
 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF
 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

II SEMESTRE 2020
 (Ley 1474 del 2011)

MARIA MERY QUINTERO PEREZ
 Asesora Control Interno

Puerto Asís – Putumayo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

PROCESO:	SIAU - PQRSF
RESPONSABLE:	Coordinador SIAU
OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad". De igual manera, lo reglado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe.
ALCANCE:	Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Peticiones, Quejas y Reclamos tramitadas en el período comprendido entre el 01 de julio – 31 dic de 2020



PRESENTACION

La E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, cuenta con buzones para recepcionar las PQRSF, los cuales se encuentran dispuestos en la sede principal y en las sedes donde presta los servicios la entidad como son: Puesto de Salud Santana, Puesto de Salud 20 de Julio, Puesto de Salud La Carmelita, Puesto de Salud El Jardín, Sede de Promoción y Mantenimiento, Urgencias, Consulta Externa, Farmacia sede Principal, para uso del público en general y son vigilados y revisados periódicamente por el Representante de los Usuarios, Delegado de Siau, Delegado de la Secretaría de Salud y Control Interno. La ESE ha dispuesto un link en la página web de la entidad para que la comunidad pueda presentar las pqrsf de manera electrónica y oportuna.

Se tiene establecido el Comité de Ética Hospitalaria y Humanización a través del cual se presenta las diferentes PQRSF y se analiza el seguimiento pertinente.

Las actas que genera dicho Comité reposan en la Oficina de SIAU, Sistema DRIVE y en la Oficina de Calidad. La E.S.E cuenta con una dependencia que es la oficina SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) donde se coordinan las actividades de atención al usuario en cumplimiento de la normatividad vigente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente

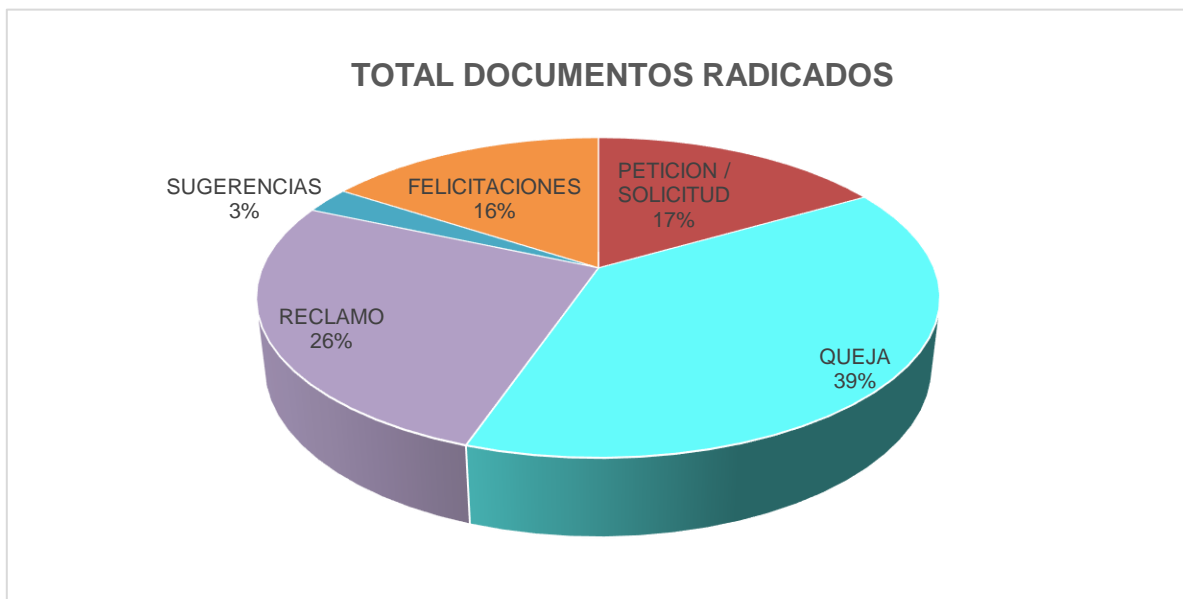
 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		 <p>HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

