INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.
PERIODO ENERO - JUNIO 2023

LUCEDY TRUJILLO LAZO
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
SEPTIEMBRE 2023

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

INTRODUCCIÓN

Señala la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270, que la finalidad de la Función Pública, es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

El proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, se establece como eje transversal, herramienta útil para la revisión, análisis, evaluación, control y mejoramiento continuo, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad. De igual forma se puede establecer la manera de cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la E.S.E Hospital San José del Guaviare.

La oficina de Control Interno de Gestión, en razón al cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), presenta el informe del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio del 2023, del proceso de peticiones quejas, reclamos y felicitaciones presentadas en lo transcurrido de la vigencia, realizando un análisis de la base de datos suministrada por el área SIAU, con el fin de hacer seguimiento y revisión continua, comprobando los procesos de P.Q.R.S.F, y respuestas. Se realizó seguimiento al trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por la E.S.E Hospital san José del Guaviare, formularon en el cumplimiento de la misión de la Entidad.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

ALCANCE

El presente informe de auditoría, realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones y de los derechos de petición del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio del 2023.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 3°".
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Estatuto Anticorrupción, Articulo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto 1166 de julio de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015".

TÉRMINOS DE RESPUESTA

De acuerdo al artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, los términos para dar trámite a las repuestas son los siguientes:

*"**ARTÍCULO 14.** **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

***PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".*

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

CANALES DE ATENCIÓN

La E.S.E Hospital San José del Guaviare, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a trámites, servicios y/o información de la Entidad.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Presencial	Atención Personal Atención por Correspondencia	Calle 12 Carrera 20 - Barrio La Esperanza, Teléfono Fijo: (608) 5840531	Oficina Ventanilla Única de Lunes a jueves 08:00 a.m. a 11:30 a.m. 02:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes 08:00 a.m. a 11:00 a.m. 02:00 p.m. a 4:30 p.m.
Atención telefónica	Línea Celular	Celular: 3185689597	Días hábiles de lunes a viernes Horario de oficina 08:00 a.m. a 12: 30 p.m. 02:00 p.m. a 06:00 p.m.
Virtual	Aplicativo página Web	Página Web: https://www.esehospitalguaviare.gov.co/inicio/1 Facebook: https://web.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare Instagram: https://www.instagram.com/ese_hsjg/ Twitter: https://twitter.com/ESE_HSJG	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	contactenos@esehospitalguaviare.gov.co pqrs@esehospitalguaviare.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 12 Carrera 20 - Barrio La Esperanza	Todos los días.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRSF, la información es tomada fielmente de los archivos entregados por la oficina del Sistema Información y Atención al Usuario - SIAU, el cual opera como la herramienta para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que requiera de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, atención sobre requerimientos propios de su función.

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

" El Hospital A Su Servicio "

1. Resultado de verificación de enero a junio de la vigencia 2023.

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

1.1. Cantidad del tipo de solicitudes o requerimientos durante el periodo de enero a junio evaluado 2023.
1.2. Número de solicitudes o requerimientos por mes, durante el primer semestre 2023.
1.3. Los servicios o dependencias donde se presentaron las solicitudes más representativas durante el primer semestre 2023.
1.4. Comparativo de solicitudes más representativas del periodo enero a junio vigencia 2022- 2023.
1.5. Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas durante el primer semestre 2023.

1.1 Número de Solicitudes o requerimiento

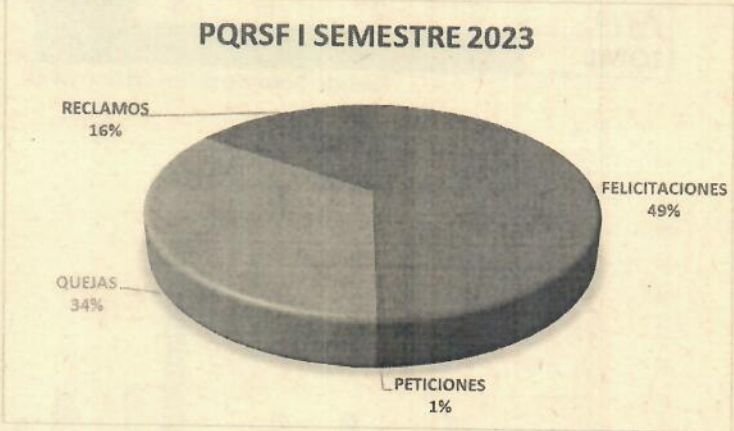
En total se recibieron trescientas sesenta y dos (362) solicitudes en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, distribuidas así:

Tabla N° 1

ITEM	TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	%
1	FELICITACIONES	178	49%
2	PETICIONES	2	1%
3	QUEJAS	125	34%
4	RECLAMOS	57	16%
TOTAL		**362**	**100%**

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 1



En el gráfico N°1. Se evidencia que el mayor porcentaje lo obtuvo el componente de felicitaciones con una participación del cuarenta y nueve por ciento (49%), seguido por quejas con treinta y cuatro por ciento (34%), y reclamos con dieciséis por ciento (16%), peticiones con uno por ciento (1%).

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

" El Hospital A Su Servicio "

De acuerdo a la información reportada para el primer semestre de la vigencia 2023 (enero a junio) de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, se observa que existe diferencia positiva frente a los dos componentes más representativos que fueron felicitaciones y quejas. Pese que para el semestre evaluado se encontraron más felicitaciones frente a las quejas presentadas, es muy habitual que el porcentaje de quejas sobrepasen el 30%, siendo este un alto número de quejas para la entidad. Para lo cual se hace necesario continuar con el desarrollo de estrategias eficientes y eficaces que permitan el mejoramiento continuó en la calidad y oportunidad de los servicios a los habitantes del Departamento del Guaviare y así mejorar el componente de las felicitaciones para el primer semestre de la presente vigencia.

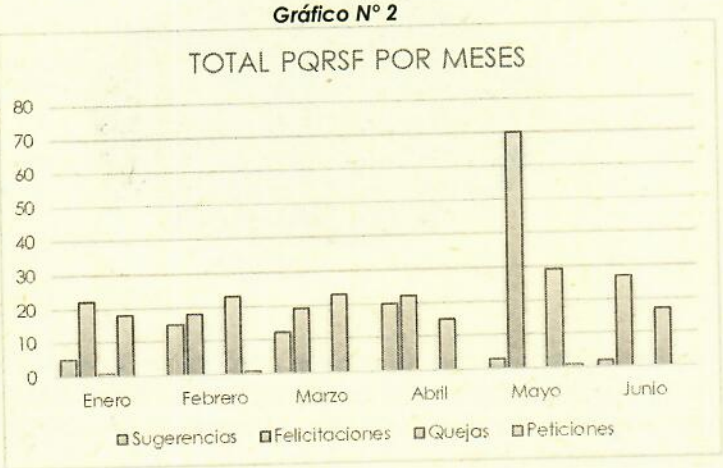
1.2. Número de solicitudes o requerimientos por mes, durante el I semestre de 2023.

Tabla N° 2

TOTAL POR MESES					
Mes	**Sugerencias**	**Felicitaciones**	**Quejas**	**Peticiones**	**TOTAL**
Enero	5	22	18	0	**45**
Febrero	15	18	23	1	**57**
Marzo	12	19	23	0	**54**
Abril	20	22	15	0	**57**
Mayo	3	70	29	1	**103**
Junio	2	27	17	0	**46**
TOTAL	**57**	**178**	**125**	**2**	**362**

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 2



Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

La tabla N° 2. Muestra que de las trescientas sesenta y dos (362) manifestaciones hechas por medio página web (Link Almera), buzones en los diferentes puntos dentro de la institución, correo electrónico, oficina, personal por los diferentes usuarios durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2023; ciento setenta y ocho (178) formatos corresponden a felicitaciones, obteniendo el mayor número durante el mes de mayo con setenta (70) formatos; ciento veinticinco (125) formatos correspondientes a las quejas, siendo el mes de mayo, el mes en el cual más se presentaron quejas con veintinueve (29) formatos, los restantes corresponden a sugerencias y peticiones.

