



E.S.E. HOSPITAL
Mario Gaitán Yanguas
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SOACHA – CUNDINAMARCA
NIT. 800.006.850-3

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

Periodo Evaluado: ABRIL 01 A JUNIO 30 DEL 2022
Segundo Trimestre Vigencia 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 abril 01 a junio 30 del 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

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
email: hmgyssoacha@yahoo.com - hsoacha@cundinamarca.gov.co
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.
Soacha –Cundinamarca–





- **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 segundo Trimestre de 2022 se recibieron en total **833 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 II Trimestre de 2022.
2. Análisis de las PQRSDF por servicio y eps II TRIMESTRE 2022.
3. Comportamiento Mensual de las PQRSDF durante el periodo.
4. Analisis de la PQRSDF por atributos II TRIMESTRE 2022.
5. Oportunidad en Tiempos de Respuesta PQRSDF II Trimestre de 2022.
6. PQRSDF por tipo de canal II TRIMESTRE 2022.
7. Analisis Comparativo I Y II Trimestre 2022.
8. Comportamiento Mensual Del Primer Semestre De 2022 De Las PQRSD
9. Comite de PQRSDF
10. Observaciones generales
11. Recomendaciones y/o sugerencias

TOTAL PQRSDF II TRIMESTRE 2022

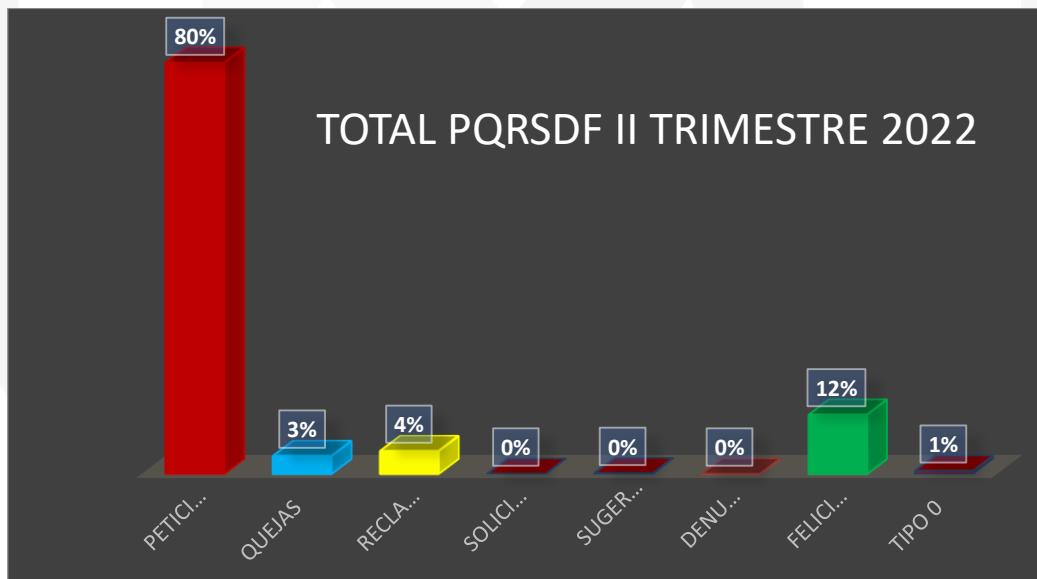
Durante el Primer Trimestre de 2022 los usuarios radicaron un total de 833 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; en las cuales manifestaron sus inquietudes con 665 Peticiones, 29 Quejas, 37 Reclamos, 1 Sugerencia y 96 Felicitaciones. Sin embargo se evidencia PQRSDF de tipo 0 que no corresponde a ninguna clasificación y suma 5 las cuales deben ser depuradas en la matriz.



E.S.E. HOSPITAL
Mario Gaitán Yanguas
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SOACHA – CUNDINAMARCA
NIT. 800.006.850-3

TOTAL PQRSDF II TRIMESTRE 2022					
TIPO PQRSDF	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	153	248	264	665	80%
QUEJAS	20	9	0	29	3%
RECLAMOS	5	11	21	37	4%
SOLICITUDES	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	1	0	1	0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	16	54	26	96	12%
TIPO O	0	5	0	5	1%
TOTAL	194	328	311	833	100%



ANALISIS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO Y EPS II TRIMESTRE 2022

Como se observa en la siguientes tablas el servicio que más presenta quejas y reclamos es el de Imageneología tuvo un total de 133 PQRSDF del %, seguido de Medicina Interna que alcanzo un numero de 96 para un procentaje del 12 % , Laboratorio clínico que tuvo 54 para un 6%., medicina general 46 para un 6% y Hospitalización con 43 para un 5%.

