SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

CUARTO TRIMESTRE DE 2022

ESE NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

IV TRIMESTRE VIGENCIA 2022

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

CUARTO TRIMESTRE DE 2022

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la Ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con los clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

Esta herramienta gerencial permite un control y mejoramiento continuo, dado que conoce y se informa sobre las expresiones y manifestaciones de los actores internos y externos en el accionar diario de la institución, a partir del cual permite resolver las inconformidades y potenciar las fortalezas en la búsqueda un alto índice de calidad y satisfacción

2. OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la ESE Nuestra Señora de La Paz, durante el cuarto Trimestre de 2022, para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso. Evidenciar el grado de cumplimiento de las normas aplicables a la gestión de peticiones, quejas y reclamos por parte de la LA ESE NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

3. DESARROLLO DEL INFORME QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS

El seguimiento al proceso de apoyo al Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU), de recepción y respuesta a los derechos de petición, a las sugerencias, quejas y reclamos, ajustado al marco legal, pretende plantear recomendaciones que permitan mejorar permanentemente la atención y la comunicación con nuestros clientes, usuarios y comunidad en general. En ESE Nuestra Señora de La Paz, el Servicio de

Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina encargada de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

En materia de Gestión Documental, desde el mes de octubre de 2022, la ESE Nuestra Señora de La Paz, dio inicio mediante capacitación a los funcionaros sobre Gestión Contractual, que facilita el proceso de recepción, gestión dentro de la organización, mejorando la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y sus respectivas respuestas

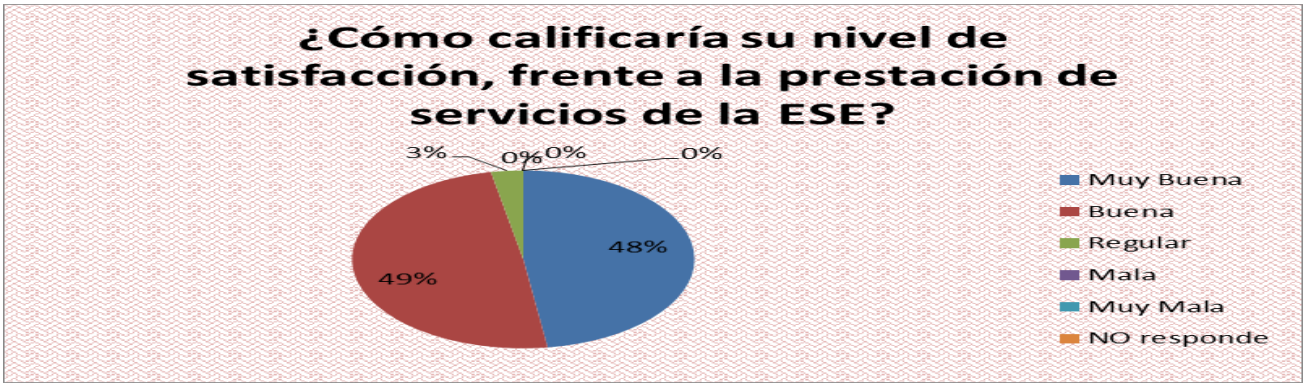
La Oficina de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, tuvo en cuenta el documento realizado por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) y los diferentes reportes del Sistema de Gestión conlos siguientes resultados

CUARTO TRIMESTRES DE 2022

A. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

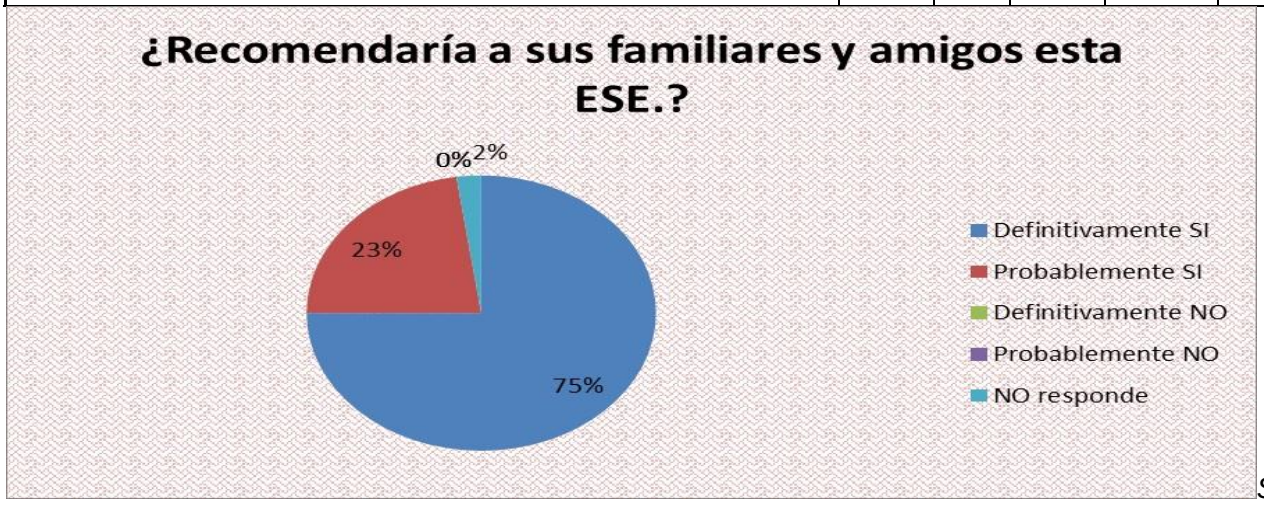
Durante el cuarto trimestre de 2022 en la ESE Nuestra Señora de la Paz se aplicó 132 encuestas de satisfacción al usuario de las cuales se pudo evidenciar la apreciación que tienen las personas que consultan en La ESE.

