

INFORME DEL RECIBIMIENTO, TRAMITE Y RESOLUCION DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS 1ro de julio a 31 de diciembre de 2023

Dentro del rol de evaluación y seguimiento que tiene la Oficina de Control Interno y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011: “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”.

El presente informe fue elaborado con base en la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario:

1. **CANALES DISPUESTOS PARA LA RECEPCION DE PQRSDF:** Las manifestaciones interpuestas por los usuarios son recibidas a través de los siguientes canales:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónico	Línea Nro. 6050233 ext. 174
Electrónico	Correo electrónico: atencionalusuario@esecarisma.gov.co Formulario electrónico de PQRSDF dispuesto en la página web en la sesión Atención al Usuario_PQRSDF
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso de la Sede Hospitalaria, con atención en el siguiente horario: <ul style="list-style-type: none"> • Lunes a jueves de 7:00a.m a 12:30m y de 1:00p.m. a 4:30p.m • Viernes: 7:00a.m a 12:30m y de 1:30p.m. a 4:00p.m.
Buzón de sugerencias	3 buzones dispuestos así: dos en la sede principal y uno en la sede ambulatoria.
Redes sociales	Facebook, Chat, Instagram y Twitter

2. **GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES:** Consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registró, envío al responsable para su respuesta, seguimiento y cierre final.

Manifestaciones recibidas del 1º de julio al 31 de diciembre de 2023

Tipo de manifestación	TOTAL	Porcentaje
Peticiones	8	19%
Quejas	17	40%
Reclamos	10	24%
Sugerencias	0	0%
Felicitaciones	7	17%
Denuncias	0	0%
TOTAL	42	100%

Peticiones: Todas resueltas oportunamente.

Quejas:

- Del total de quejas, 4 son hacia una misma funcionaria por negligencia, trato déspota y autoritaria y 2 en contra de una por mal trato.

Reclamos:

- Están relacionados con situaciones varias como demora en admisiones para entrega la HC luego de la consulta, servicio de alimentación, precios altos de la tienda, entre otras.

Felicitaciones: Por buen servicio.

Oportunidad en la respuesta: revisada la información entregada por la Oficina de Atención al Usuario, la oportunidad en la respuesta en el segundo semestre de 2023 fue del 95%.

Comparativo con manifestaciones recibidas en el primer semestre de 2023

Tipo de manifestación	1er semestre 2023	2do semestre 2023	Variación
Peticiones	9	8	-1(11%)
Quejas	11	17	+6(54.5%)
Reclamos	10	10	=
Sugerencias	3	0	-3(100%)
Felicitaciones	18	7	-11(61%)
Denuncias	0	0	0
TOTAL	51	42	18%

3. ENCUESTAS DE SATISFACCION: Durante el segundo semestre de 2023 se realizaron 468 encuestas entre los diferentes servicios:

SERVICIO DE HOSPITALIZACION =254
 SERVICIO HOSPITAL DIA =56
 SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA =158

INDICADOR DE SATISFACCION en la vigencia 2023

% de encuestados que calificaron de muy buena o buena la experiencia global respecto a los servicios recibidos en la Institución	
Indicador de satisfacción 1er semestre	Indicador de satisfacción 2do semestre
99.7%	Consulta externa =97.33%
	Hospitalización =99.04%
	Hospital día =100%

NOTA ACLARATORIA: Las encuestas de satisfacción se realizan a los pacientes que reciben los servicios de hospitalización, hospital día y consulta externa.

OBSERVACIONES:

- Las quejas en el segundo semestre de 2023 aumentaron un 54.5% respecto al 1er semestre de la misma vigencia.
- La Oficina de Atención al Usuario genera informe trimestral de la gestión de las PQRSF y de las encuestas de satisfacción. Son publicados en la página web.
- Por medio de Resolución Nro. 212 del 25 de Noviembre fue reglamentado el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Se encuentran documentados los procedimientos de Atención al Usuario y el de Escucha Activa.
- El horario de atención se encuentra publicado la página web.
- Los deberes y derechos de los usuarios se encuentran publicados en la página web de la E.S.E. y en las carteleras de la Sede Principal y Ambulatoria.
- Más del 97.33% de los usuarios encuestados, declaran que la experiencia global respecto a los servicios recibidos en la Institución es muy buena o buena.
- Se cuenta con:
 - Oficina de Atención al Usuario
 - Equipo de cómputo, formato de registro de expresiones con la información propia de cada una y su seguimiento.
 - Teléfono, correo electrónico y buzones de recolección de PQRSDF.
 - Encuestas de satisfacción diseñadas e implementadas.

- Formatos de PQRSDf dispuesto en la página web, direccionado al Técnico de Atención al Usuario.
8. Las encuestas de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre se realizaron por medio de formulario google.
 9. Se tiene formato de expresiones.
 10. En Comité de Ética se presenta informe de PQRSDf.
 11. No fue posible verificar las actas de aperturas de buzones. En varias oportunidades fueron solicitadas al líder de Atención al Usuario, pero no fueron suministradas oportunamente.
 12. No se publicó en la página web las tarifas de copagos 2023.

RECOMENDACIONES:

1. Revisar y actualizar el procedimiento de Atención Al Usuario y el Instructivo de escucha activa respecto a:
 - Días para apertura de buzones.
 - Desarrollo de los indicadores: -Porcentaje de satisfacción del usuario - índice combinado satisfacción, Vulneración de derechos - Porcentaje de expresiones negativas - Porcentaje de expresiones positivas - Porcentaje de expresiones neutras - Porcentaje de divulgación de deberes y derechos.
 - (...)...Luego de tramitada la necesidad con la subdirección científica, se da un tiempo de ocho días para dar respuesta al usuario de manera escrita o verbal... ()
 - Análisis de llamadas de solicitud de información en salud y se envía informe mensual al Coordinador de Asistencial, a Calidad y al Gerente.
 - Reportar mensualmente a Calidad y subdirección científica la tasa de vulneración de derechos, especificando los derechos que fueron vulnerados y las acciones correctivas establecidas.

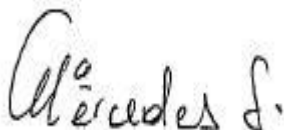
2. Escribir en las respuestas de las manifestaciones entregadas a los usuarios la advertencia establecida en la circular 008 de septiembre de 2018:

Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva PQR, se puede formular una PQR ante la Superintendencia Nacional de Salud. Asimismo, se deberá informar al usuario previamente que, de no obtener respuesta por parte de la entidad podrá elevar una PQR ante esta Superintendencia.

Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se debe informar al usuario que podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital ó Local.

3. Tener plenamente identificado la Oficina de Atención al Usuario.
4. Publicar en la cartelera de la sala de espera de la Oficina de Atención Usuario:
 - Cuáles son los canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por el Hospital.
 - El derecho a que se entregue el formato de negación de servicios.

- Mecanismos de Participación Ciudadana.
- 5. Publicar las tarifas de copagos de la correspondiente vigencia en la página web.
- 6. Publicar en las carteleras institucionales los informes trimestrales de PQRSDF, que periódicamente genera la Oficina de Atención al Usuario.
- 7. Implementar registro de las manifestaciones que son recibidas en forma verbal (presencial y/o telefónicamente) algunas veces en las oficinas del Hospital, diferentes a la de Atención al Usuario.
- 8. Incluir en el informe trimestral de Atención al Usuario lo referente a apertura de buzones.



MARIA MERCEDES AGUDELO SANCHEZ

Jefe de Oficina Control Interno

- c.c. Doctor Cesar Augusto Hernández Correa. Subdirector Científico. Integrante Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
Doctora Gloria Elena García. Asesora Desarrollo Organizacional. Integrante Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
Doctora Olga Cecilia Álvarez Arboleda. Asesora Jurídica. Invitada permanente al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno