

CONTROL INTERNO
No.110.20.11.014.2022
(Julio 21 de 2022)

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 PRIMER SEMESTRE 2022

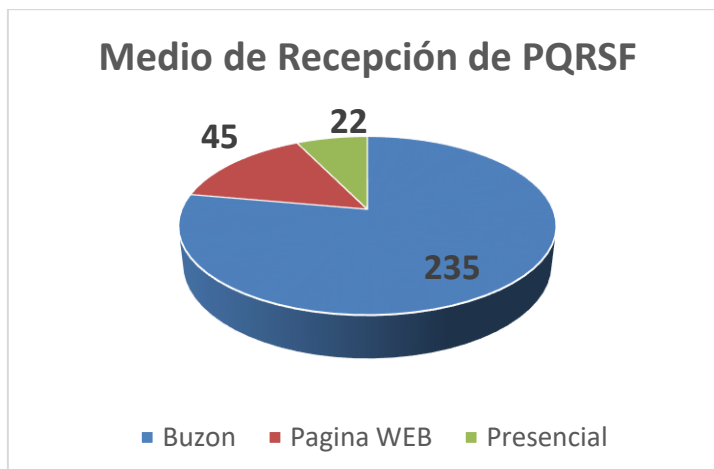
0. INTRODUCCION

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 enero al 30 de junio de 2022, a través de los diferentes medios con que cuenta la E.S.E para su recepción (presencial, buzones de sugerencia y pagina web institucional) durante el Primer Semestre del 2022.

1. RESULTADOS DE LAS PQRSF ENERO A JUNIO 2022:

1.1. Medios de recepción

Durante el primer semestre del año 2022 (enero-junio) se recibieron 302 PQRSF en la Red de Salud del Suroriente E.S.E, el principal medio de recepción fueron los buzones de sugerencias seguido de la página web y finalmente el medio presencial.



1.2. PQRSF por Asegurador

El 41% de las PQRSF fueron recibidas de los usuarios de EMSSANAR, el 25% de los usuarios no informaron a que aseguradora pertenecían, el 11% pertenecían a Coosalud eps y el 10% pertenecían a la administradora de los recursos del SGSSS, siendo estas 3 aseguradoras la que representan el mayor porcentaje de los usuarios que presentan PQRSF.

ASEGURADOR	MEDIO DE RECEPCIÓN			Total general	% RELATIVO	% ACUMULAD
	Buzon	Pagina WEB	Presencial			
SOCIEDAD SIMPLIFICADA POR ACCIONES EMSSANAR (EMSSANAR S.A.A.)	90	19	15	124	41%	41%
(en blanco)	68	6	2	76	25%	66%
COOSALUD EPS	29	3	1	33	11%	77%
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL	28		2	30	10%	87%
ASMET SALUD EPS SAS	9	1	2	12	4%	91%
EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA	1	6		7	2%	93%
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA MUNICIPAL	2	2		4	1%	95%
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S		3		3	1%	96%
RED DE SALUD SURORIENTE	3			3	1%	97%
MEDIMAS EPS (S)	1	1		2	1%	97%
ARL- SURA		1		1	0%	98%
COMFENALCO VALLE EPS		1		1	0%	98%
COOMEVA EPS S.A.		1		1	0%	98%
EPS SALUDCOOP		1		1	0%	99%
EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	1			1	0%	99%
NUEVA EPS	1			1	0%	99%
SALUD TOTAL S.A EPS	1			1	0%	100%
SALUD VIDA	1			1	0%	100%
Total general	235	45	22	302	100%	

1.3. PQRSF por IPS

El 73% de las PQRSF se recibieron en el Hospital Carlos Carmona Montoya, seguido del 16% en el puesto de salud unión de vivienda popular.

IPS	No. PQRSF
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	220
PUESTO DE SALUD UNION DE VIVIENDA POPULAR	47
PUESTO DE SALUD MARIANO RAMOS	32
CENTRO DE SALUD ANTONIO NARINO	3
Total general	302

1.4. Tipificación

Del total de las PQRSF (302), el 46% corresponde a Felicitaciones (140), siendo el tipo más representativo, seguido de las Quejas con un 32% (96).