1.3. Los servicios o áreas donde se presentaron las solicitudes más representativas.

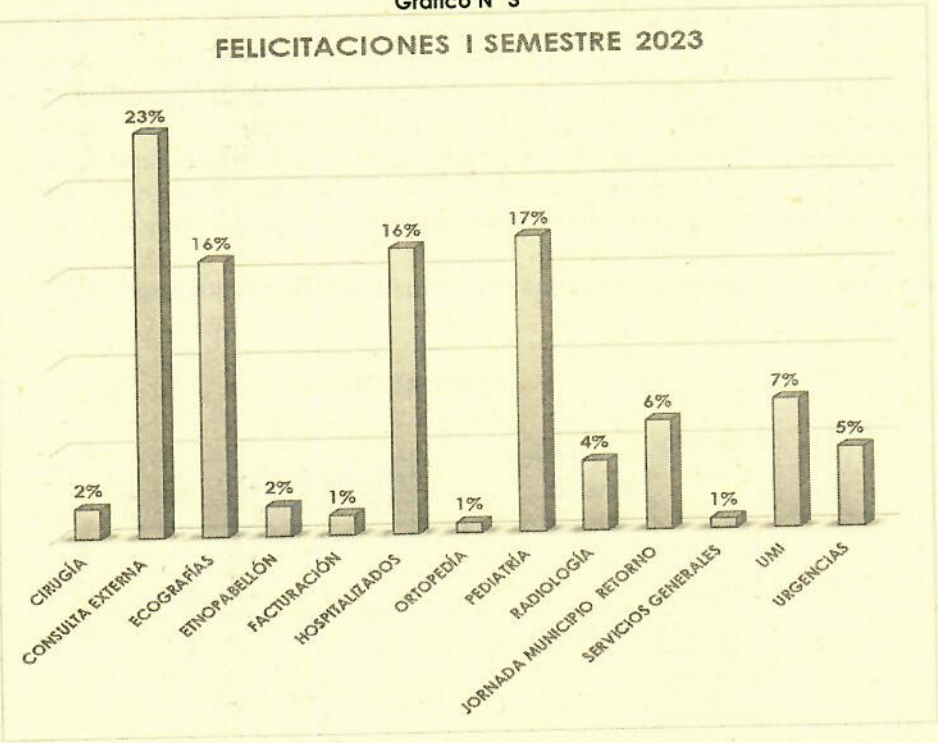
FELICITACIONES

Tabla N° 3

SERVICIO	FELICITACIONES ENE-JUN 2023	%
ANESTESIOLOGÍA	1	1%
CIRUGÍA	3	2%
CONSULTA EXTERNA	41	23%
ECOGRAFÍAS	28	16%
ETNOPABELLÓN	3	2%
FACTURACIÓN	2	1%
HOSPITALIZADOS	29	16%
ORTOPEDÍA	1	1%
PEDIATRÍA	30	17%
RADIOLOGÍA	7	4%
JORNADA MUNICIPIO RETORNO	11	6%
SERVICIOS GENERALES	1	1%
UMI	13	7%
URGENCIAS	8	5%
TOTAL	**178**	**100%**

Fuente: Base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 3



La gráfica N° 3. Refleja las felicitaciones de acuerdo a los servicios más representativos del periodo entre enero a junio de la vigencia 2023, se observa que el mayor porcentaje de las felicitaciones se han presentado en el servicio de Consulta Externa con veintitrés por ciento (23%), seguido del servicio de Pediatría con diecisiete por ciento (17%) y los servicios de Hospitalizados y Ecografías con dieciséis por ciento (16%) respectivamente cada uno.