CALIFICACION / SERVICIO	*Muy Buena*	*Buena*	*Regular*	*Mala*	*Muy Mala*	*No Respond*
¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación delos servicios de la ESE?	*63*	*65*	*4*	*0*	*0*	*0*



Se encuestaron 132 usuarios de la ESE se les formuló la pregunta "¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción, frente a la prestación de los servicios de la ESE? a lo cual el 48% la califica como Muy Buena, el 49% buena, el 3% de los encuestados la califica como regular, Ninguno de los encuestados la califico como Mala, Tampoco lo calificaron como muy mala, todo los encuestados respondieron a la pregunta.

CALIFICACION / ATENCION	Definitivamente si"	Probablemente si"	Definitivamente	Probablemente	No
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta ESE?	99	30	0	0	3



Se Encuestaron 132 usuarios de la ESE se les formuló la pregunta "Recomendaría a sus familiares y amigos esta ESE" a lo cual el 75% la califica como Definitivamente sí", el 23 Probablemente si" y

ninguno de los encuestados la calificó como "Definitivamente NO*", ni tampoco "Probablemente* NO*", el 2% de los encuestados no respondieron la pregunta.*

Según las encuestas aplicadas la percepción de los usuarios de la ESE en términos generales es buena, mas sin embargo a los funcionarios continuamente se les está motivando para que cada día presten un mejor servicio.

El esfuerzo de todo el personal de la institución, se ve reflejando en el concepto de la mayoría de los usuarios los cuales recomendarían definitivamente sus familiares y amigo a la ESE Nuestra Señora de la Paz.

Algunos de los encuestados realizaron observaciones ente ellas la mayor impacto es la donde mencionan que no se encuentran conformes con la asignación de citas médicas, que se están demorando demasiado, ante lo cual la gerencia tomo la decisión de realizar jornadas de salud extramurales con miras a llegar a más usuarios y disminuir los tiempos de atención. Así mismo para la vigencia 2023 se tiene programado ampliar la oferta de horas medico en la institución.

B. *APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS*

C.

La ESE Nuestra Señora de LA Paz cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en la recepción, lugar por donde transitan la mayoría de los usuarios que requieren servicios en la Institución.

Durante el cuarto trimestre de 2022 se realizó la apertura del buzón de sugerencias en 5 ocasiones donde los usuarios depositaron 2 solicitudes

1. *24 de octubre de 2022*





El día 24 de Octubre de 2022 en presencia de una usuaria de la ESE Nuestra Señora de La Paz, se realiza la apertura del buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la institución NO encontrándose PQRSF.

2. *15 de Noviembre de 2022*
3.




El día 15 de Noviembre de 2022 en presencia de una usuaria de la ESE Nuestra Señora de La Paz, se realiza la apertura del buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la institución NO encontrándose PQRSF

4. *30 de Noviembre de 2022*




El día 30 de Noviembre de 2022 en presencia de una usuaria de la ESE Nuestra Señora de La Paz, se realiza la apertura del buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la institución NO

encontrándose PQRSF:

5. *13 de Diciembre de 2022*





El día 13 de Diciembre de 2022 en presencia de una usuaria de la ESE Nuestra Señora de La Paz, se realiza la apertura del buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la institución encontrándose una PQRSF descredita a continuación:

no.	*fecha de entra*	*fecha de salida*	*Argumentos de PQRS*	*Posible causa PQR*	*Acción sobre la PQR*	*Seguimiento*
	05-12 -2022	*13-12 - 2022*	*Paciente argumentaque la enfermera profesional no se encuentra en el lugar habitual de trabajo y le fue realiza suatención enurgencias*	*La profesionalse encuentr aen otras áreas realizando otras actividades propias de su cargo*	*Se le solicito a la funcionaria implicada rendir descargos respecto del inconformismo dela usuaria.*	*Comprobar que la profesional realice la atención en lugar destinado para tal fin.*