TIPO	CANTIDAD	% RELATIVO
Felicitaciones	140	46%
Queja	96	32%
Petición	23	8%
Sugerencia	20	7%
Reclamo	14	5%
Solicitud de Información	9	3%
Total general	302	100%

En el Hospital Carlos Carmona se presentaron 83 felicitaciones y un número igual de quejas y en el Puesto de Salud de Unión de Vivienda Popular el 81% fueron felicitaciones.

TIPO DE REQUERIMIENTO	Felicitaciones	Peticion	Queja	Reclamo	Solicitud de Información	Sugerencia	Total
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	83	22	83	11	6	15	220
PUESTO DE SALUD UNION DE VIVIENDA POPULAR	38		2	2	2	3	47
PUESTO DE SALUD MARIANO RAMOS	19	1	9	1	1	1	32
CENTRO DE SALUD ANTONIO NARINO	0	0	2	0	0	1	3
TOTAL	140	23	96	14	9	20	302

1.5. PQRSF por mes

El mes en el que más felicitaciones se recibieron fue marzo y los meses en los que más se recibieron quejas fueron febrero y mayo de 2022.

PETICIONES POR TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL 1er SEMESTRE 2022
FELICITACIONES	8	20	59	24	11	18	140
QUEJAS	13	24	11	18	20	10	96
INFORMACION/ SOLICITUDES	2	8	6	3	6	1	26
RECLAMOS	6	3	3	5	6	1	24
SUGERENCIAS	5	1	4	2	2	2	16
TOTAL	34	56	83	52	45	32	302

Fuente: Informe de gestión 1er y 2do trimestre año 2022 proceso Gestión al Usuario

1.6. Comparativo 2021 Vs 2022

Se puede observar una variación significativa representada en el incremento de las felicitaciones las cuales pasaron de 84 en el último semestre 2021 a 140 en el primer semestre del año 2022, lo que es positivo para la E.S.E.

PETICIONES POR TIPOLOGIA	TOTAL 2do SEMESTRE 2021	TOTAL 1er SEMESTRE 2022
FELICITACIONES	84	140
QUEJAS	144	96
INFORMACION/ SOLICITUDES	9	26
RECLAMOS	16	24
SUGERENCIAS	27	16
TOTAL	280	302

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

1.7. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

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 el 65% de las quejas se concentran en la oportunidad y el 27% en calidez.

IPS	CARACTERÍSTICA DE CALIDAD				TOTAL
	Accesibilidad	Calidez	Oportunidad	Pertinencia	
HOSPITAL CARLOS CARMONA MONTOYA	4	21	54	4	83
PUESTO DE SALUD MARIANO RAMOS	0	4	5	0	9
CENTRO DE SALUD ANTONIO NARIÑO	0	0	2	0	2
PUESTO DE SALUD UNION DE VIVIENDA POPULAR	0	1	1	0	2
Total general	4	26	62	4	96

Comparado con el semestre anterior se mantiene la oportunidad como la principal causa de quejas que recibe la Red de Salud del Sur Oriente E.S.E.

La 2da causa de quejas cambio en comparación al semestre anterior, la E.S.E. tomó las correcciones implementadas desde la oficina de gestión al usuario, en donde se revisó conjuntamente con la Subgerencia Científica la definición de PERTINENCIA y los casos puntuales en donde se debía aplicar esta causa.

Para el 1er semestre 2022 no se presentan quejas por continuidad y seguridad.

Revisando el mayor número de quejas presentadas en el Hospital Carlos Carmona por la Oportunidad se encuentra que los procesos de Gestión Financiera (Facturación) 24 quejas y Gestión Ambulatoria 20 quejas, siendo estos los de mayor numero así:

Oportunidad Facturación - Cuentas Médicas

Causa	Cantidad
Al solicitar cita	12
Al facturar	7
En atención asistencial	5
Total	24

Oportunidad Gestión Ambulatoria (Servicio)	Cantidad
Consulta Médica General	15
Odontología	2
Crecimiento y desarrollo	1
Equipo Extramural	1
Especialista	1

Total	20
-------	----

El mayor número de quejas del proceso ambulatorio corresponde a la consulta médica general relacionada con la oportunidad en la atención asistencial.

