

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

**RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
JULIO A DICIEMBRE DE 2022
101.7.1.4.03**

ENERO 20 DE 2023

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 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

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 julio al 31 de diciembre de 2022.

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

- ✓ Base de datos de manifestaciones de los usuarios por el período 1 de julio al 31 de diciembre de 2022
- ✓ Indicadores proceso de Recepción y atención al usuario.
- ✓ Procedimientos del proceso de Recepción y atención al usuario.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

- I.** Fundamento normativo.
- II.** Terminología básica
- III.** Sistemas de atención al usuario
- IV.** Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
 - Quejas por características de calidad
 - Gestión de quejas
 - Quejas con respuesta extemporánea
 - Medio de recepción
- V.** 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.

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

III. SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

Al cierre del mes de diciembre de 2022, la E.S.E CENTRO disponía de los siguientes canales para brindar atención integral al usuario de la salud.

CANAL	MODO DE CONTACTO
Físico	Ventanilla única (sede administrativa).
Virtual	Correos electrónicos: notificacionesjudiciales@saludcentro.gov.co Sitio web: https://pqrs.saludcentro.gov.co/
Presencial	Oficina de atención al usuario – Ubicada en el consultorio 101 del Hospital primitivo Iglesias. Y en las 16 Ips adscritas a la E.S.E Centro.

Buzones de sugerencias	En el Hospital primitivo iglesias se dispone de 3 buzones, ubicados así: Servicio de urgencias (2 buzones). Servicio de consulta externa (1 buzón). Las demás ips adscritas a la E.S.E Centro cuentan con 1 buzón de sugerencias cada una.
-------------------------------	--

Los canales de comunicación anteriormente descritos se encuentran en uso; es de anotar que la entidad no dispone de una línea de atención 24 horas los 7 días de la semana a través de la cual brinde información, orientación que requieran los usuarios o interpongan sus manifestaciones.

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

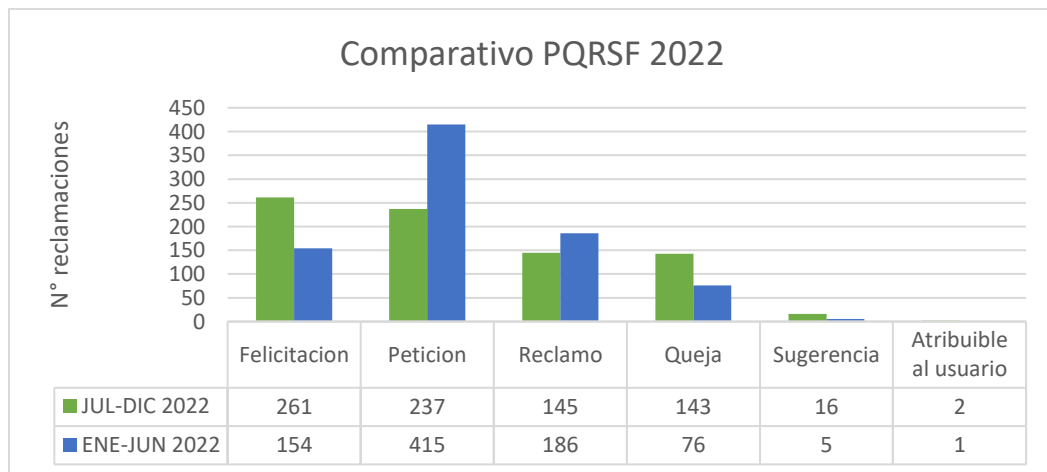
Manifestaciones de los usuarios entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

