



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



INFORME DE GESTION  
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO  
SIAU-PQRSDF

PERIODO DEL INFORME

ENERO A JUNIO DE 2022

PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU

PROFESIONALES RESPONSABLES

LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO  
Asesora de Control Interno de Gestión

SANDRA PATRICIA MONTAÑA GUZMÁN  
Coordinadora SIAU

TUNJA, JULIO 2022



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión de la ESE-CRIB, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, rinde el informe semestral correspondiente con corte a junio 30 de 2022.

El propósito del presente informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, y de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los grupos de valor e interés, de la misma manera.

Es de anotar que la OACI, entregó informe a la alta dirección mediante el cual generó recomendaciones a efectos de fortalecer los informes anteriores que venían presentándose con información repetitiva, sin avances en los compromisos, razón por la cual, la alta dirección en Comité de PQRSDF, tomó acciones y evolucionó en la estrategia, sin embargo, se siguen presentando inconsistencias, las cuales deben ser intervenidas.

#### NORMATIVIDAD APLICABLE

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 87 de noviembre de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 12 de julio de 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.

A continuación, se describirán y relacionarán los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas por la entidad en cabeza de la líder del SIAU, durante el primer semestre de 2022.

En cumplimiento de su misión y de acuerdo con la Constitución Política de Colombia, Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y específicamente la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario tiene desde su desempeño, un enfoque de atención centrado en el usuario, buscando responder a las necesidades y problemática que obstaculiza su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, en ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales que estén a su alcance.



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



La Empresa Social del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, ha implementado herramientas de apoyo para mejorar la prestación de Servicios de Salud, la cual toma como fuente la información obtenida de las expresiones enunciadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones. Esta herramienta es el Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU.

El presente informe se realiza con la información recolectada en el Buzón, en los correos institucionales, en las expresiones manifestadas por los usuarios en las encuestas. En él se describe y relaciona los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas por dicho personal desde el mes de enero a junio 30 de 2022 más el análisis mensual de los mismos.

La ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, viene realizando diferentes actividades las cuales hacen parte del procedimiento de Gestión y Atención al Usuario SIAU; cuyo objetivo principal es diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los Derechos y Deberes de los usuarios además informar y orientar a los mismos sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios.

Para el desarrollo de estas actividades se hace uso de diferentes herramientas y estrategias como son la aplicación de la Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario, Reporte Mensual SIAU en los Comités de Ética y consolidado de las PQRSDF respectivamente, la apertura de buzón semanalmente, la realización de un video sobre derechos y deberes a los usuarios, el desarrollo de dos reuniones con la Asociación de Usuarios, el levantamiento de soportes de radicación de PQRSDF según sea el caso y respuestas dadas a los usuarios.

Para el acompañamiento, verificación y monitoreo de actividades el procedimiento SIAU, se toman en cuenta las observaciones elevadas en los comités por parte de sus miembros y la Asesora de Control Interno para el mejoramiento del procedimiento y el informe semestral (Resolución 256 de 2016 del Min salud y protección social) los cuales son presentados a las áreas correspondientes. Igualmente, el líder del procedimiento lleva a cabo de forma periódica actividades tales como la retroalimentación de las actividades realizadas.

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El procedimiento SIAU es coordinado por la líder de la oficina de Atención del Usuario en la ESE, líder que promueve y desarrolla estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, ejercicio de Derechos y Deberes de los usuarios en el contexto del respeto por la persona y donde se tienen como acciones permanentes:

- El acompañamiento y soporte de la Asociaciones de Usuarios de la Salud de la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.
- Promover los espacios de participación.
- Despliegue del procedimiento de SIAU en las Áreas y servicios, inducción al personal, Re inducción en jornadas de calidad, por medio de video institucional.



