



HOSPITAL REGIONAL
DE II NIVEL DE SAN MARCOS ESE

**SEGUIMIENTO SEMESTRAL AL TRAMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

**E.S.E HOSPITAL REGIONAL II NIVEL SAN MARCOS
SUCRE**

ELABORADO POR CUMPLIMIENTO DE LEY 1474 DE 2011

**SEMESTRE
JULIO A DICIEMBRE DE 2023**

**ELABORO:
JOSE LUIS LEON MUÑOZ
ASESOR DE CONTROL INTERNO**

SAN MARCOS, ENERO DE 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. ALCANCE
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN
6. INFORME PQRS SEMESTRE
7. CONCLUSIONES
8. RECOMENDACIONES

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento semestral a las PQRS del **HOSPITAL REGIONAL II NIVEL SAN MARCOS** del SEGUNDO SEMESTRE de 2023.

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y el HOSPITAL REGIONAL II NIVEL SAN MARCOS se implementaron estrategias en el proceso de Atención ciudadana y en el portal de www.hospitalregionalsanmarcos.gov.co. A través de la página Web, los usuarios de los servicios del HOSPITAL REGIONAL pueden presentar sus solicitudes de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o solicitud de información.

El sitio web de HOSPITAL REGIONAL está acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea y las necesidades de los usuarios. Con estas estrategias se busca generar confianza en el sector, fortalecer los mecanismos de atención ciudadana y consolidar una política activa de atención al ciudadano.

Corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes. El presente informe, es el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos recepcionadas y tramitadas en la entidad durante el SEGUNDO SEMESTRE del año 2023.

2. OBJETIVO

Acatar el requerimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos, al igual que lo solicitado en la Ley 190 de 1995, En su artículo 53 que dice: “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Lograr que la ciudadanía en general este satisfecha del desarrollo de las quejas, Sugerencias y reclamos, instauradas en la entidad.

Verificar la información que se encuentra registrada y archivada en la oficina de Atención al Ciudadano, la cual servirá como base para el contenido de este informe.

4. ALCANCE

El presente informe corresponde a los derechos de petición, quejas, reclamos, Solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de Información que ingresaron al HOSPITAL REGIONAL II NIVEL SAN MARCOS, en SEGUNDO SEMESTRE del año 2023.

5. CRITERIOS DE EVALUACION.

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209. Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55. Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19. Ley 1474 de 2011, Ley de 2015 artículo 76. Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición, Ley 1755 de 2015 y Ley 1757 de 2015.

6. PORCENTAJE A LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS DURANTE EL SEMESTRE DE JULIO A DICIEMBRE DE 2023

Durante el SEGUNDO SEMESTRE de 2023 se presentaron un total de 8 PQRS; Para la construcción del siguiente informe de seguimiento del proceso de recepción, trámite y gestión de

Calle 22 No. 20-22. Tel. (095) 295 31 65, 295 51 74.- Teléfax: 295 48 00, 295 34 04.

Cel. 311 415 71 41, 311 415 71 43.

Página Web: www.esehospitalregionalsanmarcos.gov.co

E-mail: gerencia@esehospitalregionalsanmarcos.gov

las de peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias presentadas por los usuarios de la ESE Hospital Regional de II Nivel de San Marcos, se hace recopilación y análisis de la información a partir de los datos recolectados por medio de los canales de comunicación dispuestos por la institución para la interacción con sus usuarios y teniendo en cuenta los siguientes aspectos relacionados:

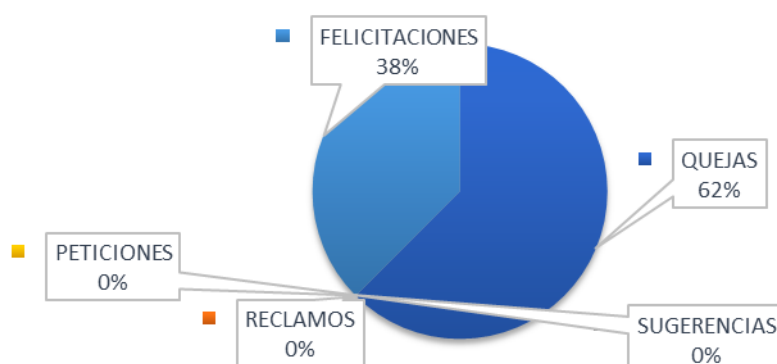
Buzón de sugerencias

Se realizó la apertura de buzones de sugerencias, soportado con sus respectivas actas como lo define el manual de procesos y procedimientos del área y en los periodos de tiempo establecidos, el cual estipula que este se realice de manera semanal, dichos buzones están ubicados estratégicamente en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa y Urgencias, y la dependencia SIAU, donde se cuenta con los insumos de formatos de PQRS para que se realicen las respectivas observaciones. Se consolidó la información obtenida a partir de las PQRS instauradas por los usuarios en los diferentes servicios.

