



**HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES ESE

INFORME DE SEGUIMIENTO

AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

IPIALES, DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

- 1. ALCANCE**
- 2. CRITERIOS**
- 3. OBJETIVO GENERAL**
- 4. METODOLOGIA**
- 5. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**
 - 5.1. Medios de recepción de QRSF**
 - 5.2. PQRSF radicadas en el segundo semestre de 2021**
 - 5.3. Quejas**
 - 5.3.1. Clasificación de las quejas por servicios**
 - 5.3.2. Clasificación de las quejas por atributo de calidad**
 - 5.4. Seguimiento a quejas**
 - 5.5. Oportunidad en la respuesta de QRSF**
- 6. FORTALEZAS**
- 7. DEBILIDADES**

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, Art 76: “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la oficina de control interno del Hospital Civil de IpiALES ESE, presenta a la Gerencia, el informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al Primer semestre de la vigencia 2022.

1.ALCALCE:

El alcance del seguimiento se fundamenta sobre el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente para el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022.

2.CRITERIOS:

- Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.
- Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública N° 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.



- Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Que la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

3. OBJETIVO GENERAL:

Verificar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de la respuesta entregada a los usuarios del Hospital Civil de IpiALES de acuerdo a la normatividad legal vigente a través del seguimiento al subproceso de PQRSF a cargo de la oficina de Atención al Usuario para el primer semestre de 2022 y entregar a la Gerencia las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios y su familia.

4. METODOLOGIA:

Para el presente informe se verifico los mecanismos a través de los cuales se receptionan las PQRSF en la Institución, como son:

- El formato FO – 0457 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, diligenciados por los peticionarios y colocados en los buzones ubicados en las diferentes áreas del Hospital.
- El formato FO – 0384 Registro de quejas y reclamos, Formato que se diligencia por el Quejoso en la Oficina de atención al usuario.
- El sistema PQRSF del HCI / formulario electrónico de la página web del Hospital - link “<https://hospitalcivilese.gov.co/site/index.php/tramites/reclamos-y-sugerencias-de-los-servicios-recibidos>”
- Los dos informes Trimestrales de retroalimentación de PQRSF entregados por la oficina de Atención al Usuario a esta oficina.



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



Se tomó un muestreo de las PQRSF recepcionadas para su revisión y análisis.

5. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION:

Teniendo en cuenta la pandemia de COVID 19 la utilización de los buzones no ha sido la mejor, además que la afluencia de usuarios al Hospital ha disminuido y por ende la cantidad de PQRSF depositadas en los buzones ubicados en las diferentes áreas por obvias razones también han disminuido, sin embargo, se han recepcionado PQRSF a través de los medios electrónicos y directamente en la oficina de atención al usuario.

La Oficina de Control Interno, para el seguimiento tomo una muestra para verificar la calidad del contenido y la oportunidad de la respuesta, así como el grado de satisfacción de los usuarios.

5.1. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRSF:

El Hospital Civil de IpiALES ESE cuenta con la oficina de atención al usuario comprometida en lograr la prestación de un servicio humanizado, seguro, cómodo y oportuno a los usuarios y sus familias; para ello se han establecido diferentes canales de recepción que facilitan al usuario la presentación de sus solicitudes, peticiones, queja, reclamos o felicitaciones, así:

- **Canal Electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por el HCI a través de los cuales se pueden formular las PQRSF.

- ❖ **Formulario electrónico** dispuesto en la página web del HCI

<https://hospitalcivilese.gov.co/site/Tramites> link

<https://hospitalcivilese.gov.co/site/index.php/tramites/reclamos-y-sugerencias-de-los-servicios-recibidos>, herramienta que le facilita a los usuarios radicar su grado de satisfacción del servicio recibido.



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



Reclamos, quejas, peticiones y reclamos

Está aquí: Home Reclamos

PeticionesQRF

Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones del Hospital Civil de Ipiales E.S.E.

Fecha de Solicitud
08-02-2021

Nombre Completo

Apellidos Completos

Dirección de Residencia

Celular Electrónico

Teléfono / Celular (Contacto)

Empresa de Salud
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Proceso en donde fue atendido
Urgencias

12345 Followers

Subscribe to RSS Feed

ÚLTIMAS NOTICIAS

Circular 022 de 10 de diciembre de 2021
Dulce María, Miércoles, 22 Diciembre 2021
DE PROCURADORA GENERAL DE LA NACIÓN PARA
FUNCIONARIOS DE LA RAMA...

Resolución
Dulce María, Viernes, 23 Julio 2021
Resolución 2873 de 2021

Emancipación de Iberos
Dulce María, Martes, 01 Agosto 2021
Resolución No 2229 (03 de agosto de 2021) Por medio...

Convocatoria
Dulce María, Martes, 29 Julio 2021
LA DIRECTORA DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD
DE NARIÑO CONVOCA...

ARCHIVOS MENSUALES

Informe PQRF - control interno

hospitalcivil.gov.co/sistema.php/temas/reclamos-y-sugerencias-de-los-servicios-recibidos

Empresa de Salud
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Proceso en donde fue atendido
Urgencias

Unidad de Salud (Marque una opción)
☐ Muy Satisfecho
☐ Satisfecho
☐ Poco Satisfecho
☐ Insatisfecho

Comentarios del Cliente (usuario)

Enviar

ARCHIVOS MENSUALES

December 2021

August 2021

July 2021

June 2021

May 2021

July 2020

May 2020

April 2020

February 2020

July 2019

March 2019

December 2017

La oficina de CIG verifico las PQRSF recepcionadas a través del formato FO – 0384, página web, mediante correo electrónico siau@hci.gov.co , en la oficina de Atención al Usuario y se encontraron quejas, se puede observar que a ninguna de ellas se les ha dado trámite desde el aplicativo.

5.2. QUEJAS RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022

De acuerdo a los dos informes trimestrales de retroalimentación generados por la oficina de Atención al Usuario, para el primer semestre de 2022 se recibieron 160 quejas.

5.3. QUEJAS

5.3.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

A continuación, se relaciona las quejas radicadas durante el primer semestre de 2022, para cada uno de los servicios en el formato FO – 0384 – REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS en la Oficina de Atención al Usuario.

PROCESO	TOTAL, QUEJAS PRESENTADAS POR EL SERVICIO	%
Consulta ambulatoria	29	18,13%
Urgencias	32	20,00%
Especialistas	37	23,13%
Vigilancia	10	6,25%
Facturación	4	2,50%
Ginecología	2	1,25%
UCI	5	3,13%
Medicina interna	4	2,50%
Alimentación	2	1,25%
Pediatría	3	1,88%
Salud publica	2	1,25%
Quirúrgicas	2	1,25%
Imagenología	5	3,13%
Cirugía ambulatoria	2	1,25%
Hospitalización general	5	3,13%
Rehabilitación	3	1,88%

Quirófano	1	0,63%
Servicios generales	1	0,63%
Laboratorio	2	1,25%
Recursos humanos	1	0,63%
Gestión TIC	1	0,63%
Nutrición	2	1,25%
Urgencias obstétricas	1	0,63%
SIAU	1	0,63%
UCIN	3	1,88%
TOTAL	160	100,00%

Fuente: Informes Trimestrales SIAU

De la anterior tabla encontramos los siguientes porcentajes que se presentaron durante el primer semestre del año 2022, los procesos que presentaron mas quejas fueron de **ESPECIALISTAS** con un total de 37 quejas que corresponde al 23.13%, **URGENCIAS** con un total de 32 quejas que corresponde al 20.00% y **CONSULTA AMBULATORIA** con un total de 29 quejas que corresponde al 18,13% y de los demás servicios con un total de 62 quejas que corresponde al 39, %.

Clasificar y cuantificar las quejas por servicio nos permite evaluar los servicios que presentan mayor número de quejas y realizar las mejoras a que haya lugar.

5.3.2. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD

TIPO DE QUEJA	No. DE QUEJA	%
Oportunidad	74	46,25%
Trato digno	34	21,25%
Seguridad	28	17,50%
Pertinencia	9	5,63%
Información	15	9,38%
TOTAL	160	100,00%

Respecto a la clasificación de quejas por atributo de calidad se reporta que por **OPORTUNIDAD** se encontraron 74 quejas corresponde al 46.25%, **TRATO DIGNO** 34 quejas que corresponde al 21.25%, **SEGURIDAD** 28 quejas que corresponde al 17.50%, **PERTINENCIA** 9 quejas que corresponde al 5.63% y en **INFORMACION** 15 quejas que corresponde al 9.38%.

5.4. SEGUIMIENTO A QUEJAS

Una actividad que merece una felicitación que realiza la oficina de Atención al Usuario es la de llamar al quejoso y preguntar si la respuesta dada por parte de la Entidad fue o no **SATISFACTORIA** y el resultado fue el siguiente:

RESPUESTAS A QUEJAS	CANTIDAD	%
Satisfechas	141	88.12%
Insatisfechas	18	11.25%
No responden	1	0.62%
TOTAL	160	100%

Fuente: Informes Trimestrales SIAU.

A continuación se relaciona la información depositada en los buzones en el Formato FO - 0457 denominado "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS". Éste formato en nuestra opinión solo mide el grado de satisfacción del usuario con respecto a los servicios recibidos, sin embargo, su denominación es muy amplia.

FO - 0457 PQRSF DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS		
DETALLE	CANTIDAD	%
Muy satisfecho	1967	57.70%
Satisfecho	910	26.69%
Felicitación	376	11.02%
Poco satisfecho	63	1.84%
Insatisfecho	93	2.72%
TOTALES	3.409	100%

Fuente: Informes Trimestrales SIAU.

5.5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS QRSF

Se realiza un cuadro comparativo respecto a las quejas resueltas con **OPORTUNAD** y **NO OPORTUNAS** el resultado fue el siguiente:



RESPUESTAS DE QUEJAS	CANTIDAD	%
Resueltas con oportunidad	129	80.62%
No oportunas	31	19.37%
TOTAL	160	100%

Fuente: Informes Trimestrales SIAU.

6. FORTALEZAS

1. El HCI cuenta con diferentes canales de recepción como alternativas para que los usuarios presenten sus QRSF.
2. La Oficina de Atención al Usuario hace seguimiento a la respuesta dada por el Hospital a la queja mediante una llamada al usuario que presentó la queja.

7. DEBILIDADES

1. Falta de interés por parte de los líderes de los procesos en dar respuesta a las QRSF enviadas desde la oficina de Atención al Usuario.
2. Las respuestas entregadas a los peticionarios en algunos casos no responden a las inquietudes planteadas.
3. Quejas reiterativas relacionadas con trato digno, falta de información y falta de oportunidad en la atención.
4. No se tiene identificado a los funcionarios con el mayor número de quejas información que debe ser enviada a la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo SST para intervención por parte de Psicología o a Recursos Humanos.
5. No se tiene identificados a los funcionarios con mayor número de felicitaciones, ni a los procesos.
6. En el Hospital existen 10 buzones y 1 de Mallamas en las siguientes áreas o servicios sin lapicero y únicamente con el formato FO – 0457 que solo mide el grado de satisfacción de los servicios recibidos.

➤ Citas médicas

Este buzón se encuentra sin lapicero



- **Pasillo entrada a capilla**
Este buzón esta sin lapicero



- **Atención al Usuario**
Este buzón esta sin lapicero



- **Urgencias**
Este buzón esta sin lapicero



- **Imagenología**
Este buzón esta sin lapicero



➤ **Frente Cafetería**

Este buzón esta sin lapicero y sin formatos



➤ **Laboratorio**

Este buzón esta sin lapicero



➤ **Buzón urgencias Covid**

Este buzón esta sin lapicero y con material de enfermería



➤ **UCI adultos**

Este buzón esta sin lapicero y con material de vigilancia



➤ **UCI neonatal**

Este buzón esta sin Lapicero y sin Formatos



➤ **También hay un buzón de mallamas se encuentra en pasillo ATENCION AL USUARIO sin lapicero y papeleria.**





RECOMENDACIONES

- 1. Es imprescindible el cumplimiento de la normatividad legal en lo concerniente a los trámites de las QRSF en términos de oportunidad, calidad y efectividad, por lo tanto es procedente establecer planes de mejoramiento que garanticen cumplir con los derechos de los pacientes y mejorar la prestación del servicio.**
- 2. Fortalecer el proceso de capacitación en temas como: Trato digno, interrelación con pacientes y familiares, entre otros, con miras a mejorar el trato humano a los pacientes y su familia, se recomienda de igual manera a las Empresas tercerizadas capacitar al personal vinculado.**
- 3. Cuantificar, consolidar y dar trámite a todas las QRSF recibidas a través de todos los canales de recepción dispuestos por el Hospital.**
- 4. A las QRSF radicadas desde el formulario electrónico se recomienda darles respuesta a través del mismo formulario lo que facilita al usuario el seguimiento y a su vez, calificar el servicio desde el aplicativo, por otra parte, facilita al Hospital el seguimiento de los trámites cerrados y/o abiertos y la satisfacción de los usuarios para la mejora continua.**
- 5. Se recomienda que en las quejas presentadas se identifique el funcionario y el servicio.**
- 6. En los buzones debe haber permanentemente lapiceros, e igualmente se coloquen a disponibilidad de los usuarios los dos formatos FO - 0384 y el FO - 0457.**
- 7. Se recomienda colocar buzones en el edificio nuevo en los servicios de Pediatría, Medicina Interna, Hospitalización, Quirúrgicas.**
- 8. Se Recomienda cambiar la denominación del Formato FO - 0457.**
- 9. En la apertura de buzones se solicita que se invite a un funcionario de la oficina de control interno.**

CONCLUSIONES

1. Se deben optimizar los procesos y herramientas para el trámite de QRSF con el fin de entregar respuestas encaminadas a satisfacer las expectativas de atención a los usuarios.
2. En general, en las áreas asistenciales se observa un mayor número de quejas relacionadas con la falta de trato digno, oportunidad en la atención, falta de información.
3. Es importante tener en cuenta que la cantidad de quejas recibidas es proporcional a la cantidad de usuarios atendidos en cada área.
4. No se evidencia quejas relacionada con presuntos actos de corrupción.
5. No se identifica a los funcionarios que tienen queja por trato digno.
6. Buzones sin lapicero.

Atentamente,



ARNULFO BELALCAZAR PEREZ
Jefe de Control Interno de Gestión

Proyectó: Estefanía Jácome Romo
Auxiliar Administrativo CIG