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



Dentro del procedimiento SIAU se realizan tres grandes actividades:

1. Atención y Orientación al Usuario.
2. Trámite y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

#### 1. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO:

La actividad de Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios, personal, virtual o telefónicamente; buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

Se informa a los usuarios de manera clara y veraz sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE; se educa sobre los mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con trámites en casos especiales, se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se activan redes de apoyo interinstitucionales según sea el caso, entre otros.

Igualmente, la líder del SIAU es la encargada de dar a conocer a los usuarios sus Derechos y Deberes a través de la difusión de los mismos por medio de la publicación de los mismos en pendones y cartelera informativa.

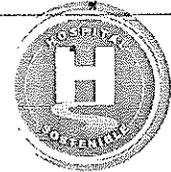
Para la ejecución de las actividades, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad.

#### CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MODO CONTACTO
TELEFONICO	3046006148
FISICO	Toda la Correspondencia, Documento escrito dirigido a SIAU.
VIRTUAL	Correo electrónico: <a href="mailto:siau@cribsaludmental.gov.co">siau@cribsaludmental.gov.co</a> <a href="mailto:info@cribsaludmental.gov.co">info@cribsaludmental.gov.co</a>
PRESENCIAL	Proceso personalizado en la oficina de SIAU de la entidad.
BUZON DE PQRSDF	En Consulta Externa del CRIB se cuenta con buzón y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones. Se hace la apertura de dichos buzones semanalmente en presencia de un miembro del comité, un representante de los usuarios y la Asesora de Control Interno de Gestión y/o Asesora de calidad y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley. Además, los miembros del comité lo pueden revisar en la matriz Drive y se presenta el informe en el comité correspondiente.



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



## 2. TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

Para la realización de esta actividad se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicado en consulta externa y se propuso en Comité, la instalación en cada unidad. En el formato de aplicación de las encuestas hay un espacio en donde el usuario pueden dejar su PQRSDF.

Semanalmente se lleva a cabo la apertura del Buzón ubicado en consulta externa por parte de la Líder del SIAU con la participación de un usuario que se encuentre en ese momento, a quien se solicita de manera respetuosa acompañar el proceso y en presencia de la Asesora de Control Interno de Gestión y/o la Asesora de Calidad; de lo anterior se deja constancia en formato suscrito por las partes mencionadas. Posteriormente la líder del SIAU realiza el proceso de gestión, registro, lectura, análisis, tipificación, proyección de respuesta, envió al área de calidad, y Gerencia para conocimiento y respectivos aportes, firma de la Representante Legal, seguimiento y cierre de la misma, de acuerdo a la Política de Participación Social y demás lineamientos establecidos en el CRIB, como la herramienta implementada de Google Drive, informes semestrales presentados por la OACI, y los informes presentados de manera mensual en Comité de PQRSDF, Asociación de Usuarios, Seguimiento al Plan de Acción, por la Líder del SIAU.

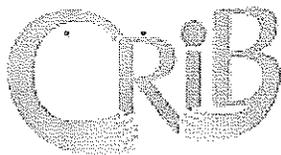
Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones que sean realizadas de forma personal, escritas, vía Web, correo electrónico, son recibidos por el personal asignado para el manejo del procedimiento de atención al Usuario (línea de Frente).

Para el caso de las quejas y peticiones anónimas la Asesora de Control Interno de Gestión, recomendó establecer en la página web el mecanismo para lo propio, a efectos de dar cumplimiento a las exigencias del Gobierno Nacional.

El indicador establecido para la medición de la Relación de Quejas resueltas antes de 15 días es lo que establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSDF, la Gestión y Respuesta. Se trata de un indicador que tiene como meta responder dentro de los 08 (ocho) o diez (10) días hábiles contados a partir de su recepción.

PQRSDF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad de las mismas

PQRSDF SEGÚN SU NATURALEZA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PQRSDF (PRIMER SEMESTRE 2022)	%
PETICION	0	1	0	0	0	1	2	5%
QUEJA	1	3	6	5	5	5	25	66%
RECLAMO	0	0	0	1	1	0	2	5%
SUGERENCIA	0	0	2	0	0	0	2	5%
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	4	1	0	2	7	18%

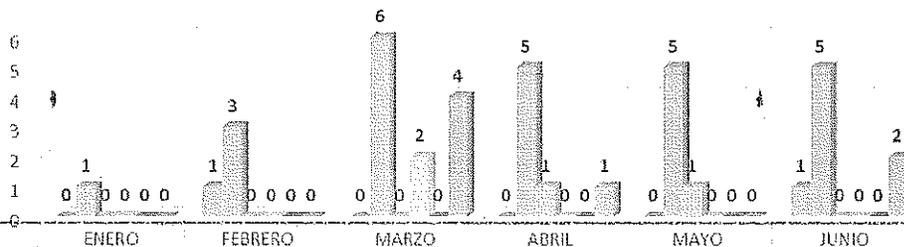


Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



TOTAL	1	4	12	7	6	8	38	100%
-------	---	---	----	---	---	---	----	------

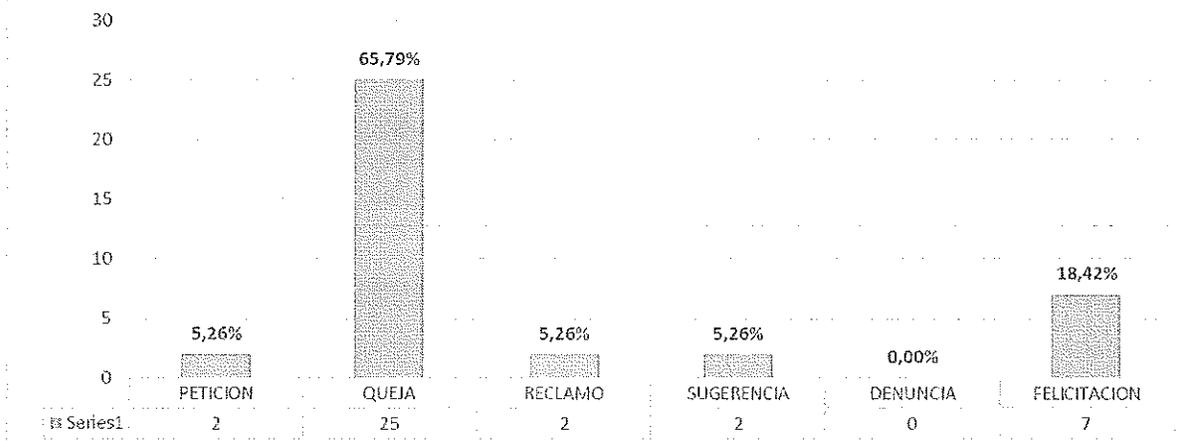
PQRSDF SEGÚN SU NATURALEZA Y PROPORCIONALIDAD DE LA MISMA



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICION	0	1	0	0	0	1
QUEJA	1	3	6	5	5	5
RECLAMO	0	0	0	1	1	0
SUGERENCIA	0	0	2	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	4	1	0	2

Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario - Actas de Apertura de Buzón.

PQRSDF SEGÚN SU NATURALEZA



Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario - Actas de Apertura de Buzón.

Conforme se evidencia durante el primer semestre del año 2022 la Oficina de Atención al Usuario a través de los buzones de sugerencias y otros medios recibió un total de 38 PQRSDF o manifestaciones por parte de los usuarios, de las cuales el 65,79% corresponde a 25 Quejas, el 5,26% pertenece a 2 Peticiones, el 18,42% pertenece a 7 Felicitaciones, 5,26% pertenece a 2 Reclamos, 5,26% pertenece a 2 sugerencias el 0,00% concierne a 0 Denuncias. Igualmente se puede decir que la manifestación más recurrente durante el semestre fue la Queja



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



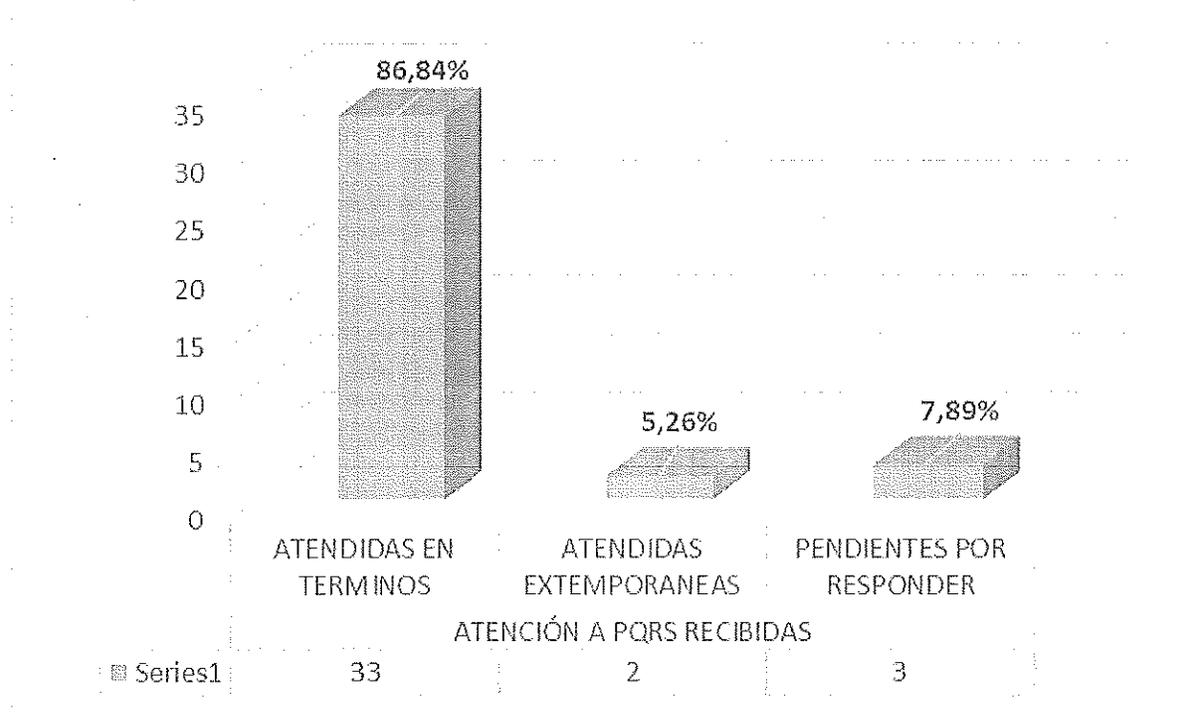
seguido de la Felicitaciones y en el mes en que más se presentaron manifestaciones fue el mes de marzo.

Cotejando el trimestre inmediatamente siguiente con este, se puede decir que durante el segundo trimestre las PQRSDF aumentaron por la ampliación en el servicio, ya que de enero a marzo de 2022 se presentaron 17 y de abril a junio de 2022 se recibieron un total de 21 manifestaciones.

### ATENCIÓN A PQRSDF RECIBIDAS

la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSDF recibidas durante el semestre objeto de análisis, discriminando el total recibidas, cuántas tuvieron respuesta dentro de los términos establecidos, cuántas fueron atendidas extemporáneamente, cuántas quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe y promedio de días utilizados para dar respuesta a las mismas.

TOTAL RECIBIDAS	ATENDIDAS EN TERMINOS	ATENDIDAS EXTEMPORANEAS	PENDIENTES POR RESPONDER	PROMEDIO DE DIAS HABILES EN DAR RESPUESTAS
38	33	2	3	8 a 10



De las 38 PQRSDF recibidas durante el semestre objeto de análisis, 33 tuvieron respuesta dentro de los términos establecidos, 2 fueron atendidas extemporáneamente, 3 quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe y el promedio de días utilizados para dar respuesta a las mismas fue de 8 -10 días hábiles.

Es importante tener en cuenta que algunas de las manifestaciones no requerían respuesta en razón a que



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



corresponden a comunicados o copia para conocimiento de la entidad, proveniente de diferentes entidades, felicitaciones o agradecimientos por parte de los grupos de valor.

### 3. COMPORTAMIENTO PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022.

La medición de la Satisfacción del Usuario se entiende como el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los grupos de valor sobre la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de monitoreo para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Empresa.

Entendiendo la medición de la Satisfacción del Usuario como un tema de vital importancia en la gestión y evaluación del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, la ESE busca permanentemente asegurarse que las necesidades de sus usuarios se identifiquen y sean escuchadas, lo cual facilita identificar oportunidades de mejora. Esto ha llevado, junto a las recomendaciones de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, a que se hayan construido dentro de la misma encuesta, dos indicadores que evidencian el grado de percepción de los grupos de valor e interés; el primero es la percepción del usuario frente a la atención y el trato que recibe del personal administrativo y asistencial, y el segundo es la percepción del usuario frente a la oportuna prestación de servicios y en general de las instalaciones en la que se prestan los servicios en consulta externa como en hospitalización.

Es importante hacer claridad que dicha encuesta se aplica siguiendo las directrices de la Resolución No. 256 de 2016, emanada del Ministerio de Salud y la Protección Social, que indica que se deben tener en cuenta la pregunta de satisfacción, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Por esta razón se debe evidenciar siempre un cambio significativo en el porcentaje de satisfacción de los grupos de valor, si la entidad realiza lo posible y más para que la experiencia tienda a la excelencia.

Igualmente se aclara que la muestra asignada para las encuestas aplicadas en la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá se toma, teniendo en cuenta la cantidad de usuarios atendidos en cada uno de los servicios que presta la entidad.

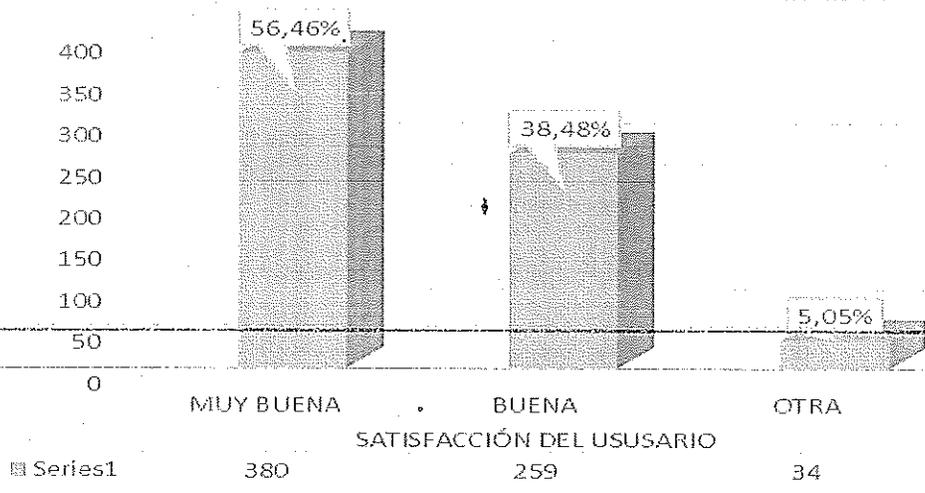
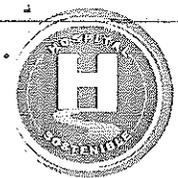
#### PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

TIEMPO DE ENERO A JUNIO DE 2022		Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido"	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido"	TOTAL USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN GLOBAL
TOTAL	673	380	259	639	95%

Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario.



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



Fuente: Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario.