Durante el segundo semestre la Red de Salud del Centro E.S.E recibió un total de 804 manifestaciones, de las cuales el 32% (261) corresponde a felicitaciones; el 29% (237) corresponde a peticiones; el 18% (143) corresponde a quejas; el 18% (145) corresponde a reclamos; el 2% (16) corresponde a sugerencias; igualmente se evidenció que 2 manifestaciones fueron clasificadas como atribuible al usuario. Revisando la circular externa 008 de 2018 evidenciamos que esta última clasificación no existe, por lo que es necesario que se reclasifique, a alguna de las clases de peticiones contempladas en la circular. La distribución de las manifestaciones es la siguiente:

CLASIFICACION	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL GENERAL	Relación %
Felicitación	66	34	54	52	35	20	261	32%
Petición	64	68	45	20	25	15	237	29%
Queja	27	35	47	16	11	7	143	18%
Reclamo	25	15	29	29	31	16	145	18%
Sugerencia		1	6	3	4	2	16	2%
Atribuible al usuario			1	1			2	0.2%
Total general	182	153	182	121	106	60	804	100%
Relación %	23%	19%	23%	15%	13%	7%	100%	

Comparado con el periodo enero a junio de 2022, el total de manifestaciones recibidas presenta disminución del 4%, al pasar de 837 a 804 manifestaciones en el segundo semestre.

Si revisamos el detalle de las manifestaciones por tipo de clasificación observamos que los ítems relacionados con felicitaciones, quejas, Atribuible al Usuario y Sugerencia presentaron incrementos del 69%, 88%, 100% y 220% respectivamente; mientras que ítems como peticiones, y reclamos presentaron disminución del 43% del 22% con respecto al semestre inmediatamente anterior, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:



CLASIFICACION	2T-2022	1T-2022	VAR
Felicitación	261	154	69%
Petición	237	415	-43%
Reclamo	145	186	-22%
Queja	143	76	88%
Sugerencia	16	5	220%
Atribuible al usuario	2	1	100%

Felicitaciones:

De acuerdo con la información proporcionada por la Líder de Atención al Usuario, la tasa de felicitaciones obtuvo un incremento del 69% en el segundo semestre del 2022; estas manifestaciones fueron generadas por el proceso de apoyo diagnóstico (específicamente al servicio de Laboratorio Clínico) (29%), a la gestión de la entidad en General (12%), servicio de consulta médica (10%), fisioterapia (8%), consulta odontológica (6%), SIAU (5%), Urgencias (5%), Psicología (3%).

Peticiones:

En razón a la clasificación de las manifestaciones recibidas, las peticiones presentan una disminución del 43% respecto del semestre anterior; sin embargo, las manifestaciones presentadas están relacionadas con causas como “solicitud de cita por medicina general, información, historia clínica, entre otros” – 42%; “inoportunidad en asignación de cita médica general, especializada, atención en facturación” – 28%, “generación de certificado de vacunación” – 11%.

Reclamos:

Por su parte, los reclamos presentados durante este periodo están relacionados principalmente con causas como: “Inoportunidad en la atención de consulta médica ambulatoria” – 47%, “actitud inadecuada del profesional médico” – 10%, “Solicitud de Información de servicios – 9%”, “retraso en la atención” – 8%.

Quejas:

Respecto a las quejas cuyo incremento es del 88% en relación con el semestre anterior, se puede observar que las causas están determinadas principalmente por “actitud inadecuada del profesional – 43%”, “inoportunidad en la atención” – 31%, “inconvenientes en la asignación de citas” – 7%.

Las IPS dónde se presenta el mayor número de quejas son las siguientes:

IPS DEL EVENTO	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL GENERAL
HOSPITAL	9	7	22	11	3	5	57
CRISTOBAL COLON	10	4	7	0	3	0	24
LUIS H GARCES	1	5	3	3	0	0	12
OBRERO	0	7	2	1	1	0	11
DIEGO LALINDE	1	2	3	0	2	0	8
BELALCAZAR	0	2	3	0	0	1	6
BRETAÑA	1	2	3	0	0	0	6
PANAMERICANO	1	1	2	0	1	0	5
PRIMAVERA	1	2	0	0	0	0	3
RODEO	1	1	1	0	0	0	3
SANTIAGO RENGIFO	1	0	0	1	0	1	3
PRIMITIVO CRESPO	0	1	0	0	0	0	1
ALFONSO YUNG	1	0	0	0	0	0	1
DIVINO NIÑO	0	0	1	0	0	0	1
AGUABLANCA	0	0	0	0	1	0	1
SICO -POOL	0	1	0	0	0	0	1
DOCE DE OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	27	35	47	16	11	7	143