QUEJAS

Tabla N° 4

SERVICIO	QUEJAS ENE-JUN 2023	%
CIRUGÍA	3	2%
CONSULTA EXTERNA	38	30%
ETNOPABELLON	1	1%
FACTURACIÓN	5	4%
HOSPITALIZADOS	8	6%
LABORATORIO	1	1%
PEDIATRÍA	5	4%
RADIOLOGÍA	1	1%
IMAGENOLOGÍÁ	2	2%
REFERENCIA	1	1%

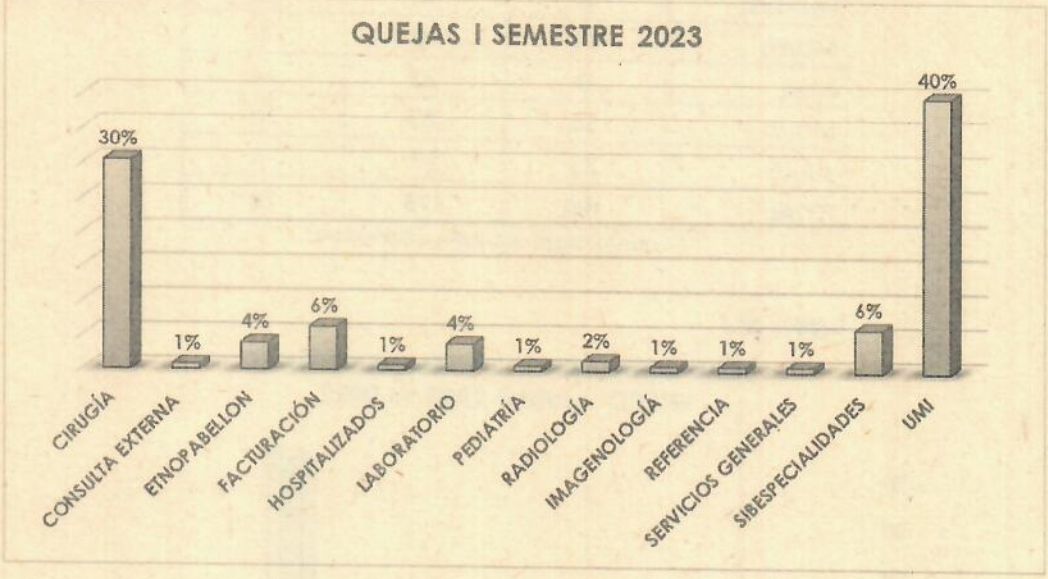
Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

" El Hospital A Su Servicio "

SERVICIO	QUEJAS ENE-JUN 2023	%
SERVICIOS GENERALES	1	1%
SIBESPECIALIDADES	1	1%
UMI	8	6%
URGENCIAS	50	40%
TOTAL	**125**	**100%**

Fuente: Base de datos oficina SIAU

Gráfico N°4



El gráfico N° 4. Refleja los porcentajes de quejas efectuadas durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2023, de acuerdo a los servicios más representativos de la entidad. Se observa que el servicio de Urgencias presenta el mayor porcentaje con cuarenta por ciento (40%), seguido del servicio de Consulta Externa con treinta por ciento (30%).

Estos servicios son los que presenta el número de quejas más alto a lo largo del periodo evaluado, y pese que la entidad ha venido desarrollando estrategias en la humanización frente al trato hacia el paciente/usuario por parte del personal misional como de apoyo, la entidad también ha reforzado el grupo de SIAU (Sistemas de Información y Atención al Usuario) pero no ha sido suficiente, ya que se sigue generando una serie de inconformidades por parte de los usuarios y algunas veces entre el mismo personal que labora en la entidad; Sin embargo, se debe continuar con el desarrollo de actividades que impacten positivamente y se disminuya el tiempo de espera en el servicio, así mismo el trato hacía los usuarios, ya que son los motivos más frecuentes de las quejas.

1.4. Comparativo de solicitudes más representativas de enero a junio vigencia 2022-2023.

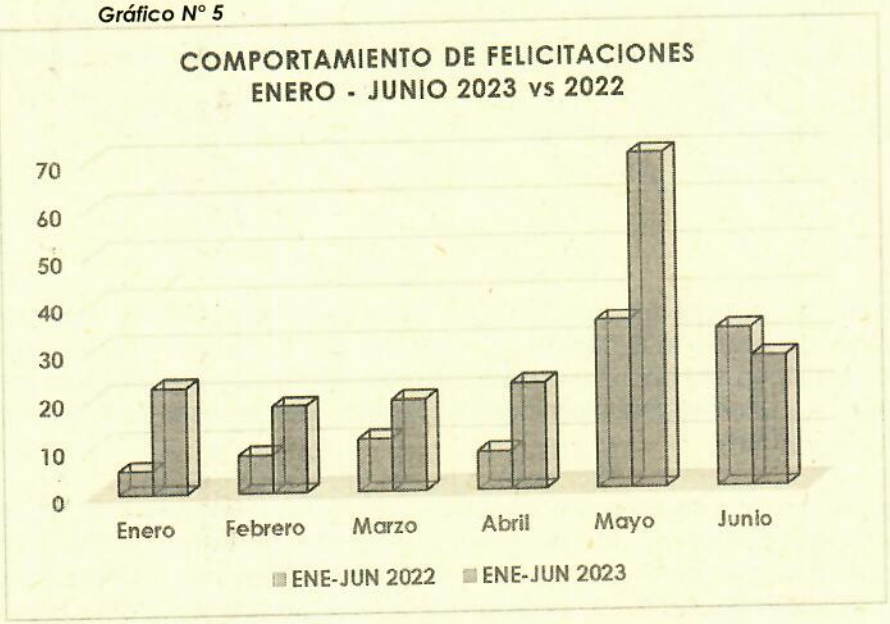
FELICITACIONES

Tabla N° 5

MES	FELICITACIONES		VARIACIÓN
	ENE-JUN 2022	ENE-JUN 2023	
Enero	5	22	17
Febrero	8	18	10
Marzo	11	19	8
Abril	8	22	14
Mayo	35	70	35
Junio	33	27	-6
TOTAL	**100**	**178**	**78**

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 5



El grafico N° 5. Nos presenta el comportamiento de las felicitaciones durante el periodo de enero a junio de las vigencias de 2022 – 2023; en la cual se evidencia que durante los meses de enero a mayo se mantuvo un incremento en el número de las felicitaciones de 2023 incremento considerablemente las felicitaciones frente a la vigencia comparada.

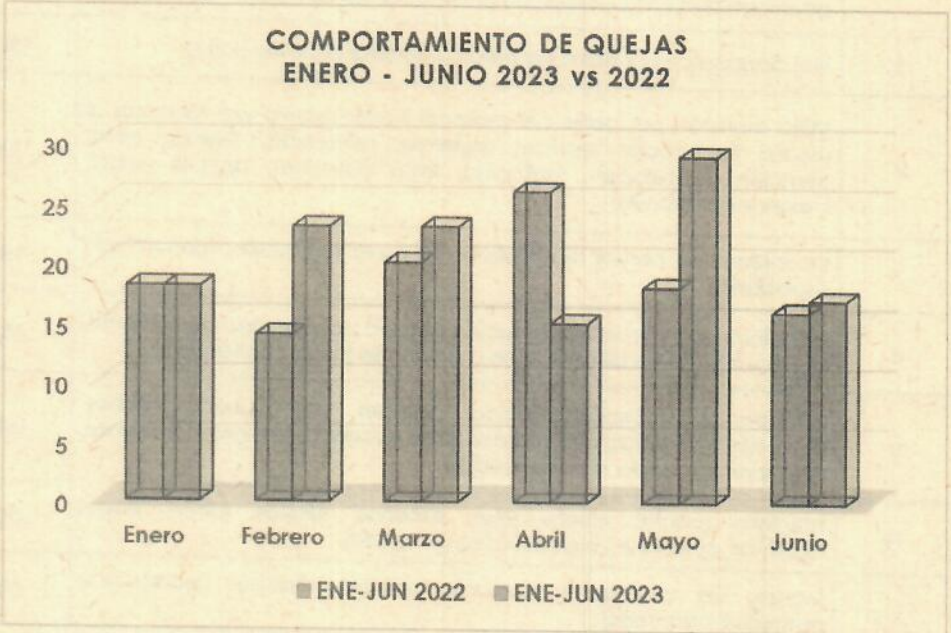
QUEJAS

Tabla N° 6

MES	QUEJAS		VARIACIÓN
	ENE-JUN 2022	ENE-JUN 2023	
Enero	18	18	0
Febrero	14	23	9
Marzo	20	23	3
Abril	26	15	-11
Mayo	18	29	11
Junio	16	17	1
TOTAL	**112**	**125**	**13**

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 6



En el grafico N° 6. Se evidencia en los seis primeros meses de la vigencia 2023, frente a la vigencia 2022, una variación negativa durante los meses de enero, febrero, marzo, mayo y junio, ya que se ve un aumento de quejas respecto al periodo evaluado. Las quejas de los usuarios tanto internos como externos continúan en aumento.

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

" El Hospital A Su Servicio "

1.5. Número de motivos de las PQRS de acuerdo a su clasificación

Tabla N° 7

ITEM/ MOTIVO	CLASIFICACIÓN	% DE QUEJAS	CANTIDAD
1	Mala atención por parte del personal de enfermería (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal, inconformidad en la administración de medicamentos y realización de procedimientos: curaciones, canalizaciones, etc.)	7%	26
2	Mala atención por parte del personal médico especialista (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal).	6%	21
3	Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	3%	12
4	Mala atención por parte del personal de Terapia física, respiratoria y rayos x (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal, inconformidad en la realización de procedimientos, etc.)	2%	9
5	Mal diagnostico por parte del médico general y/o especialista	0%	0
6	Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia (Demora en la atención, Facturación, Vigilancia, trato descortés, aptitud verbal, información errónea)	15%	54
7	Inconformidad con el diagnostico por parte del médico general y/o especialista	1%	3
8	Inconformidad con la alimentación (ración, porción, tipo de alimento, tiempo, ingreso de alimentación a pacientes y acompañantes)	1%	3
9	Infraestructura - Equipos médicos (paredes, baños, puertas, techos, pisos, electrocardiógrafo, monitor fetal, ecógrafo, televisor, ventilador, aire acondicionado, sillas de ruedas)	16%	59
10	Hotelería (camas, cunas, sillas, sabanas, toldillos, jabón, papel higiénico, colchones, higiene, aseo y limpieza)	0%	1
11	Manejo de vectores y roedores (ratones, moscas, cucarachas, zancudos, caracoles)	0%	1
12	Agresión verbal y/o física del usuario hacia el personal de salud y/o administrativo	1%	5
13	Felicitación	46%	168
TOTAL		100%	**362**

Fuente: base de datos oficina SIAU

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

" El Hospital A Su Servicio "

Gráfico N° 7

La Grafica N° 7. Discrimina los motivos de las PQRSF, de acuerdo a su clasificación que se presentaron durante el periodo de enero a junio de 2023, donde el mayor % se encuentra en ***"Felicitación"*** con el cuarenta y seis por ciento (46%), seguido de ***"Infraestructura - Equipos médicos (paredes, baños, puertas, techos, pisos, electrocardiógrafo, monitor fetal, ecógrafo, televisor, ventilador, aire acondicionado, sillas de ruedas)"*** con un dieciséis por ciento (16%), como tercero, la "***Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia (Demora en la atención, Facturación, Vigilancia, trato descortés, aptitud verbal, información errónea)"*** con el quince por ciento (15%). En lo anterior se denota que las felicitaciones para este semestre evaluado, ocuparon un primer puesto en cuanto a la clasificación del motivo de las PQRSF.

A continuación, se relaciona de manera general algunas de las quejas más recurrentes del cliente externo, frente a la prestación del servicio por parte del hospital:

- La falta de respeto por parte del personal de la entidad. De acuerdo a las quejas presentadas el personal que refieren es puntualmente de facturación consulta externa y urgencias, asignación de citas, siau, personal asistencial (auxiliares de enfermería, enfermeros jefes, médicos) de los servicios de urgencias, hospitalizados, triage urgencias.
- Desorden y suciedad por falta del personal de servicios generales, por las diferentes zonas de la entidad.
- Inadecuada infraestructura en los servicios para los pacientes y sus acompañantes.