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
email: hmgyssoacha@yahoo.com - hsoacha@cundinamarca.gov.co
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.
Soacha -Cundinamarca-.





También podemos concluir que los servicios afectados con las PQRSDF son 54 servicios el cual representa un cantidad considera los servicios de Anestesiología, biometría, biopsia, cardiología, cirugía general, colposcopia, consulta maxilofacial, dermatología, enfermería, esofagogastroduodenoscopia, fonoaudiología, facturación, gastroenterología, neumología, neuroconducción, orrinolaringología, y otros presentan el menor número de PQRSDF durante el periodo evaluado.

SERVICIOS PQRSDF	II TRIMESTRE 2022				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ACTIVOS FIJOS	1	0	0	1	0%
ANESTESIOLOGIA	1	0	3	4	0%
BIOMETRIA	0	0	1	1	0%
BIOPSIA	0	0	1	1	0%
CARDIOLOGIA	4	3	1	8	1%
CENTROS Y PUESTOS DE SALUD	1	10	3	14	2%
CIRUGIA GENERAL	0	4	1	5	1%
CITA HIPERTENSOS	0	0	1	1	0%
COLPOSCOPIA	0	0	1	1	0%
COMUNITARIA	0	5	20	25	3%
CONSULTA MAXILOFACIAL	0	0	1	1	0%
CX LENTE	0	0	1	1	0%
CONSULTA EXTERNA	8	2	1	11	1%
DERMATOLOGIA	0	3	1	4	0%
ELECTROCARDIOGRAMA	0	6	4	10	1%
ENDOCRINOLOGIA	9	5	7	21	3%
ENFERMERIA	1	4	1	6	1%
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	0	0	1	1	0%
FONOAUDIOLOGIA	0	0	1	1	0%
FACTURACION	3	5	0	8	1%
GASTROENTEROLOGIA	4	5	1	10	1%
GINECOLOGIA	4	11	7	22	3%
HOSPITALIZACION	12	30	1	43	5%
IMAGENOLOGIA	41	45	47	133	16%
LABORATORIO CLINICO	18	15	21	54	6%
LAVADO DE OIDOS	0	0	1	1	0%



E.S.E. HOSPITAL
Mario Gaitán Yanguas
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SOACHA – CUNDINAMARCA
NIT. 800.006.850-3

MEDICINA GENERAL	6	20	20	46	6%
MEDICINA INTERNA	10	27	59	96	12%
NEUMOLOGIA	0	4	0	4	0%
NEUROLOGIA	5	9	12	26	3%
NEUROCONDUCCION	0	0	2	2	0%
NUTRICION	1	7	4	12	1%
ODONTOLOGIA	5	11	7	23	3%
OFTANMOLOGIA	8	14	11	33	4%
OPTOMETRIA	2	1	9	12	1%
ORTOPEDIA	3	15	9	27	3%
OTORRINOLARINGOLOGIA	2	2	3	7	1%
PEDIATRIA	1	3	3	7	1%
PSIQUIATRIA	0	6	6	12	1%
PSICOLOGIA	0	2	2	4	0%
POTENCIALES EVOCADOS	0	0	2	2	0%
RADIOGRAFIA DE CADERA	0	0	1	1	0%
TERAPIAS	0	9	15	24	3%
PLANEACION INTITUCIONAL	1	0	0	1	0%
PYD ESPECIALISTAS	3	3	0	6	1%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	1	0	1	0%
SALAS DE CIRUGIA	1	1	0	2	0%
SEGURIDAD Y VIGILANCIA	1	3	1	5	1%
TALENTO HUMANO	1	0	0	1	0%
URGENCIAS	7	11	2	20	2%
UROLOGIA	9	14	8	31	4%
VACUNACION	5	4	4	13	2%
VACIAS	16	0	0	16	2%
N/A	16	7	0	23	3%
TOTALES	194	331	308	833	100%

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
email: hmgyssoacha@yahoo.com - hsoacha@cundinamarca.gov.co
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.
Soacha -Cundinamarca-.