En cuanto a la segunda causa de quejas (CALIDEZ) se evidencia que los procesos de Gestión Financiera (Facturación) y Gestión Ambulatoria continúan siendo los que presentan el mayor número de quejas, ver tabla:

PROCESO	No.
Ambulatorio	10
Facturación - Cuentas Medicas	7
Atención Hospitalaria	5
Promoción y Prevención	4
Total general	26

1.8. PQRSF POR PROCESOS / ÁREAS

De las 96 **Quejas** que obtuvo la Red de Salud del Sur Oriente E.S.E, el 40% corresponden al área de facturación y cuentas médicas y el 36% al proceso de gestión ambulatoria, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

PROCESO / AREA	TOTAL
Facturación - Cuentas Medicas	37
Ambulatorio	35
Promoción y Prevención	12
Atención Hospitalaria	7
Apoyo Diagnostico	4
Gestión de Información	1
Total general	96

De las 140 **felicitaciones** recibidas en la Red de Salud del Sur Oriente E.S.E el proceso de atención hospitalaria recibió el 47% del total de las felicitaciones y Promoción y mantenimiento de la salud el 27%.

Felicitaciones

Proceso/ Área	Cantidad
Atención Hospitalaria	66
Promoción y Prevención	38
Gestión al Usuario	14
Ambulatorio	12
Gestión Recurso Físico	7
Apoyo Diagnostico	2
Facturación - Cuentas Medicas	1
Total general	140

1.9. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRSF

MES	PROMEDIO DE RESPUESTA
ENERO	9 días
FEBRERO	7 días
MARZO	4 días
ABRIL	6 días
MAYO	9 días
JUNIO	7 días
PROMEDIO DEL SEMESTRE	7 días

Fuente: SUITE BUSINESS INTELLIGENCE - PQRSF

El promedio de respuesta de las PQRSF para el primer semestre del año 2022 fue de 7 días, comparado con el semestre inmediatamente anterior se observa una disminución de 3 días en la oportunidad siendo un resultado satisfactorio, lo que indica que los usuarios están recibiendo la respuesta a sus quejas de una manera oportuna.

2. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE INFORMES ANTERIORES

- ✓ Se evidencia con el informe presentado por la oficina de gestión al usuario que los datos reportados para el 1er y 2do trimestre coinciden con los datos generados por el aplicativo suite technology para las PQRSF, mejorando así la calidad del dato, insumo para la toma de decisiones.
- ✓ En el informe de gestión del 2do trimestre de la oficina de gestión al usuario se realiza análisis de los criterios de calidad más reiterativos, así como los procesos en los que se presenta esta situación, se logra identificar el número de felicitaciones y los procesos que fueron resaltados por los usuarios, se incluyó la oportunidad de respuesta de PQRSF, esta información complementa el reporte y contribuye a evidenciar el cumplimiento de los tiempos de respuesta, resaltar la labor realizada por la E.S.E. y

atiende las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno.

- ✓ Las quejas clasificadas en PERTINENCIA anteriormente fueron revisadas y se tomaron los correctivos necesarios.

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.
- ✓ Es importante resaltar la labor realizada por los diferentes procesos, lo que llevó a recibir 140 felicitaciones en el semestre, en especial a los procesos de **ATENCIÓN HOSPITALARIA Y PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD**.
- ✓ Se evidencia que la Oficina de Atención al Usuario y la Subgerencia Científica tuvieron en cuenta en su gran mayoría las recomendaciones emitidas en el informe anterior por parte de la Asesora de Control Interno, lo que representa un compromiso con la mejora continua fortaleciendo así el ambiente de control institucional.
- ✓ Se recomienda continuar realizando esfuerzo para que la clasificación realizada por el equipo de atención al usuario en el aplicativo SUITE BUSINESS INTELLIGENCE de las PQRSF, sea la más adecuada posible.
- ✓ Se recomienda a la oficina de gestión al usuario tomar una muestra de la respuesta a las quejas recibidas y realizar llamado telefónico con el fin de identificar si los usuarios quedaron satisfechos con las respuestas entregadas por la E.S.E., dejando la respectiva evidencia de esta actividad.
- ✓ Se recomienda documentar plan de mejoramiento en el aplicativo ACPM a los procesos de Gestión Financiera (Facturación) y Gestión Ambulatoria quienes recibieron el mayor número de quejas en los atributo de calidad OPORTUNIDAD Y CALIDEZ.

Cordialmente,



JOHANNA OREJUELA GAMBOA
Asesora de Control Interno

C.C. Líderes de procesos