



EL HOSPITAL SOMOS TODOS  
Código de prestador  
95 001 0000101  
Nit - 832001966-2

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

---

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

II SEMESTRE VIGENCIA 2019

LUCEDY TRUJILLO LAZO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN  
ENERO 2020

Proyecto y Digtó: Catherine Gallo Vélez - Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*



## INTRODUCCIÓN

Señala la Constitución Política en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública, es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

El proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se establece como eje transversal, herramienta útil para la revisión, análisis, evaluación, control y mejoramiento continuo, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la E.S.E Hospital San José del Guaviare.

La oficina de Control Interno de Gestión, en razón al cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), presenta el informe del segundo semestre del 2019, del proceso de peticiones quejas, reclamos y felicitaciones presentadas en lo transcurrido de la vigencia, realizando un análisis de la base de datos suministrada por el área SIAU, con el fin de hacer seguimiento y revisión continua, comprobando los procesos de P.Q.R.S.F, y respuestas. Se realizó seguimiento al trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por la E.S.E Hospital san José del Guaviare, formularon en el cumplimiento de la misión de la Entidad.



## 1. Objetivo

Verificar el cumplimiento por parte de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

## 2. Alcance

El presente informe de auditoría, realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones y de los Derechos de Petición del periodo comprendido del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2019.

## 3. Normatividad

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 3º.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1755 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.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto 1166 de julio de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.

## 4. Términos de respuesta

Los plazos para las autoridades o particulares que tienen la obligación legal de atender derechos de petición, son los siguientes:

- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones "Artículo 6 código contencioso administrativo".
- Diez (10) días para contestar peticiones de información "Artículo 22 código contencioso administrativo".



- Treinta (30) días para contestar consultas. "Artículo 25 código contencioso administrativo".

## 5. Canales de atención

La E.S.E Hospital de San José del Guaviare, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención Presencial	Atención Personal	Calle 12 Carrera 20 - B. La Esperanza, TEL: (98) 5840045 – 5840168 FAX: 5840532 – 5849155	Administrativa: Días hábiles de lunes a viernes: Jornada de la mañana de 8:00 am a 12: 30 pm - Jornada de la tarde 2:00 pm a 6:00 pm. Asistencial: Todos los días 24 horas
	Atención por Correspondencia		
Atención telefónica	Línea fija – Celular	3213463293	Días hábiles de lunes a viernes: Jornada de la mañana de 8:00 am a 12: 30 pm - Jornada de la tarde 2:00 pm a 6:00 pm.
Virtual	Aplicativo página Web	<a href="https://www.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/">https://www.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/</a> <a href="https://twitter.com/esehospitalsjg">https://twitter.com/esehospitalsjg</a> .	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@hospitalguaviare.com">contactenos@hospitalguaviare.com</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 12 Carrera 20 - B. La Esperanza	Todos los días.

## 6. Desarrollo de la Actividad:

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRSF, la información es tomada fielmente de los archivos entregados por el área de Trabajo Social - SIAU, el cual opera como la herramienta para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que requiera de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, atención sobre requerimientos propios de su función.

## 7. Resultado de Verificación del segundo semestre de la vigencia 2019.

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

- 7.1 Cantidad del tipo de solicitudes o requerimientos.
- 7.2 Número de solicitudes o requerimientos por mes.
- 7.3 Los servicios o dependencias donde se presentaron las solicitudes más representativas.
- 7.4 Comparativo de solicitudes más representativas con corte a Diciembre vigencia 2018- 2019.
- 7.5 Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.



### 7.1 Número de Solicitudes o requerimiento

En total se recibieron trescientos once (311) solicitudes en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019, distribuidas así:

Tabla N° 1

ITEM	TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	%
1	FELICITACIONES	115	37%
2	PETICIONES	3	1%
3	QUEJAS	152	49%
4	RECLAMOS	6	2%
5	SUGERENCIAS	35	11%
<b>TOTAL</b>		<b>311</b>	<b>100%</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 1



En el gráfico N°1. Se evidencia que el mayor porcentaje lo obtuvo el componente de quejas con una participación del cuarenta y nueve por ciento (49%), seguido por felicitaciones con un treinta y siete (37%), sugerencias con once por ciento (11%), reclamos con dos por ciento (2%) y peticiones con uno por ciento (1%).

De acuerdo a la información reportada para el segundo semestre de la vigencia 2019, en la E.S.E Hospital San José del Guaviare, varió el componente de felicitaciones por el de quejas, quedando éste el más alto para el segundo semestre de la vigencia 2019, teniendo en cuenta el I semestre de la misma vigencia, se hace necesario continuar con

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez - Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucey Trujillo Lazo - Jefe Asesor Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



el desarrollo de estrategias eficientes y eficaces que permitan el mejoramiento continuó en la calidad y oportunidad de los servicios a los habitantes del Departamento del Guaviare y así mejorar los componentes para el I semestre de la vigencia 2020.

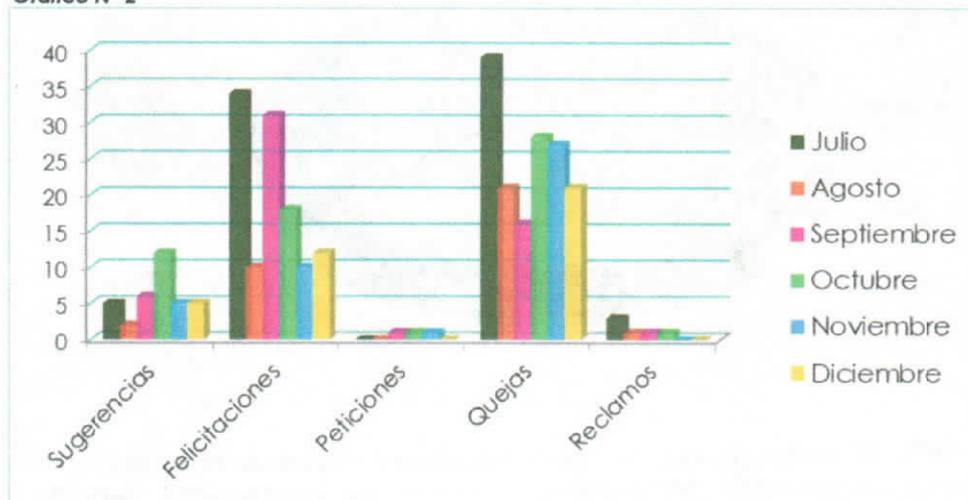
## 7.2. Número de solicitudes o requerimientos por mes

Tabla N° 2

Mes	Sugerencias	Felicitaciones	Peticiones	Quejas	Reclamos	TOTAL
Julio	5	34	0	39	3	81
Agosto	2	10	0	21	1	34
Septiembre	6	31	1	16	1	55
Octubre	12	18	1	28	1	60
Noviembre	5	10	1	27	0	43
Diciembre	5	12	0	21	0	38
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>115</b>	<b>3</b>	<b>152</b>	<b>6</b>	<b>311</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 2



El gráfico N° 2. Muestra que de los trescientos once (311) formatos diligenciados por los diferentes usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2019, ciento cincuenta y dos (152) formatos corresponden a quejas, obteniendo el punto más alto en el mes de julio con treinta y nueve (39) formatos, seguido de ciento quince (115) formatos



correspondientes a las felicitaciones, siendo también el mes de Julio en el cual se recibieron el mayor número de felicitaciones con treinta y cuatro (34) formatos. Se observa que las quejas aumentaron de un semestre a otro, permaneciendo constantes durante los meses de octubre y noviembre.

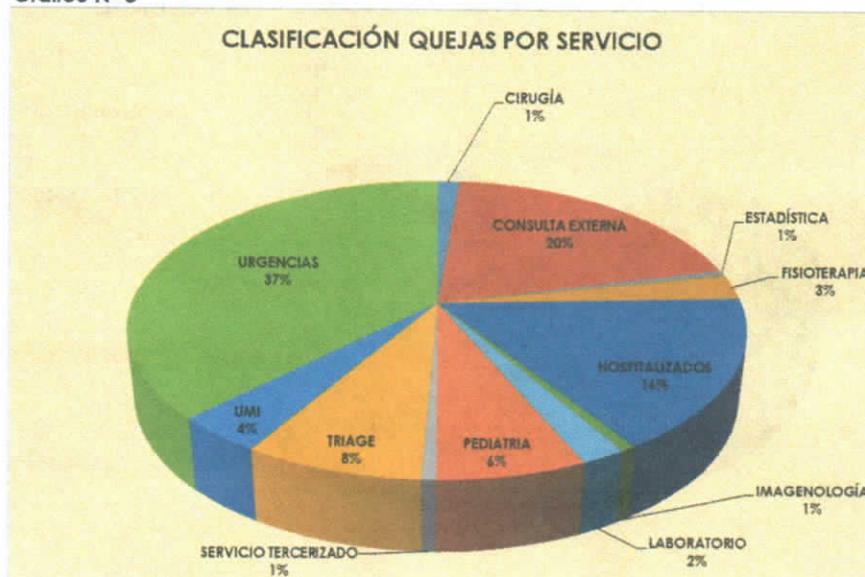
### 7.3. Los servicios o dependencias donde se presentaron las solicitudes más representativas.

Tabla N° 3

SERVICIO	QUEJAS II SEMESTRE 2019	%
CIRUGÍA	2	1%
CONSULTA EXTERNA	30	20%
ESTADÍSTICA	1	1%
FISIOTERAPIA	4	3%
HOSPITALIZADOS	25	16%
IMAGENOLOGÍA	1	1%
LABORATORIO	3	2%
PEDIATRIA	10	7%
SERVICIO TERCERIZADO	1	1%
TRIAGE	12	8%
UMI	6	4%
URGENCIAS	57	38%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

Grafico N° 3



Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez - Profesional de apoyo - C.I.G.  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesor Oficina C.I.G.

*"El Hospital Somos Todos"*



La gráfica N° 3. Refleja las quejas de acuerdo a los servicios más representativos del segundo semestre de la vigencia 2019, se observa que el mayor porcentaje de las quejas se han presentado en el servicio de Urgencias con treinta y ocho por ciento (38%), seguido por los servicios de Consulta externa con veinte por ciento (20%) y Hospitalizados con dieciséis por ciento (16%), se evidencia que es constante que el servicio de urgencias obtenga el mayor número de quejas, se debe tener en cuenta que es el servicio con más afluencia en la institución; sin embargo se debe continuar con el desarrollo de actividades que impacten positivamente y se disminuya el tiempo de espera en el servicio, así mismo el trato hacia los usuarios.

Tabla N° 4

SERVICIO	FELICITACIONES II SEMESTRE 2019	%
CONSULTA EXTERNA	10	9%
FISIOTERAPIA	3	3%
HOSPITALIZADOS	6	5%
IMAGENOLOGÍA	22	19%
LABORATORIO	1	1%
PEDIATRIA	59	51%
TRIAGE	1	1%
UMI	1	1%
URGENCIAS	12	10%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

GraficoN°4



El gráfico N° 4. Refleja los porcentajes de felicitaciones de acuerdo a los servicios más representativos de la entidad en el segundo semestre de 2019, se observa que el servicio de Pediatría presenta el mayor porcentaje con un cincuenta y uno por ciento (51%), seguido del servicio de Imagenología con un diecinueve por ciento (19%). El servicio de Pediatría se mantiene como el servicio que más felicitaciones recibe a lo largo de los periodos, se denota el buen trato por parte del personal de la entidad hacia los usuarios.

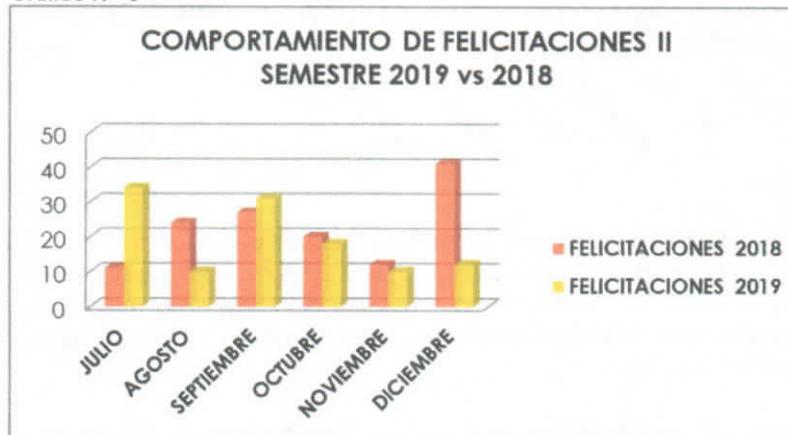
#### 7.4. Comparativo de solicitudes más representativas con corte a Diciembre vigencia 2018-2019.

Tabla N° 5

MES	FELICITACIONES	
	2018	2019
JULIO	11	34
AGOSTO	24	10
SEPTIEMBRE	27	31
OCTUBRE	20	18
NOVIEMBRE	12	10
DICIEMBRE	41	12
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>115</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 5



El gráfico N° 5. Nos presenta el comportamiento de las felicitaciones durante el segundo semestre de las vigencias de 2018-2019, donde se evidencia una variación negativa respecto a la vigencia 2019, ya que toma una tendencia a disminuir las felicitaciones a partir del mes de septiembre a diciembre; en el mes de Julio se refleja el mayor número de formatos de felicitaciones recibidos durante el periodo evaluado.

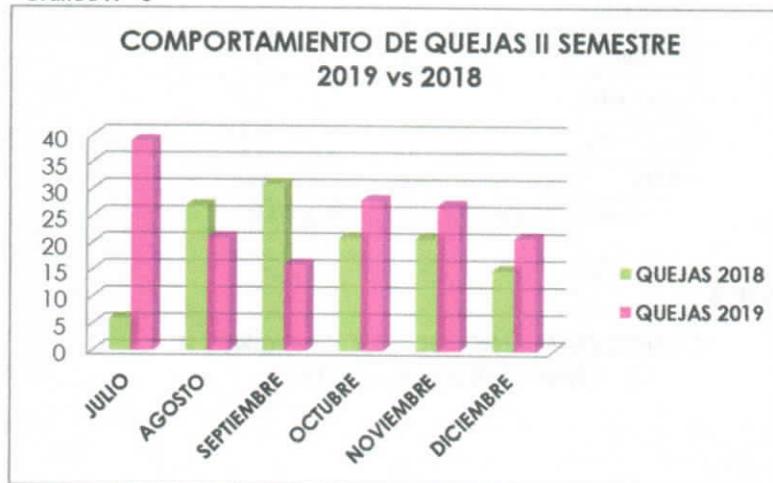


Tabla N° 6

MES	QUEJAS	
	2018	2019
JULIO	6	39
AGOSTO	27	21
SEPTIEMBRE	31	16
OCTUBRE	21	28
NOVIEMBRE	21	27
DICIEMBRE	15	21
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>152</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 6



En el gráfico N° 6. Se evidencia la variación del segundo semestre entre las vigencias 2018 y 2019, con respecto a las quejas de los usuarios tanto internos como externos. Se puede establecer que hubo una variación negativa respecto a la vigencia anterior en los meses de Julio, Octubre, Noviembre y Diciembre ya que las quejas aumentaron en promedio en un ciento dos por ciento (102%).

Se presenta favorabilidad en los meses de Agosto y Septiembre de 2019 respecto al 2018 el cual presentó disminución de las quejas en un setenta y uno por ciento (71%).



### 7.5. Número de motivos de las PQRS de acuerdo a su clasificación

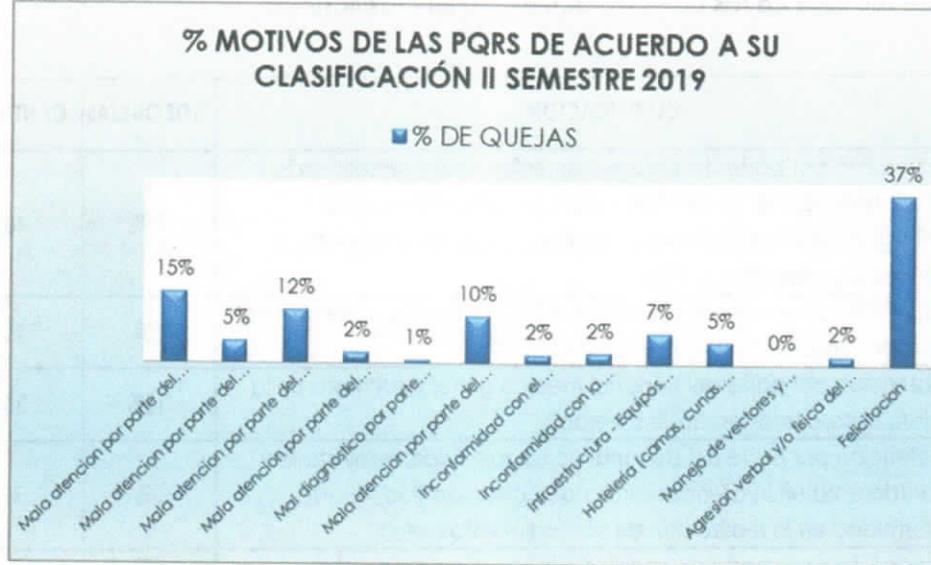
Tabla N° 7

ITEM/ MOTIVO	CLASIFICACIÓN	% DE QUEJAS	CANTIDAD
1	Mala atención por parte del personal de enfermería (demora en la atención, trato descortes, aptitud verbal, inconformidad en la administración de medicamentos y realización de procedimientos: curaciones, canalizaciones, etc.)	15%	48
2	Mala atención por parte del personal médico especialista (demora en la atención, trato descortes, aptitud verbal)	5%	15
3	Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortes, aptitud verbal)	12%	36
4	Mala atención por parte del personal de Terapia física, respiratoria y rayos x (demora en la atención, trato descortes, aptitud verbal, inconformidad en la realización de procedimientos, etc.)	2%	7
5	Mal diagnóstico por parte del médico general y/o especialista	1%	2
6	Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia ( Demora en la atención, Facturación, Vigilancia, trato descortes, aptitud verbal, información errónea)	10%	32
7	Inconformidad con el diagnóstico por parte del médico general y/o especialista	2%	6
8	Inconformidad con la alimentación (ración, porción, tipo de alimento, tiempo, ingreso de alimentación a pacientes y acompañantes)	2%	7
9	Infraestructura - Equipos médicos (paredes, baños, puertas, techos, pisos, electrocardiograma, monitor fetal, ecógrafo, televisor, ventilador, aire acondicionado, sillas de ruedas)	7%	21
10	Hotelería (camas, cunas, sillas, sábanas, toldillos, jabón, papel higiénico, colchones, higiene, aseo y limpieza)	5%	15
11	Manejo de vectores y roedores (ratones, moscas, cucarachas, zancudos, caracoles)	0%	0
12	Agresión verbal y/o física del usuario hacia el personal de salud y/o administrativo	2%	6
13	Felicitación	37%	116
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>311</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU



Grafico N° 7



La Grafica N° 7. Discrimina los motivos de las PQRS de acuerdo a su clasificación que se presentaron durante el periodo de Julio a Diciembre de 2019, donde el mayor % se encuentra en "**Felicitación**" con un treinta y siete por ciento (37%), seguido de la "**...Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal...)**" con el quince por ciento (15%), lo que indica que las medidas que se han adelantado han servido en algunos servicios, muestra de ello es el % de felicitación obtenido en el segundo semestre de la vigencia evaluada el cual se mantiene desde el segundo semestre de la misma vigencia, no obstante no han sido en su totalidad efectivas las medidas, puesto que los usuarios se sienten en su mayoría mal atendidos por parte del personal de salud de la entidad. Sin embargo, vale la pena señalar que diariamente la entidad trabaja con sus funcionarios en las acciones necesarias para subsanar las diferentes quejas que se reportan. Se observa con preocupación las constantes quejas por mala atención del personal asistencial de enfermería y medicina general por lo que se recomienda continuar con las capacitaciones de humanización del servicio, en particular para dicho personal asistencial, pese que se conoce de la persistencia en las capacitaciones al personal, no se está cumpliendo al 100% de lo esperado.

#### Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.

Verificando la base de datos que maneja la oficina de SIAU y la validación del archivo físico en dicha oficina, se puede establecer que la oportunidad de respuesta en días vigentes tiene un promedio de 12.9 días.

De acuerdo a información suministrada por el personal de la oficina SIAU en el que manifiesta que la oportunidad de respuesta de la queja se maneja de acuerdo a la fecha de apertura del buzón, sin embargo se sigue presentando incumplimiento en algunas respuestas, por lo anterior se observa y se recomienda a la oficina del SIAU que



de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, se debe dar por respuesta con la fecha de recibido o en su defecto, correo electrónico enviado, publicación y fijación en cartelera.

**Número de quejas contestadas dentro del término**

Tabla N° 8

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
1	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINACION DE CONSULTA EXTERNA	336	2/07/2019	4/07/2019	3	19/07/2019	14
2	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINACION MEDICA	337	2/07/2019	4/07/2019	3	15/07/2019	10
3	ROSA GABRIELA ROJAS MONCADA	COORDINADORA SALAS DE CIRUGIA	342	2/07/2019	4/07/2019	3	15/07/2019	10
4	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	343	9/07/2019	11/07/2019	3	15/07/2019	5
5	ROSA MARCELA MANCHAJABOY , ROSA GABRIELA ROJAS MONCADA"	COORDINADORA SALAS DE CIRUGIA , COORDINACION MEDICA,	348	9/07/2019	11/07/2019	3	15/07/2019	5
6	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA,	353	9/07/2019	11/07/2019	3	15/07/2019	5
7	EDITH MILENA ALVAREZ	COORDINADORA DE FISIOTERAPIA	354	9/07/2019	11/07/2019	3	22/07/2019	10
8	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINACION DE CONSULTA EXTERNA	359	16/07/2019	18/07/2019	3	22/07/2019	5
9	ALVARO PENAGOS	COORDINADOR ESTADISTICA	360	16/07/2019	18/07/2019	3	22/07/2019	5
10	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	361	16/07/2019	18/07/2019	3	30/07/2019	11
11	JOSE ORLANDO LOPEZ ARENAS	CORDINADOR DE FACTURACION	365	16/07/2019	18/07/2019	3	22/07/2019	5
12	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	367	18/07/2019	18/07/2019	1	23/07/2019	4
13	ROSA MARCELA MANCHAJABOY Y JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADORA MEDICA Y COORDINADOR ENFERMERIA	368	18/07/2019	18/07/2019	1	8/08/2019	15
14	ROSA MARCELA MACHAJABOY	COORDINADORA MÉDICA.	369	23/07/2019	24/07/2019	2	5/08/2019	10
15	MIRIAM MENESES	NUTRICIONISTA DIETISTA	371	23/07/2019	24/07/2019	2	26/07/2019	4
16	ROSA MARCELA MACHAJABOY /JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADORA MEDICA /COORDINACION DE ENFERMERIA	380	23/07/2019	24/07/2019	2	5/08/2019-20/8/2019	10
17	ROSA MARCELA MACHAJABOY	COORDINADORA MÉDICA.	386	26/07/2019	29/07/2019	-88	5/08/2019	7
18	ALEXANDRA BONILLA PEREZ / ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADOR DE LABORATORIO/ COORDINADOR MEDICA	387	30/07/2019	1/08/2019	3	6/08/2019	6



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
19	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	390	30/07/2019	1/08/2019	3	13/08/2019	10
20	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR ENFERMERIA	392	30/07/2019	1/08/2019	3	20/08/2019	14
21	JOHN FREDY USMA/ANGELICA ROBOYO	COORDINADOR DE FARMACIA / SUBGERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD	396	30/07/2019	1/08/2019	3	13/08/2019	10
22	JOHN FREDY USMA/ANGELICA ROBOYO	COORDINADOR DE FARMACIA / SUBGERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD	399	30/07/2019	1/08/2019	3	13/08/2019	10
23	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION DE ENFERMERIA	400	30/07/2019	1/08/2019	3	20/08/2019	14
24	JEFE GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR ENFERMERIA	407	8/08/2019	12/08/2019	3	20/08/2019	8
25	ORLANDO LOPEZ	COORDINADOR DE FACTURACION	415	5/08/2019	12/08/2019	5	14/08/2019	7
26	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADORA CONSULTA EXTERNA	424	20/08/2019	21/08/2019	2	20/08/2019	1
27	ORLANDO LOPEZ	COORDINADOR FACTURACION	431	29/08/2019	30/08/2019	2	4/09/2019	5
28	ROSA MARCELA MACHAJABOY, JEFE GABRIEL CARDENAS, MILENA ALVAREZ	COORDINADORA MEDICA, COORDINADORA ENFERMERIA, JEFE FISIOTERAPIA	434	29/08/2019	30/08/2019	2	18/09/2019	15
29	JEFE GABRIEL CARDENAS, ROSA MARCELA MACHAJABOY	COORDINADORA MEDICA, COORDINADORA ENFERMERIA,	438	4/9/2019	6/9/2019	3	18/09/2019	11
30	YIRA CUESTA TRABAJADORA SOCIAL SIAU, JEFE GABRIEL CARDENAS	TRABAJADORA SOCIAL SIAU, COORDINADOR ENFERMERIA	439	4/9/2019	6/9/2019	3	18/09/2019	11
31	DRA DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	440	4/9/2019	6/9/2019	3	11/09/2019	6
32	JEFE GABRIEL CARDENAS, ROSA MARCELA MACHAJABOY	COORDINADORA MEDICA, COORDINADORA ENFERMERIA,	446	10/09/2019	11/09/2019	2	18/09/2019	7
33	ORLANDO LOPEZ	COORDINADOR FACTURACION	450	17/09/2019	17/09/2019	1	18/09/2019	2
34	ROSA EMILIANA MELO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	462	24/09/2019	26/09/2019	3	3/10/2019	8
35	ALCIRA LADINO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	463	24/09/2019	26/09/2019	3	9/10/2019	12
36	ALCIRA LADINO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	464	24/09/2019	26/09/2019	3	10/10/2019	13

Proyecto y Digitó: Catherine Gallo Vélez - Profesional de apoyo - C.I.G.  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesor Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
37	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	522	16/10/2019	17/10/2019	2	25/10/2019	8
38	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	524	16/10/2019	17/10/2019	2	25/10/2019	8
39	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	527	17/10/2019	17/10/2019	1	25/10/2019	7

Número de quejas contestadas extemporáneamente

Tabla N° 9

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
1	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR ENFERMERIA	321	2/07/2019	4/07/2019	3	18/09/2019	55
2	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR ENFERMERIA	323	2/07/2019	4/07/2019	3	18/09/2019	55
3	MIRIAM MENESES	NUTRICIONISTA DIETISTA	338	2/07/2019	4/07/2019	3	26/07/2019	19
4	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	339	2/07/2019	4/07/2019	3	30/07/2019	22
5	ROSA MARCELA MANCHAJABOY, JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADORA MEDICA Y COORDINADOR ENFERMERIA	363	16/07/2019	18/07/2019	3	18/09/2019	45
6	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	372	23/07/2019	24/07/2019	2	20/08/2019	19
7	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	397	30/07/2019	1/08/2019	3	30/08/2019	22
8	ORLANDO LOPEZ	COORDINACION DE FACTURACION	401	30/07/2019	1/08/2019	3	28/08/2019	20
9	FARMACEUTICA /ANGELICA ROBAYO	FARMACEUTICA Y SUBGERENCIA DE SERVICIOS EN SALUD	403	8/08/2019	12/08/2019	3	10/09/2019	23
10	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADOR MEDICO	425	20/08/2019	21/08/2019	2	18/09/2019	22
11	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	491	1/10/2019	2/10/2019	2	25/10/2019	18



**Número de quejas sin ser contestadas**

Tabla N° 10

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE
1	ROSA MARCELA MANCHAJABOY, JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA, COORDINADOR DE ENFERMERIA	356	15/07/2019	16/07/2019	2
2	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	357	18/07/2019	18/07/2019	0
3	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINACION MEDICA	358	16/07/2019	18/07/2019	3
4	ROSA MARCELA MANCHAJABOY, JEFE GABRIEL CARDENAS,	COORDINADORA MEDICA Y COORDINADOR ENFERMERIA	364	16/07/2019	18/07/2019	3
5	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINACION MEDICA	366	16/07/2019	18/07/2019	3
6	ROSA MARCELA MACHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	381	23/07/2019	24/07/2019	2
7	VIVIANA ANDREA MEJIA PEREZ	PLANEACION	383	23/07/2019	24/07/2019	2
8	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR ENFERMERIA	388	30/07/2019	1/08/2019	3
9	NUEVA EPS	NUEVA EPS	402	8/08/2019	12/08/2019	3
10	NUEVA EPS	NUEVA EPS	406	8/08/2019	12/08/2019	3
11	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINACION MEDICA	410	8/08/2019	12/08/2019	3
12	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINACION MEDICA	411	8/08/2019	12/08/2019	3
13	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINACION MEDICA	412	8/08/2019	12/08/2019	3
14	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINACION MEDICA	413	8/08/2019	12/08/2019	3
15	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADION AREA CONSULTA EXTERNAN	414	8/08/2019	12/08/2019	3
16	MIRIAM MENESES	NUTRICIONISTA DIETISTA	423	20/08/2019	21/08/2019	2
17	ROSA MARCELA MACHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	426	20/08/2019	21/08/2019	2
18	ROSA MARCELA MACHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	427	20/08/2019	21/08/2019	2
19	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADORA CONSULTA EXTERNA	428	29/08/2019	30/08/2019	2
20	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADORA CONSULTA EXTERNA	430	29/08/2019	30/08/2019	2
21	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADOR CONSULTA EXTERNA	433	29/08/2019	30/08/2019	2
22	ROSA MARCELA MACHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	435	29/08/2019	30/08/2019	2
23	JEFE GABRIEL CARDENAS, ROSA MARCELA MACHAJABOY	COORDINADORA MEDICA, COORDINADORA ENFEMERIA,	442	9/9/2019	9/09/2019	1
24	MILENA ALVAREZ	COORDINADORA FISIOTERAPIA	445	10/09/2019	11/09/2019	2
25	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	447	16/09/2019	16/09/2019	1
26	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	449	17/09/2019	17/09/2019	1

Proyectó y Digtó: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Luceedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE
27	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	453	17/09/2019	17/09/2019	1
28	GABRIEL CARDENAS /ROSA GABRIELA ROJAS	COORDINADOR ENFERMERIA / COORDINADORA DE SALAS DE CIRUGIA	467	24/09/2019	26/09/2019	3
29	GABRIEL CARDENAS /ROSA GABRIELA ROJAS	COORDINADOR ENFERMERIA / COORDINADORA DE SALAS DE CIRUGIA	468	24/09/2019	26/09/2019	3
30	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	469	24/09/2019	26/09/2019	3
31	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	495	1/10/2019	2/10/2019	2
32	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	496	1/10/2019	2/10/2019	2
33	GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR ENFERMERIA	497	1/10/2019	2/10/2019	2
34	ROSA EMILIANA MELO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	501	8/10/2019	9/10/2019	2
35	ROSA GABRIELA ROJAS MONCADA	COORDINADORA DE CIRUGIA	502	8/10/2019	9/10/2019	2
36	ROSA EMILIANA MELO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	503	8/10/2019	9/10/2019	2
37	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	504	8/10/2019	9/10/2019	2
38	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	505	8/10/2019	9/10/2019	2
39	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	506	8/10/2019	9/10/2019	2
40	DIEGO SANCHEZ	COORDINADOR DE RAYOS X	508	8/10/2019	9/10/2019	2
41	GABRIEL CARDENAS/ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADOR ENFERMERIA/COORDINADORA MEDICA	510	16/10/2019	16/10/2019	1
42	JEFE ALCIRA LADINO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	511	16/10/2019	17/10/2019	2
43	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	518	16/10/2019	17/10/2019	2
44	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	519	16/10/2019	17/10/2019	2
45	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	520	16/10/2019	17/10/2019	2
46	GELMO TAPIAS	COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES	521	16/10/2019	17/10/2019	2
47	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	523	16/10/2019	17/10/2019	2
48	ROSA EMILIANA MELO, JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, COORDINADOR DE ENFERMERIA	529	22/10/2019	23/10/2019	2
49	ROSA EMILIANA MELO, JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, COORDINADOR DE ENFERMERIA	535	22/10/2019	23/10/2019	2
50	ROSA EMILIANA MELO, JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, COORDINADOR DE ENFERMERIA	536	22/10/2019	23/10/2019	2

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez - Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesoría Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE
51	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	537	22/10/2019	23/10/2019	2
52	ALEXANDRA BONILLA, MARIELA ROJAS	COORDINADORA LABORATORIO, TRABAJADORA SOCIAL	538	22/10/2019	23/10/2019	2
53	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	539	24/10/2019	30/10/2019	5
54	ROSA EMILIANA MELO. JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO, ROSA MARCELA MANCHAJABOY	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, COORDINADOR DE ENFERMERIA, COORDINADORA MEDICA	542	30/10/2019	19/11/2019	13
55	ROSA EMILIANA MELO, GELMON TAPIAS	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, COORDINADOR SEVICIOS GENERALES	543	30/10/2019	19/11/2019	13
56	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	551	30/10/2019	19/11/2019	13
57	NUEVA EPS	NUEVA EPS	553	6/11/2019	21/11/2019	11
58	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR ENFERMERIA	562	6/11/2019	19/11/2019	9
59	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	563	6/11/2019	19/11/2019	9
60	ROSA EMILIANA MELO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	564	6/11/2019	19/11/2019	9
61	ROSA EMILIANA MELO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	565	6/11/2019	19/11/2019	9
62	ROSA EMILIANA MELO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	566	6/11/2019	19/11/2019	9
63	MARIEL ROJAS SALAZAR	TRABAJADORA SOCIAL	567	12/11/2019	19/11/2019	6
64	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	568	12/11/2019	19/11/2019	6
65	GELMO TAPIAS	COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES	569	12/11/2019	19/11/2019	6
66	ANGELICA ROBAYO	SUBGERENTE SERVICIOS DE SALUD	570	12/11/2019	19/11/2019	6
67	ANGELICA ROBAYO	SUBGERENTE SERVICIOS DE SALUD	571	12/11/2019	19/11/2019	6
68	GELMO TAPIAS, ROSA MARCELA MANCHAJABOY, JEFE GABRIEL CARDENAS, ROSA EMILIANA MELO	COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES, COORDINADORA MEDICA, JEFE ENFERMERIA, SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	576	12/11/2019	19/11/2019	6
69	MIRIAM MENESES	NUTRICIONISTA DIETISTA	577	12/11/2019	19/11/2019	6
70	MIRIAM MENESES	NUTRICIONISTA DIETISTA	579	12/11/2019	19/11/2019	6
71	MIRIAM MENESES	NUTRICIONISTA DIETISTA	580	12/11/2019	19/11/2019	6
72	MIRIAM MENESES	NUTRICIONISTA DIETISTA	581	12/11/2019	19/11/2019	6
73	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	582	20/11/2019	28/11/2019	7