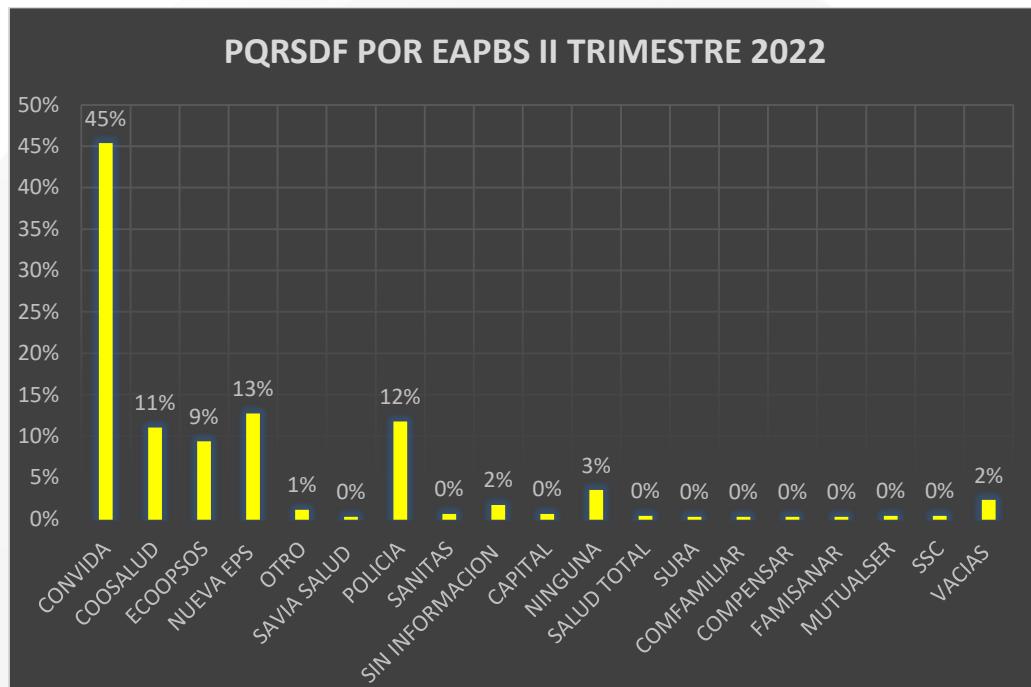




Con relacion a las EPS que mas presentan PQRSDF, es la EPS Convida la cual alcanzo una cantidad de 377 equivalente a un % del total, seguido Nueva Eps con un total de 105 para un % , la Eps de la Policia obtuvo una cantidad de 98 para un porcentaje de % y un item que se nombra como ninguna con 38 para un %.

PQRSDF POR EPS II TRIMESTRE DE 2022

PQRSDF POR EAPBS II TRIMESTRE 2022		
EPS	TOTAL	%
CONVIDA	377	45%
COOSALUD	91	11%
ECOOPSOS	77	9%
NUEVA EPS	105	13%
OTRO	8	1%
SAVIA SALUD	1	0%
POLICIA	97	12%
SANITAS	4	0%
SIN INFORMACION	13	2%
CAPITAL	4	0%
NINGUNA	28	3%
SALUD TOTAL	2	0%
SURA	1	0%
COMFAMILIAR	1	0%
COMPENSAR	1	0%
FAMISANAR	1	0%
MUTUALSER	2	0%
SSC	2	0%
VACIAS	18	2%
TOTAL	833	100%



COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSDF DURANTE EL PERIOD

Al analizar el comportamiento de la cantidad de las PQRSDF interpuestas por los usuarios, se evidencia que han venido en aumento ya que para el mes de mayo se efectuo un incremento del 39% con relacion al mes de abril y para el mes de junio fue del 37% con relacion al mes de mayo y tomando el mes de junio con relacion al mes de abril este aumento en 23%.