- Falta de condiciones dignas para la estadía de los pacientes y visitantes, ventilación, camas, sillas, televisores, baños.
- Reasignación de citas con especialidades básicas y sub especialidades, sin el previo aviso al paciente.
- Error en el suministro de medicamentos.
- Demasiado tiempo en el llamado para la atención tanto en urgencias, como en consulta externa. En urgencias se debe entre muchos otros factores, a que la persona indicada en realizar el ingreso del paciente no lo hace, bien sea por olvido o gran flujo de pacientes. Y en consulta externa, que los especialistas se demoran mucho tiempo con un solo paciente, que se la pasan hablando por el celular dentro de los consultorios, generando atraso en el llamado a los pacientes.

De igual manera también se encontró quejas por falta del personal de la entidad, frente a los usuarios, como:

- Carácter grosero y amenazante hacía el personal que labora en la entidad.
- Negación a la toma de exámenes o realización de procedimientos, por parte de los acompañantes de los pacientes.

TIEMPO DE RESPUESTA

Una vez terminada la emergencia sanitaria, tiempo durante el cual se adoptaron algunas medidas por medio del Decreto Legislativo 491 de 2020 que ampliaba el término de respuesta a las PQRS, se crea la Ley 2207 de 17 de mayo de 2022, la cual modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020 derogando los artículos 5 y 6 del mismo. Por lo anterior el término para dar respuestas de las PQRSF, es el establecido en la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", así: *"**ARTÍCULO 1°.** Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011".*

"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

Tiempo de entrega de respuesta de las quejas a los usuarios:

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

" El Hospital A Su Servicio "

Una vez revisada la sábana entregada por el área de SIAU se identificaron ciento veinticuatro (124) quejas presentadas mediante los diferentes medios con los que cuenta la entidad (Buzones, Plataforma de Almera, Correo electrónico, Presencial (verbalmente), vía telefónica) en este Excel se evidencian las fechas de aperturas de buzones y fechas de entregas de las respuestas al quejoso. Con lo anterior se obtiene la siguiente información:

- El sesenta por ciento (60%) de las quejas presentadas, se contestaron y se entregaron al quejoso. De las cuales el 91% de las quejas contestadas se dieron dentro de los términos; el 9% de las quejas contestadas estuvieron fuera de los términos.
- De las quejas contestadas, el 1% se entregó personalmente; el 4% por correo electrónico; el 1% por ventanilla y el 93% por WhatsApp.
- El treinta y cinco por ciento (35%) de las quejas no han sido contestadas.

Así mismo se verificó cuáles son los medios más utilizados por los usuarios para presentar sus PQRSF, lo que arrojó la siguiente información:

- Buzones con una participación del 98,07%.
- Presencial / Verbal con una participación del 1,10%.
- Correo Electrónico con una participación del 0,28%.
- Almera con una participación del 0,55%.

CUMPLIMIENTO AL COMITÉ DE PQRS

Para la vigencia 2023, se elaboró un cronograma teniendo en cuenta las fechas de apertura de buzones y comités:

Tabla N° 11

CRONOGRAMA DE COMITES DE PQRSF Y APERTURAS DE BUZONES– 2022				
N° ACTA	**FECHA**	**APERTURAS DE BUZONES Y COMITE**	**RESPONSABLE**	**CUMPLIMIENTO**
1	VIERNES, 13 DE ENERO DE 2023	COMITE DE PQRSF		Este comité se reprogramó, debido a las actividades propias de las funciones de cada uno de los integrantes del comité.
2	JUEVES, 26 DE ENERO DE 2023	COMITE DE PQRSF		Se dio cumplimiento al comité.
3	MIERCOLES, 22 DE FEBRERO DE 2023	COMITE DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	Se dio cumplimiento al comité.
4	JUEVES, 23 DE MARZO DE 2023	COMITE DE PQRSF		Se dio cumplimiento al comité.

CRONOGRAMA DE COMITES DE PQRSF Y APERTURAS DE BUZONES– 2022				
N° ACTA	**FECHA**	**APERTURAS DE BUZONES Y COMITE**	**RESPONSABLE**	**CUMPLIMIENTO**
5	JUEVES, 27 DE ABRIL DE 2023	COMITE DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	Se dio cumplimiento al comité.
6	MIERCOLES,31 DE MAYO DE 2023	COMITE DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	Se dio cumplimiento al comité.
7	MIERCOLES,28 DE JUNIO DE 2023	COMITE DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	Se dio cumplimiento al comité.

Fuente: base de datos oficina SIAU

Una vez revisado el respectivo cronograma de Comité de PQRSF y las actas de los mismos, se pudo establecer que, de siete (07) comités programados para el primer semestre de la vigencia 2023, se dio cumplimiento a seis (06) de acuerdo a lo evidenciado en las actas adjuntas por la líder de SIAU. Tan solo el primer comité del 13 de enero, se reprogramo debido a las actividades propias de las funciones de cada uno de los integrantes del comité.

CONCLUSIONES

- El comité de P.Q.R.S.F.D, dio respectivo cumplimiento a las fechas programadas durante el primer semestre de la presente vigencia, para lo cual adjuntan como evidencia las respectivas actas de los comités de PQRSF realizados.
- De acuerdo a la base de datos suministrada por SIAU, se puede establecer que la Entidad obtuvo un aumento de ciento treinta y nueve por ciento (139%) en las P.Q.R.S.F recibidas en el primer semestre de los corrientes, comparada con el mismo periodo de la vigencia 2022.
- Se tiene implementado los procesos para recepción y registro de la información como: 9 buzones instalados en los servicios de Hospitalizados, Pediatría, Consulta Externa, Sala de Cirugía, Laboratorio, Urgencias sala de espera Triage, Urgencias sala de espera interno, Rayos X, Fisioterapia y UMI de la entidad, Link de Almera en la página web de la entidad de peticiones, quejas y reclamos, recibido de manera presencial en el área de SIAU y las que envíen al correo electrónico de P.Q.R.S.F.D, se cuenta con encuesta de satisfacción al usuario en los diferentes servicios.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 0380 del 3 de abril de 2018, en la apertura de los buzones que tiene la entidad para mayor practicidad y orden tanto del área SIAU como para el representante de la Alianza de Usuarios.

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G

- Tener en cuenta que los términos de contestaciones de las PQRSFD, se cuentan una vez se realiza la apertura del buzón y no en el momento que se le remite a la persona responsable de la respuesta.
- Mejorar en los tiempos de respuesta oportuna que se dé a las quejas y llevar mayor control de los mismos ya que el incumplimiento a la respuesta de estos en los tiempos establecidos puede generar sanciones y procesos de investigación disciplinaria.
- Una vez se tengan identificados los puntos críticos y en los cuales se presentan mayores inconformidades, establecer políticas que sean eficaces para contrarrestar las quejas que se vienen presentando ya que se repiten con frecuencia.
- Verificar si las respuestas tienen el efecto que busca la entidad para tener satisfechos sus usuarios.
- Tomar medidas eficaces para aquellos trabajadores reincidentes en las quejas.
- Sensibilización a los Servidores Púbicos y Contratistas en humanización y atención al usuario de acuerdo a las quejas, esto con el acompañamiento del área de Talento Humano para motivar el buen trato y compromiso con los usuarios, por medio de capacitaciones.
- Verificar que se realicen planes de mejoramiento individuales para los reincidentes en las quejas.
- Utilizar los correos institucionales para enviar y recibir la información que se maneja al interior de la entidad, ya que nos genera más seguridad, veracidad y compromiso.

Cordial saludo,

LUCEDY TRUJILLO LAZO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez –Profesional de apoyo – C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Oficina C.I.G