

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

**RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
ENERO A JUNIO DE 2023
101.7.1.4.21**

JULIO DE 2023

RED DE SALUD CENTRO ESE.
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle
PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16
E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co
Nit. 805.027.261 - 3

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2023

La Oficina de control Interno, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de “planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema Institucional de Control Interno - SICI”, presenta el Informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI toma como fuente de información los siguientes insumos:

- ✓ Base de datos de manifestaciones de los usuarios del 1 de enero al 30 de junio de 2023
- ✓ Indicadores proceso de Recepción y atención al usuario.
- ✓ Procedimientos del proceso de Recepción y atención al usuario.
- ✓ Información aplicativo gestión de peticiones.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

- I. Fundamento normativo.
- II. Terminología básica
- III. Sistemas de atención al usuario
- IV. Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
 - Quejas por características de calidad
 - Gestión de quejas
 - Quejas con respuesta extemporánea
 - Medio de recepción
- V. Conclusiones y recomendaciones

I. FUNDAMENTO NORMATIVO.

- ✓ Ley 1474 del 12 de julio 2011 (art. 14). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Decreto 2641 de 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011. Art. 5. Seguimiento de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Decreto 1083 de mayo 26 de 2015, Único Reglamentario de la Función Pública. Capítulo 6. Modelo Estándar de Control Interno.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- ✓ Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- ✓ Resolución 256 de febrero de 2016. ABECÉ. Monitoreo de la Calidad. "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud"
- ✓ Resolución 2063 de 2017. Ministerio de Protección Social. "Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS)".
- ✓ Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud

RED DE SALUD CENTRO ESE.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

II. TERMINOLOGÍA BÁSICA:

De acuerdo con la circular externa 008, título VII numeral 3.3 para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones:

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

Felicitaciones: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la entidad.

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

III. SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

La Red de Salud del Centro E.S.E. dispone de los siguientes canales para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios.

CANAL	MODO DE CONTACTO
Físico	Ventanilla única (sede administrativa).
Virtual	Correo electrónico: notificacionesjudiciales@saludcentro.gov.co Sitio web: https://pqrs.saludcentro.gov.co/
Presencial	Oficinas de atención al usuario: consultorio 101 del Hospital Primitivo Iglesias y en las 16 IPS adscritas.
Buzón de sugerencias	El Hospital primitivo iglesias cuenta con 3 buzones; 2 en Urgencias y 1 en Consulta Externa. Las 16 IPS adscritas, cada una cuenta con 1 buzón.

RED DE SALUD CENTRO ESE.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

IV. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.

Manifestaciones de los usuarios entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023.

IPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospital Primitivo Iglesias	31	50	79	41	50	63	314
IPS Luis H. Garces	6	27	15	16	30	19	113
IPS Cristóbal Colón	18	22	32	13	8	14	107
IPS Obrero	1	2	16	16	16	29	80
IPS Diego Lalinde	10	6	7	10	8	8	49
IPS Rodeo	2	6	10	10	10	3	41
IPS Panamericano	7	7	9	3	8	2	36
IPS Primitivo Crespo	1	2	5	13	4	5	30
IPS Bretaña		2	1	2	4	7	16
IPS Alfonso Young	1	1	1	4	1	5	13
IPS Primavera	2	1	5		2	2	12
IPS Agua Blanca	2		2	4	1	2	11
IPS Santiago Rengifo		1	2	3	2		8
IPS Belalcazar		2	3	1		2	8
Pool - Sico		2	1		1	1	5
IPS Doce de octubre	3	2					5
IPS Divino Niño	1						1
Total	85	133	188	136	145	162	849

