



INFORME PQRSDF
PRIMER TRIMESTRE DE 2022
Cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76

Periodo Evaluado: ENERO 01 A MARZO 31 DE 2022

ALCANCE

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones correspondiente al Primer Trimestre vigencia 2022.

Para la elaboración del presente informe se tomaron las Matrices de la PQRSDF presentadas por los usuarios al Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha por los diferentes canales y buzones que se encuentran ubicados dentro de la institución; en el periodo comprendido entre 01 de Enero y el 31 de Marzo de 2022. Con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto de manera adecuada y oportuna, resultado de lo anterior se generaran las recomendaciones a que haya lugar.

La administración de quejas y reclamos y otras formas de requerimientos constituye un medio de comunicación e información directa entre el Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, la ciudadanía y las partes interesadas; lo cual permite mejorar en la calidad de la atención.

Para efectos de clasificar y evaluar las peticiones, quejas y reclamos se efectuara mediante los siguientes criterios:

- **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales



- **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Humanización.** Considera al ser humano desde un sentido global y holístico, desde su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Supone una actitud de servicio hacia afuera y hacia adentro de la organización. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

Durante el primer Trimestre de 2022 se recibieron en total **349 PQRSDF**:

La Oficina de Control Interno procede a realizar el análisis correspondiente con la información suministrada por la Oficina de Atención al usuario, enumeradas bajo los siguientes criterios:

1. Total PQRSDF I Trimestre de 2022
2. Análisis de las PQRSDF por servicio y eps
3. Comportamiento Mensual de las PQRSDF durante el periodo.
4. Análisis de la PQRSDF por atributos
5. Oportunidad en Tiempos de Respuesta
6. PQRSDF por tipo de canal
7. Observaciones generales
8. Recomendaciones y/o sugerencias

TOTAL PQRSDF I TRIMESTRE 2021

Durante el primer Trimestre de 2022 los usuarios radicaron un total de 349 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; en las cuales manifestaron sus inquietudes con 224 Peticiones, 9 Quejas, 63 Reclamos, 11 Sugerencias y 42 Felicitaciones.



TOTAL PQRSDF I TRIMESTRE 2022

PERIODO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	29	3	17	3	0	15	67
FEBRERO	63	3	22	8	0	16	112
MARZO	132	3	24	0	0	11	170
TOTAL	224	9	63	11	0	42	349



ANALISIS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO Y EPS

Como se observa en la siguientes tablas el servicio que más presenta quejas y reclamos es el de Consulta externa tuvo un total de 134 PQRSDF del 38%, seguido de Imagenologia que alcanzo un numero de 38 para un procentaje del 11% y Laboratorio que tuvo 23 para un 7%.

También podemos concluir que los servicios de Urgencias, Auditoria medica, Facturación, Servicio de vigilancia, Vacunacion regular, Ginecologia, Enfermeria, Humanizacion, Odontologia, Gastroenterologia, Imágenes diagnosticas, Recursos humanos, Sede de especialistas, Vacunacion Covid sibate, Salas de cirugia, Oftalmologia, Granada, Laboratorio ciudad latina, Ecocardiograma y otros presentan el menor numero de PQRSDF durante el periodo evaluado.



PQRSDF POR SERVICIO I TRIMESTRE 2022

SERVICIOS	TOTAL	%
URGENCIAS	11	3%
CONSULTA EXTERNA	134	38%
LABORATORIO	23	7%
AUDITORIA MEDICA	4	1%
FACTURACIÓN	16	5%
IMAGENOLOGIA	38	11%
SERVICIO DE VIGILANCIA	1	0%
VACUNACION REGULAR	10	3%
GINECOLOGIA	2	1%
ENFERMERIA	14	4%
OTROS	7	2%
HUMANIZACION	4	1%
ODONTOLOGIA	19	5%
GASTROENTEROLOGIA IMÁGENES		
DIAGNOSTICAS	4	1%
RECURSOS HUMANOS	1	0%
SEDE DE ESPECIALISTAS	14	4%
VACUNACION COVID SIBATE	9	3%
SALAS DE CIRUGIA	7	2%
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	6	2%
OFTALMOLOGIA	10	3%
GRANADA	5	1%
LABORATORIO CIUDAD LATINA	9	3%
ECOCARDIOGRAMA	1	0%
TOTAL	349	100%

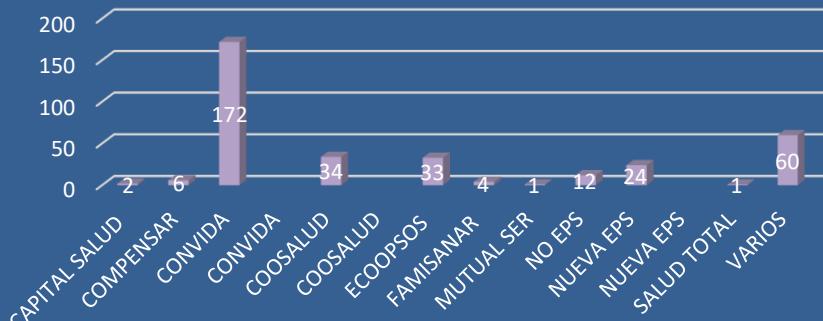


Con relacion a las EPS que mas presentan PQRSDF, es la EPS Convida la cual alcanzo una cantidad de 172 equivalente a un 49% del total, seguido del Item VARIOS con un total de 60 para un 17%, la cual contempla PQRSDF de otras EPS y unas nombradas como servicios que no tiene definido la EPS. Coosalud obtuvo una cantidad de 34 para un porcentaje de 10% y Ecoopsos con 33 para un 9%.

PQRSDF POR EPS I TRIMESTRE DE 2022

EPS	CANTIDAD	%
CAPITAL SALUD	2	1%
COMPENSAR	6	2%
CONVIDA	172	49%
COOSALUD	34	10%
ECOOPSO	33	9%
FAMISANAR	4	1%
MUTUAL SER	1	0%
NO EPS	12	3%
NUEVA EPS	24	7%
SALUD TOTAL	1	0%
VARIOS	60	17%
TOTAL	349	100%

PQRSDF POR EPS I TRIMESTRE 2022





COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSDF DURANTE EL PERIODO

Al analizar el comportamiento de la cantidad de las PQRSDF interpuestas por los usuarios, se evidencia que estan venido en aumento ya que para el mes de febrero se efectuo un incremento del 67% con relacion al mes de enero y para el mes de marzo fue del 52% con relacion al mes de febrero y tomando el mes de marzo con relacion al mes de enero este aumento en 154%.

COMPORTAMIENTO MENSUAL		
MES	TOTAL PQRSDF POR MES	VAR %
ENERO	67	0%
FEBRERO	112	67%
MARZO	170	52%



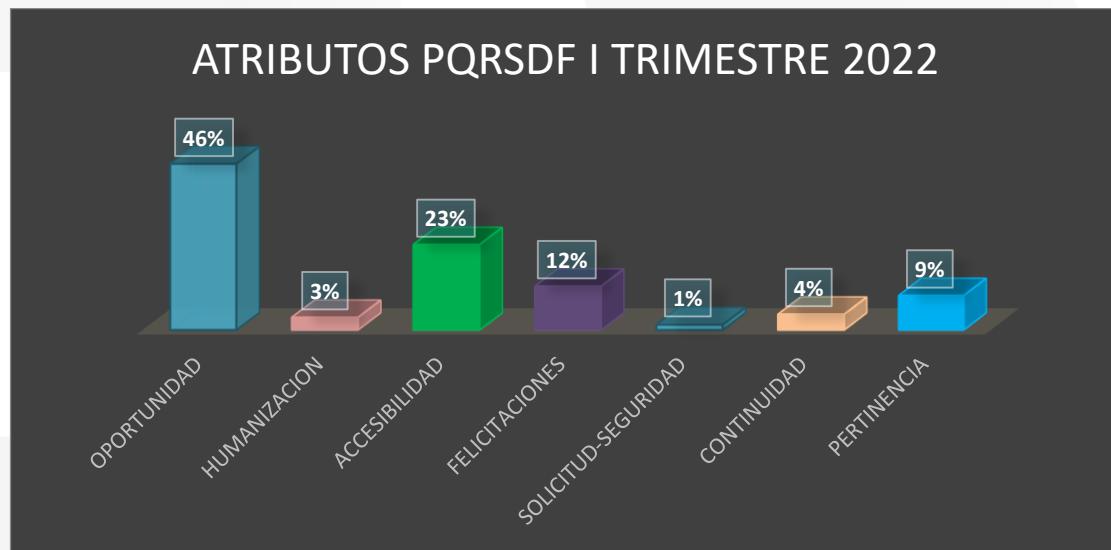
ANALISIS DE LAS PQRSDF POR ATRIBUTOS

Con relacion a los atributos establecidos para las PQRSDF, se evidencio que el atributo de oportunidad fue el que registro la mayor cantidad con un total de 160 para un equivalente del 465 del total de las PQRSDF; seguido de accesibilidad con una cantidad de 82 para un 23% y Pertinencia 33 con un 9%. Sin embargo, se obtuvo 42 Felicitaciones equivalente al 12%.

Tambien se refleja que los demas atributos tales como Humanizaion, Seguridad y Continuidad presentaron PQRSDF en menor cuantia.



ATRIBUTOS PQRSDF								
ATRIBUTOS PQRSDF	OPORTUNIDAD	HUMANIZACION	ACCESIBILIDAD	FELICITACIONES	SOLICITUD-SEGURIDAD	CONTINUIDAD	PERTINENCIA	TOTAL
CANTIDAD	160	12	82	42	5	15	33	349
	46%	3%	23%	12%	1%	4%	9%	100%



Al efectuar una revisión de la matriz d las PQRSDF, se evidencio que los ejes temáticos que fueron objeto de la presentación de estas son las siguientes:

ACCESIBILIDAD

- Demora en la autorización de asignación de citas
- Demora en la programación de cirugía: Ambulatorias y de Hospitalización.
- Sugiere que contesten las llamadas y los mensajes de whatsapp y solicita información para planificación familiar (postura de YADEL)

CONTINUIDAD

- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.
- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.
- Solicita cita de medicina general, al comunicarse con la entidad le indican que no hay agenda disponible



HUMANIZACION

- Falta de calidez y trato amable.
- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.
- Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.

OPORTUNIDAD

- Falta recurso humano (médicos, facturadores, enfermeras)
- Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.

PERTINENCIA

- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc
- Demora en la entrega de resultados: lab.clinico, rx,gastro cardio,neumo,

SEGURIDAD

- Instalaciones descuidadas, sin mantenimiento
- Dificultad para acceder a los servicios por causas ajenas a la institución.

OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA

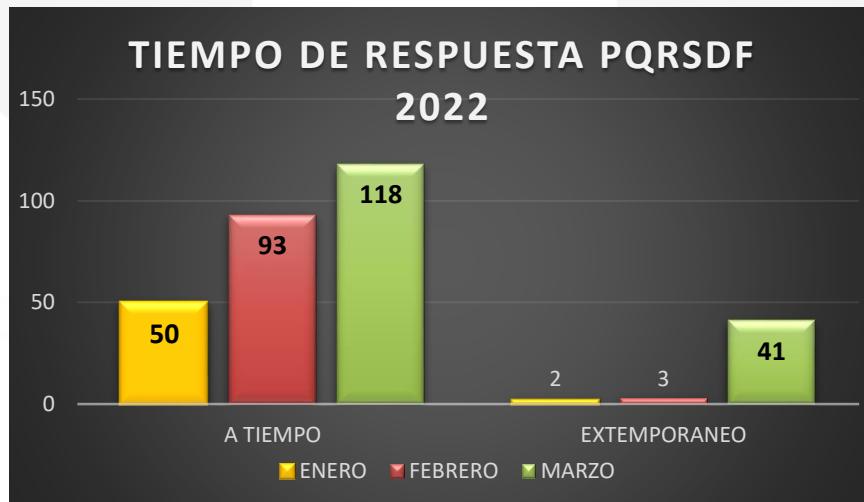
El procedimiento para la gestión de la PQRSDF indica que el término para resolver las PQRSDF en interés general o particular es de 15 días hábiles contados apartir del día siguiente a la fecha de su radicación; sin embargo de acuerdo al Decreto 491 de 2020 y sus modificaciones expedido por el Ministerio de Salud el término se aumentó a 30 días mientras este en vigencia la emergencia sanitaria a causa de la pandemia del COVID-19.

Durante este periodo de seguimiento se puede evidenciar que 46 PQRSDF se contestaron de manera extemporánea siendo este el 15% del total recibidas.

TIEMPO DE RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	%
A TIEMPO	261	85%
EXTEMPORANEO	46	15%
TOTAL	307	100%



TIEMPO DE RESPUESTA POR PERIODO		
MES	A TIEMPO	EXTEMPORANEO
ENERO	50	2
FEBRERO	93	3
MARZO	118	41
TOTAL	261	46





PQRSDF POR TIPO DE CANAL

Para el primer Trimestre de la vigencia 2022 se evidencia que los usuarios radicaron un total de 349 PQRSDF, de las cuales por correo electronico se interpusieron un total de 229 equivalente al 66%, seguido del buzón las cuales fueron de 98 para un 28% y el restante fueron por escrito, pagina web y personal en un 6%.

