

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

**RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
ENERO A JUNIO DE 2021
101.16.1.13**

JULIO DE 2021

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 2021

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 al 30 de junio de 2021.

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

- ✓ 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.** Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
 - Quejas por características de calidad
 - Gestión de quejas
 - Quejas con respuesta extemporánea
 - Medio de recepción
- IV.** Conclusiones y recomendaciones

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

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.

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

Manifestaciones de los usuarios entre 1 de enero a junio 30 de 2021.

Durante el primer semestre la Red de Salud del Centro E.S.E recibió un total de 410 manifestaciones, de las cuales el 31% es decir 129 corresponden a peticiones; el 9% es decir 38 corresponden a quejas; el 42% es decir 172 corresponden a reclamos, constituyéndose en la petición con mayor número de solicitudes interpuestas por los usuarios en el semestre; el 3% es decir 13 corresponden a sugerencias y el 14% es decir 58 manifestaciones corresponden a felicitaciones. La distribución de las manifestaciones es la siguiente:

MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	RELACION %
ENERO	14	11	29	4	17	75	18%
FEBRERO	12	4	27	1	15	59	14%
MARZO	15	9	39	3	13	79	19%
ABRIL	25	4	35	1	5	70	17%
MAYO	24	1	10	0	0	35	9%
JUNIO	39	9	32	4	8	92	22%

RED DE SALUD CENTRO ESE.

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

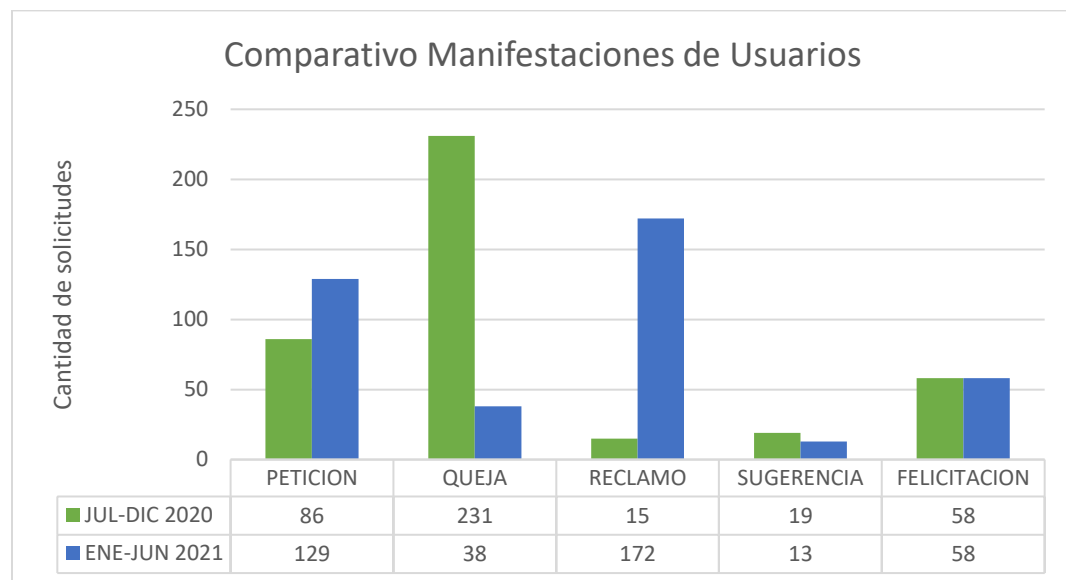
PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

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

Nit. 805.027.261 - 3

TOTAL	129	38	172	13	58	410	100%
RELACION %	31%	9%	42%	3%	14%	100%	

Comparado con el periodo julio a diciembre de 2020 el total de manifestaciones recibidas es semejante. Sin embargo, la cantidad de manifestaciones por cada tipo varia; si revisamos el detalle de las manifestaciones por tipo de clasificación observamos que los ítems relacionados con petición y reclamo presentaron incrementos del 50% y 1047%; mientras que ítems como quejas y sugerencias presentaron disminuciones del 84% y 32%, tal como se evidencia en la siguiente gráfica.



De acuerdo con la clasificación de las manifestaciones recibidas, los reclamos presentan un incremento de más del 1000% respecto del semestre anterior. De acuerdo con el análisis de las bases de datos aportadas por el SIAU, se evidencia que el 67% de los reclamos tienen relación con los procesos de recepción y atención al usuario y atención ambulatoria (con 98 y 17 reportes respectivamente del total de 172 reclamos recibidos).

Reclamos: Los reclamos presentados a cargo del proceso de recepción y atención al usuario, son originados por relacionados con: Inconvenientes en la asignación de citas web e inoportunidad en la atención de facturación, radicación y asignación de citas de medicina general. Los reclamos a cargo del proceso de atención ambulatoria se presentan por inoportunidad en la atención del personal médico e inoportunidad en la asignación de citas de medicina especializada.

Peticiones: El 83% de las peticiones recepcionadas (es decir 107 peticiones) en el periodo objeto de revisión se originan en los siguientes procesos:

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RECEPCION Y ATENCION AL USUARIO	8	4	9	17	18	28	84
APOYO DIAGNOSTICO	3	1		1		3	8
ATENCION AMBULATORIA	1			2	1	1	5
DIRECCIONAMIENTO			1		3	1	5
EVALUACION Y MEJORA		4	1				5

Las Ips dónde se presenta el mayor número de peticiones son las siguientes:

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Hospital Primitivo Iglesias	7	3	8	11	7	10	46
Centro De Salud Luis H Garces	1	1	2	1	7	10	22
Centro de Salud Cristóbal Colon	4	1	3	4	2	4	18
Centro de Salud Diego Lalinde	1	1	1	3	1	1	8
Centro de Salud Primavera						7	7
Centro de Salud Panamericano	1	1		1	1	1	5

Quejas: El 61% de las quejas presentadas en el periodo, se originan en el proceso de recepción y atención al usuario y hacen referencia a la percepción desfavorable del usuario, respecto al trato recibido por el personal de facturación, trabajado social y operarios.