ANALISIS DE LA INFORMACION



Asesoría de Control Interno de la E.S.E, realizó revisión al proceso de PQRSF desarrollado en el segundo semestre de 2020, que lidera el Coordinador de SIAU con el Comité de Ética y Humanización, así como la gestión realizada en el mismo, encontrándose que el mayor porcentaje lo reflejan las Quejas con 44 que nos representa el 39% del total de los documentos radicados, como se muestra a continuación:

1. CONSOLIDADO II SEMESTRE:

TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS II SEMESTRE 2020		
PETICION / SOLICITUD	19	17%
QUEJA	44	39%
RECLAMO	30	26%
SUGERENCIAS	3	3%
FELICITACIONES	18	16%
TOTAL	114	100%



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		



2. CONSOLIDADO PQRSF POR AREAS Y SERVICIO:

Se relaciona las PQRSF identificadas por Áreas (Asistencial y Administrativa) y por servicios (Consulta externa, Urgencias, Laboratorio, Farmacia, Vacunación, Hospitalización, P y M, UCI), así:

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIO				
AREA	SERVICIOS	No DE PQRS	N° DE RESPUESTAS	FELICITACIONES
Asistencial	Consulta externa	61	11	9
	Urgencias	7	6	6
	Laboratorio	0	0	0
	Farmacia	1	1	0
	Vacunación	0	0	0
	Hospitalización	11	3	2
	P Y M	4	3	0
	UCI	0	0	0
Administrativa	SIAU	1	1	0
	Facturación	1	1	0
	Secretaria	0	0	0
	Orientadores	1	1	0
	Otras	9	6	1
Total		96	33	18

Se puede observar un total de 114 PQRSF halladas en los diferentes buzones y otros medios que la oficina SIAU dispone. Es de mencionar que de las 114, dieciocho (18) corresponden a felicitaciones, quedando noventa y seis (96) de las cuales se espera la oportuna respuesta. En este semestre se observa que persiste un deficiente compromiso de algunas áreas para dar respuesta oportuna a los usuarios, generando un incumplimiento a la Ley 190 DE 1995 que establece que el incumplimiento en la atención a las PQRS dará lugar a la imposición de sanciones previstas en el Código, Ley 734 de 2002 “ Código Disciplinario Único” Art 35 Numeral 8° establece como prohibición a los servidores públicos #Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel que corresponda su conocimiento”. Desde el área de SIAU se realiza el respectivo seguimiento.

Elaborado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	Revisado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	Aprobado por: <u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente
--	---	--

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		



3. CONSOLIDADO PQRSF POR MOTIVOS:

(1° julio -31 diciembre 2020)

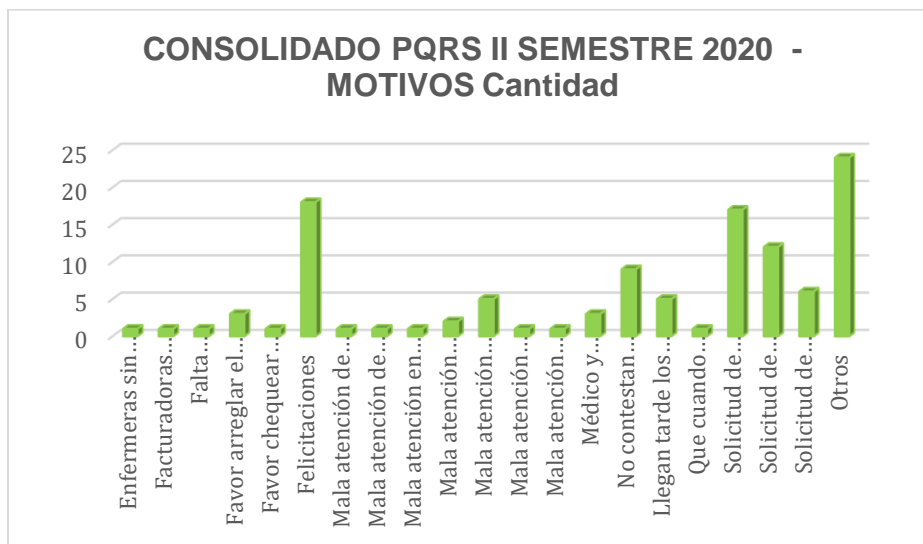
Clasificamos por motivos, es decir la causa de los PQRSF, los cuales son presentados por los usuarios en los diferentes buzones de sugerencias en los Puestos de Salud y áreas de la E.SE Hospital Local.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE FEBRERO 2020	
Motivo	Cantidad
Enfermeras sin tapabocas en urgencias	1
Facturadoras llegar temprano	1
Falta seguimiento autorizaciones mi pres	1
Favor arreglar el sistema del puesto del jardín	3
Favor chequear más detalladamente a los pacientes	1
Felicitaciones	18
Mala atención de enfermería	1
Mala atención de porteros	1
Mala atención en carpa triás	1
Mala atención jefe de enfermería	2
Mala atención médica y humanización del servicio	5
Mala atención promotora	1
Mala atención del ginecólogo	1
Médico y facturación no explican procedimientos	3
No contestan para pedir citas P y M, odontología y consulta externa	9