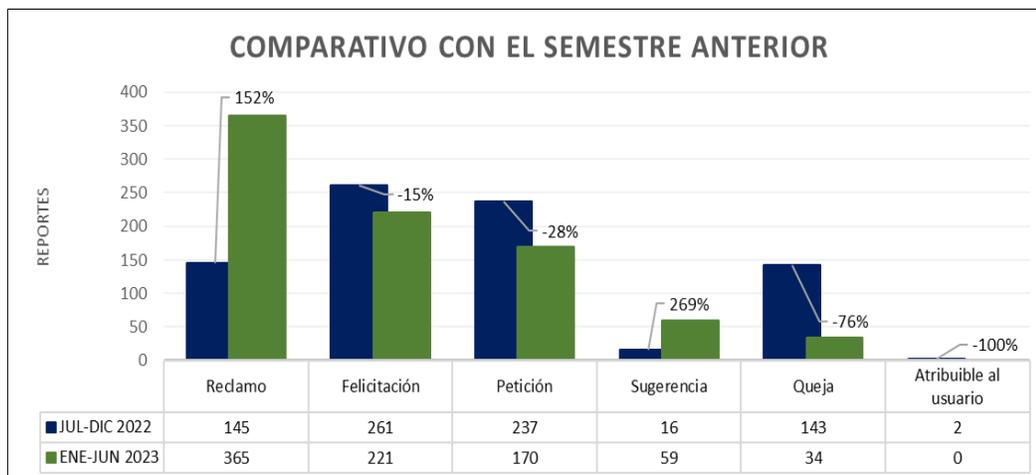
Durante el primer semestre la Red de Salud del Centro E.S.E recibió un total de 849 manifestaciones, de las cuales el 43% (365) corresponde a reclamos, el 26% (es decir 221) corresponde a felicitaciones, el 20% (es decir 170) corresponde a peticiones, el 7% (59) corresponde a sugerencias y el 4% (34) a quejas. La distribución de las manifestaciones es la siguiente:

CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	RELACIÓN %
Reclamo	27	60	85	69	65	59	365	43%
Felicitación	33	28	48	18	31	63	221	26%
Petición	17	22	38	33	41	19	170	20%
Sugerencia	5	14	10	16	6	8	59	7%
Queja	3	9	7		2	13	34	4%
Total general	85	133	188	136	145	162	849	100%
Relación %	10%	16%	22%	16%	17%	19%	100%	

Comparado con el periodo julio a diciembre de 2022 el total de manifestaciones recibidas presenta un aumento del 6% al pasar de 804 a 849 en 2023, lo cual demuestra que los usuarios están apropiando la cultura del reporte.

Si revisamos el detalle de las manifestaciones por tipo de clasificación observamos que los ítems relacionados con reclamos y sugerencias presentaron

crecimiento relevante del 152% y 269%, respectivamente; mientras que los ítems como felicitaciones, peticiones y quejas presentaron disminución del 15%, 28% y 76%, respectivamente, tal como se puede observar en la siguiente gráfica:



En cuanto a la clasificación, atribuibles al usuario con el 100%, destacamos que se tuvo en cuenta el hallazgo identificado en el informe del semestre anterior, donde la oficina de control interno recomendó reclasificar la manifestación, toda vez que la Circular Externa 008 de 2018 no contempla el concepto “atribuible al usuario” como una manifestación.

Reclamos:

De acuerdo con la clasificación de las manifestaciones recibidas, los reclamos incrementaron en 152% respecto del semestre anterior; están relacionadas principalmente con causas como “inoportunidad en la atención 62%”, “inconvenientes en asignación de citas 15%”, “percepción del usuario frente a la atención 7%”, “actitud inadecuada del personal 5%”.

Quejas:

Las quejas disminuyeron en un 76% con relación al semestre anterior, ya que pasaron de 143 a 34. La principal causa está determinada por la “actitud inadecuada del personal médico – 26%, portero u operario – 26%, facturador – 24% y de enfermería – 12%”.

Peticiones:

En lo que respecta a las peticiones presentan una disminución del 28% respecto del semestre anterior, pasaron de 237 a 170; están relacionadas principalmente con causas como “solicitud de cita – 42%”, “solicitud de información – 27%”, “oportunidad en la atención – 19%”.

Las IPS dónde se presenta el mayor número de quejas y reclamos es el Hospital Primitivo Iglesias – 37%, seguido por la IPS Luis H. Garcés – 13%, IPS Cristóbal Colón – 12%, IPS Obrero – 9% y IPS Diego Lalinde – 6%.