RECLAMOS POR CARACTERISTICAS DE CALIDAD

ATRIBUTOS	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL GENERAL
OPORTUNIDAD	13	8	13	17	17	11	79
ACCESIBILIDAD	2	2	7	2	4		17
SOLICITUDES	4	3	2	3	4		16
HUMANIZACION	1		1	5	4	4	15
NO PERTENECE	1	1	3	1			6
PERCEPCION	2	1	1		1	1	6
ATRIBUIBLE AL USUARIO	1				1		2
INFRAESTRUCTURA	1		1				2
SISTEMAS DE INFORMACION				1			1
TOTAL	25	15	28	29	31	16	144

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

Del total de los reclamos recibidos en el periodo objeto de revisión, el 55% 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: Atención en facturación, consulta médica, atención en urgencias, consulta especializada, consulta odontológica y laboratorio clínico.

Siguiendo con el orden de importancia, la segunda característica de calidad por la cual reclaman los usuarios es accesibilidad (12%), seguido por solicitudes (11%), Humanización (10%), percepción (4%), atribuible al usuario (1%), Infraestructura (1%) y sistemas de información (1%); los factores que no son considerados atributos de calidad suman un 4%.

QUEJAS POR CARACTERISTICAS DE CALIDAD

ATRIBUTOS	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL GENERAL
HUMANIZACION	12	12	18	7	6	5	60
OPORTUNIDAD	8	10	19	3	5	2	47
ACCESIBILIDAD	5	7	2	3			17
SOLICITUDES		5	1				6
NO PERTENECE			4	1			5
ATRIBUIBLE AL USUARIO	2			1			3
PERCEPCION		1	1	1			3
INFRAESTRUCTURA			1				1
SISTEMAS DE INFORMACION			1				1
TOTAL X MES	27	35	47	16	11	7	143

De acuerdo con la información suministrada, se presenta la queja por Humanización como atributo principal de calidad durante el segundo semestre del 2022, representada con un 42% del total de las quejas reportadas; las quejas por Humanización se ve en mayor medida en los servicios de Facturación (27%), Consulta Médica (22%), Consulta Odontológica (12%), Laboratorio Clínico (7%), Control Prenatal, Vigilancia Privada, Consulta Especializada y Fisioterapia con un 5% cada uno, como generadores del 88% de este tipo reportes.

Seguidamente, las quejas por Oportunidad se vieron representadas en un 33%, siendo las áreas de Consulta Médica (26%), Facturación (21%), Consulta Especializada (9%), Urgencias (9%), Laboratorio Clínico (9%) y Consulta Odontológica (6%) quienes comparten el 80% del total de este tipo de quejas.

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

GESTION DE PQRSF CON RESPUESTA OPORTUNA

2022	OPORTUNIDAD						
ESTADO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
A TIEMPO	105	127	176	121	106	60	695
EXTEMPORANEO	77	26	6	0	0	0	109
TOTAL	182	153	182	121	106	60	804
A TIEMPO %	58%	83%	96%	100%	100%	100%	86%

Del total de los reportes recepcionados en el primer semestre, 695 fueron resueltas dentro de la oportunidad establecida, para un cumplimiento del 86%.

