

CONTROL INTERNO
No.110.20.11.011.2024
(febrero 09 de 2024)

Doctores
Carlos Eduardo Arizabaleta Corral
Gerente
Comité Institucional de Coordinación Control Interno
Red de Salud del Sur Oriente E.S.E

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCION AL USUARIO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2023

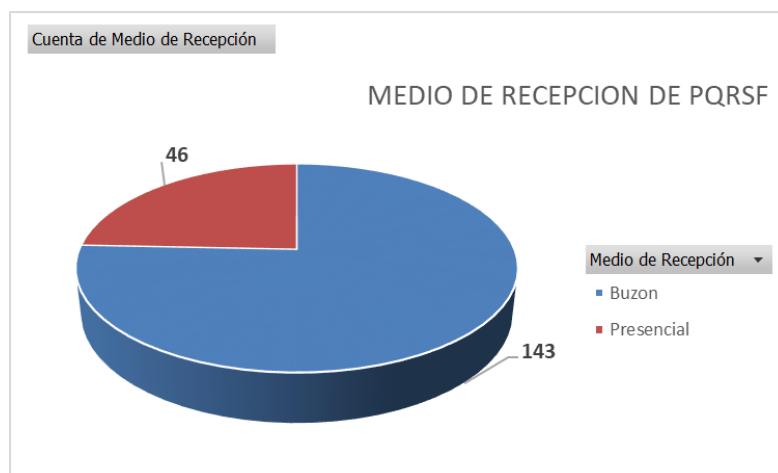
0. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de la Red de Salud del Suroriente E,SE, según lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias –PQRSF, ante la entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2023, a través de los diferentes medios con que cuenta la E.S.E para su recepción (presencial, buzón de sugerencia y pagina web institucional) durante el segundo semestre del 2023.

1. RESULTADOS DE LAS PQRSF JULIO A DICIEMBRE 2023:

1.1. Medios de recepción

Durante el segundo semestre del año 2023 (julio-diciembre) se recibieron 189 PQRSF en la Red de Salud del Suroriente E.S.E, el principal medio de recepción continúa siendo el buzón de sugerencias seguido del medio presencial, comparado con el semestre anterior se presenta una reducción de 68 quejas.



En total en el año 2023 se recibieron 446 PQRSF en la Red de Salud del Suroriente comparado con el año anterior se registra una disminución de un 28%, concentrado en las quejas y las felicitaciones principalmente.

1.2. PQRSF por Asegurador

El 64% de las PQRSF se concentran en EPS Emssanar, seguido de Coosalud con un 11% quienes proporcionalmente representan el mayor número de atenciones de la ESE.

Para este semestre se mantiene el porcentaje de las PQRSF de EMSSANAR comparado con el semestre inmediatamente anterior.

EAPB	Felicitaciones	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
EMSSANAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SAS [EMSSANAR EPS SAS]	30	3	66	2	21	122
COOSALUD EPS	6	2	10		3	21
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL ASMET SALUD EPS SAS	7	1	4		6	18
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL	2		6		2	10
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	4		1		1	6
NUEVA EPS	1		4		1	6
EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA			2		1	3
MEDIMAS EPS (S)		1				1
(en blanco)	1					1
Total general	51	7	94	2	35	189

