

# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)**

**PRIMER INFORME SEMESTRAL VIGENCIA 2022**

**ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA**

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
**BELINDA BAENA ORTIZ**  
Jefe oficina de control interno

Galapa, 28 de Julio de 2022

## **INTRODUCCION**

El presente informe de análisis a las P, Q, R, S (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de la ESE Centro de Salud de Galapa, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del 2022, de acuerdo a los datos arrojados en los distintos canales de atención y los reportados por las dependencias en el cual fue radicado el trámite.

La oficina de Control Interno en cumplimiento de las directrices emanadas de la presidencia de la república y en especial el Artículo 76 de la ley 1474 de 2001, en donde se dan las pautas para que sea la Oficina de Control Interno quien ejercerá monitoreo permanente y elaborara un informe con periodicidad semestral en donde se refleje el comportamiento durante este periodo, con el objetivo de identificar las falencias y destacar las fortalezas detectadas; este informe será presentado a la alta dirección y publicado en la página web institucional.

## **OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento de 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 relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad".

De igual manera, lo reglado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe. Dar cumpliendo a uno de los Roles y Responsabilidades de la oficina de Control interno, como es el seguimiento y la evaluación independiente, en este caso el seguimiento de las peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones. Verificando el cumplimiento en el tiempo de respuesta y su pertinencia, a las solicitudes y/o preguntas de la comunidad, identificar debilidades que permitan implementar mejoras en los trámites de las PQRS.

## ALCANCE

El presente informe corresponde a las Quejas, Reclamos, Solicitudes y satisfacción de estos mismos presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022, de acuerdo a los procedimientos documentados para estos casos que cuenta la Entidad.

## DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución política, articulo 23
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- Ley 1437 de 2011, código contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 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
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 1499 de 2017, por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015 (función pública) en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Modelo Integrado de Planeación Y gestión.

### CANALES DE ATENCION

<b>CANAL</b>	<b>MECANISMO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>HORARIO DE ATENCION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Escrita	Radicación escrita en Oficina de atención al usuario Ubicada en el 1er piso	Calle 12 Carrera 16 esquina	Lunes a Viernes 8 a.m. a 3:00 p.m.  Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Se recibe la PQRS en la oficina de Atención al Usuario y en los buzones establecidos. (Consulta Externa, Odontología, PMS y Urgencia). Posteriormente se procede a dar el respectivo trámite; 15 días hábiles para su respuesta.
	Buzón Sugerencias	Calle 12 Carrera 16 esquina	Lunes a Viernes 8 a.m. a 3:00 p.m.  Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Todos los martes se abre los tres buzones de sugerencias en compañía de un representante de la asociación de usuarios de la ESE Centro de Salud de Galapa y como tal se invita a un usuario.
Virtual	Correo Electrónico Institucional	<a href="mailto:siau@hospitalgalapa.gov.co">siau@hospitalgalapa.gov.co</a>	Lunes a Viernes 8 a.m. a 3:00 p.m.  Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Las PQRS llegan a este correo y la persona encargada lo revisa para su debido trámite.
	Página Web/link	<a href="https://www.hospitalgalapa.gov.co/contactenos/">https://www.hospitalgalapa.gov.co/contactenos/</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas	Por este canal, se reciben PQRS las cuales llegan directamente al correo electrónico de <a href="mailto:siau@hospitalgalapa.gov.co">siau@hospitalgalapa.gov.co</a>

La ESE Centro de Salud de Galapa ha establecido canales de atención, a disposición de los usuarios para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de cada uno de los requerimientos enmarcados en las PQRS.

El objetivo del trámite es medir la eficiencia, eficacia y el nivel de satisfacción del servicio prestado por la entidad.

## **ANALISIS DE LA INFORMACION**

### **Buzón de Sugerencias**

En el análisis se observa, que, durante el primer semestre del año 2022, desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022, se elaboraron 26 de actas de apertura y análisis de las sugerencias depositadas en los buzones que se encuentran en la institución en los servicios de Consulta Externa, Odontología, Promoción y mantenimiento de la Salud y Urgencias o a través de las oficinas de atención al usuario así:

Fecha Sugerencia	Fecha Acta	Nombre Usuario	Acción cometida	Consulta Externa	Odontología	Pms	Urgencias
	31-May-2022			X			
	31-May-2022			X			

El 31 de mayo se evidencia 1 sugerencia y 1 queja, en el área de consulta externa, sin información de la persona que está interponiendo la sugerencia y queja. Por esta razón no se realizó seguimiento ni respuesta.

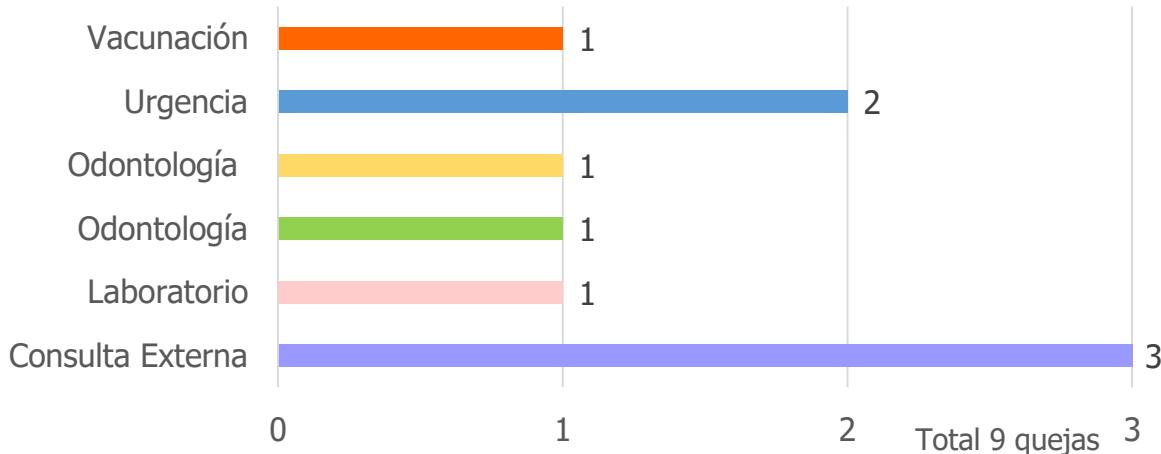
### **Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones**

En el análisis se observa, que, durante el primer semestre del año 2022, desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022, fueron radicadas en la oficina de SIAU nueve (9) quejas, así:

Fecha Queja	Nombre Usuario	Motivo Queja	Área	Solución
18-ene-2022	David Salgado	Asignación de cita	Consulta Externa	Cita asignada 28 enero Doc Oscar Jimenez
21-ene-2022	Tarsila Vizcaino	Asignación de cita	Consulta Externa	Cita asignada 1 febrero Doc Aly Sossa
18-ene-2022	María Isaza	Asignación de cita	Laboratorio	Cita asignada 28 enero Laboratorio
22-feb-2022	Astrid Sandoval	Asignación de cita	Consulta Externa	Cita asignada 28 febrero Dra Kathya Gallardo
24-feb-2022	Lourdes Contreras	Asignación de cita	Odontología	Cita asignada 3 marzo Dr Leonel Padilla
4-abr-2022	Luz Miriam Valderrama	Pérdida de Celular	Urgencia	Respuesta 26 abril 2022, se evidencia recibido 27 abril por María José Ruiz
4-abr-2022	Claudia Albino	Aplicación vacuna	Vacunación	Respuesta 26 abril 2022
1-jun-2022	Carmen Padilla	Mal servicio – demora en la atención	Urgencia	Respuesta 30 junio 2022 a Secretaria de Salud
14-jun-2022	Jesús Quiroz	Mal servicio – demora y mala atención	Odontología	Respuesta 30 junio 2022 a Secretaria de Salud

Mes	PQRF
Enero	3
Febrero	2
Marzo	0
Abril	2
Mayo	0
Junio	2
<b>Acumulado 1 Semestre</b>	<b>9</b>

Comportamiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones  
 Primer Semestre 2022



CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD EN TRAMITE DE PETICIONES	1 trim	2 trim	Acumulado 2 Semestre
PQR recibidas por la Entidad Territorial en el periodo por parte de los usuarios.	5	4	<b>9</b>
Total de PQR a las que se dio respuesta entre cero (0) y cinco (5) días.			
Total de PQR a las que se dio respuesta entre seis (6) y quince (15) días.	5	4	<b>9</b>
Total de PQR a las que se dio respuesta entre dieciséis (16) y treinta (30) días.			
Total de PQR recibidas en el periodo pendientes por dar respuesta			
<b>Número de Respuestas evaluadas y/o auditadas</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

<b>Total de PQR discriminadas por tipo de canal recibidas en la entidad</b>							
<b>Canal - Mes</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Acumulado 1 Semestre</b>
Internet							0
Personal	3	1	0	2	0	2	8
Telefónica							0
Buzón de sugerencia		1					1
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

<b>Total de PQR discriminadas por Motivo o causa recibidas en la entidad</b>							
<b>Motivos - Mes</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Acumulado 1 Semestre</b>
Motivo 8 Demora entrega medicamentos							0
Motivo 6 Problemas relacionados con autorizaciones de medicamentos							0
Motivo 3 Deficiencias en la calidad en la prestación de servicios	3	2	0	2	0	2	9
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

## Encuestas de satisfacción

Para el primer semestre de 2022 (enero - junio), se realizaron un total de 1524 encuestas de satisfacción en los servicios de consulta externa, laboratorio, vacunación, odontología, urgencias.

A continuación, se presenta información consolidada por ítems evaluado.

URGENCIAS	MUY BUENO / BUENO		REGULAR / MALO		TOTAL	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
1. ¿Se sintió satisfecho con la oportunidad en la atención?	1460	95,80%	64	4,20%	<b>1524</b>	<b>100,00%</b>
2. ¿Considera usted que las personas que le brindan atención en este servicio le ofrecen un trato humanizado, amable y respetuoso?	1499	98,36%	25	1,64%	<b>1524</b>	<b>100,00%</b>
3. ¿Se sintió satisfecho con los tiempos de espera para acceder a la atención?	1428	93,70%	96	6,30%	<b>1524</b>	<b>100,00%</b>
4. ¿Se sintió satisfecho con la información brindada por nuestro personal?	1436	94,23%	88	5,77%	<b>1524</b>	<b>100,00%</b>
5. ¿Se sintió satisfecho con la higiene y limpieza de nuestras instalaciones?	1401	91,93%	123	8,07%	<b>1524</b>	<b>100,00%</b>
6. ¿Comó calificaría su experiencia global de acuerdo a los servicios de salud que ha recibido en la institución?	1388	91,08%	136	8,92%	<b>1524</b>	<b>100,00%</b>
7. ¿Usted recomendaría nuestra institución a familiares o amigos?	1370	89,90%	154	10,10%	<b>1524</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS:</b>	<b>1426</b>	<b>93,57%</b>	<b>98</b>	<b>6,43%</b>	<b>1524</b>	<b>100,00%</b>

La gráfica presentada anteriormente, nos muestra que de los 1524 usuarios encuestados en las preguntas del ítem 1 al 7, Mil Cuatrocientos Veintiséis (1.426) usuarios respondieron que el servicio recibido es muy bueno / bueno, para un porcentaje de satisfacción del 93.57% y Noventa y Ocho (98) usuarios manifestaron que el servicio recibido era regular / malo, para un porcentaje de satisfacción del 6.43%.

## INFORME BUZON DE SUGERENCIAS

Se realizó la apertura semanal de los buzones de sugerencias, de cada uno se realizó el acta correspondiente, durante el semestre solo se presentaron 1 sugerencia y 1 queja, en el área de consulta externa, sin información de la persona que está interponiendo la sugerencia y queja. Por esta razón no se realizó seguimiento ni respuesta.

## INFORME QUEJAS

En el primer semestre se presentaron nueve (9) quejas de usuarios, la mayoría de las quejas por la dificultad para acceder vía telefónica a atención por consulta externa para medicina general, laboratorio y odontología.