6. *20 de Diciembre de 2022*





El día 20 de Diciembre de 2022 en presencia de una usuaria de la ESE Nuestra Señora de La Paz, se realiza la apertura del buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la institución encontrándose Dos PQRSF descreditas a continuación:

no.	fecha de entra	fecha de salida	Argumentos de PQRS	Posible causa PQR	Acción sobre la PQR	Seguimiento
	14-12-2022	20-12-2022	Paciente argumenta que se le han presentado algunos inconvenientes con los periodos que se asignan la citas para la formulación de medicamentos de pacientes crónicos	Los periodos establecidos para la formulación de pacientes crónicos no siempre coincidescon la cantidad de medicamentos necesarios para el tratamiento de paciente crónicos	Realizar articulación de los procesos de entrega de medicamentos y la asignación dela cita para formulación, de tal forma que los pacientes crónicos siempre tengan lacantidad suficiente de medicamentos para su tratamiento	Verificar Agenda citas pacientes Crónicos
	15-12-2022	20-12-2022	Paciente argumenta que paso a reclamar la historia clínica de consulta que le fue realizada en días anteriores en una jornada extramural, peroaún no estaba lista,que pasara la semana siguiente	Falta de articulación enel proceso decargue de la información alsistema digitalde las actividades extramurales.	A raíz de eso se coordinó con el profesional que a atendió la actividad extramural para que la diligenciara en elsistema y le fue entregada ese día en horas de la tarde. Coordinar con los profesionales querealicen actividadesextramurales, el carguede en los días siguientes la informaciónrecolectada en estas actividades	Verificar que información las actividades extramurales seasubida a tiempo alsistema digital de laESE

Con este ejercicio se puede ver la importancia de la participación de los usuarios en la prestación de los servicios, nos hacen visualizar las posibles falencias que se pueden estar presentando. Cuando prestamos los servicios de salud en el municipio de La Paz

Estas observaciones nos compromete a buscar el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que prestamos en la ESE Nuestra Señora de La Paz, con el acompañamiento de losdirectivos de la institución estamos seguros que lo lograremos

ASPECTOS POSITIVOS DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN

La ESE Nuestra Señora de La Paz, cuenta con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en la cual se reciben, tramitan y realiza seguimiento a las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes, usuarios y ciudadanía (internos y externos), por tanto, se ha dado cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece:

OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La ESE Nuestra Señora de La Paz, cuenta con personal y herramientas que implementan y desarrollan los mecanismos que facilitan la recepción de las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas por sus clientes y usuarios, tales como: Técnico en salud encargado de la oficina SIAU – OSCAR SOTOMONTE – Gerente: CAROLINA LOBO SILVA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES CONCLUSIONES

- El sistema de PQRS de La ESE Nuestra Señora de La Paz, dispone de un sitio apropiado para el buzón en medicina general de la ESE para la recolección de información de los usuarios internos y externos, pagina web con link habilitado para que los usuarios puedan formular sus PQRS, formatos

para manifestó su conformidad e inconformidad con el servicio, Oficina SIAU con línea telefónica.

- Se verifico por parte de la oficina de control interno que los Derechos de Petición fueron debidamente radicados, asignados y respondidos por parte de la Gerencia, a través de la persona responsable del proceso o procedimiento en las respectivas áreas o servicios.
- *Se evidencia que el accionar de la oficina de Servicio de Sistema de Información y Atención al Usuario así como los mecanismos, instrumentos y procedimientos adoptados al interior de la Institución permite un control de la documentación y un registro al seguimiento de la misma, en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.*
- La dinámica de la oficina del Servicio de Sistema de Información y Atención al Usuario realiza apertura de buzón de sugerencias y da trámite oportuno, según corresponda, previa a la clasificación en reunión con la Gerencia.
- Se hace necesario compromiso, responsabilidad y oportunidad de integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad, logrando contribuir a una gestión efectiva, eficiente y eficaz ya que el seguimiento realizado a cada PQRS es deficiente, se deben agotar todas las posibilidades existentes para lograr que el usuario se sienta a gusto con los servicios que presta la ESE, y este seguimiento es un mecanismo eficaz y efectivo.
- Se reconoce como aspecto positivo la apertura semanal de buzones, lo cual ha permitido agilizar los trámites peticionados por parte de los usuarios. Así mismo, ha permitido conocer de manera más oportuna las inquietudes o manifestaciones de los usuarios en torno a las quejas o sugerencias en los diferentes servicios o áreas de la Institución.



ALBRISIA MERCEDES CADENA PULIDO
Contratista profesional de apoyo Control Interno
ESE Nuestra Señora de La Paz