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente



 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

Llegan tarde los médicos atender	5
Que cuando vengamos gentes que somos de campo nos atiendan de primero gracias	1
Solicitud de medico santa Ana	17
Solicitud de medico 20 de julio	12
Solicitud de médico y jefe para control de crecimiento y desarrollo y odontólogo	6
Otros	24
TOTAL	114



Estos resultados permiten a la entidad priorizar las actividades o acciones correctivas para dar satisfacción al usuario, siempre buscando la mejora continua en la prestación de los servicios que ofrece la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís.

Elaborado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	Revisado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	Aprobado por: <u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente
--	---	--

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

4. CONSOLIDADO OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTAS PQRSF II SEMESTRE 2020

El proceso desde el área de SIAU es realizar la apertura de los buzones dispuestos en las diferentes áreas de la institución, clasificarlas y remitir mediante correo electrónico a las respectivas áreas de la entidad, las PQRSF de los usuarios, encontradas en el mensualmente; una vez pasado 2 días hábiles, las dependencias y/o áreas deben dar la respuesta oportuna. Finalmente, el área de SIAU informa a los usuarios las respuestas generadas en las diferentes áreas y se publica listado en las carteleras.



Relación de las respuestas direccionadas a los usuarios en el segundo semestre de 2020

MES	PQRSF	RESPUESTA PQRSF	%
JULIO	10	2	6%
AGOSTO	6	0	0%
SEPTIEMBRE	6	5	15%
OCTUBRE	33	9	27%
NOVIEMBRE	29	11	33%
DICIEMBRE	12	6	18%
TOTAL	96	33	100%



Es necesario resaltar que para este Semestre debido a la pandemia del COVID 19, se ha dificultado dar cumplimiento a las respuestas de las PQRSF, por el incremento de procesos

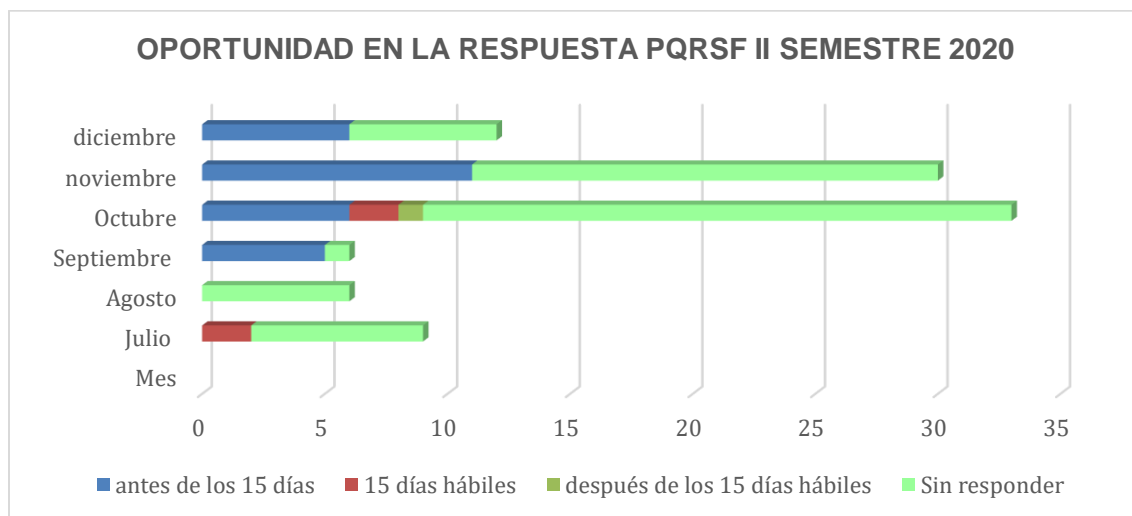
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Glynys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

que ha generado, obstaculizando la respuesta oportuna desde las áreas. Presentándose únicamente un **34% de oportunidad en la respuesta**. Es de mencionar que en las carteleras informativas de la entidad se publica el listado de usuarios a quienes se le da respuesta de las PQRSF interpuestas.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSF II SEMESTRE 2020

Mes	antes de los 15 días	15 días hábiles	después de los 15 días hábiles	Sin responder
Julio	0	2	0	7
Agosto	0	0	0	6
Septiembre	5	0	0	1
Octubre	6	2	1	24
noviembre	11	0	0	19
diciembre	6	0	0	6
TOTAL	28	4	1	63



En concordancia con el indicador general de Nivel de Oportunidad en PQRS 34%, se puede observar que el área de Consulta Externa (punto 2), es el que presenta menor cumplimiento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente



 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		 <p>HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

Nivel de eficacia: (resultado alcanzado *100) / Resultado previsto: 18% alcanzado para Consulta Externa

RECOMENDACIONES

- ✓ Se deben reforzar el seguimiento y acompañamiento por parte del líder del área SIAU a Consulta Externa y Urgencias y Hospitalización las cuales fueron las que presentaron más quejas por parte de los usuarios.
- ✓ Reforzar la socialización de procesos y procedimientos relacionados con los procesos misionales y de apoyo para lograr una atención estandarizada y en un tiempo que permita satisfacer las necesidades de los usuarios.
- ✓ Los líderes responsables de los procesos deben analizar las quejas de su resorte y de esta forma medir nuestras falencias y debilidades, proyectar planes de mejora entre los responsables y la oficina de atención al usuario que conlleven a subsanar estas problemáticas.
- ✓ El Coordinador de Atención al Usuario debe enviar a los líderes la solicitud de formulación de Planes de Mejora y realizar su seguimiento.
- ✓ Desde la Coordinación de Atención al Usuario y la Subgerencia Científica la institución debe continuar promoviendo la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios más aún en medio de la Emergencia sanitaria COVID 19.
- ✓ Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de la capacitación y la sensibilización de derechos y deberes en salud y Humanización a los usuarios externos e internos.
- ✓ Dar respuesta oportuna a las diferentes PQRSF que los usuarios manifiestan de acuerdo al servicio y/o trato, según sea remitidas a las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local en cumplimiento de la L 190.
- ✓ Capacitar a los integrantes de la Asociación de Usuarios en el tema de Derechos y

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente



 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

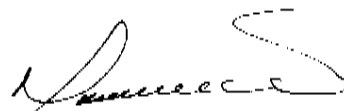
Deberes en Salud, además de las diferentes leyes y decretos estipulados en salud.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA II SEMESTRE 2020



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

MARIA MERY QUINTERO PEREZ
 Asesora Control Interno
 ESE Hospital Local de Puerto Asís

Elaborado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	Revisado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	Aprobado por: <u>Glinys Edith Diaz LLerena.</u> Gerente
--	---	--