



INFORME DE CUMPLIMIENTO MANIFESTACIONES (PETICIONES- QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS Y FELICITACIONES) PERIODO ENERO A JUNIO 2022

Presentación

La Oficina de control Interno, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de "planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema Información y atención al usuario -"SIAU", presenta el Informe de Seguimiento al proceso de manifestaciones (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicidades) correspondiente a la vigencia de 1 de enero a 30 de junio de 2022.

GENERALIDADES.

Objetivo.

Verificar y validar la oportunidad y calidad del proceso de manifestaciones (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones – PQRSF), así como de la operación de la Oficina de Atención al Usuario, del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle, del periodo comprendido entre enero 1 y junio 30 de 2022

Fundamento Normativo.

Ley 1474 del 12 de julio 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

(Art. 76. 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).



Decreto Nacional 780 de 2016 de Presidencia de la República. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. (Título 1. Participación en la Prestación de Servicios de Salud. .Art. 2.10.1.1.3. Servicio de atención a los usuarios. Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.)

Decreto Nacional 1083 de mayo 26 de 2015 de Presidencia de la República. Único Reglamentario de la Función Pública.

(Capítulo 6. Modelo Estándar de Control Interno. Capítulo 2. Instancias de Articulación y Competencias. Art. 2.2.21.2.5 Evaluadores. Los evaluadores son los encargados de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía del Sistema de Control Interno, con el fin de recomendar las mejoras pertinentes... e) Las Oficinas de Coordinación del Control Interno o quien haga sus veces de las entidades y organismos del sector público, verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización y que se apliquen los mecanismos de participación ciudadana.)

Ley 1755 del 30 de junio 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. (Título II. Derecho de Petición. Capítulo Derecho de Petición ante Autoridades Reglas Generales. Art 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. 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. Art. 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.)

Resolución Nacional 256 de febrero de 2016. Ministerio de Protección Social. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. ABECÉ. Monitoreo de la Calidad.

(Art 4. Adopción de indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Para efectos del monitoreo de la calidad en salud, adóptense los indicadores contenidos en los Anexos Técnicos Nos. 1, 2, y 3 que forman parte integral de la presente resolución. Este monitoreo contará con un enfoque sistémico que presenta un conjunto de indicadores trazadores agrupados en los dominios de efectividad, seguridad, gestión del riesgo y experiencia de la atención. El Anexo Técnico No. 1 de esta resolución contiene la ficha de los indicadores establecidos para las entidades obligadas a reportar, los cuales se vinculan entre sí con el propósito de articular la gestión y contribuir al logro de los resultados en salud para la población colombiana.

Circular Externa 008 de 2018 de la Supe salud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para Entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

(1.3. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen



inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única y en la normatividad vigente.)

Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Protección Social. Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS).

(6. Marco estratégico. 6.5.4. Control social en salud) Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.)

Documentos Base

- Informe de Gestión Sistema de Información y de Atención al Usuario, SIAU – enero – junio 2022. Elaborado por la Oficina de Atención al Usuario.
- Manual SIAU (MAN-SIA-01) Proceso Sistema de Información y Atención al Usuario y sus procedimientos.
- Indicadores de encuesta satisfacción a usuarios año 2022.

Términos y Definiciones:

Participación Social en Salud: Es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud y esto significa que es un proceso de gestión de la salud pública que pretende lograr que la ciudadanía, familias y comunidades se organicen e incidan en las decisiones públicas que afectan la salud, aportando a la consecución de los objetivos de la Política de Atención Integral en Salud, del Plan Decenal de Salud Pública y a la gobernanza en salud.



Formas de Participación en Salud: Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud. Todos los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de una organización o de forma individual. En el sector salud existen las siguientes formas de ejercer la participación:

- Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud
- El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
- Veedurías Ciudadanas en Salud
- Comités de Participación Comunitaria (COPACO)
- Asociación de Usuarios
- Comité de Ética Hospitalaria
- Participación de la comunidad Hospitalaria

Usuario: Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la información o al uso de bienes o atención salud.

Satisfacción: Es un sentimiento de bienestar cuando se ha obtenido un logro, cubierto una necesidad, impuesto una queja o recibido una respuesta.

Encuesta: Documento para obtener una información a partir de un cuestionario. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o conocer el rendimiento de sus procesos internos.

Manifestación: Expresión del usuario por diferentes mecanismos y se relaciona con la percepción del servicio.

Información: Derecho del usuario a recibir datos o instrucciones de forma comprensible, veraz, adecuada y a tiempo.



Derechos: Es un conjunto de leyes y normas que me dan la posibilidad de recibir información o cualquier otro beneficio, sin distinción de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

Deberes: Es una obligación a cumplir con normas o reglas establecidas por una entidad o sociedad, los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz.

Respuesta: Informe de la investigación y las acciones de mejora relacionadas a la manifestación que se envía al usuario manifestante por diferentes mecanismos (llamada telefónica, correo certificado, correo electrónico, entre otros)

Resolutividad: cumplimiento de las acciones de mejora derivadas del análisis y gestión de las manifestaciones.

Momento de verdad: Instante en el que el cliente entra en contacto con la entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la entidad.

PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

SIAU: Sistema de información y atención al usuario.

EPM: Equipo Primario de Mejoramiento.

Grupos de interés: "Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales" (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

Código de integridad: consolidación de elementos de la cultura organizacional, nuestros valores y principios institucionales, incluyendo los establecidos por el estado para los servidores públicos en



Colombia, más los valores propios que guían las actuaciones de los funcionarios y contratistas del Hospital, en cumplimiento al logro de la misión y visión institucional.

Conflicto de intereses: surge cuando un servidor público o particular que desempeña una función pública es influenciado en la realización de su trabajo por consideraciones personales.

OFICINA SIAU HDPUV

El sistema de información y atención al usuario, es un proceso misional y busca contribuir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr los aciertos en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención suministrada. Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas, horarios y deberes y derechos en seguridad social en salud.

El manual de atención al usuario describe el sistema de información y atención al usuario con los siguientes componentes:



Voz del Cliente.

Son actividades relacionadas con la voz del cliente: Establecer los canales para la recepción de manifestaciones, Trámite de manifestaciones, la identificación de la satisfacción.

Canales para la Recepción de Manifestaciones.

MECANISMOS DE ESCUCHA Y RADICACIÓN DE MANIFESTACIONES





Son los canales establecidos por el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., a través de los cuales las entidades, comunidad, partes interesadas, usuarios, servidores públicos, contratistas pueden presentar manifestaciones que son competencia del proceso de Gestión de la Información – Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.

Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por el Hospital, a través de los cuales se puede formular manifestaciones o Formulario electrónico dispuesto en la página web: <https://www.psiquiatricocali.gov.co/index.php/pqrsd-formulario> o Email designado para la notificación de manifestaciones: siauhdpuv@gmail.com

Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias. Ventanilla única.

Voz del cliente

Gestión de Manifestaciones Encuestas de satisfacción, Participación social en salud -IPS

Comité de Ética Hospitalaria Asociación de usuarios COPACOS Participación de la comunidad hospitalaria. Educación en salud

Canal Presencial: Permite el contacto directo con el Profesional Universitario SIAU, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a la radicación de manifestaciones o recibir las mismas de manera verbal orientando el trámite de diligenciamiento del formato establecido para tal fin.

Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual se puede formular manifestaciones, recepcionadas por el Profesional Universitario SIAU, funcionario que orientará el trámite de diligenciamiento del formato establecido para tal fin.

GESTION DE MANIFESTACIONES (PQRSF)



Durante el primer semestre de 2022 se recibieron un total de 135 manifestaciones, 66 de ellas el 49% corresponden a Felicitaciones, el 22% (30) a Quejas y el 13% (17) a solicitudes. Peticiones el 2% (3), sugerencias el 2% (3) y reclamos 12% (16).

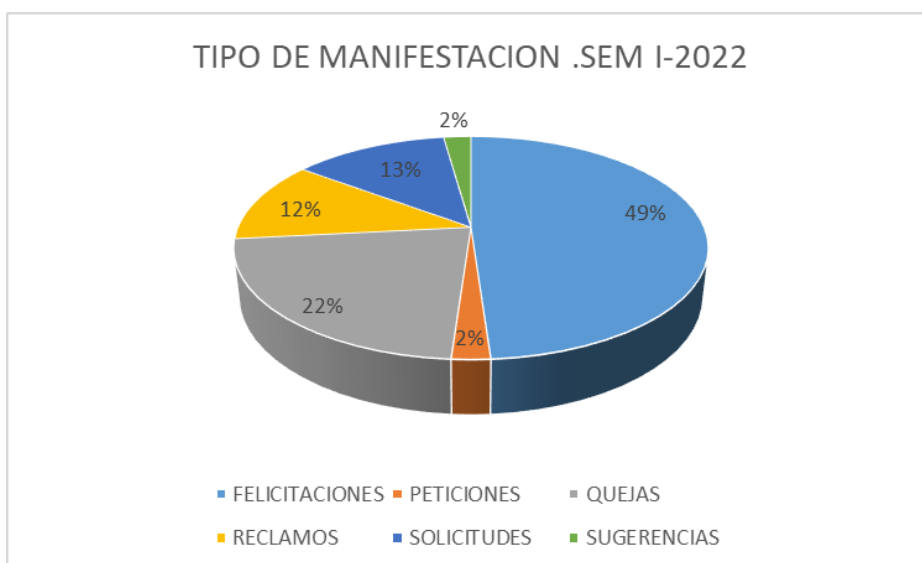


Tabla # 1 informe SEM I 2022 Tipo Manifestaciones

TIPO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total genera	%
FELICITACIONES	1	4	14	7	16	24	66	49%
PETICIONES	0	0	1	1	1	0	3	2%
QUEJAS	0	5	7	9	4	5	30	22%
RECLAMOS	2	2	1	4	2	5	16	12%
SOLICITUDES	2	0	2	1	4	8	17	13%
SUGERENCIAS	1	2	0	0	0	0	3	2%
Total general	6	13	25	22	27	42	135	100%

Fuente Informe SIAU 2022

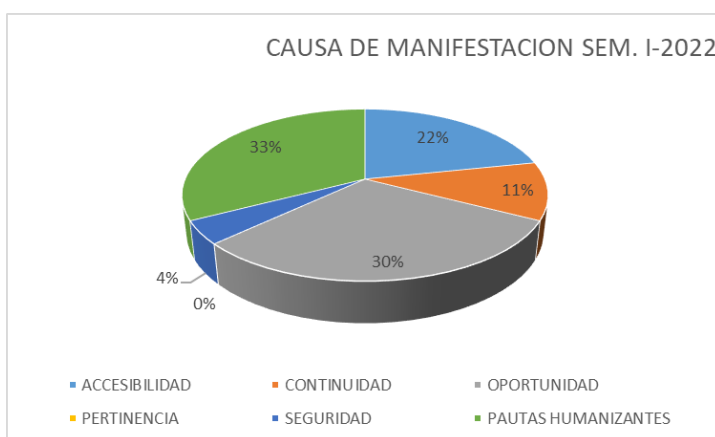
Causa de Manifestación



CAUSA MANIFESTACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	%	Total
ACCESIBILIDAD	0	1	0	5	2	2	22%	10
CONTINUIDAD	0	2	2	1	0	0	11%	5
OPORTUNIDAD	0	3	3	3	3	2	30%	14
PERTINENCIA	0	0	0	0	0	0	0%	0
SEGURIDAD	2	0	0	0	0	0	4%	2
PAUTAS HUMANIZANTES	0	1	3	4	1	6	33%	15
TOTAL	2	7	8	13	6	10	100%	46

Tabla # 2 informe SEM I 2022 Causa Manifestaciones

Los porcentajes de las causas de manifestaciones durante el primer semestre del 2022 son las siguientes: por **Accesibilidad** 22% y se reportaron 10 manifestaciones, **Continuidad** se tiene un registro del 11% de 5 manifestaciones, **Oportunidad** 30% con 14 manifestaciones, **Pertinencia** con 0% no se registraron manifestaciones en este periodo; **Seguridad** con un 4% de 2 manifestaciones. **Pautas Humanizantes** con un 33% de 15 manifestaciones, donde se aplicaron los correspondientes planes de acción y se reforzó en los diferentes EPM por los líderes de proceso.





Porcentaje de respuesta de Manifestaciones

La meta respuesta en días a manifestaciones durante el segundo semestre fue de 5 días hábiles, en este semestre se cumplió con los tiempos de respuesta como lo muestra la gráfica, para un promedio general en tiempo de respuesta en días de 2.8 en el segundo semestre

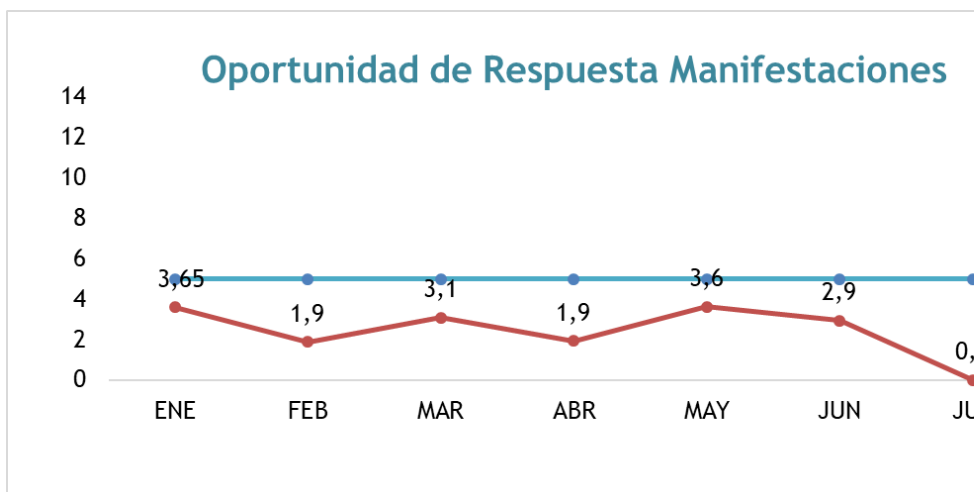
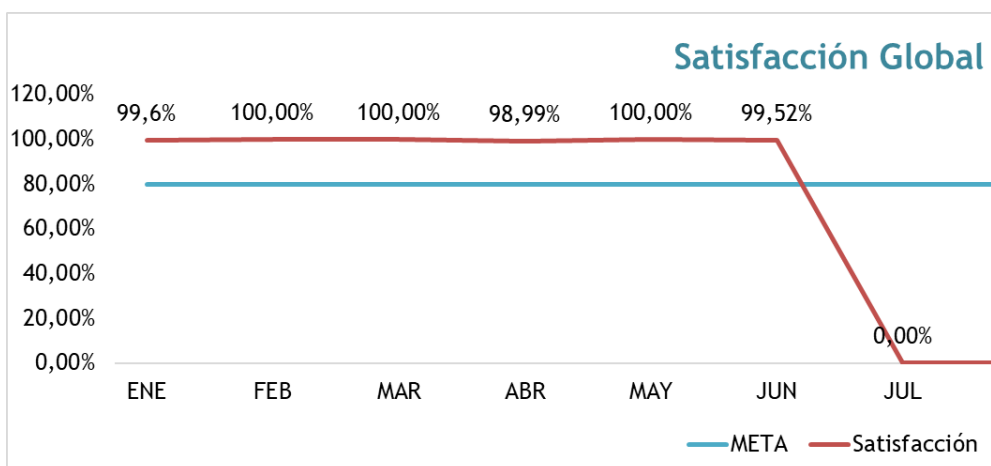


Gráfico #1 Fuente SIAU-ficha de encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Satisfacción Global

Usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global? Durante este segundo semestre, en la encuesta de satisfacción en promedio general se registra en el primer semestre de 2022, un 99.7% de satisfacción global, fueron encuestados 1378 usuarios donde se evidencia un indicador controlado cuya meta establecida en el 95%



Grafica 2- SIAU encuesta satisfacción global-fuente SIAU SEM I 2022

Recomendación de la IPS

1169 usuarios de 1170 entrevistados durante este semestre 2022 que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí", durante este segundo semestre del 2021, para un 99.9% global que si recomendarían la IPS, Ver Tabla # 3

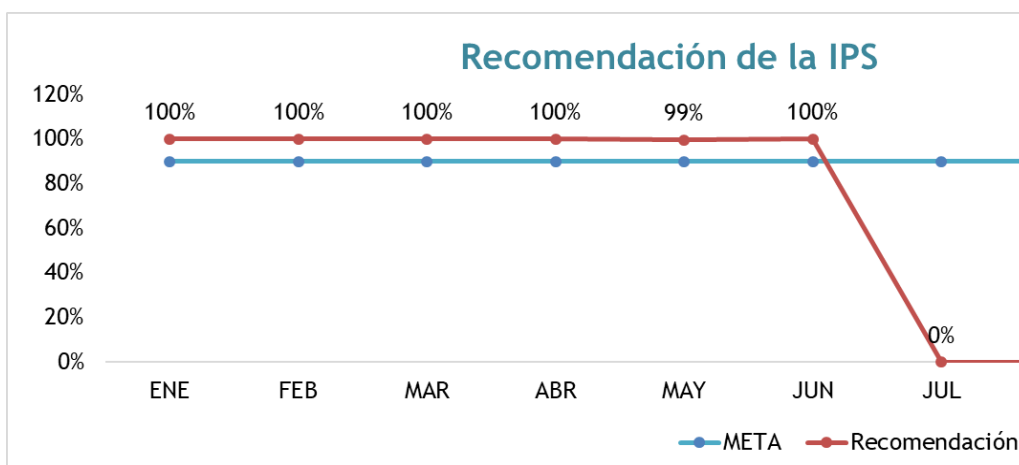


Gráfico #3 Recomendación IPS- Fuente SIAU Encuesta de Satisfacción.



NOTAS FINALES

- El proceso SIAU responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos a los diferentes líderes de áreas y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- Es de resaltar las actividades educativas dirigidas al buen trato y pautas humanizantes, derechos y deberes de los pacientes, derechos humanos, valores institucionales por el equipo de Talento humano, comité de humanización y ética hospitalaria que logro disminuir los reclamos por vulneración de derechos en el año 2022.
- Los líderes de áreas institucionales, Continuaran trabajando en los EPM, planes de acción y diversos comités para disminuir la causa de manifestaciones negativas, para trabajar en la mejora continua institucional.

Elaboró:

LUIS CARLOS VALDES CUENCA

Profesional SIAU