PQRSF POR IPS						
IPS	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Hospital Primitivo Iglesias	80	80	15	132	7	314
IPS Luis H. Garcés	37	21	4	46	5	113
IPS Cristóbal Colón	22	15	2	57	11	107
IPS Obrero	26	13		29	12	80
IPS Diego Lalinde	8	10	7	21	3	49
IPS Rodeo	4	7	2	26	2	41
IPS Panamericano	16	4	1	11	4	36
IPS Primitivo Crespo	10	3		4	13	30
IPS Bretaña	1	3		12		16
IPS Alfonso Young	3	3		7		13
IPS Primavera	2	2	1	7		12
IPS Agua Blanca	6			4	1	11
IPS Belalcazar	3	1	1	3		8
IPS Santiago Rengifo	1	2	1	3	1	8
IPS Doce de octubre	1	4				5
Pool - Sico		2		3		5
IPS Divino Niño	1					1
Total general	221	170	34	365	59	849

Del total de los reclamos y quejas recibidos en el periodo objeto de revisión, el criterio más representativo es la oportunidad con el 56%, seguido por la accesibilidad con el 16% y humanización con el 10%.

RECLAMOS Y QUEJAS POR CRITERIOS DE CALIDAD								
CRITERIOS DE CALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	RELACIÓN %
OPORTUNIDAD	22	35	43	38	52	35	225	56%
ACCESIBILIDAD	4	9	17	13	8	11	62	16%
HUMANIZACION	3	9	7	4	2	14	39	10%
PERCEPCION		9	15	3	2	5	34	9%
SOLICITUDES	1	3	6	8	1	3	22	6%
NO PERTENECE		3	4	3	1		11	3%
INFRA ESTRUCTURA					1	3	4	1%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		1					1	0%
SEGURIDAD						1	1	0%
TOTAL	30	69	92	69	67	72	399	100%

RED DE SALUD CENTRO ESE.

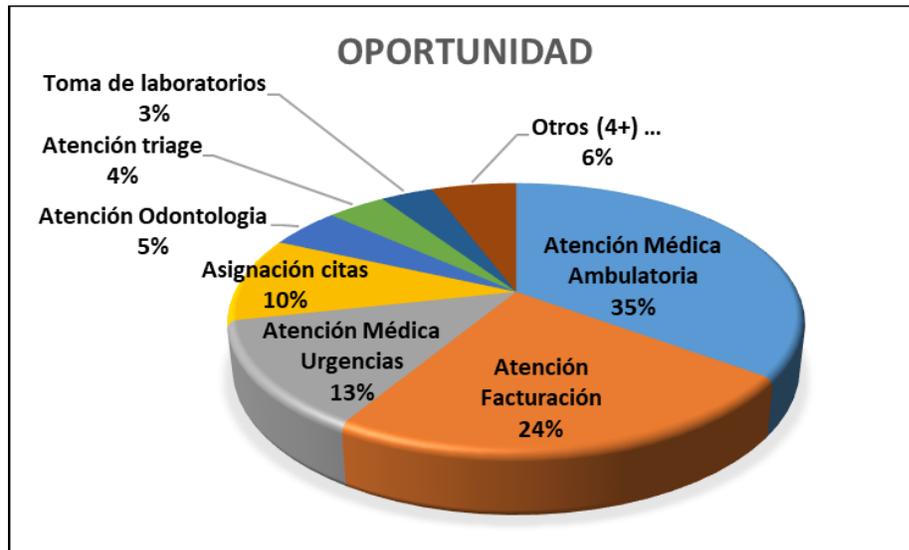
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