MEDIO DE PRESENTACION	N° PQRSDF	%
CORREO ELECTRONICO	229	66%
BUZON	98	28%
ESCRITA	8	2%
PAGINA WEB	5	1%
PERSONAL	9	3%
TOTAL	349	100%

OBSERVACIONES GENERAL

- Al efectuar una revisión de la información registrada en los diferentes campos de la matriz se observa inconsistencias en cuanto a la calidad del registro ya que se evidencio lo siguientes:
 - En la columna de SERVICIOS, se registran nombres de EPS lo cual no correspondería a este campo, Por otro lado, se registran celdas vacías.
 - En la columna de EPS, se registran nombres de atributos, servicios lo cual no correspondería a este campo.



The image shows two side-by-side windows of a software application. Both windows have a 'Filtros de texto' (Text Filters) header with a search bar and a 'ACEPTAR' (Accept) button.

Left Window (Filters):

- Search bar: 'Buscar'
- Filter list:
 - CONSULTA EXTERNA - TRABAJO SK
 - CONSULTA EXTERNA- SEDE DE ESF
 - CONVIDA
 - COOSALUD
 - ECOOPSOS
 - ENFERMERIA- COCINA- ASEO -
 - ENFERMERIA -HUMANIZACIÓN
 - ESPECIALISTAS
 - FACTURACIÓN
- Buttons: 'ACEPTAR' and 'Cancelar'

Table:

OBSERVACIONES		SERVICIO
o. SE RESPONDE CON CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONALES PARA LA ASIGNACION DE SU CITA		CONSULTA EXTERNA

Right Window (Filters):

- Search bar: 'Buscar'
- Filter list:
 - FAMISANAR
 - IMÁGENES DIAGNOSTICAS
 - NO ADRES
 - NO APLCA
 - NO APLICA
 - NUEVA EPS
 - OPORTUNIDAD
 - OPTOMETRIA
 - PERTINENCIA
- Buttons: 'ACEPTAR' and 'Cancelar'

Table:

SERVICIO	EPS
ALES DE ES PARA CITA	CONSULTA EXTERNA
	NUEVA EPS

- Podemos evidenciar que en este periodo se recibieron **42 Felicitaciones** resaltando la buena atención en la mayoría de los servicios del Hospital, lo cual exalta la labor realizada por el personal y aumenta la imagen institucional.
- Se evidencia un aumento significativo de las PQRSDF que interponen los usuarios del hospital.
- En el análisis de los atributos se reflejan los ejes temáticos por las cuales los usuarios interponen sus PQRSDF.
- Se implementaron diferentes estrategias para la divulgación de la información para las asignaciones de citas, como lo fueron: la divulgación visual por medio de pendones, afiches y volantes; además se realizó la orientación por parte de todo el personal de consulta externa.



RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Revisar y ajustar los registros conforme a los campos que parte de la estructura de la Matriz de las PQRSD y efectuar un listado que valide los datos a fin de estandarizar y mejorar la calidad de la información.
- Se recomienda el dar cumplimiento al procedimiento de PQRSD, en referencia a que se le debe indicar al peticionario los motivos de la demora y el término dentro del cual se le contestara la petición. Circular 008 de 2018 Supersalud.
- En relación con las respuestas extemporáneas, se recomienda generar acciones que permitan dar oportunamente respuesta a los peticionarios.
- Continuar fortaleciendo los canales de comunicación con los usuarios y seguir implementando metodologías para mantenerlos informados.
- Se recomienda realizar el despliegue del Plan de Acción del programa de Humanización.
- Socializar con las diferentes áreas los ejes temáticos y las causas a fin de mitigar el aumento de las PQRSD y que estas generen acciones que aseguren la atención a los usuarios para que obtengan los servicios que requieren, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- Se debe tener en cuenta que las medidas emitidas inicialmente por el gobierno nacional ocasionado por la emergencia sanitaria, estas en la actualidad en lo relacionado con situaciones administrativas se están derogando. Lo cual, incide en el tiempo de respuesta que se le deben dar a las PQRSD.

JOSE ALFREDO RAMIREZ ESCOBAR
Jefe de Control Interno
E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha