

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Primer semestre vigencia 2022
Oficina de Control Interno

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Acceso a la información pública.
3. PQRSD recibidas en el primer trimestre.
4. PQRSD recibidas por canal de atención.
5. PQRSD asignadas por área o servicio asistencial.
6. Seguimiento a las PQRSD recibidas.
7. Caracterización PQRSD.
8. Radicados sin respuesta.
9. Traslados por competencia.
10. Tiempo promedio de respuestas.
11. Conclusiones.
12. Recomendaciones.



1. INTRODUCCIÓN

Este informe recopila: Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que ha recibido y atendido la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO, durante el primer semestre de la vigencia 2022.

El seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno de la ESE, frente al tratamiento que le han dado las distintas áreas o servicios asistenciales a cada PQRSD.

El análisis de los tiempos de respuesta y las recomendaciones que la Oficina de Control Interno formula a la Alta Gerencia y a los responsables de cada proceso, en relación a los requerimientos que el ciudadano radica en la entidad, que requieren atención.

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

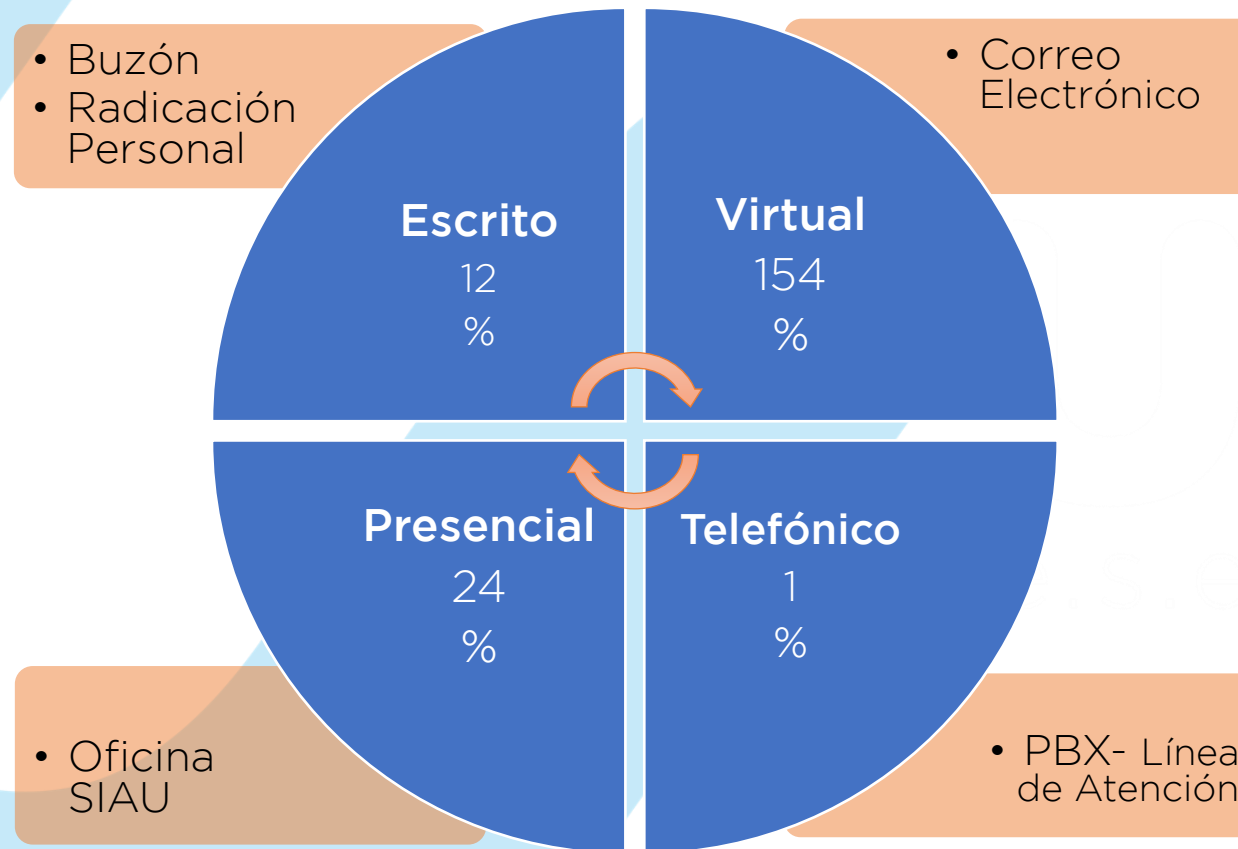
Dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, “Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional” se informa que en el portal Web de la ESE <https://eseuniversitariadelatlantico.gov.co/> se encuentran disponible la información a la que hace referencia la Ley, para que los usuarios de la entidad consulten los temas de su interés.

Durante la primera vigencia del año 2022, se recibieron 191 PQRSD. No se negó el acceso a la información requerida por la comunidad, sin embargo, no se han contestado 2 reclamaciones.

PQRSD, 191 (100%)



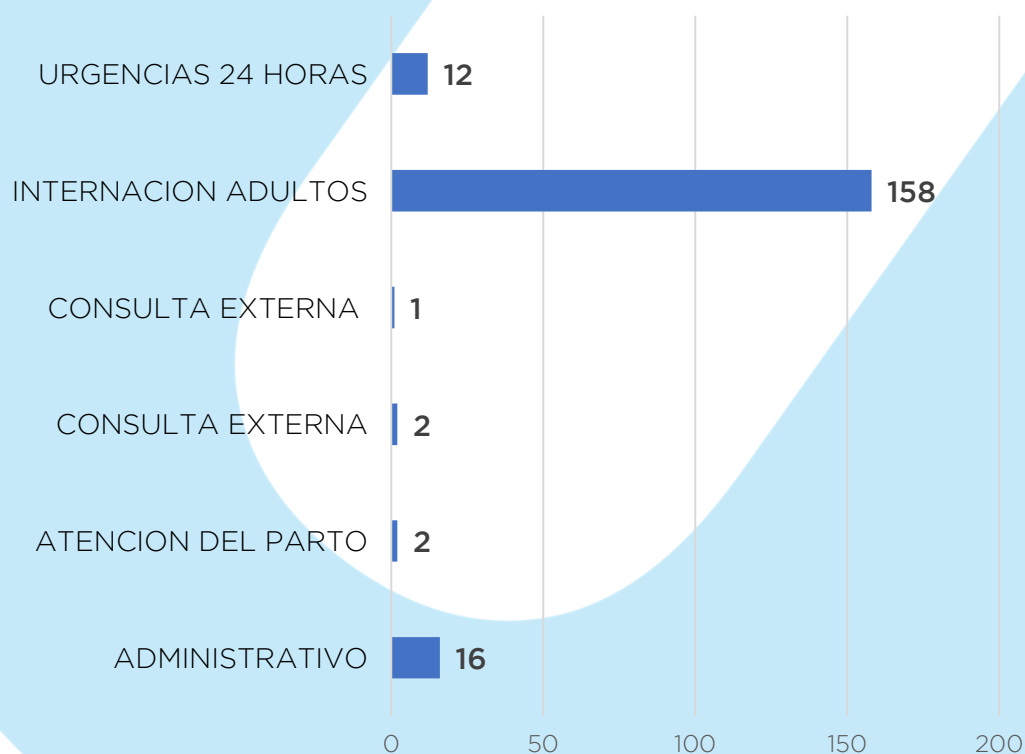
3. PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE



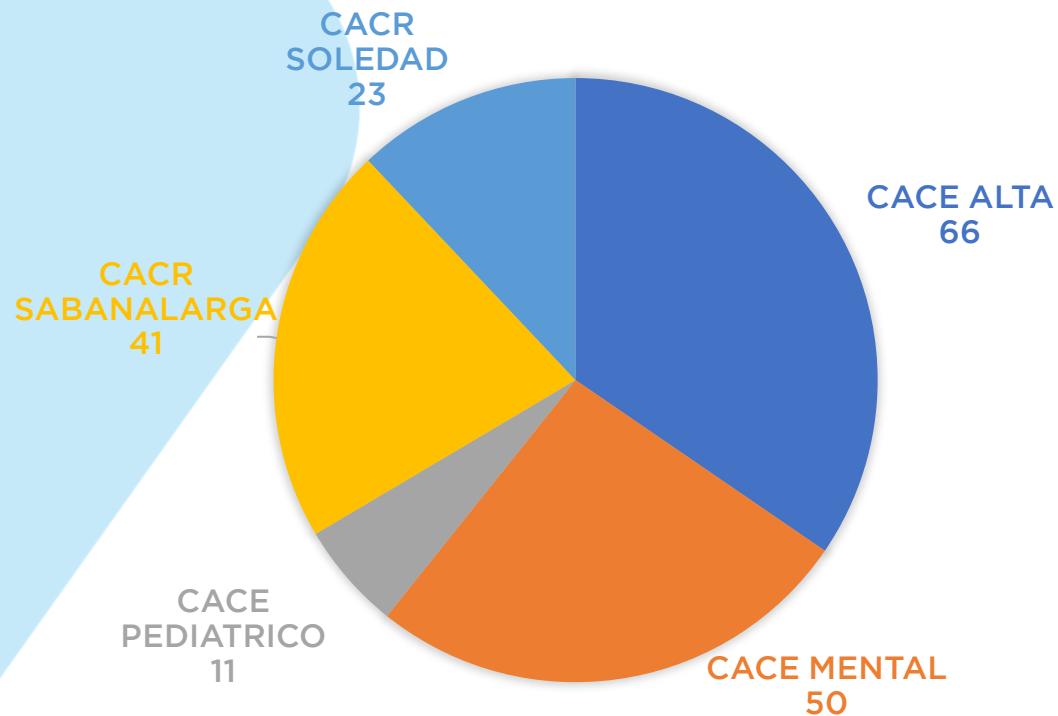
4. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION

PQRSD, 191 (100%)

SERVICIOS



SEDES



5. PQRSD ASIGNADAS POR SEDE Y POR SERVICIO

PQRSD
191 (100%)

Requieren
Respuesta
191

No requieren
Respuesta
0

Contestadas
189

Sin Contestar
2

6. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD RECIBIDAS

PQRS, 191

Peticiones
177

- Copia Historia Clínica (84%)
- Certificado de Hospitalización (10%)
- Certificado Nacido Vivo (2%)
- Otros (7%)

Quejas
3

- Acceso al Servicio (100%)

Reclamos
11

- Acceso al Servicio (45%)
- Perdida de elementos personales del paciente (27%)
- Demoras en la atención (18%)
- Otros (9%)

7. CARACTERIZACIÓN PQRS



Radicados con respuesta extemporánea:

28 peticiones fueron atendidas superando los 15 días del tiempo de respuesta

PETICIONES: 177, respuesta extemporánea 28

QUEJAS: 3, respuesta extemporánea 2

RECLAMOS: 11, respuesta extemporánea 2

Radicados sin respuesta

CACRSO-005-2022

AU - ME -015-2022

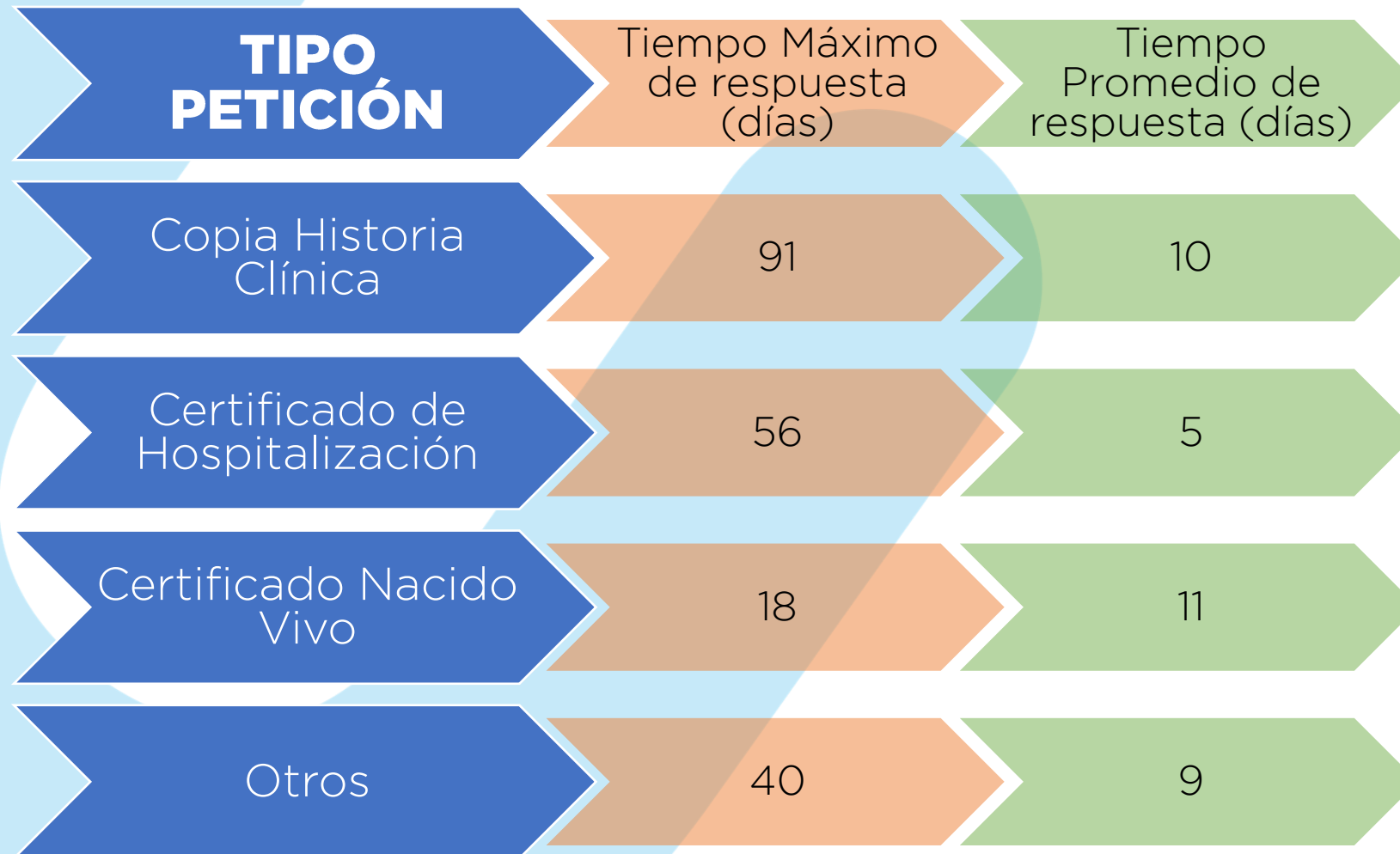


8. RADICADOS SIN RESPUESTA

177 Peticiones recibidas,
6 trasladadas por competencia a
otras entidades

ENTIDAD	CANTIDAD PETICIONES
NEGRET ABOGADOS & CONSULTORES S.A.S.	4
GOBERNACIÓN DEL ATLANTICO	1
TIMED S.A.	1

9. TRASLADOS POR COMPETENCIA



10. TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA

11. CONCLUSIONES

- El canal de atención más utilizado por los usuarios de la ESE al momento de radicar PQRSD, es el correo electrónico.
- La sede con mayor número de PQRSD radicados corresponde a el CACE Alta Complejidad, con 64 peticiones, 1 queja y 1 reclamo. De las cuales el 97% de las peticiones radicadas en esta sede fueron asignadas al servicio de INTERNACIÓN ADULTOS, para el trámite de solicitud de HISTORIAS CLINICAS.
- Del total de PQRSD que requerían respuesta, el 99% se contestaron y están pendientes de respuesta el 1%.
- La petición mas frecuente en la ESE corresponde a la solicitud de historia clínica.
- El tiempo promedio para dar respuesta a una solicitud de historia clínica en la ESE es de 10 días, y es este mismo tramite es el que presenta el mayor registro de extemporaneidad en respuesta, superando los 90 días.
- En el primer semestre de la vigencia 2022, se encontraron 32 registros correspondiente a PQRSD con respuesta extemporánea.

12. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de la ESE, una vez analizado los datos que suministro el proceso de atención al usuario, donde se tabulan las PQRSD que generan los usuarios de la entidad, se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Contestar los dos reclamos que están pendientes por respuesta, superando los 30 días desde su radicación.
- Revisar las razones por las cuales se generaron 32 radicados con respuesta extemporánea y en los casos que sea posible presentar las acciones de mejora.
- Desarrollar un mecanismo o herramienta que permita que el usuario califique la respuesta a la PQRSD radicada y atendida.

GRACIAS

UNA

e.s.e | UNIVERSITARIA
DEL ATLÁNTICO

TODOS SOMOS UNA