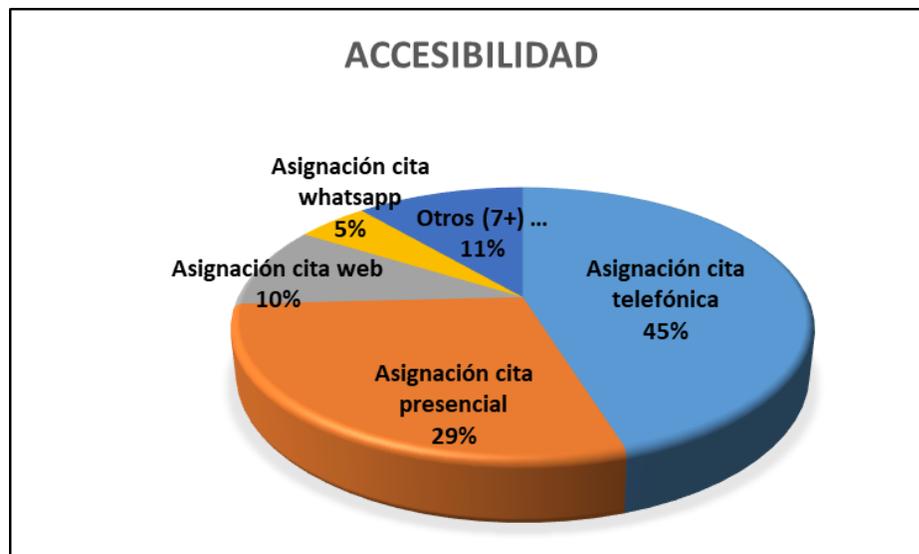
E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

Con base en los reclamos y quejas manifestadas por los usuarios, la falta de oportunidad se da con mayor proporción en la atención médica ambulatoria, seguida por la atención en facturación, la atención médica en urgencias y la asignación de citas.

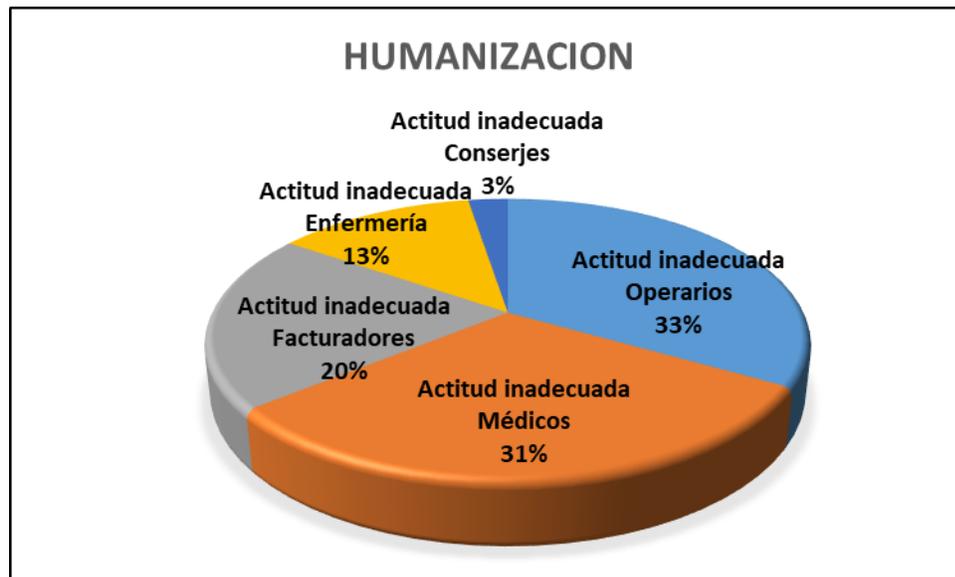


Siguiendo con el orden de importancia, el segundo criterio de calidad por el cual reclaman los usuarios es la accesibilidad; debido mayormente a inconvenientes para la asignación de citas vía telefónica, seguida por las solicitudes presenciales, las del sitio web y por WhatsApp.



RED DE SALUD CENTRO ESE.
 Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle
 PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16
 E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co
 Nit. 805.027.261 - 3

El tercer criterio de calidad en el que se presentan quejas y reclamos es la humanización, en este semestre reportaron 39 manifestaciones por este concepto; de las cuales (13) fueron por actitud inadecuada del Operario al dirigirse a los pacientes, (12) del personal médico por la arrogancia con la que se expresan, (8) del personal de facturación por intransigencia, (5) del personal de enfermería por contestar con rabia y descortesía, (1) de la conserje que amenazó con golpear al acompañante de un usuario; es de anotar que ésta conserje ya no labora en la entidad.