Otra queja por la pérdida de un celular, otra por la aplicación de una Vacuna y mal servicio en la atención a los usuarios.

A todas estas quejas se les dio trámite de respuesta oportunamente y se implementaron las acciones de mejora inmediatamente.

## SOCIALIZACIONES DEBERES Y DERECHOS- POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

La institución realizó socializaciones a los usuarios de todos los servicios, funcionarios del área administrativa y asistencial sobre la nueva carta de deberes y derechos de los afiliados al SGSSS y Política de Participación Social en Salud, con el objetivo de generar conocimientos y empoderar a la comunidad y a los funcionarios, sobre estas temáticas que son de gran importancia para todos los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Fecha de socialización	Tema	Área
18 enero	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
25 enero	Capacitaciones de deberes y derechos	PMS
3 febrero	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
3 febrero	Reunión asociación de usuarios de la ESE	
8 febrero	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
15 febrero	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa

15 febrero	Reunión asociación de usuarios de la ESE	
17 febrero	Actividades Club de hipertensos y diabéticos	
22 febrero	Asociación de usuarios deberes y derechos uso buzones de sugerencias	
1 marzo	Asociación de usuarios deberes y derechos uso buzones de sugerencias	
1 marzo	Asociación de usuarios deberes y derechos uso buzones de sugerencias	
3 marzo	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
8 marzo	Capacitación deberes y derechos Uso de buzones de sugerencias	
31 marzo	Capacitación deberes y derechos Uso de buzones de sugerencias	Consulta Externa
8 abril	Capacitación deberes y derechos Uso de buzones de sugerencias	Consulta Externa
19 abril	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
4 mayo	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
9 mayo	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
5 junio	Capacitaciones de deberes y derechos	Urgencia
6 junio	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
22 junio	Capacitaciones de deberes y derechos	Vacunación
30 junio	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa

Por lo anterior, se evidencia listados de asistencia debidamente firmado por los asistentes y fotografía que soportan la capacitación.

## CONCLUSIONES

El área SIAU DE LA ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, continua en el segundo semestre en el fortalecimiento de los procesos educativos a nuestros usuarios y funcionarios, en temas de deberes y derechos, Política de Participación Social en Salud, estas actividades realizadas contribuyen a que la comunidad en general conozca que, a través de estas herramientas, tienen la posibilidad de manifestar sus inquietudes, inconformidades, al mismo tiempo nos permiten evaluar la calidad de la prestación de los servicios ofertados e implementar las acciones de mejora respectivas, permitiéndonos crecer como institución de salud.

## RECOMENDACIONES

El personal que lidera y apoya la oficina de atención al ciudadano conozca bien el manual SIUA, la política de atención al ciudadano, política de Servicio al Ciudadano, Circular 000008 de 14 de septiembre de 2018 de la Supersalud, Plan anticorrupción y atención al Ciudadano, el plan de acción de la política de participación social en salud y el kit de participación ciudadana dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública con respecto al Covid-19 en función del usuario.

Contar con un cronograma para realizar las encuestas de satisfacción.

Las encuestas de satisfacción a los usuarios llevarlas en carpetas por meses y separado por servicio.

La carpeta que contiene la actas y evidencias que tengan las respectivas evidencias de todo el trámite del PQRS de manera cronológica.

Una vez se realicen auditorías internas y externas por parte de las EPS darlas a conocer a las áreas involucradas y líderes de procesos.

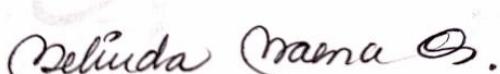
Cumplir con lo estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011, en relación con la oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de usuarios internos y externos, so pena de sanción disciplinaria.

Continuar difundiendo a través de los canales de comunicación, la publicidad de los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra institución para que conozcan y hagan uso de los medios.

La falta de Humanización de algunos funcionarios en el área de Urgencias y demás dependencias.

Ante la constante rotación de personal asistencial y administrativo estar socializando el manual SIAU.

Atentamente,



**BELINDA BAENA ORTIZ**  
Jefe de Control Interno