MES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIONES	FELICITACIONES	TOTAL
jul-23	0	0	0	0	0	0
ago-23	1	0	0	0	0	1
sep-23	0	0	0	0	0	0
oct-23	1	0	0	0	1	2
nov-23	2	0	0	0	0	2
dic-23	1	0	0	0	2	3

QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIONES	FELICITACIONES
5	0	0	0	3

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS



Tipo de solicitudes Recepcionadas

(Fuente: Buzones de Sugerencias, Recepción directa en la oficina de atención al usuario).
 En el análisis relacionado por los tipos de solicitudes presentadas, se puede establecer que el periodo analizado desde el mes de JULIO A DICIEMBRE de 2023, fueron interpuestas quince (8)

Calle 22 No. 20-22. Tel. (095) 295 31 65, 295 51 74.- Teléfax: 295 48 00, 295 34 04.

Cel. 311 415 71 41, 311 415 71 43.

Página Web: www.esehospitalregionalsanmarcos.gov.co

E-mail: gerencia@esehospitalregionalsanmarcos.gov

solicitudes por nuestros usuarios, de las cuales las quince (5) fue presentada como quejas, lo cual presenta un 62% y tres (3) fueron presentadas como felicitación un **38%**, del total de solicitudes presentadas en el periodo, recepcionadas.

TOTAL:	8	N°	%
QUEJAS		5	62
PETICIONES		0	0
SUGERENCIAS		0	0
RECLAMOS		0	0
FELICITACIONES		3	38

ESTADO DE LAS SOLICITUDES (Necesidades detectadas)

Dentro de la totalidad de las solicitudes interpuestas a través de PQRS en el periodo evaluado, se observa que las quejas, y la sugerencia se les dio trámite oportuno interno por parte del líder de la oficina del SIAU, lo que corresponde a un **100%** del total de la solicitud interpuesta quedando en su gran mayoría cerradas con notificación al usuario en respuesta al proceso de investigación iniciado a partir de la solicitud.

ESTADO DE SOLICITUDES (Necesidades Detectadas)	CANTIDAD
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior	8
Sin Respuesta (Términos vencidos)	0
Rechazadas	0
TOTAL:	8

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

En promedio el tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios corresponde a un periodo menor a quince (15) días hábiles, de conformidad con los registros del área de atención a usuarios, usando los mecanismos disponibles de presentación personal en la oficina del SIAU, uso de los buzones de sugerencias y la realización de rondas por los diferentes servicios. Resultados soportados de conformidad con los registros del área de atención a usuarios.

ANALISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a información suministrada por el área de atención al usuario, se pudo determinar:

INDICADOR 1: PROPORCION DE RESPUESTAS

El cumplimiento de este indicador OCHO (8) solicitudes es del **100%** puesto que se dieron las respuestas oportunas a los usuarios dentro del rango de tiempo establecido en el manual de procesos y procedimientos de la dependencia que determina un tiempo promedio entre 1 y 15 días hábiles, para que las solicitudes interpuestas que son clasificadas según el impacto en salud de los usuarios entre graves, leves y moderadas sean contestadas. Por otro lado, se debe mencionar que las respuestas fueron entregadas de forma oportuna a los usuarios que hicieron solicitudes de PQRS, y fueron resueltas en virtud de las necesidades detectadas en nuestros usuarios.

INDICADOR 2: RECEPCIÓN, APERTURA Y TRAMITE DE PQRS EN BUZONES DE SUGERENCIAS

El cumplimiento de este indicador fue de un **100%**, en relación a que el procedimiento de la recepción y apertura de buzones de sugerencias se realizó semanalmente durante estos meses, dejando evidencias del proceso, dándole cumplimiento al el procedimiento de trámite y respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios, aclarando que se cumplió con la oportunidad del

Calle 22 No. 20-22. Tel. (095) 295 31 65, 295 51 74.- Teléfax: 295 48 00, 295 34 04.

Cel. 311 415 71 41, 311 415 71 43.

Página Web: www.esehospitalregionalsanmarcos.gov.co

E-mail: gerencia@esehospitalregionalsanmarcos.gov

tiempo de respuesta, para el cierre de la solicitud del usuario, implementando estrategias de mejoramiento con el fin de brindar un buen servicio a los usuarios que lo solicitan.

CHARLAS EDUCATIVAS: Charlas de sensibilización a los usuarios sobre deberes y derechos en los diferentes servicios del Hospital Regional San Marcos, con el fin de facilitarles el acceso al conocimiento, manejo y uso de esta información. Realización de estudios socioeconómicos a usuarios para conocer la situación económica y social de los usuarios, identificando las condiciones de vida, características familiares y de vivienda, el ingreso promedio, para ubicarlo en un nivel de clasificación económica, para identificar áreas en las que es necesario intervenir y determinar el monto del subsidio que obtendrá el paciente, respecto al costo de los servicios de atención médica.

Reunión con los representantes del Comité de Ética y Asociación de Usuarios, para escuchar sus inquietudes, quejas y necesidades con el fin de garantizar su pronta y oportuna respuesta, realizar seguimiento a procesos institucionales, garantizar que se presten servicios con calidad y oportunidad y la defensa de los deberes y derechos de los usuarios en salud.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

POBLACIÓN ENCUESTADA: 200 Usuarios que asisten a los servicios que presta la ESE. Hospitalización, Urgencia y Servicios Ambulatorios.

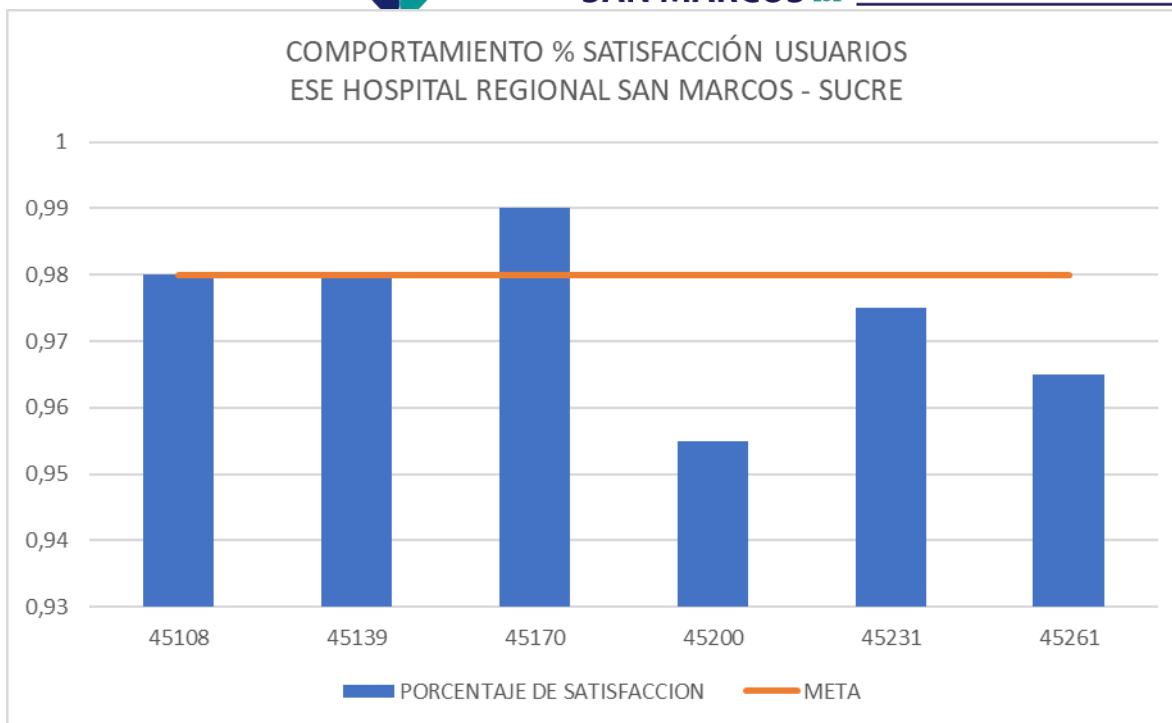
FACTORES EVALUADOS:

- Oportunidad en la prestación del servicio.
- Atención a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Acompañamiento y el seguimiento durante la prestación del servicio.
- Calidad de la prestación del servicio

Resultados:

Realizando el consolidado de este indicador a través de encuestas de satisfacción al usuario en los diferentes servicios de la institución en el periodo de JULIO A DICIEMBRE 2023, se pudo determinar que el nivel de satisfacción:

PERIODO	PORCENTAJE DE SATISFACCION	META
jul-23	98,00%	98%
ago-23	98,00%	98%
sep-23	99,00%	98%
oct-23	95,50%	98%
nov-23	97,50%	98%
dic-23	96,50%	98%



El indicador del segundo semestre quedo en el **87.00%**, este Indicador no superó la meta propuesta por la institución que es la del (**98%**), la institución sigue esforzándose en seguir trabajando en el mejoramiento continuo de los procesos en favor de nuestros usuarios, para llegar a la meta propuesta.