GESTION DE PQRS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

Durante el periodo de seguimiento se evidencian pqrs que representa un 14% con respuesta extemporánea así:

2022	OPORTUNIDAD						
ESTADO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
VENCIDO	77	26	6	0	0	0	109
TOTAL	182	152	182	121	106	60	803
VENCIDO %	42%	17%	4%	0%	0%	0%	14%

Los procesos que concentraron el mayor número de pqrsf resueltas fuera del término son: Atención Ambulatoria (34), Promoción y Mantenimiento de la Salud (18), Gestión Financiera (16), Recepción y Atención al usuario (15), Apoyo Diagnostico (12) y Gestión del Recurso Físico (7).

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

2022	CANTIDAD POR MES						
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BUZON	103	92	138	97	83	46	559
WEB	61	59	41	22	22	10	215
PRESENCIAL	18	2	3	2	1	4	30
TOTAL	182	153	182	121	106	60	804

El 70% de los reportes fueron recepcionados a través de los buzones físicos dispuestos en las IPS, seguido de la plataforma web con un 27% y de manera presencial con un 4%.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La E.S.E Centro no dispone de canal telefónico veinticuatro (24) horas los siete (7) días de la semana, como medio de comunicación y acceso a los usuarios para presentación y seguimiento de sus diferentes manifestaciones. El canal telefónico constituye uno de los mecanismos establecidos en la circular externa 008 de 2018, por lo que sugerimos la implementación de este mecanismo en la entidad a fin de disponer de diversos medios de comunicación y acceso para efectos de brindarles la información y orientación que requieran los usuarios.
2. Reclasificar las 2 manifestaciones que tienen como característica “atribuible al usuario”; tal característica no existe.
3. Dado que la circular externa 008 de 2018 define como queja “*la manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad*”, es preciso que se realice una revisión de las clasificaciones que se realizan toda vez que figuran como quejas manifestaciones relacionadas con falta de oportunidad en la atención e inconvenientes en la asignación de las citas, lo cual pasaría a ser categorizado como reclamo o petición según el caso.
4. Continúa materializándose el riesgo relacionado con la falta de oportunidad en el trámite de quejas. Del total de quejas recibidas en el segundo semestre, 109 no fueron respondidas dentro de la oportunidad establecida; esta situación se presentó en los meses de julio, agosto y septiembre. Al respecto la circular externa 008 de 2018 refiere: “ ***Toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado y los demás que disponga la entidad).....*** Del mismo modo la citada circular establece “***Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR***”.

Al respecto es preciso recordar que **la inobservancia e incumplimiento de las instrucciones impartidas en la Circular externa 008 de 2018** dará lugar al inicio de procesos administrativos sancionatorios por la Superintendencia de Salud, sin perjuicio de otros niveles de responsabilidad que estas conductas pudieran generar (disciplinarias, penales o civiles).

5. Se recomienda la promoción y fortalecimiento del uso de canales virtuales (página web) como mecanismo para recepcionar las peticiones, quejas, reclamos,

- sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios; se evidenció que en el segundo semestre de 2022, éste canal tuvo una menor participación en la recepción de manifestaciones al pasar de un 59% en el primer semestre a un 27% en el segundo semestre.
6. Se destacan las manifestaciones expresas de felicitaciones por parte de los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2022, ya que supera la medición del primer semestre en un 69%, sin embargo, las quejas ocupan también una variación importante (88%), justificando una intervención oportuna desde el proceso de Atención al Usuario hacia los servicios incluidos en esta clasificación, con el fin de mejorar el servicio percibido por los mismos usuarios.
 7. Se hace necesaria la intervención en las etapas de atención en facturación, consulta médica, atención en urgencias, consulta especializada, consulta odontológica y laboratorio clínico, toda vez que los reclamos por “Oportunidad” como característica de calidad se evidencian de nuevo en primer lugar en la medición de este semestre.

Cordialmente,



Gloria Helena Riascos R.
Asesora de Control Interno

Elaborado por:
Gloria Helena Riascos - Asesora OCI
Juan Manuel Arrechea - Profesional de apoyo OCI