COMPORTAMIENTO MENSUAL		
MES	TOTAL PQRSDF POR MES	%
ABRIL	194	23%
MAYO	327	39%
JUNIO	312	37%
TOTAL	833	100%



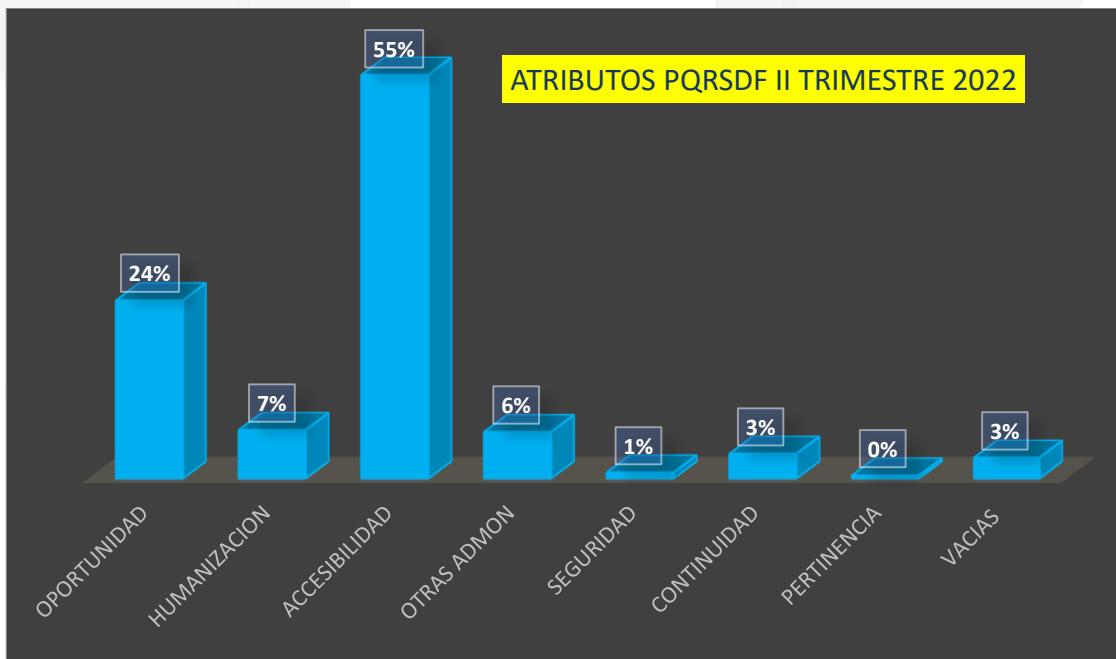


ANALISIS DE LAS PQRSDF POR ATRIBUTOS II TRIMESTRE 2022

Con relacion a los atributos establecidos para las PQRSDF, se evidencio que el atributo de Accesibilidad fue el que registro la mayor cantidad con un total de 406 para un equivalente del 55% del total de las PQRSDF; seguido de Oportunidad con una cantidad de 180 para un 24% y Humanizacion 49 con un 7% seguido con puntaje alto de continuidad con una cantidad de 25 con un 3%. Sin embargo, se obtuvo una cantidad de 21 que corresponden a la totalidad de casillas vacias equivalente a un 3% .

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

ATRIBUTOS PQRSDF II TRIMESTRE 2022									
ATRIBUTOS PQRSDF	OPORTUNIDAD	HUMANIZACION	ACCESIBILIDAD	OTRAS ADMON	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	PERTINENCIA	VACIAS	TOTAL
ABRIL	34	44	97	1	0	0	2	0	178
MAYO	30	0	192	17	6	6	1	19	271
JUNIO	116	31	117	29	0	19	0	2	314
TOTAL	180	49	406	47	6	25	3	21	737
%	24%	7%	55%	6%	1%	3%	0%	3%	100%





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

ACCESIBILIDAD

- Demora en la asignacion de citas medicas
- Demora de procedimientos en consultorio
- No agendas disponibles para diferentes especialidades

OPORTUNIDAD

- Incumplimiento en el horario de atencion al publico en areas de la institución.
- No contestan las quejas con oportunidad ni calidad

HUMANIZACION

- Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atencion.
- Otras causas

OTRAS ADMINISTRATIVAS

- Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias,vigilantes.
- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta,apertura de HC, etc
- Demora en la autorización de la EPS
- Medios de comunicación insuficientes (telefonos, carteleras, TV)
- Incumplimiento en el horario de atencion al publico en areas de la institución.

OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSTDF II TRIMESTRE 2022

El procedimiento para la gestión de la PQRSTDF indica que el término para resolver las PQRSTDF en interes general o particular es de 15 dias 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 aumento a 30 dias mientras este en vigencia la emergencia sanitaria a causa de la pandemia del COVID-19.

