

*Integridad
y compromiso*



**Informe de seguimiento PQRS
Enero a Junio del 2021**

E.S.E. HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
Informe de Seguimiento a PQRS
Ley 1474 de 2011 – Artículo 79

<i>Equipo auditor oficina de Control Interno</i>		<i>Fecha de Elaboración:</i> Julio del 2021
<i>Jefe Asesora de Control Interno</i>	<i>Margarita Moncada Zapata</i>	
<i>Auditora</i>	<i>Erika Monsalve</i>	
<i>Auditor</i>	<i>John Mario Mejía Martínez</i>	

Objetivo

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los distintos grupos de interés de la E.S.E. Hospital Mental de Antioquia se gestionen de acuerdo a la normatividad vigente y a los parámetros internos institucionales.

Alcance

La Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe correspondiente al Primer semestre de la vigencia 2021, en donde se determina el grado de cumplimiento de la E.S.E Hospital Mental de Antioquia, sobre el seguimiento y evaluación al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, bajo la normatividad de: Procedimiento de Gestión de las Manifestaciones del Usuario (IAU-PR- 02), Manual de Gobierno en Línea, decreto 2641 de 2012 de la Presidencia de la República, documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2, estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 76. Ley 1755 de 2015.

1. Definiciones

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.



Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Fuente: (Estrategias para la construcción Anticorrupción y Atención ciudadana, 2012)

INFORME DE AUDITORÍA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2021

A continuación, se presenta el resultado general de las PQRS manifestadas en el primer semestre del 2021 de acuerdo con su clasificación.

Mes	Felicitación	Pregunta	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencia	Total general
Enero	4	4	2	12	19	8	49
Febrero	11	6	5	20	32	2	76
Marzo	6	5	2	20	31		64
Abril	5	1	4	19	16	3	48
Mayo	4	2	4	16	29	1	56
Junio	3	12	8	12	29	1	65
Total general	33	30	25	99	156	15	358

El promedio en tiempo para generar la respuesta fue de 7 días, siendo los reclamos los radicados que en general tomaron un poco más de tiempo de respuesta.



Mes	Felicitación	Pregunta	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencia	Promedio general
Enero	8.8	2.5	9.0	9.3	4.6	13.5	7.6
Febrero	4.9	5.3	4.8	9.0	4.2	7.0	5.8
Marzo	6.2	8.2	11.5	7.4	5.7		6.6
Abril	3.2	1.0	6.0	6.7	6.6	2.7	5.9
Mayo	4.0	7.5	5.8	11.6	6.6	14.0	8.0
Junio	4.7	7.0	5.9	6.8	7.8	2.0	7.0
Total general	5.2	6.1	6.4	8.4	5.9	9.7	6.7

Asimismo se presenta los canales habilitados por la entidad, siendo el canal virtual el de mayor uso por parte de los usuarios, lo cual demuestra que el hospital ha realizado un trabajo importante de cara a los usuarios para el uso de canales alternativos al presencial para interponer sus solicitudes.

Mecanismo	Felicitación	Pregunta	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencia	Total general
Buzón de sugerencia	29		6	56	3	15	109
Correo electrónico		22	2	18	139		181
Escucha activa	1		14	1			16
Otro	2			5			7
Página Web	1	8	1	16	14		40
Redes sociales				2			2
Telefónico			2	1			3
Total general	33	30	25	99	156	15	358

Los temas más recurrentes son:

- **Demora en la atención.**
- **No responden los teléfonos.**



- Poca amabilidad de los funcionarios durante la atención.
- Entregan medicación incompleta.
- Demora para enviar la medicación domiciliaria.
- Documentos mal elaborados, errores en la cantidad de medicación.
- Inconformidad por la atención recibida.
- No elaboran el Mipres.
- Evalúan los pacientes y no envían soportes de la evaluación.
- Dificultad para la comunicación.
- Demora para responder el teléfono y cuando lo hacen, se cuelga o afirman que se tienen citas en el momento.
- cómo obtener o acceder a la historia clínica o documentos elaborados por el Especialista durante la evaluación.
- Con que EPS, tiene convenio la institución.
- Información acerca del procedimiento de TECAR.
- Procedimiento para recibir atención en la institución.
- Procedimiento para solicitar historia clínica de paciente.
- Cómo hacer parte del voluntariado.
- Inconformidad por la pérdida de pertenencias de los pacientes.
- Dificultad en la comunicación para conocer el estado de salud de los pacientes dado que no se tienen visitas.
- Falta aseo en los baños públicos.

