



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



**INFORME DE SEGUIMIENTO
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
SIAU-PQRSDF**

PERIODO DEL INFORME

ENERO A JUNIO DE 2023

PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU

LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO
Asesora de Control Interno de Gestión

TUNJA, JULIO 2023



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



En cumplimiento a lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normatividad vigente, La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión de la ESE-CRIB, rinde el informe semestral correspondiente, con corte a junio 30 de 2023.

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 (Título II).
- 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. Circular externa No. 001 de 2011 expedida por el consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Decreto 2641 de 2012, reglamentario de ley 1474/2011

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESE-CRIB

Los medios de comunicación que cuenta el CRIB para recepcionar las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, Denuncias y felicitaciones, son los diferentes buzones de PQRSDF que se encuentra en el área de mayor afluencia de público y en las unidades funcionales de hospitalización, la página web institucional y correo Institucional.

De acuerdo a la información suministrada por la líder del SIAU, durante el primer semestre de 2023, la ESE CRIB recibió treinta y un (31) quejas, las cuales fueron depositadas en los Buzones de PQRSDF, se presentaron 9 Felicitaciones, 4 peticiones, 1 reclamo, 6 sugerencias.

TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
ADMINISTRATIVAS	20	62%
ASISTENCIALES	11	38%
TOTAL	31	100%

RESULTADOS TIPOS DE QUEJAS:

Las Quejas Administrativas fueron veinte (20), lo que corresponde al 62% del periodo revisado, y refieren Dificultad en la disponibilidad de citas. Dificultad en comunicación telefónica. Dificultad en las llamadas para cancelación de citas. Debilidades en el confort de las habitaciones referidas por los pacientes como Reemplazar ropa de cama, colchones.



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



Las quejas Asistenciales durante el primer semestre de 2023 fueron Once (11), correspondientes al 38%, y refieren, debilidades en la convivencia entre pacientes y personal asistencial.

COMPORTAMIENTO DEL PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCION, Y RECOMENDACIÓN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023.

ENCUESTA DE SATISFACCION:

De acuerdo al informe presentado por la líder del SIAU, se verifican y evalúan los resultados de la encuesta de Satisfacción del usuario correspondiente al primer semestre de 2023, aplicada a 2.592 usuarios. Los objetivos de la encuesta son:

- Conocer la percepción que tiene el usuario frente al servicios que presta la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, mediante los diferentes canales de atención.
- Reconocer el nivel de aceptación y la imagen que tiene el ciudadano de la Empresa.
- Identificar los factores a mejorar con el fin de fortalecer la atención al ciudadano.
- Reconocer la efectividad de la atención prestada y su impacto en la imagen Institucional.

El medio de aplicación de la encuesta fue a través del envío masivo de encuesta de satisfacción, de Consulta externa y hospitalización.

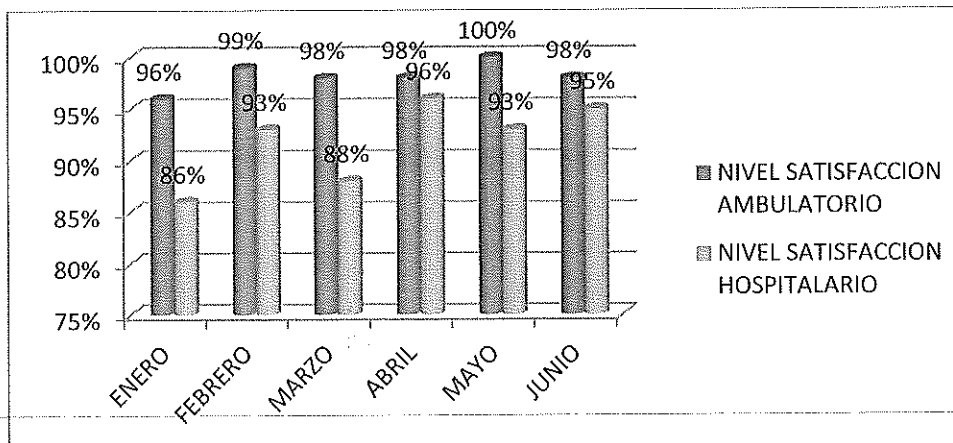
RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

- La satisfacción de los usuarios en consulta externa durante el semestre es del 98% y en Hospitalización fue del 92% del total de encuestas diligenciadas por los usuarios.

MES	NIVEL SATISFACCION AMBULATORIO	NIVEL SATISFACCION HOSPITALARIO
ENERO	96%	86%
FEBRERO	99%	93%
MARZO	98%	88%
ABRIL	98%	96%
MAYO	100%	93%
JUNIO	98%	95%
TOTAL	98%	92%



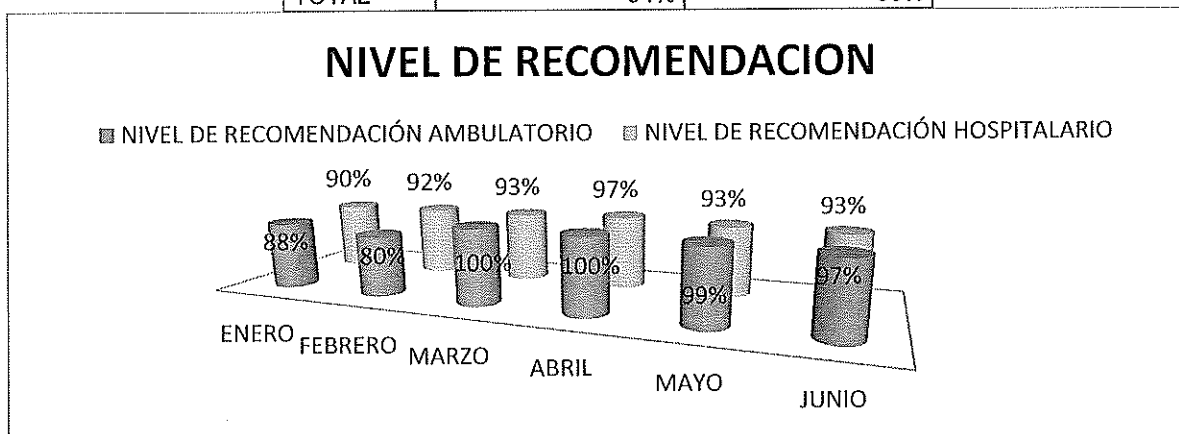
Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



Datos propios tomados de la tabulación de encuestas de enero a junio 2023.

- Nivel de Recomendación de la Empresa en cuanto a la Calidad percibida por los Usuarios tanto de consulta externa en un 94%, como de hospitalización en un 93% por ciento, lo que indica es que la ESE tiene una imagen y una ampliación y calidad en los servicios de salud.

MES	NIVEL DE RECOMENDACIÓN AMBULATORIO	NIVEL DE RECOMENDACIÓN HOSPITALARIO
ENERO	88%	90%
FEBRERO	80%	92%
MARZO	100%	93%
ABRIL	100%	97%
MAYO	99%	93%
JUNIO	97%	93%
TOTAL	94%	93%



Datos propios tomados de la tabulación de encuestas de enero a junio 2023.



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



OTRAS GESTIONES REALIZADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO DEL SIAU

- Para cumplir con el Plan de Participación Social en Salud de la Vigencia 2023 la Líder del SIAU realizó diferentes estrategias para los usuarios externos como internos y las cuales presentó en Comité de PQRSDF, en el mes de junio del año en curso.
 - ✚ **Video de Asociación de Usuarios o Alianza de usuarios:** Este con el fin que nuestros Usuarios entiendan mejor porque la Importancia de participar en esta ya que va a redundar en la prestación de servicios y donde ellos tienen voz y voto en la toma de decisiones de la Entidad.
 - ✚ **Video Carta de Trato Digno al Ciudadano:** va dirigido al personal que labora en la Institución esto con el fin que ellos tengan un trato más humanizado en la atención que realizan, puedan dar una información clara sobre derechos y deberes y el manejo de la normatividad que nos rige para dar un trato con calidad.
 - ✚ **Video estrategia Huella Inclusión en la salud mental:** Va dirigido a cliente interno y externo esto con el fin de aprender un poco de las diferentes discapacidades y de los grupos que se encuentran bajo protección Institucional por la Indefensión en la que se encuentran inmersos.
 - ✚ **Video de los mecanismos de participación Social en salud:** Va dirigido al público en general y donde se les explica de una forma didáctica y fácil del porque ellos deben hacer parte de los diferentes mecanismos tales como: Asociación de usuarios, Comité de Ética Hospitalaria, Comité de PQRSDF, Ser miembro de la Junta Directiva de la ESE, Ejercer Veeduría Ciudadana sobre los procesos de atención, participar con voz y voto sobre los servicios, ayudar a difundir los derechos y deberes de los ciudadanos, etc. Esto con el fin de participar en la mejora de los servicios y la prestación de los mismos con calidad, humanización.
 - ✚ **Video de Política de Participación Social en salud:** Es aquella estrategia que maneja la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá donde da a conocer las 5 líneas de acción que debe saber todo ciudadano que toma los servicios y a su vez velar por sus derechos y deberes según la normatividad vigente.
 - ✚ **Video de Deberes y Derechos de los usuarios:** estos basados en la Ley 1616 de 2016 (Ley de salud mental) y el Artículo 38 del código y de buen gobierno de la Institución. El cual enmarca que deberes tienen los Usuarios y a que se deben regir ya que cada deber tiene su derecho.
 - ✚ **Video de cómo Colocar su PQRSDF:** El cual es una guía que enseña al usuario y le explica que es una petición, que es una Queja, un Reclamo, etc. Esto con el fin que ellos hagan la diferencia y estén claros de cómo utilizar este recurso y el tiempo para dar respuesta a los mismos.
- Dar información a los Diferentes usuarios que han solicitado, se ha gestionado con algunas EAPB la entrega de la medicación de los usuarios cuando Egresan de los servicios de hospitalización. - Se ha dado información sobre los diferentes servicios que Presta la Empresa. - se ha gestionado algunos servicios que necesitan los usuarios hospitalizados y que no les han generado la atención. - Se ha dado Información sobre las diferentes patologías que se manejan en la ESE Centro de rehabilitación Integral de Boyacá. - Se han realizado algunas reubicaciones de usuarios y se ha comunicado a los Entes Municipales y Departamentales el abandono de los mismos, entre otros.



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



- Realizó Informe del FURAG en cuanto a lo que se direcciona desde el SIAU con sus respectivos soportes.
- Realizó el Procedimiento y Proceso de Tratamiento de Datos personales y el Proceso de sistema de Información de la Empresa (entregados en abril a la oficina de Planeación).
- Remitió al área de sistemas la Información solicitada para cargue en plataforma Pisis de la GT004- Alianza asociación de usuarios.
- Elaboró y entrego la Caracterización de los Usuarios que toman los servicios de la Empresa del año inmediatamente anterior.
- Elaboró informe de Rendición de Cuentas del SIAU del año Inmediatamente anterior.

DEBILIDADES:

- La entidad no cuenta con un control estadístico para la totalidad de PQRSDF que llegan por los diferentes medios, las evidenciadas en los informes suscritos por la Líder del SIAU, corresponden solo a las dispuestas en los buzones, como se pudo evidenciar en la Rendición de Cuentas.
- Falta de fortalecimiento en la Inducción y/o capacitación al Personal respecto de PQRSDF, pues consideran esta herramienta al servicio de los usuarios como una desventaja para los profesionales en su sentir pues piensan que culminarán sus contratos.
- Falta de comunicación asertiva con los pacientes, quienes presentan exigencias desmedidas a la entidad, pues no comprenden la naturaleza de la misma, por lo que exigen servicios de hospitalización confort, pese a los esfuerzos hechos por la entidad para prestar la mejor atención.
- Respuestas a PQRSDF fuera de términos
- No se llevan a Comité de PQRSDF los informes de manera trimestral, elaborados por la líder del SIAU.