Durante este periodo de seguimiento se puede evidenciar que 187 PQRSTDF se contestaron de manera extemporánea siendo este el 25% del total recibidas.



E.S.E. HOSPITAL
Mario Gaitán Yanguas
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SOACHA – CUNDINAMARCA
NIT. 800.006.850-3

RESPUESTA PQRSDF II TRIMESTRE 2022					
TIEMPO DE RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
A TIEMPO	131	170	249	550	75%
EXTEMPORANEO	47	98	42	187	25%
TOTAL	178	268	291	737	100%



TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF II TRIMESTRE 2022				
MES	A TIEMPO	EXTEMPORANEO	TOTAL	%
ABRIL	131	47	178	24%
MAYO	170	98	268	36%
JUNIO	249	42	291	39%
TOTAL	550	187	737	100%

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
email: hmgyssoacha@yahoo.com - hsoacha@cundinamarca.gov.co
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.
Soacha -Cundinamarca-.

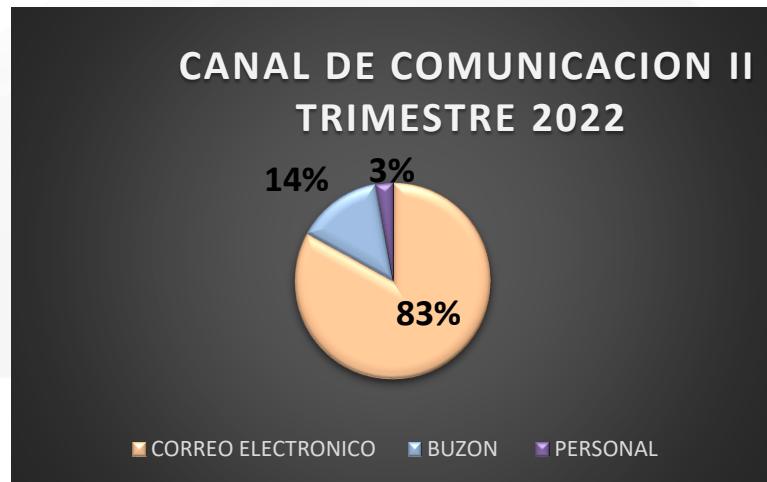




PQRSDF POR TIPO DE CANAL II TRIMESTRE 2022

Para el segundo Trimestre de la vigencia 2022 se evidencia que los usuarios radicaron un total de 737 PQRSDF, de las cuales por correo electrónico se interpusieron un total de 612 equivalentes al 83%, seguido del buzón las cuales fueron de 104 para un 14% y el restante fueron 21 equivalentes a un 3% que se interpusieron personalmente.

CANAL DE COMUNICACIÓN PQRSDF II TRIMESTRE 2022		
MEDIO DE PRESENTACION	N° PQRSDF	%
CORREO ELECTRONICO	612	83%
BUZON	104	14%
PERSONAL	21	3%
TOTAL	737	100%



ANALISIS COMPARATIVO I Y II TRIMESTRE 2022

Se realizo un analisis comparativo del primer y segundo trimestre del 2022 sobre la cantidad de PQRSD de cada uno, donde se observa como resultado un incremento para el segundo trimestre de estas del 111% equivalente de 388 mas que el primer trimestre del 2022. Lo anterior, refleja que se deben generar acciones que mejoren la prestacion del servicio ya que el aumento reflejado afecta la gestion e imagen institucional.

I TRIMESTRE		II TRIMESTRE	
MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD
ENERO	67	ABRIL	178
FEBRERO	112	MAYO	268
MARZO	170	JUNIO	291
TOTAL I TRIMESTRE	349	TOTAL II TRIMESTRE	737
VAR %	111%		



COMPORTAMIENTO MENSUAL DEL PRIMER SEMESTRE DE 2022 DE LAS PQRSDF

De igual manera al ítem anterior, se efectuó un análisis del comportamiento mes a mes del primer semestre del 2022, el cual arrojó como resultado que en promedio mensual aumento mensualmente la cantidad de PQRSDF en 37% siendo los más relevantes el mes de febrero que incremento en en 67% con respecto al mes de enero; el mes de marzo creció un 52% con relación al mes de febrero y el mayo un 51% con relación al mes de abril respectivamente.