2. Quejas



A continuación, se presenta el comparativo de las quejas presentadas durante el primer semestre de 2020 y el primer semestre de 2021.

1er SEMESTRE 2020					1er SEMESTRE 2021			
MES	TOTAL QUEJAS	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA	QUEJAS RESUELTAS 15 DÍAS	%	TOTAL QUEJAS	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA	QUEJAS RESUELTAS 15 DÍAS	%
Enero	2	7,50	2	100	2	9	2	100
Febrero	0	0,00	0	0	5	5	5	100
Marzo	5	6,00	5	100	2	12	1	50
Abril	2	7,50	2	100	4	6	4	100
Mayo	6	8,00	5	83	4	6	4	100
Junio	4	7,25	4	100	8	6	8	100
Total	19		18	95	25		24	95

2.1. Estadísticas de quejas:

Hay un aumento del 31% en las quejas con respecto al mismo periodo del año anterior, todas fueron respondidas dentro de los términos de ley.

A continuación se presentan la relación de las quejas por cada funcionario de planta, tercerizado o prestación de servicios.

Queja #	Radicado	Fecha Solicitud	Queja contra	Radicado Respuesta
1	1	5/01/2021	Julián Aguirre - Seguridad	110
2	48	22/01/2021	Servicios Urgencias y Pensionados	235
3	76	02/02/2021	Jesús Ignacio Rivera Psicólogo - Consulta Externa	351
4	99	11/02/2021	Carolina Villa - Auxiliar de Farmacia	437
5	125	19/02/2021	Carolina Caicedo - Médica psiquiatra - Consulta Externa	539
6	127	22/02/2021	Marcela Medina - Médica psiquiatra - Consulta Externa	557

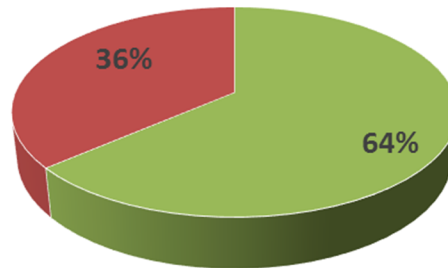


7	171	13/03/2021	Servicio Hospitalización - Hombres	816
8	179	17/03/2021	Nataly Arango - Auxiliar Administrativa	849
9	197	25/03/2021	Nancy Zapata Correa - Psiquiatra	1002
10	211	05/04/2021	José Darío López Ramírez - Psiquiatra	923
11	243	20/04/2021	Auxiliar de enfermería - Servicio de Pensionados	1121
12	257	30/04/2021	María Fernanda - Auxiliar Administrativa, servicio de Urgencias	1218
13	258	30/04/2021	María Fernanda - Auxiliar Administrativa, servicio de Urgencias	1220
14	288	13/05/2021	Alba Hernández - Profesional Universitaria de farmacia	1282
15	287	13/05/2021	Servicios de urgencias	1263
16	289	13/05/2021	Hernando Segura - Psiquiatra	1278
17	296	20/05/2021	Carlos Augusto Carvajal - Psiquiatra	1464
18	339	11/06/2021	Servicio de Pensionados	1557
19	355	16/06/2021	Servicio de Farmacia	1661
20	366	18/06/2021	Servicio de Pensionados	1662
21	368	18/06/2021	Carolina Caicedo - Médica psiquiatra - Consulta Externa	1678
22	367	18/06/2021	Sorany Quintero - Auxiliar Administrativa - Call Center	1669
23	377	29/06/2021	Jesús Ignacio Rivera Psicólogo - Consulta Externa	1728
24	378	29/06/2021	Carlos Augusto Carvajal - Psiquiatra	1710
25	379	29/06/2021	Servicio de Pensionados	1729

De Acuerdo con la información sustraída del software SAIA, 24 de las 25 quejas fueron respondidas dentro de los términos de ley, se debe realizar seguimiento desde la Subgerencia de Prestación de Servicios a todas las quejas con fin de minimizar la percepción de insatisfacción de los usuarios producto de la atención por parte del personal del hospital.

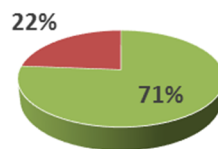


1. ¿Obtuvo respuesta frente a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, felicitación o denuncia?



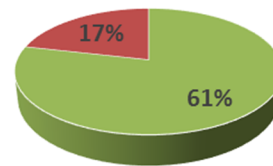
■ Si ■ No

2. ¿Considera que se le dio respuesta a su solicitud en tiempo oportuno? En términos generales las solicitudes se deben resolver en 15 días hábiles y las consultas en 30.



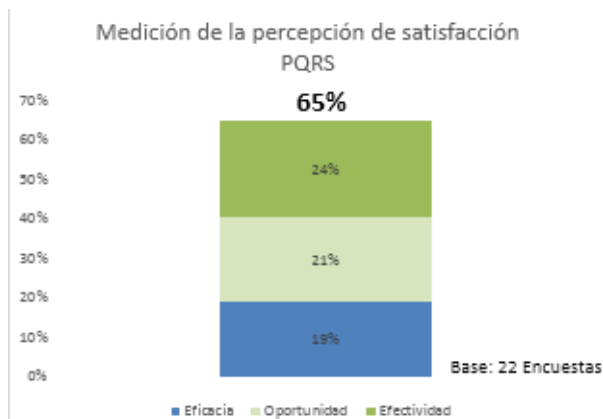
■ Si

3. ¿Considera que la explicación por parte del servidor acerca de su solicitud fue clara y precisa? ¿Cómo la califica? Evalúe la calidad de la respuesta y no si la respuesta a su solicitud fue negativa o positiva.



■ Si ■ No

- ✓ El 36% de los usuarios que atendieron la encuesta dicen no haber recibido una respuesta por parte del hospital ante su PQRS, sin embargo, el 64% de los encuestados que dicen haber recibido respuesta por parte del hospital, su percepción frente a la oportunidad es del 71% y en cuanto a calidad del 61%. Dejando como resultado ponderado de la percepción de satisfacción de los usuarios frente a las PQRS radicadas en la entidad del 65%, un resultado que si bien la encuesta no obedece a un estudio con una muestra representativa pues se determinó de acuerdo con las respuesta que de manera espontánea dieron los usuarios que después de dejar su correo electrónico en la solicitud, accedieron a resolver la encuesta que desde Control Interno se les envió.



Medición de la percepción	
Eficacia	30%
Oportunidad	30%
Efectividad	40%

Observaciones encontradas en la encuesta

- Aunque la respuesta escrita se demoró en llegar, de manera verbal me pudieron dar información dentro de los 15 días según la ley 1755. Agradezco la atención prestada
- La respuesta es que debo ir por la historia, y debían enviarla digitalmente.
- Pedí ayuda y me la dieron un mes después de solicitarla.
- No quede conforme con la solución a la denuncia puesto que los casos que expuse de la hospitalización deberían ser investigados y deberían apoyarme en la búsqueda de los enfermeros implicados en esas cosas, para que por lo menos pidan disculpas porque personas así no deberían ni siquiera trabajar allá. pero la excusa es que no tengo fechas exactas ni nombres exactos, yo recuerdo los rostros de TODOS y que esas cosas queden en la "impunidad" lo único que ayuda es que lo sigan haciendo con más personas, atentando contra su integridad física, mental y emocional.
- Que atendieran de manera prioritario a mi abuelo José Aldemar Holguín Hernández inclusive no hemos podido pedirle la cita.
- Solicite consulta virtual, ya que por temas de salud del paciente, en el momento frente a la emergencia sanitaria no era prudente asistir de manera presencial, me indicaron que si la daban, lo cual no sucedió nunca llamaron y cuando llame a preguntar dijeron que tenía que ser presencial, entonces la reprogramaron.
- La mala atención por parte de enfermería en el pabellón de pensionados acerca de la administración de medicamentos ya que mi familiar llegó con todos los medicamentos orales (pastillas) al hogar cuando le dieron de alta, lo que quiere decir que el personal de enfermería encargado de medicamentos no verificaban que el paciente si lo ingiriera, algo esencial cuando se manejan pacientes psiquiátricos.
- Solicitar una atención más oportuna para usuarios del modelo de larga estancia de la alcaldía de Medellín de institución a institución.
- Mal trato por parte de los enfermeros.
- Fue con respecto a la llamada para un servicio a domicilio. En un número no contestaron y en el que logre tener respuesta la persona que estaba trabajando no tenía equipo bueno para trabajar. Entonces no logre ninguna respuesta.
- Demora extrema en el envío de droga a domicilio durante esta epidemia.
- Trato de un Psiquiatra con un tema de hospitalización de mi hija.

En la encuesta de nuevo se evidencia varias respuestas de los usuarios donde refieren no haber recibido respuesta, alguno de ellos dejaron datos que permitieron realizar trazabilidad (radicados 45, 46, 123, 229,254, 310 y 330; en el radicado 45 se solicita respuesta a otra PQRS identificada con el número 811 de 2020), se encontró la respuesta y la misma fue reenviada al usuario, sin embargo, no se pudo comprobar que la misma haya sido enviada oportunamente. Esta observación se presentó en los dos periodos anteriores, lo cual muestra que se sigue presentando casos en los que la administración responde pero la misma no llega al usuario final, dejando una percepción de silencio administrativo. **Es así que esta oficina solicita a la Subgerencia Administrativa y Financiera evaluar de nuevo la posibilidad de implementar un servicio de correo certificado por email, esto con el ánimo de tener la certeza de que la respuesta fue efectivamente entregada.**

Correo Electrónico Certificado

Es un servicio de correspondencia digital que permite **enviar correos electrónicos certificados**, con la misma validez jurídica y probatoria de un correo físico.

Un ejemplo claro fue la solicitud interpuesta por un usuario interno, al verificar la respuesta que le llegó al correo no se encuentra documento adjunto, sin embargo, desde atención al usuario sí se generó respuesta a la misma y en los reportes de Xenco se encuentra también con una respuesta asociada y de manera oportuna, pero el usuario final no recibió el documento, tal y como se puede verificar en el pantallazo de su correo.

RE: Respuesta a manifestación

 From **NATALY ARANGO** on 2021-07-23 9:34 am
De **NATALY ARANGO**
Destinatario **johnmejia@homo.gov.co**
Fecha 2021-07-23 9:34 am
[All headers...](#)
[Detalles](#) [Sólo texto](#)

NATALY ARANGO SUAREZ
AUXILIAR ADMINISTRATIVA

De: elbaagudelo <elbaagudelo@homo.gov.co>
Enviado: martes, 11 de mayo de 2021 8:34 a. m.
Para: nas.1213@hotmail.com <nas.1213@hotmail.com>
Asunto: Respuesta a manifestación



3. Revisión de cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea con respecto al manejo de las PQRDS

PQRDS, dispuesto para su uso a través de la página web de la entidad (<http://homo.gov.co/informacion-al-usuario/manifestaciones-de-usuario/registro-pqrs>), el cual se encontró operativo con corte al 30/07/2021.

Asimismo, es posible usar el aplicativo desde un celular, sea para radicar o para hacer seguimiento, dando cumplimiento a la estrategia.

Es de resaltar el botón “Contáctenos” y “Manifestaciones de Usuarios”, correo contactenos@homo.gov.co, línea de atención 018000417474 alojados en el home de la página web, facilitan el acceso a la comunicación con el hospital de forma rápida.



4. Reclamaciones



Hubo una disminución significativa de al menos el 64,8% en la radicación de reclamos por parte de los usuarios pasando de 188 el periodo anterior a 66 en el periodo en cuestión, sin embargo, los mismos obedecen en su gran mayoría a la prestación del servicio, es decir, a la operación y ejecución de la misión de la entidad.



De acuerdo con los temas tipificados de los reclamos se debe velar porque la información que se le entrega al usuario sea clara, precisa y oportuna, respetar el orden de llegada, tener prelación con los usuarios de movilidad reducida, especial cuidado con el envío de medicamentos y demás.

5. Derechos de petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección.



Esta oficina ha recomendado no separar los derechos de petición de las PQRS, porque finalmente se les debe dar el mismo tratamiento y tienen los mismos términos de ley. Es así que se insiste revisar la pertinencia de hacerlo.

Mes	Cantidad de Peticiones	Con respuesta relacionada	Respuesta 15 días o menos
Enero	80	57	57
Febrero	90	77	77
Marzo	83	66	65
Abril	112	80	78
Mayo	94	66	67
Junio	116	66	63
Total	575	412	407

Teniendo una oportunidad en la respuesta del 71%, la meta no puede ser diferente al 100%, es así que en caso de no poder responder de fondo a los usuarios se debe enviar una respuesta parcial, ampliando el término y explicando las razones por las cuales es necesario más de 15 días hábiles para dar una respuesta de fondo.

