



INFORME PQRSDF

VIGENCIA 2021

Cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76

Periodo Evaluado: **VIGENCIA 2021**

Fecha de Elaboración: **FEBRERO 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 a la vigencia 2021.

Para la elaboración del presente informe se tomaron las PQRSDF presentadas por los usuarios al Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha por los diferentes medios escritos y electronicos, ademas de los buzones que se encuentran ubicados dentro de la institución; en la vigencia 2021. 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 año se recibieron en total **1028 PQRSTDF:**

CANALES DISPUESTOS

Total PQRSTDF en Buzones:	146
Correo Electronico:	576
Correspondencia:	306

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. Apertura de Buzones 2021
2. Total PQRSTDF de 2021
3. Análisis de las PQRSTDF
4. Criterios de PQRDFS
5. Oportunidad Tiempos de Respuesta
6. Criterio a Resaltar
7. PQRSTDF por correo electronico
8. Recomendaciones



APERTURA BUZONES VIGENCIA 2021

De acuerdo al procedimiento de PQRSDF, se realizó revisión de las Actas de Apertura de los buzones del Sistema PQRSDF los cuales se encuentran ubicados en las diferentes Sedes, Centros y Puestos de Salud del Hospital Mario Gaitan Yanguas de Soacha, así:

UBICACIÓN	VISITAS PARA APERTURA DE BUZONES AÑO 2021											
	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	No. VISITAS		vs No. PQRSDF		ABRIL		MAYO		JUNIO			
HOSPITAL	0	0	2	3	1	2	1	5	1	4	0	0
SIBATE	3	2	2	1	4	1	2	0	2	4	8	5
PABLO NERUDA	0	5	3	3	4	5	2	1	1	0	4	3
CIUDAD LATINA	1	1	3	0	4	1	2	1	4	1	5	3
GRANADA	1	0	3	1	1	1	2	4	3	4	4	0
LA DESPENSA	2	0	2	3	3	0	3	1	4	1	4	0
SANTILLANA	1	0	3	0	1	0	3	0	4	1	4	0
CAZUCA	0	0	2	0	4	1	3	0	4	0	4	0
LA ISLA	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0
UBICACIÓN	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
HOSPITAL	2	16	2	7	1	0	0	0	2	0	2	5
SIBATE	5	2	4	1	4	1	2	2	4	1	5	0
PABLO NERUDA	5	1	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0
CIUDAD LATINA	5	1	3	1	4	0	4	1	4	0	5	0
GRANADA	5	1	4	1	3	3	4	3	4	0	5	15
LA DESPENSA	5	2	4	0	4	2	3	2	3	0	5	1
SANTILLANA	5	0	3	0	4	1	4	1	2	0	5	2
CAZUCA	5	1	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0
LA ISLA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
												292
												146

De acuerdo al procedimiento de PQRSDF, se recopilo la informacion entregada de las aperturas de los buzones que están ubicados dentro de la institución y en los Puestos – Centros de Salud.

Por parte de la Oficina de Control Interno se revisan los buzones y se evidencio los siguiente:

- Se evidencio que se realizaron actividades de socializacion sobre los derechos y deberes de los usuarios en los Centros y puestos de Salud y en el hospitalizacion, tambien en el momento de las aperturas de buzones.
- Igualmente se evidencia las piezas comunicativas (visuales y auditivas)
- El día 21 de diciembre del 2021, se instalo el buzon en el Puesto de salud de la Despensa; el 22 de diciembre del 2021, se instalo el buzon en consulta externa y el 29 de diciembre del 2021, se instalo el buzon en el puesto de salud La Isla.

TOTAL PQRSDF VIGENCIA 2021

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-.





Durante la vigencia 2021 los usuarios radicaron un total de 1028 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; en las cuales manifestaron sus inquietudes con 68 Peticiones, 98 Quejas, 548 Reclamos, 220 Sugerencias y 70 Felicitaciones.

PQRSDF VIGENCIA 2021

PERIODO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
ENERO	4	12	22	95	0	6
FEBRERO	10	9	34	73	0	3
MARZO	0	6	42	46	0	5
ABRIL	9	5	55	0	0	4
MAYO	0	12	30	1	0	3
JUNIO	0	6	43	1	0	2
JULIO	1	11	62	0	0	8
AGOSTO	2	2	59	0	0	13
SEPTIEMBRE	3	10	78	0	0	4
OCTUBRE	2	7	66	0	0	6
NOVIEMBRE	6	14	36	0	0	16
DICIEMBRE	31	4	21	4	24	0
TOTALES	68	98	548	220	24	70





ANALISIS DE LAS PQRSDF

Como se observa en la siguientes tablas el servicio que más presenta quejas y reclamos es el de Consulta externa seguido por Facturación e inconformidad con la EPSConvida, en cuanto al acceso y oportunidad para las asignaciones de citas que los usuarios demandan.