FORTALEZAS:

- Se cuenta con Buzones en las unidades para entender las inquietudes que presentan los pacientes. Se están realizando visitas independientes por parte de la líder del SIAU y Control Interno, Calidad y Control Interno, el líder de la Empresa Laboramos y Control Interno, la Alta Dirección y Control Interno a las unidades con el objeto de tener contacto cercano con los pacientes, escuchar personalmente sus inquietudes, conocer sus opiniones frente a los servicios prestados por la ESE y finalmente tomar las acciones correspondientes para la mejora continua de los procesos.
- La ESE-CRIB cuenta con el apoyo de una Psicóloga Social quien es la Persona que Colabora realizando el Seguimiento Pos Egreso de los usuarios.
- Se cuenta con Formato de PQRSDF en la Página Web institucional y se mantienen impresos junto al buzón, se da información al respecto a los usuarios y familias.
- Se amplió la apertura de los Buzones de una a dos veces por semana, por parte de la Líder del SIAU y Control Interno, de acuerdo a compromiso en Comité de PQRSDF.
- La Asesora de Control Interno realiza monitoreo al proceso de atención del Call Center de los cuales solicita intervención por Sistemas y los cuales comunica a la Gerente para su conocimiento y fines pertinentes.



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



OBSERVACIONES

- ❖ Se observa mayor participación de la Cuarta Línea de Defensa (Alta Dirección) en el Proceso de escucha a los usuarios y pacientes en unidades.
- ❖ Se observa mayor aceptación de la encuesta semestral aplicada por parte de los usuarios, toda vez que esta presenta más elementos para evaluar la gestión de atención a la ciudadanía.
- ❖ Los indicadores reflejan una desmejora en la efectividad de la atención telefónica, debido a problemas del operador del software.
- ❖ Si bien es cierto que se están dando respuestas en tiempo oportuno a las PQRSDF, se observa que, al mismo tiempo, no se están liberando los procesos en el software.
- ❖ Se realizó la revisión de las encuestas de satisfacción al servicio prestado tanto en consulta externa como en hospitalización, en general se presenta una buena percepción de la atención prestada.
- ❖ Se presenta una oportunidad de mejora al establecer actividades de control a las prórogas que se generen de los PQRSDF, toda vez que su seguimiento se realiza de forma manual y estas a su vez no están siendo emitidas oportunamente dentro de los tiempos estipulados en el Manual de Atención al Usuario.

RECOMENDACIONES:

- Se sugiere realizar un control estadístico de la totalidad de PQRSDF ante la entidad y así fortalecer el proceso para mayor satisfacción del usuario.
- Se sugiere dar a conocer y hacer uso adecuado de la Ventanilla Única, para lograr eficiencia del punto anterior.
- Se sugiere la proyección del video sobre Derechos y deberes y PQRSDF en consulta externa y en las diferentes unidades funcionales de la Institución, como estrategia para la mayor difusión de los procesos a los Usuarios y así logren mayor adherencia a los mismos.
- Se sugiere presentar informes por parte de la Lider del SIAU al Comité de PQRSDF
- Se sugiere fortalecer y ampliar las capacitaciones tanto al personal asistencial, como a los usuarios sobre Derechos y Deberes de los pacientes y PQRSDF, de tal manera que se haga uso adecuado de los buzones por parte de los usuarios y el personal asistencial no interfiera en el mismo, ni se sienta aludido.
- Se sugiere realizar con mayor frecuencia el entrenamiento al personal asistencial sobre el manejo de pacientes mentales.
- Se sugiere fortalecer la inducción y reinducción a todo el personal que hace parte del proceso de Atención al Usuario para mejorar los niveles de calidad en la atención.
- Se sugiere fortalecer el proceso de comunicación vía telefónica
- Se sugiere como control de las PQRSDF, contar con dos juegos de llaves de cada uno de los buzones en los diferentes puntos de la entidad, una que reposaría en poder de la Lider del SIAU y otra en Control Interno de Gestión
- Se sugiere que la Encuesta de Satisfacción sea diligenciada por los pacientes, en presencia de personal ajeno al asistencial para mayor libertad de expresión.
- Se sugiere revisar las líneas telefónicas y de comunicación por WhatsApp descritas en la página web y las que realmente funcionan en el punto de Atención al Usuario.



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



De esta manera queda rendido el Primer Informe PQRSDF del primer semestre 2023 de la ESE CRIB, en espera de servir a la Alta Dirección para la toma de decisiones.



LUZ MARLENNY PEREIRA CHAPARRO
Asesora Control Interno de Gestión

Impc/oaci-2023