RECLAMOS POR CARACTERISTICAS DE CALIDAD

Del total de los reclamos recibidos en el periodo objeto de revisión, el 65% se presenta por la característica de calidad relacionada con oportunidad; de acuerdo con lo indicado por los usuarios, la falta de oportunidad se presenta en momentos de verdad tales como: Facturación, SIAU y Gestión de la Información; este último hace referencia a inconvenientes relacionados con la dificultad para generar una cita a través de la página web.

Siguiendo con el orden de importancia, la segunda característica de calidad por la cual se quejan los usuarios es la Accesibilidad (19%), Humanización (6%), Pertinencia (5%), Continuidad (3%) y Seguridad (2%).

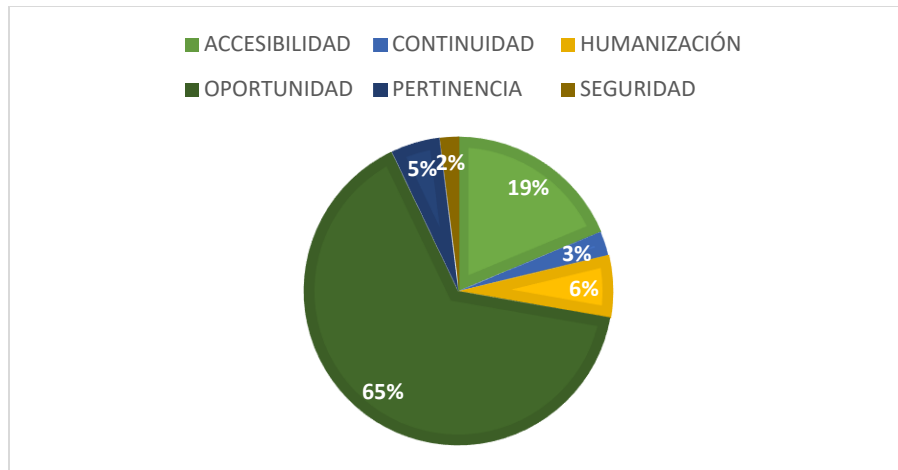
RED DE SALUD CENTRO ESE.

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



QUEJAS POR CARACTERISTICAS DE CALIDAD

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
HUMANIZACIÓN	11	4	9	4	1	9	38
TOTAL GENERAL	11	4	9	4	1	9	38

De acuerdo con la información suministrada, se presenta una constante en relación a las quejas por Humanización en todo el primer semestre del 2021, en el que se destacan los servicios de Facturación (20), Operarios (4), SIAU (3), Consulta Médica General (3), Laboratorio Clínico (2), como generadores del 84% de este tipo reportes.

GESTION DE QUEJAS

Del total de quejas recepcionadas en el primer semestre, 28 fueron resueltas dentro de la oportunidad establecida, para un cumplimiento del 74%.

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
2021	Numerador	5	1	9	3	1	9	28
	Denominador	11	4	9	4	1	9	38
	Resultado	45%	25%	100%	75%	100%	100%	74%
META		95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

QUEJAS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA: Durante el periodo de seguimiento se evidencian quejas con respuesta extemporánea así:

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
2021	Numerador	6	3	0	1	0	0	10

El 90% de las quejas respondidas extemporáneamente se presentaron en los meses de enero y febrero. Los procesos que concentraron el mayor número de quejas resueltas fuera del término son: Recepción y atención al usuario, seguido de recurso físico y rehabilitación integral.

El porcentaje de quejas resueltas fuera del término en el primer semestre de 2020 fue del 19% (53 quejas), el del segundo semestre de 2019 fue del 9% (38 quejas); teniendo en cuenta que el volumen de quejas en el primer semestre de 2021 fue inferior por las razones expuestas, relacionadas con la declaratoria de emergencia sanitaria, no se explica la razón por la cual se continúa incurriendo en este incumplimiento.

MEDIO DE RECEPCION: Las estadísticas arrojadas por el aplicativo, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios es el siguiente:

FUENTE DE RECEPCION DE REPORTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BUZON	26	31	9	9		4	79
PAGINA WEB	49	23	70	60	35	88	325
PRESENCIAL		5		1			6
TOTAL	75	59	79	70	35	92	410

El 79% de los reportes fueron recepcionados a través de la página web, seguido del buzón con un 19% y de manera presencial con un 1%.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se materializa el riesgo relacionado con el incumplimiento en el trámite de peticiones realizadas por los usuarios, toda vez que se evidencia un 26% de quejas resueltas fuera del término.

2. Se evidencia como una fortaleza el uso de la plataforma web para recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios y la trazabilidad o seguimiento de estas, ya que cerca del 80% de los reportes del periodo en estudio se han obtenido por ese medio.
3. Las peticiones recepcionadas a través del buzón son ingresadas al aplicativo por las trabajadoras sociales; trasladan las manifestaciones presentadas a los líderes de proceso responsables de dar respuesta; sin embargo, se observa un 26% de quejas respondidas por fuera de los términos, lo cual evidencia que no se está cumpliendo con los plazos establecidos en las diferentes normas.

Cordialmente,



Gloria Helena Riascos R.
Asesora de Control Interno