COMPORTAMIENTO MENSUAL PRIMER SEMESTRE 2022 PQRSDF	
MES	CANTIDAD
ENERO	67
FEBRERO	112
MARZO	170
ABRIL	178
MAYO	268
JUNIO	291



COMPORTAMIENTO MENSUAL PRIMER SEMESTRE 2022 PQRSD



COMITE DE PQRSDF

A este respecto se cuenta con la Resolucion No. 206 de 12 de julio de 2017, Por medio del cual se crea el Comite Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) de la ESE Hospital Mario gaitan Yanguas de Soacha de acuerdo a la Normatividad Vigente.

Al efectuar una revision del acto administrativo se evidencio que este presenta inconsistencias en algunos contenidos de su articulado ya que no dan claridad en los aspectos general que debe contener en la funcionabilidad del comite tales como:

- **Articulo Tercero:** No se establece en numero absoluto e impar los integrantes que conforman el comite, en tal sentido no se determina el Quorum establecido para toma de decisiones.
- **Articulo Cuarto:** Se menciona las funciones pero no tiene asignado quien es el presidente del comite.
- **Articulo Quinto:** Se menciona las funciones del secretario pero no tiene asignado quien es el secretario del comite.
- **Articulo Octavo:** expresa que el comite de PQRSDF deliberara validamente con un numero igual o superior a tres (3) de sus miembros. Para adoptar decisiones. Sin embargo en el articulo tercero se tiene como integrantes del comite en su numeral 5. Referentes delos procesos institucionales de la ESE Hospital Mario Gaitan YanguaS, generadores PQRSDF en el mes (Emitir planes de mejoramiento). Lo anterior, refleja que existe un numero indeterminado de los integrantes del comite.

En cunato a los informes de las PQRSDF, estos son presentandos en el macrocomite periodico que efectua la institucion pero en el marco del COMITE DE SIAU.



OBSERVACIONES GENERALES

- Podemos evidenciar que en este periodo se recibieron **96 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.
- Al efectuar una revision de la informacion registrada en la matriz reportada se evidencio las siguientes inconsistencias sobre los registros descritos en las columnas.
 - En la columna por TIPO de PQRSD, se encontro 5 registros con la denominacion TIPO 0, los cuales al verificarlos no corresponde a PQRSDF, por lo cual deben ser eliminados de la matriz.
 - Filtrando la columna de CLASIFICACION DE LAS PQRSDF, se evidencio 16 registro con denominacion vacia. Las cuales debe ser clasificadas en uno de los atributos segun el caso.
 - Al igual que el itemn anterior, Filtrando la columna de CLASIFICACION DE LAS PQRSDF, se observo 96 registros denominados OTRAS ADMINISTRATIVAS, las cuales al cruzarlas con los otros campos corresponde a Felicitaciones, sugerencias entre otras, generando inconsistencias en la calidad de la informacion que se registra por lo tanto se recomienda ajustar de acuerdo a la coherencia de la PQRSDF.
 - Cuando se filtra por CLASIFICACION DE LAS PQRSDF, en el atributo de HUMANIZACION, se evidencia que al cotejarlas con el TIPO DE PQRSDF corresponden a felicitaciones segun columna de TIPO DE PQRSDF.
 - En la columna de SERVICIOS Y EPS, se encuentra registros con denominacion vacia y N/A, las cuales pertenecen a las diferentes PQRSDF. Por lo tanto se hace necesario efectuar una una revision en estos aspectos a fin de mejorar la calidad de la informacion.
- Se evidencia un aumento significativo de las PQRSDF que interponen los usuarios del hospital.
- Se evidencia que hay extemporaniedad de algunas respuestas de las PQRSD.
- Se reflejan inconsistencias en la resolucion No. 206 del 17 de julio del 2017.
- 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 realizo la orientación por parte de todo el personal de consulta externa.



E.S.E. HOSPITAL
Mario Gaitán Yanguas
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SOACHA – CUNDINAMARCA
NIT. 800.006.850-3

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Revisar y ajustar los registros conforme a los campos que hacen 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 PQRSTDF, 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.
- Socializar con las diferentes áreas los ejes temáticos y las causas a fin de mitigar el aumento de las PQRSTDF 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.
- Revisar y ajustar la resolución No. 206 del 12 de julio del 2017.

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

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.
email: hmgyssoacha@yahoo.com - hsoacha@cundinamarca.gov.co
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.
Soacha -Cundinamarca-