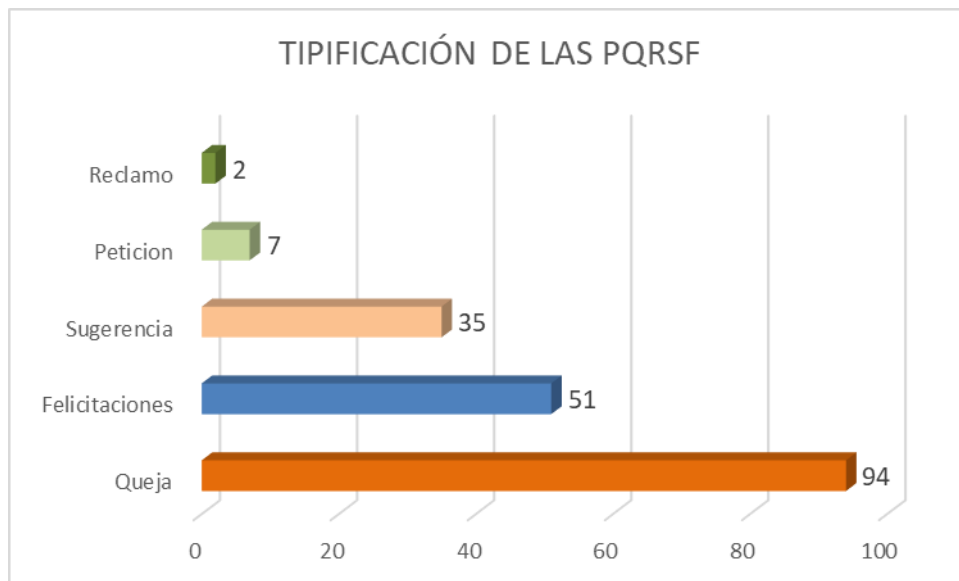
1.3. PQRSF por IPS

IPS	Felicitaciones	Peticion	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	27	4	68	1	22	122
PUESTO DE SALUD MARIANO RAMOS	18	2	10	1	6	37
PUESTO DE SALUD UNION DE VIVIENDA POPULAR	4	1	11		5	21
CENTRO DE SALUD ANTONIO NARINO	2		5		2	9
Total general	51	7	94	2	35	189

El 65% de las PQRSF se recibieron en el Hospital Carlos Carmona Montoya, presentando una reducción del 38% comparado con el semestre anterior, manteniendo la tendencia general en la reducción tanto de quejas como de felicitaciones. El puesto de salud de Mariano Ramos continúa siendo la segunda IPS con mayor número de PQRSF.

1.4. Tipificación

Del total de las PQRSF (189), el 50% corresponde a Quejas, comparado con el semestre anterior se presenta una reducción de 44 quejas y continúan siendo el tipo de solicitud más reiterativo, seguido de las Felicitaciones con un 27% (51) que al igual que las quejas presentó una disminución en su número.



1.5. Comparativo 2021 Vs 2023

Comparado el año 2021, 2022 y 2023 se puede observar que las quejas vienen presentando una tendencia incremental desde primer semestre 2022 a la fecha, acercándose a los valores obtenidos en el 2do semestre 2021.

Así mismo las felicitaciones han venido registrando un descenso y en el presente periodo alcanzo la cifra más baja de los semestres comparados.

PETICIONES POR TIPOLOGIA	TOTAL 2do SEMESTRE 2021	TOTAL 1er SEMESTRE 2022	TOTAL 2do SEMESTRE 2022	TOTAL 1er SEMESTRE 2023	TOTAL 2do SEMESTRE 2023
QUEJAS	144	96	119	138	94
FELICITACIONES	84	140	89	75	51
PETICIONES INFORMACION/ SOLICITUDES	9	26	11	7	7
RECLAMOS	16	24	8	5	2
SUGERENCIAS	27	16	44	32	35
TOTAL	280	302	271	257	189

Fuente: Base de datos del aplicativo SUITE BUSINESS INTELLIGENCE - PQRS

1.6. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD - QUEJAS

De acuerdo a las quejas recibidas en la institución, la oficina de gestión al usuario realiza la clasificación de las características de calidad en salud encontrando que se mantiene durante la vigencia 2023 que la principal causa de queja fue la accesibilidad con un 44%.

y la calidez con un del total de las quejas seguido de la calidez con el 28% de las quejas, se registra un incremento significativo en las quejas de pertinencia y se registran 2 quejas por seguridad que deben estar articuladas al programa de seguridad del paciente (evento adverso o incidente).

IPS	Accesibilidad	Calidez	Oportunidad	Pertinencia	Total general
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	28	18	17	5	68
PUESTO DE SALUD UNION DE VIVIENDA POPULAR	7	2	2		11
PUESTO DE SALUD MARIANO RAMOS	4	2	4		10
CENTRO DE SALUD ANTONIO NARINO	2	1	2		5
Total general	41	23	25	5	94

1.7. QUEJAS POR PROCESOS / CARACTERISTICA DE CALIDAD

De las **94 Quejas** recibidas en la Red de Salud del Sur Oriente E.S.E, el primer proceso es Atención Ambulatoria con un 39% seguido del proceso de Gestión financiera (facturación) con un 22%, comparado con el semestre anterior estos dos procesos continúan siendo los de mayores quejas en la E.S.E:

PROCESO	Accesibilidad	Calidez	Oportunidad	Pertinencia	Total general
Ambulatorio	21	6	8	2	37
Facturacion - Cuentas Medicas	5	7	8	1	21
Apoyo Diagnostico	6	2	6		14
Atencion Hospitalaria	8	2	2	1	13
Promocion y Prevencion	1	2	1		4
Gestion al Usuario		1		1	2
Gestion Humana		2			2
Gestion Recurso Fisico		1			1
Gestion de Compras					
Gestion de Informacion					
Total general	41	23	25	5	94

Consolidado año 2023

Periodo	Atributos de calidad					Total
	Accesibilidad	Calidez	Oportunidad	Pertinencia	Seguridad	
1er semestre 2023	52	38	23	5	2	120
2do semestre 2023	41	23	25	5	0	94
Total	93	61	48	10	2	214

De acuerdo al consolidado se puede observar que, aunque el número de quejas han disminuido los atributos de calidad que más se presentan son accesibilidad y calidez, sin embargo, para el segundo semestre 2023 se presentó un incremento de las quejas de oportunidad y una reducción en las quejas de calidez.

Quejas por Accesibilidad

PROCESO	Accesibilidad	Total general
☒ Ambulatorio	21	21
Devolucion de pacientes	12	12
No hay cupos	5	5
No hay el servicio	4	4
☒ Apoyo Diagnostico	6	6
Devolucion de pacientes	3	3
No hay el servicio	3	3
☒ Atencion Hospitalaria	8	8
Devolucion de pacientes	7	7
No hay cupos	1	1
☒ Facturacion - Cuentas Medicas	5	5
Devolucion de pacientes	3	3
No hay cupos	1	1
No hay el servicio	1	1
☒ Promocion y Prevencion	1	1
Devolucion de pacientes	1	1
Total general	41	41

Los tres procesos que presentan el mayor número de quejas por accesibilidad son atención ambulatoria, atención hospitalaria y apoyo diagnóstico y se concentran en las sub causas de devolución de pacientes y no hay cupos, siendo reiterativas comparado con el semestre anterior.

Quejas por oportunidad

Las quejas más reiterativas corresponden a falta de oportunidad en la atención asistencial seguido de inoportunidad en la facturación, así mismo los procesos que presentan mayor numero de quejas por esta causa son atención ambulatoria y gestión financiera – cuentas médicas. Esto se pudo ocasionar por la reducción de agremiados y contratista en el último

trimestre del año como estrategia de contención del gasto. Tal y como se puede observar en la siguiente tabla.

PROCESO - SUB CAUSA	Oportunidad
Atención Ambulatorio	8
Al facturar	1
Al solicitar cita	2
En atención asistencial	5
Facturación - Cuentas Medicas	8
Al facturar	4
Al solicitar cita	3
En autorizaciones	1
Apoyo Diagnostico	6
Al solicitar cita	1
En atención asistencial	4
En resultados de Apoyo DX	1
Atención Hospitalaria	2
En atención asistencial	2
Facturación - Cuentas Medicas	8
Al facturar	4
Al solicitar cita	3
En autorizaciones	1
Promoción y Prevención	1
En atención asistencial	1
Total general	25

Quejas por pertinencia

Continúa siendo necesario revisar las quejas clasificadas por pertinencia puesto que en ocasiones se identifica fallas en la clasificación.

No. de Radicado	Fecha recibe petición	Descripción del Requerimiento	Proceso
202307198050273383264	18/07/2023	LA CITA SOLICITADA POR CONSULTA MEDICO GENERAL , NO FUE AVISADA A TIEMPO AL USUARIO LO CUAL CONLLEVO DE QUE ESTE NO PUDIERA ASISTIR A LA MISMA SE RECOMIENDA DAR AVISO DIAS PREVIOS CON ANTICIPACION AL USUARIO , NO LA NOCHE ANTERIOR , YA QUE EN OCACIONES SE CONLLEVA A NO PODER ASISTIR POR FALLA A PROGRAMARLAS.	Ambulatorio
202307248050273383269	24/07/2023	VINE EL 14 DE JULIO DEL 2023 PARA AGENDAR UNA CITA POR PRIMERA VEZ, POR MEDICO GENERAL PARA INICIAR MI CONTROL PRENATAL Y ME SABIERON DAR BIEN LA INFORMACION QUE YO NECESITABA Y POR ESO PERDI MI CITA QUE TANTO YO ESPERABA, PARA QUE ME MANDARAN MI MEDICAMENTO PORQUE YO SOY HIPERTENSA Y NO TENGO PLATA PARA ESTAR COMPRANDOLAS.	Facturación - Cuentas Medicas

12309158050273383325	15/09/2023	en este hospital a muchos de los prestadores de servicio les falta empatía y buen direccionamiento con los usuarios, ustedes no nos están regalando el servicio, es el estado es quien lo paga. se pregunta uno y parecen perros bravos y lo colocan a voltear por todo el hospital.	Gestión al Usuario
12310068050273383341	06/10/2023	MI RECLAMO ES QUE PEDÍ UNA CITA ODONTOLÓGICA EN LA CUAL ME REVISARON PARA SACARME UN DIENTE PERO RESULTA QUE NO ERA UN DIENTE SINO UN CANINO Y DEBIDO A ESO SE COMPLICÓ LA SACADA Y EL DECIR DE ELLOS FUE QUE LA ANESTESIA NO COJE QUE ES MALA Y QUE DEBO COMPRAR UNA BUENA, APARTE DE QUE ES MALA Y QUE DEBO COMPRAR UNA BUENA. APARTE DE ESO ME DIJERON QUE TENÍA QUE AGUANTAR PERO NO ES LO DEEBIDO ASÍ QUE REQUIERO QUE ME SOLUCIONEN PORQUE QUEDÓ PEOR Y LA DROGA NO ME LA DIERON PORQUE ELLOS HICIERON LA ORDEN MAL Y ME TIENEN ES BOLIANDO Y ME DICEN QUE DESPUÉS DE QUE ME REMOVIERON EL DIENTE Y ME SACARON SANGRE DICEN QUE DEBEN HACER UNA RADIOGRAFÍA SABRIENDO QUE ESO SE DEBE DE HACER ANTES PARA MIRAR COMO ESTÁ EL DIENTE ASÍ QUE NECESITO QUE ME SOLUCIONEN.	Ambulatorio
12310118050273383346	10/10/2023	EN LOS 3 DÍAS QUE ESTUVE HOSPITALIZADA LA ALIMENTACIÓN NO ES ACORDE CON LO SOLICITADO, HIPOSODICA E HIPOGLUCIDA, Y NO ENVÍAN LA COMIDA SALUDABLE, SE REALIZA LA RECOMENDACIÓN O HACEN CASO OMISO NUEVAMENTE.	Atención Hospitalaria

1.8. FELICITACIONES POR PROCESOS

De las **51 felicitaciones** recibidas en la Red de Salud del Sur Oriente E.S.E el proceso de atención ambulatoria recibió el mayor número de felicitaciones obteniendo el 39% del total de las felicitaciones, seguido de atención hospitalaria quien recibió el 31% de las felicitaciones.

Proceso	Felicitaciones
Atención Ambulatorio	20
Atención Hospitalaria	16
Facturación - Cuentas Médicas	9
Promoción y Prevención	4
Apoyo Diagnóstico	1
Gestión al Usuario	1
Total general	51

1.9. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRSF

MES	PROMEDIO DE RESPUESTA
ENERO	5 días
FEBRERO	7 días
MARZO	6 días
ABRIL	5 días
MAYO	6 días
JUNIO	7 días
JULIO	8 días
AGOSTO	6 días
SEPTIEMBRE	8 días
OCTUBRE	7 días
NOVIEMBRE	10 días
DICIEMBRE	12 días
PROMEDIO DEL SEMESTRE	7 días

Fuente: SUITE BUSINESS INTELLIGENCE - PQRSF

Calle 39 Carrera 43 – PBX. 328 08 47 Fax. 3273594

www.esesuroriente.gov.co

Cali – Colombia

El promedio de respuesta de las PQRSF para el segundo semestre del año 2023 fue de 8,5 días, comparado con el semestre inmediatamente anterior se incrementó en dos días los tiempos de respuesta, en el año 2023 el tiempo promedio fue de 7 días siendo un resultado satisfactorio, lo que indica que los usuarios están recibiendo la respuesta a sus quejas de una manera oportuna.

De acuerdo a las respuestas dadas por la E.S.E. se encuentra que una queja fue dada por fuera de los términos permitidos, a los 17 días de radicada.

No. de Radicado	IPS	Fecha en que se recibe la petición	Tiempo
202311228050273383389	HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	21/11/2023	17 Dias

1.10. TRASLADO DE PQRS

Durante el 2do semestre 2023 la ESE realizo un traslado por competencia a la secretaria de salud distrital queja (202311258050273383392), caso relacionado con la tenencia de mascotas (canino).

1.11. NEGACIÓN DE SOLICITUDES

Durante el 2do semestre 2023 la ESE atendió todas las solicitudes presentadas y registradas en su aplicativo de PQRS por lo tanto no se presentaron negaciones de solicitudes.

2. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES

De acuerdo a los hallazgos documentados en el aplicativo ACPM No. 782, 783 y 784 que dan respuesta a las quejas más reiterativas se evidencia que:

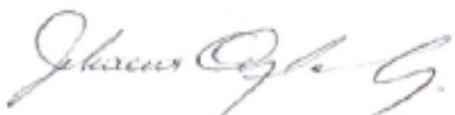
- ✓ A la fecha el hallazgo 782 del proceso de atención ambulatoria y hallazgo 784 del proceso de Talento Humano han realizado análisis de causas sin embargo no ha aportado las evidencias de su implementación.
- ✓ El hallazgo 783 del proceso de gestión financiera – cuentas medicas realizó análisis de causas y apor to evidencia del requerimiento de arreglo de un turnero para la espera en cajas de facturación, el cual a la fecha no ha sido reparado, situación que no subsana la causa raíz de las quejas de oportunidad.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- ✓ Los tiempos de respuesta de las PQRSF son satisfactorios y dan cumplimiento a lo establecido por LEY 1475 de 2015 en su artículo 14 términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- ✓ Se recomienda continuar realizando la revisión desde gestión al usuario de la clasificación dada inicialmente a las PQRS en el aplicativo SUITE BUSINESS INTELLIGENCE de las PQRSF, con el fin depurar la información y que sea lo más adecuada posible, en especial revisar las 5 quejas por pertinencia.
- ✓ Se recomienda que la ESE continúe realizando estrategias a nivel institucional con el fin de intervenir las causas de accesibilidad y oportunidad, realizando una priorización en los procesos que más quejas presentan por esta causa.

- ✓ Se recomienda que desde Talento Humano en articulación con Gestión al Usuario se realice un reconocimiento a los procesos que obtienen el mayor número de felicitaciones con el fin de motivarlos a continuar prestando un mejor servicio.
- ✓ Finalmente, es importante que los hallazgos documentados en el ACPM (782, 783 y 784) se gestionen adecuadamente y de manera oportuna para alcanzar resultados en la disminución de las principales causas de quejas.

Cordialmente,



JOHANNA OREJUELA GAMBOA
Asesora de Control Interno

C.C. Líderes de procesos