

# **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 2020**

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](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) - [atencion.usuario@saludcentro.gov.co](mailto: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 2020**

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 2020.

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

- ✓ Informe de Gestión Oficina Asesora de Planeación y Calidad.
- ✓ 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.

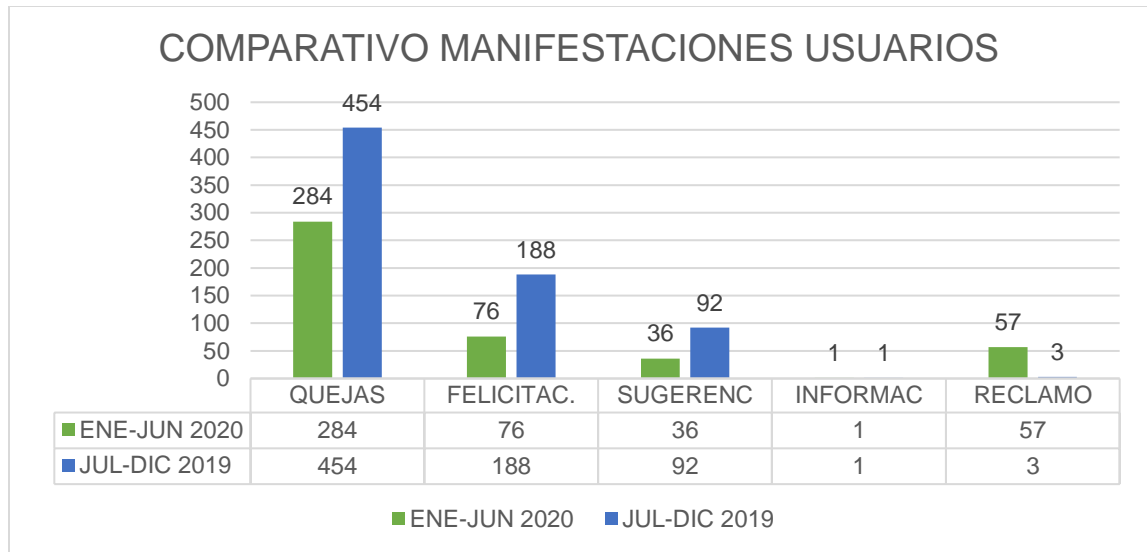
**Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud

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

Durante el primer semestre la Red de Salud del Centro E.S.E recibió un total de 454 manifestaciones, de las cuales el 63% es decir 284 corresponden a quejas; el 17% es decir 76 corresponden a felicitaciones; el 8% es decir 36 corresponden a sugerencias y el 13% es decir 58 manifestaciones corresponden a reclamos. La distribución de las manifestaciones distribuidas tal como se observa en la siguiente tabla, según el tipo de petición.

MES	QUEJAS	FELICITAC.	SUGERENC	INFORMAC	RECLAMO	TOTAL	%
ENE	110	26	12	0	31	179	39%
FEB	89	15	13	1	23	141	31%
MAR	56	25	9	0	1	91	20%
ABR	13	2	1	0	0	16	4%
MAY	7	5	1	0	2	15	3%
JUN	9	3	0	0	0	12	3%
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>76</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>454</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>63%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>	

Comparado con el periodo julio a diciembre de 2019 se observa una disminución del 38% en las manifestaciones de los usuarios, al pasar de 738 a 454. Tal disminución obedece a que con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria, la entidad acogió los diferentes lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional, con lo cual la afluencia de los usuarios a los servicios mermó. Es de anotar que pese a la disminución general en las manifestaciones, los reclamos se incrementaron de manera significativa, pasando de 3 a 57.



El 82% de las quejas recepcionadas en el periodo de rendición se originan en los siguientes procesos: Recepción y atención al usuario (150 quejas – 53%), atención ambulatoria (50 quejas –18%), atención intrahospitalaria (18 quejas – 6%), apoyo diagnóstico (14 quejas - 5%).

Las Ips dónde se presenta el mayor número de quejas son: Hospital Primitivo Iglesias (70 quejas –25%), rodeo (50 quejas- 18%), Luis h Garcés (47 quejas – 17%), Cristóbal Colón (40 quejas – 14%).

Con respecto a los reclamos, en el periodo objeto de informe se presentaron 57 reclamos, distribuidos así:

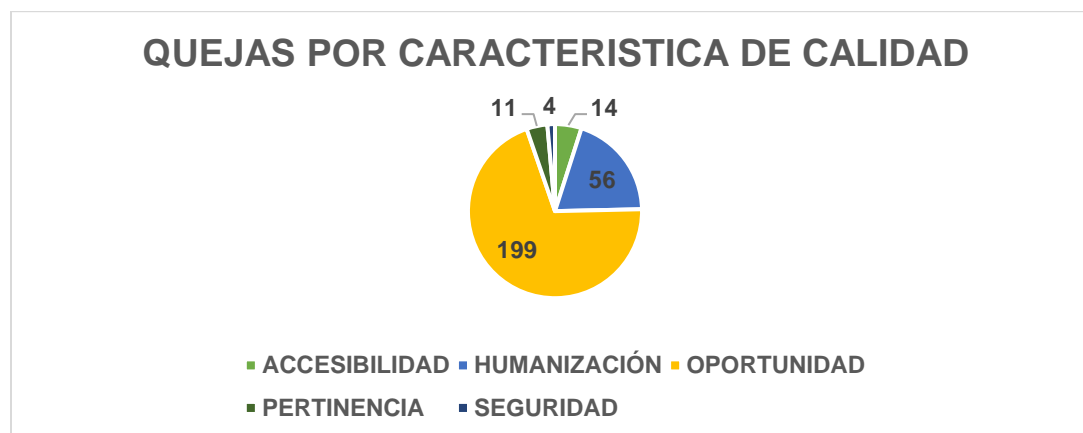
PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Recepción y atención al usuario	30	3	1	0	2	0	36
Atención ambulatoria	1	15	0	0	0	0	16
Gestión de la información		3					3
Apoyo diagnóstico		1					1
Evaluación y mejora		1					1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>57</b>

El 97% de los reclamos realizados en el mes de enero se presentaron en el proceso de recepción y atención al usuario, en el centro de salud Belalcázar y están relacionados con la solicitud de los usuarios en el sentido de vincular otro facturador, ya que según lo manifestado por ellos, un facturador es insuficiente para el volumen de pacientes que demandan los servicios en esa Ips.

Los reclamos realizados en el mes de febrero fueron realizados sobre los procesos de atención ambulatoria (15), gestión de información (3), recepción y atención del usuario (3), apoyo diagnóstico 1, evaluación y mejora 1. Las 15 reclamaciones a cargo del proceso de atención ambulatoria fueron realizadas en el centro de salud Ramiro Guerrero; los usuarios solicitaban la vinculación del médico de medicina alternativa.

## QUEJAS POR CARACTERISTICAS DE CALIDAD

Del total de las quejas recibidas en el periodo objeto de revisión, el 70% 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, atención asistencial y al momento de solicitar la cita. Siguiendo con el orden de importancia, la segunda característica de calidad por la cual se quejan los usuarios es la Humanización (20% de quejas).



## GESTION DE QUEJAS

Del total de quejas recepcionadas en el primer semestre, 231 fueron resueltas dentro de la oportunidad establecida, para un cumplimiento del 81%.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	
2020	Numerador	93	75	40	11	5	7	231
	Denominador	110	89	56	13	7	9	284
	Resultado año actual	85%	84%	71%	85%	71%	78%	81%
	META	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

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

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
2020	<b>Numerador</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>53</b>

El 90% de las quejas respondidas extemporáneamente se presentaron en los meses de enero a marzo; los procesos que concentraron el mayor número de quejas resueltas fuera del término fueron atención ambulatoria, seguido de recepción y atención al usuario.

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 2020 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 PETICIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BUZON	173	132	89	16	27		437
PRESENCIAL	6	9	2	0	0		17
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>141</b>	<b>91</b>	<b>16</b>	<b>27</b>		<b>454</b>

El 96% de las peticiones fueron recepcionadas a través de los buzones.

#### IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Debido a la declaratoria de emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19 (cuarentena obligatoria), hubo una disminución en la radicación de peticiones, respecto del periodo anterior (2º Semestre de 2019).
2. Se materializa el riesgo relacionado con el incumplimiento en el trámite de peticiones realizadas por los usuarios, toda vez que se evidencia un 19% de quejas resueltas fuera del término.
3. Se recomienda disponer de una herramienta en la página web que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos y hacer el correspondiente seguimiento en tiempo real.



4. 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 19% de quejas respondidas por fuera de los términos, lo cual evidencia que no se está cumpliendo con los plazos establecidos en las diferentes normas.

Es importante recordar que las PQRS deben entenderse como derechos de petición y nos asiste la obligatoriedad de dar respuesta en los términos de ley; en este sentido, el art. 14 de la Ley 1474 de 2011 establece:

**ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

De igual forma, la circular externa 008 de 2018 en su numeral 3.3.2 Término para resolver las PQR:

*“Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del art. 20 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:*

*Peticiones generales: 15*

*Solicitudes de información: 10 días*

*Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.”*

Cordialmente,



**Gloria Helena Riascos R.**  
**Asesora de Control Interno**

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



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](mailto:ese.centro@saludcentro.gov.co) - [atencion.usuario@saludcentro.gov.co](mailto:atencion.usuario@saludcentro.gov.co)  
Nit. 805.027.261 - 3