Conclusiones y Recomendaciones

- ✓ Se entregará los resultados de la encuesta mencionado en este informe a la Subgerencia de Prestacion de servicios y a la Oficina de Atencion al usuario con el fin de que se revise cada caso en el que algún usuario responde no haber recibo respuesta alguna por la entidad con el fin de reenviar si hay lugar y procurar mejorar la percepción de insatisfacción de los usuarios con el posible silencio administrativo.
- ✓ De acuerdo con las reclamos y sugerencias recibidas en el periodo, esta oficina considera pertinente se evalúe la posibilidad de asignar un punto de pago adicional para el pago después de las 3.00 p.m., teniendo en cuenta lo alejados que están consulta externa y farmacia de urgencias.
- ✓ Es un acierto la presencia de practicantes de Institución educativa (INDECAP), quienes previo entrenamiento están apoyando en la organización y orientación de



los usuarios, con el fin de cumplir con el aforo en los diferentes espacios de la institución y apoyar en diferentes situaciones que presentan desde la orientación a los usuarios.

- ✓ Se reitera desde la Oficina de Control Interno la importancia de unificar la nomenclatura de las comunicaciones. Un número único de radicado; compuesto por el año + un dígito de verificación para distinguir entre comunicaciones internas, externas, recibidos, resoluciones, circulares + número único consecutivo (ejemplo: 202110000001). Esta observación se ha dejado en los últimos tres informes y no se evidencia alguna intención de implementarlo o de al menos estudiar la pertinencia de hacerlo.
- ✓ De acuerdo con la encuesta algunas personas dicen que en la página web no hay donde radicar PQRS. La entidad tiene este canal habilitado, pero no es visible como el usuario lo requiere, se recomienda poner este botón en el home y llamarlo PQRS o derechos de petición porque el término manifestaciones no es tan reconocido por nuestro público.
- ✓ Teniendo en cuenta las manifestaciones de los usuarios se solicita a la Subgerencia Administrativa y Financiera en cabeza de su técnico de servicios generales intervenir los baños públicos con el fin de mejorar el aspecto y aseo de los mismos.
- ✓ La Subgerencia de Prestación de Servicios debe implementar estrategias que propendan por garantizar la buena custodia de las pertenencias de pacientes, debido a que es una queja recurrente las pérdidas de estos elementos (realizar un inventario de ingreso y de salida y determinar que pertenencias no debería tener en hospitalización).
- ✓ El resultado en la medición de la percepción de satisfacción de usuarios frente al nivel y oportunidad de respuesta de la entidad, rebajó en este periodo de manera importante, si bien el instrumento utilizado no obedece a una muestra probabilística, si da una tendencia del comportamiento. Es así que se debe aunar esfuerzos desde Gestión Humana, Atención al Usuario y la Oficina asesora Jurídica con capacitación y otras estrategias que propendan por mostrar la importancia que tiene responderle a los usuarios de manera oportuna.
- ✓ Desde Sistemas revisar con el proveedor SAIA las posibles fallas que estén ocurriendo para que los usuarios finales insistan en que no han recibido una respuesta, con el fin de solucionarlas.



- ✓ La PQRS 354 fue respondida a tiempo y al usuario le llegó la respuesta, era relacionada con una solicitud de cita, sin embargo, una vez revisada la respuesta en el oficio proyectado por atención al usuario; se le pidieron unos datos adicionales, necesarios para la asignación de la misma, pero no se relacionó el correo al cual se debían enviar estos datos, la usuaria respondió al mismo correo desde el cual le llegó dicho oficio (saia@homo.gov.co), este correo no es administrado por ningún funcionario en la entidad, es así que esta Oficina pudo evidenciar que se encuentra el buzón lleno. Situación que debe ser corregida, dejando claro en los oficios a cuales correos de debe responder y dejando una leyenda clara, que este, no está habilitado para recibir respuestas. Revisar desde sistemas sí es posible que el usuario final no pueda ver la dirección de correo electrónico (privada) que se encuentra entrelazado a SAIA para el envío de documentos para evitar estas confusiones, o si es posible que le rebote al usuario cada que intente comunicarse a través de esa dirección o definiendo si alguien lo debe administrar, además se sugiere dar una revisión a la cantidad de correos que en esa bandeja se encuentra.
- ✓ Finalmente se insiste sobre la necesidad que tiene el hospital, los usuarios y sus familias de unos procesos de trabajo social y unos profesionales asistenciales que asistan de manera permanente a la entidad con el fin de facilitar la comunicación, interacción y satisfacción de todos los actores de una hospitalización, teniendo en cuenta además las barreras de acceso y contacto que ha interpuesto la situación sanitaria actual.



MARGARITA MARÍA MONCADA ZAPATA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectado por:

John Mario Mejía Martínez . Profesional Universitario Auditor