En la tabla y gráfica anterior, se observa que, durante el primer semestre del año 2022, se aplicaron un total de 673 encuestas de satisfacción, en las cuales 380 usuarios contestaron "muy buena", a la pregunta ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?, para un total de 639 usuarios satisfechos, equivalente a un 94,95% de satisfacción.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede establecer que, durante el primer semestre del año 2022 La ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá ha generado una opinión Positiva ante los usuarios o grupos de valor, indicando que se está cumpliendo con las expectativas de los mismos.

**OTRA GESTIÓN REALIZADA DENTRO DEL PROCEDIMIENTO SIAU**

- Se formuló Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Se prestó apoyo al Área de calidad al Revisar Encuestas de Satisfacción de Consulta Externa y Hospitalización.
- Se ejerció de manera apropiada en los términos establecidos por la entidad, la Secretaría del Comité de Ética y de PQRSDF, y el desarrollo de las reuniones en general.
- Se realizaron actividades de capacitación de la Política de Participación Social a los usuarios (se han realizado 2 a los miembros activos de la Asociación de usuarios de la Empresa).
- Se proporcionó Información por Whatsapp, Via Telefónica o presencial a usuarios que requieren los diferentes servicios ya sea hospitalización o consulta externa o ubicación ante su EPS para realizar trámites de medicación, de solicitud de autorizaciones de copagos o cuotas de recuperación, etc.



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



## OBSERVACIONES

La Oficina Asesora de Control Interno evidencia el avance de las actividades realizadas por la Líder del Proceso del SIAU, sin embargo, no se ha demostrado avance en algunos requerimientos de lo cual se solicita a la Alta Dirección tomar acciones de manera inmediata.

Se cuenta con una ventanilla única, la cual no ha sido dada a conocer a todo el personal nuevo o a los grupos de valor de la entidad, permitiendo que parte de la información sea imperceptible por los responsables de esta y no se tenga el control de la totalidad de la misma.

Durante el semestre evaluado (enero 1º a junio 30 de 2022) no se evidencia desde el mes de abril, divulgación en las redes sociales, de Derechos y Deberes, tampoco a usuarios en hospitalización ni consulta externa. Sin embargo, la líder del SIAU ha elevado solicitud desde el 13 de abril del año en curso al área de Sistemas se realice lo propio, quien a la fecha se encuentra solicitando los dispositivos de almacenamiento para la publicación en los televisores de la entidad de los videos correspondientes para que los usuarios estén capacitados al respecto y puedan realizar sus reclamaciones según sea el caso.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando en la búsqueda de estrategias que hacen de cada momento, una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones de riesgo identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre la perspectiva de "una Atención humanizada y con calidad".

Es claro para la responsable del SIAU, que, acatando las directrices establecidas por el gobierno nacional, debe continuarse promoviendo la participación ciudadana y así revisar los determinantes sociales, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, buscando referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y se aprovechará cada oportunidad que permita el mejoramiento continuo del procedimiento.

## SUGERENCIAS

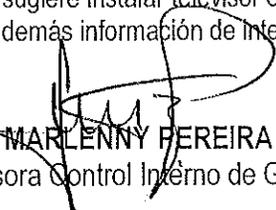
Se sugiere instalar los buzones en las unidades en el menor tiempo posible

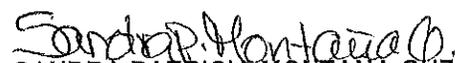
Se recomienda publicar en las unidades los Derechos y deberes de los usuarios

Se sugiere analizar los procedimientos e identificar los responsables para hacer más expedita la comunicación

Se recomienda instar a todos los colaboradores de la ESE a que se utilice el correo de ventanilla única para toda la información que deba ser remitida a cualquier área de la entidad.

Se sugiere instalar televisor en Consulta Externa para proyectar la información de participación social en salud y demás información de interés a los grupos de valor e interés.

  
LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO  
Asesora Control Interno de Gestión

  
SANDRA PATRICIA MONTAÑA GUZMÁN  
Coordinadora SIAU

Impcfoaci-esecrib-2022  
spmng/coordinadora-siau