También podemos concluir que los servicios de Salas de Cirugía, Oftalmología, Terapias e Historias Clínicas, recursos humanos presentan el menor numero de PQRSDF durante la vigencia 2021 ademas el servicio de Call Center- Asignacion de Citas fue el que evidencio menos quejas y reclamos.

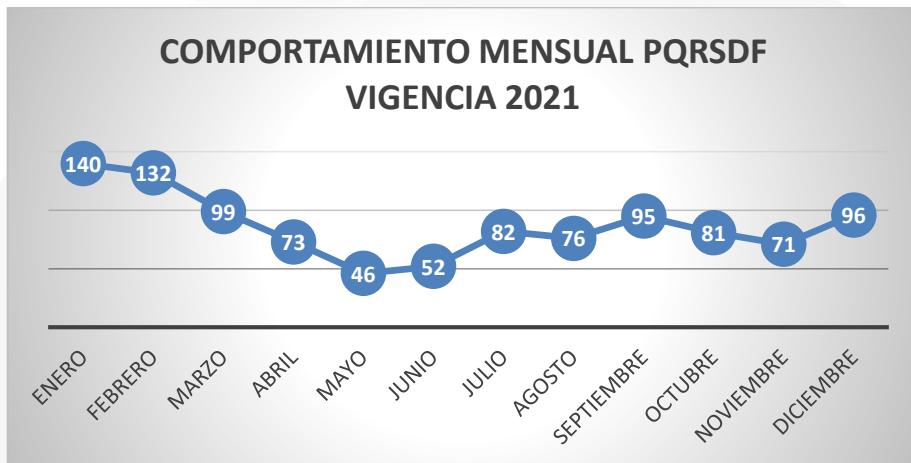
SERVICIOS PQRSDF	TOTAL
FACTURACION	157
URGENCIAS	65
ENFERMERIA	33
CONSULTA EXTERNA	269
OFTALMOLOGIA	8
LABORATORIO	76
HOSPITALIZACION	61
SALAS DE CIRUGIA	14
PYD ESPECIALISTAS	33
GINECOLOGIA	17
TERAPIAS	4
ODONTOLOGIA	46
RECURSOS HUMANOS	8
CENTROS Y PUESTOS DE SALUD	67
ATENCION AL USUARIO	54
HISTORIAS CLINICAS	11
IMAGENOLOGIA	103
SEGURIDAD Y VIGILANCIA	12
CALL CENTER - ASIGNACIÓN CITAS	1



PQRSDF EPS	CANTIDAD
CONVIDA	334
CONVIDA SUBSIDIADO	20
ECOOPSOS	91
NUEVA EPS	89
COOSALUD	92
MEDICOS DO MUNDO	0
IRC	0
UT SERVISALUD	0
OTRAS	87
NO REPORTA	330

Se puede evidenciar que los usuarios que mas PQRSDF presentan son los de CONVIDA, las cuales ascienden a 354 por motivos de accesibilidad a los servicios principalmente generando mesas de trabajo entre las dos partes para mejorar los canales de solicitudes de citas.

MES	TOTAL PQRSDF POR MES
ENERO	140
FEBRERO	132
MARZO	99
ABRIL	73
MAYO	46
JUNIO	52
JULIO	82
AGOSTO	76
SEPTIEMBRE	95
OCTUBRE	81
NOVIEMBRE	71
DICIEMBRE	96



CRITERIOS DE PQRDFS

ATRIBUTOS PQRDF	OPORTUNIDAD	HUMANIZACION	ACCESIBILIDAD	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	PERTINENCIA	TOTAL
CANTIDAD	224	179	250	23	56	52	784
	28,57%	22,83%	31,89%	2,93%	7,14%	6,63%	100%



Se puede observar que el criterio de accesibilidad es el que mas tiene representación en las PQRSDF que radicaron los usuarios en la vigencia 2021; esto obedece a la accesibilidad de citas por Call center y canales alternos de lineas telefonicas para especialidades.



Por lo anterior, el criterio de oportunidad se afecta de manera en relacion a la percepcion de no accesibilidad del servicio.

OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA

El procedimiento para la gestion de la PQRSDF indica que el término para resolver las PQRSDF 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 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.

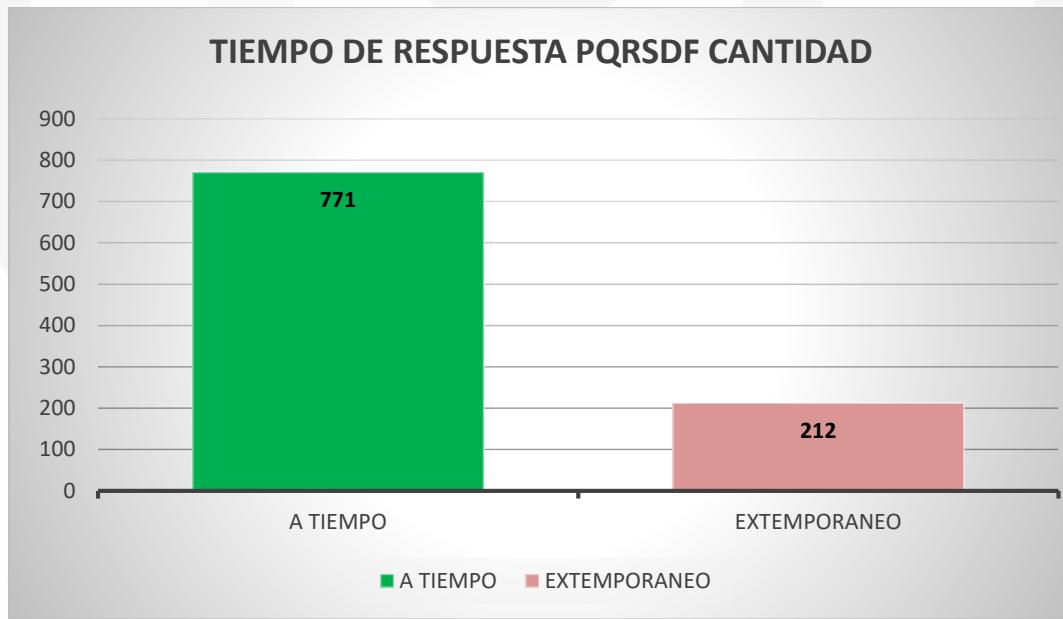
Durante la vigencia del 2021 se evidencio que 212 PQRSDF se contestaron de manera extemporánea siendo este el 22% del total recibidas.

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD PQRSDF
A TIEMPO	771
EXTEMPORANEO	212





MES	A TIEMPO	EXTEMPORANEO	TOTAL
ENERO	128	12	140
FEBRERO	114	18	132
MARZO	67	32	99
ABRIL	53	20	73
MAYO	38	8	46
JUNIO	37	15	52
JULIO	73	9	82
AGOSTO	72	4	76
SEPTIEMBRE	70	25	95
OCTUBRE	65	16	81
NOVIEMBRE	24	47	71
DICIEMBRE	30	6	36
TOTAL	771	212	983



CRITERIOS A RESALTAR

- Podemos evidenciar que en este periodo se recibieron **70 Felicitaciones** resaltando la buena



atención en la mayoría de los servicios de la institución, resultados igualmente socializados al talento humano.

- Algo muy importante a resaltar fue la ampliación del horario de atención del Call Center de la institución, el cual se extendió de 6 am, a 6 pm. De Lunes a Sabado; lo cual garantiza la atención oportuna para la asignación de citas.
- 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 redes sociales; además se realizó la orientación por parte de todo el personal de consulta externa y de atención al usuario.

PQRSDF POR CORREO ELECTRONICO

Para la vigencia 2021 se evidencia que los usuarios radicaron un total de **576 PQRSDF por correo electrónico**; las cuales en su mayoría corresponde a solicitud de Asignación de Citas, solicitud de información de los diferentes servicios, solicitud de Historias Clínicas, copia de carnet de vacunación y estado de cartera, solicitud de resultado de biopsias, exámenes, vacunación y ecografía, solicitud y envió datos de vacunación, solicitud de vacuna, sugerencia en el servicio de Hospitalización, solicitud de visita sospecha COVID-19, verificación autenticidad de incapacidades.

PQRSDF POR E-MAIL	
ENERO	106
FEBRERO	87
MARZO	55
ABRIL	42
MAYO	18
JUNIO	31
JULIO	30
AGOSTO	41
SEPTIEMBRE	60
OCTUBRE	56
NOVIEMBRE	40
DICIEMBRE	10

RECOMENDACIONES

- Se recomienda el dar cumplimiento al procedimiento de PQRSDF, en referencia a que se le debe indicar al peticionario los motivos de la demora y el término dentro del cual se le contestará la petición. Circular 008 de 2018 Supersalud.



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

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

- En relación con las respuestas extemporáneas, se recomienda asegurar la accesibilidad a los usuarios de todos los servicios que presta la institución dando oportuna respuesta a sus solicitudes.
- Continuar fortaleciendo los canales de comunicación con los usuarios y seguir implementando metodologías para mantenerlos informados.
- En cuanto al criterio de Accesibilidad se debe asegurar 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.

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-.