En referencia al insumo usado para obtener la información que alimenta este indicador, está definido por las encuestas aplicadas y diligenciadas por los pacientes o usuarios durante el proceso de atención de los servicios ambulatorios y hospitalarios ofertados por la ESE, teniendo en cuenta para esto:

La calidad en la atención al usuario es un reto muy importante para el personal de salud. Por lo general, los usuarios de los servicios opinan que la calidad de la atención que le brindan el equipo interdisciplinario, es buena; quienes afirman que reciben la orientación, apoyo y acompañamiento para satisfacer las necesidades que se presentan, sin embargo, la calidad relacional (administrativos y demás personas que presta el servicio, la comunicación con ellos, la información que se les facilita y cómo se les brinda, la capacidad de escucha), no obtiene tan buen resultado. La mayor parte de las quejas y reclamos de los usuarios se presentan por problemas de atención y trato.

OPORTUNIDAD DE MEJORA.

- ▶ Se evidencia un crecimiento significativo de demanda de servicios por parte de los usuarios lo que se va a ver reflejado en muchas ocasiones en peticiones quejas y reclamos.
- ▶ Se observan aún debilidades en la utilización de los Buzones de Sugerencias por parte de los usuarios para lograr mayor conocimiento a través de este medio cual es la percepción que tiene ellos acerca de la prestación de los servicios utilizados, el cual se dan socializaciones sobre este tema con el fin de sean utilizados estos buzones cuando encuentren algún inconformismo y no llenen su expectativa de satisfacción.

Calle 22 No. 20-22. Tel. (095) 295 31 65, 295 51 74.- Teléfax: 295 48 00, 295 34 04.

Cel. 311 415 71 41, 311 415 71 43.

Página Web: www.esehospitalregionalsanmarcos.gov.co

E-mail: gerencia@esehospitalregionalsanmarcos.gov

FORTALEZAS:

- Se cuenta con carteleras informativas que orientan al usuario, familiares y visitantes, la cual provee información básica y general de institución y de los servicios ofertados
- Se está cumpliendo con el N° de encuestas de satisfacción a realizar en los servicios.
- La entidad dispone de documentos ya socializados e implementados de manuales de procesos y procedimientos de la oficina de sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.
- Cumplimiento con los informes periódicos de gestión de parte de la Líder
- Fortalecimiento de la oficina de atención al usuario, más confiabilidad en el tiempo estipulado y de las manifestaciones
- La participación de los coordinadores Subdirección Científica, Recursos Humanos y los de Calidad que analizan las PQRS y facilita el trámite y solución de estas.
- Se cuenta con una funcionaria del área de Trabajo Social designado, para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios, en la oficina de información y atención al usuario SIAU, lo que ha permitido tener una interacción directa con los usuarios.

Cuenta con herramientas adecuadas de participación ciudadana como son:

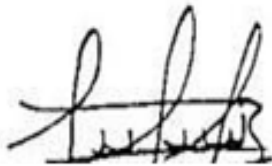
- ▶ Buzones de Sugerencias.
- ▶ Oficina de Atención al Usuario - SIAU.
- ▶ Link de Quejas y Reclamos Página Web.
- ▶ Link de contactos Página Web www.esehospitalregionalsanmarcos.gov.co.
- ▶ Emails Siau@esehospitalregionalsanmarcos.gov.co.

Por lo que se cumple con la adopción por parte de la entidad de diferentes medios de divulgación en desarrollo de los principios constitucionales y legales de transparencia, permitiendo a los usuarios ejercer plenamente sus derechos, a través de los diferentes mecanismos de participación y control social.

CONCLUSIONES

La oficina de información y atención al usuario (SIAU) de la ESE Hospital Regional de II Nivel de San Marcos, tiene implementados los manuales de procesos de recepción, registro, trámite y gestión de las solicitudes y peticiones radicadas por sus usuarios, usando mecanismos de comunicación que permiten la interacción entre el usuario y la institución.

Producto de este proceso se obtuvieron los datos que conforman el informe de gestión de análisis de PQRS del periodo julio a diciembre de 2023, entregando información útil en la detección de no conformidades interpuestas por nuestros usuarios con la oportunidad en las respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos presentadas. De igual manera producto del análisis realizado a la información recolectada se logra determinar los ajustes que se requieren para garantizar que el sistema de recepción y gestión de PQRS sea eficiente y logre el objetivo de responder a todas las inquietudes que tiene el usuario sobre los servicios recibidos, y así contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios que hacen uso de estos servicios que brinda la ESE Hospital Regional de II Nivel de San Marcos.



JOSE LUIS LEON MUÑOZ
ASESOR DE CONTROL INTERNO