GESTION DE PQRS CON RESPUESTA OPORTUNA

Del total de los reportes recibidos en el primer semestre, 792 fueron resueltos dentro del tiempo legal establecido, para un cumplimiento del 93%.

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A TIEMPO	85	133	188	120	125	141	792
VENCIDO	0	0	0	16	20	21	57
TOTAL	85	133	188	136	145	162	849
A TIEMPO %	100%	100%	100%	88%	86%	87%	93%

GESTION DE PQRS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

Durante el periodo de seguimiento se evidencian 57 PQRS con respuesta extemporánea que representan el 7% del total.

ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A TIEMPO	85	133	188	120	125	141	792
VENCIDO	0	0	0	16	20	21	57
TOTAL	85	133	188	136	145	162	849
VENCIDO %	0%	0%	0%	12%	14%	13%	7%

Los procesos que concentraron el mayor número de PQRS con respuesta fuera del término son: Atención Ambulatoria (12), Gestión del Recurso Físico (11), Atención Intrahospitalaria (8), Rehabilitación Integral (8), Gestión Financiera - Facturación (8), Apoyo Diagnóstico – Laboratorio Clínico (3), Recepción y Atención al usuario (3), Promoción y Mantenimiento de la Salud (2), Evaluación y Mejora – Archivo (1) y Procesos en general (1).

MEDIO DE RECEPCION PQRS

La información estadística del primer semestre del año nos muestra, que el canal de comunicación más utilizado por los usuarios fue el buzón de sugerencias, con una participación del 79%, seguido por la web con el 19% y presencial con el 2%.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	RELACION %
Buzón	57	108	153	105	102	142	667	79%
Web	21	19	34	29	43	17	163	19%
Presencial	7	5	1	2	0	1	16	2%
Carta						2	2	0.2%
Telefónico	0	1	0	0	0		1	0.1%
Total general	85	133	188	136	145	162	849	100%
Relación %	10%	16%	22%	16%	17%	19%	100%	

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al comparar el semestre anterior, julio–diciembre de 2022, con el primer semestre de este año, se evidencia que los usuarios han respondido satisfactoriamente a la gestión del equipo SIAU en cuanto a fomentar la cultura del reporte. Aumentó un 6% mientras que el semestre anterior había tenido una disminución del 4%, es decir, que creció en un 10% con relación al primer semestre 2022.

RED DE SALUD CENTRO ESE.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

2. Aunque las quejas tuvieron una disminución considerable, los reclamos aumentaron notablemente. Vale la pena revisar en profundidad si esto se debe a que los usuarios hicieron una errada clasificación por confusión en el concepto. Al sumar las reclamaciones y las quejas del semestre anterior (145+143=288) y compararlas con las de este semestre (365+34=399), evidenciamos un aumento del 39% en la inconformidad de los usuarios.
3. Se sugiere hacer un seguimiento e intervención que permita mejorar el criterio de calidad de la oportunidad, teniendo en cuenta que los reclamos y quejas recibidos en este semestre aumentaron el 79%, pasando de 126 a 225 manifestaciones. Igual ocurre con la accesibilidad que se incrementó en un 82%, de 34 a 62 reportes recibidos.
4. Si bien se evidencia una disminución en reclamos y quejas por humanización al pasar de 75 a 39 manifestaciones, es necesario que la E.S.E Centro realice intervenciones al personal que ocasionó las manifestaciones, toda vez que es deber de la E.S.E y del personal ofrecer un trato digno, respetuoso, cordial a todos los usuarios; bien sabemos que las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad.
5. Se evidencia que los líderes de los procesos cada vez están más comprometidos con dar respuesta oportuna a las PQRS, este semestre se llegó al 93%. Sin embargo, es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Posibilidad de Incumplimiento en el trámite de las peticiones presentadas por los usuarios (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones e información)" que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional

Cordialmente,



Gloria Helena Riascos R.
Asesora de Control Interno

Elaborado por:
Gloria Helena Riascos R. - Asesora OCI
Gloria Ximena Giraldo R. - Apoyo OCI