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE
74	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO, ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADOR ENFERMERIA , COORDINADORA MEDICA	583	20/11/2019	28/11/2019	7
75	JEFE ALCIRA LADINO/ DOCTOR OROZCO	COORDINADORA CONSULTA EXTERNA	584	20/11/2019	28/11/2019	7
76	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	585	20/11/2019	28/11/2019	7
77	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	586	20/11/2019	28/11/2019	7
78	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	587	20/11/2019	28/11/2019	7
79	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	588	20/11/2019	28/11/2019	7
80	JEFE GABRIEL CARDENAS BEJARANO	COORDINADOR ENFERMERIA	590	20/11/2019	28/11/2019	7
81	JEFE FABIAN CACERES	COORDINADOR DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	591	20/11/2019	28/11/2019	7
82	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	593	27/11/2019	28/11/2019	1
83	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	594	29/11/2019	9/12/2019	10
84	JEFE FABIAN CACERES	PERSONAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	596	4/12/2019	5/12/2019	2
85	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	598	4/12/2019	5/12/2019	2
86	JEFE KATERINE CARRILLO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	600	10/12/2019	11/12/2019	1
87	CTI/FISCALIA	CTI/FISCALIA	603	10/12/2019	16/12/2019	5
88	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	604	10/12/2019	11/12/2019	2
89	JEFE KATERINE CARILO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	606	18/12/2019	21/01/2019	22
90	GELMON TAPIAS	COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES	607	18/12/2019	21/01/2019	22
91	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	608	18/12/2019	21/01/2019	22
92	ROSA EMILIANA MELO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	609	18/12/2019	21/01/2019	22
93	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	614	18/12/2019	21/01/2019	22
94	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	615	18/12/2019	21/01/2019	22
95	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	616	18/12/2019	21/01/2019	22
96	TATIANA LUCUMI	COORDINADORA DE FACTURACION	617	18/12/2019	21/01/2019	22
97	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	619	30/12/2019	21/01/2019	14
98	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	622	30/12/2019	21/01/2019	14
99	NUEVA EPS	NUEVA EPS	623	30/12/2019	21/01/2019	14
100	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	627	30/12/2019	21/01/2019	14
101	JEFE GABRIEL CARDENAS, ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADOR DE ENFERMERIA, COORDINADORA MEDICA	628	30/12/2019	21/01/2019	14

Proyecto y Digtó: Catherine Gallo Vélez - Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Luceydy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE
102	ROSA MARCELA MANCHAJABOY	COORDINADORA MEDICA	629	30/12/2019	21/01/2019	14

Teniendo en cuenta la información de las anteriores tablas del total de las quejas que fueron presentadas en la entidad durante el periodo evaluado, se evidenció lo siguiente:

- Quejas contestadas dentro de los términos 26%.
- Quejas contestadas fuera de los términos 7%.
- Quejas que no presentaron respuesta 67%.

El anterior dato de las quejas que no presentan fecha de contestación, se tomó de la sábana de información suministrada por la oficina de SIAU, en donde se encuentra sin registro.

## 8. CONCLUSIONES

- El comité de P.Q.R.S.F, en lo corrido durante el II semestre de la vigencia 2019, ha dado cabal cumplimiento al cronograma establecido para la vigencia en el cual se programó cada 20 días el comité.
- De acuerdo a la base de datos suministrada por SIAU, se puede establecer que la entidad ha tenido una disminución del tres por ciento (3%) en las P.Q.R.S.F comparando el I y II semestre de la vigencia 2019. Adicional se observa que los motivos más frecuentes de las quejas son: Mala atención por parte del personal de enfermería, Mala atención por parte del personal médico general, Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia e Infraestructura - Equipos médicos, lo que permite evidenciar que las acciones que se han venido tomado al respecto para subsanarlas no han sido suficientes o contundentes.
- Se tiene implementado los procesos para recepción y registro de la información como: 9 buzones instalados en los servicios de Hospitalizados, Pediatría, Consulta Externa, Sala de Cirugía, Laboratorio, Urgencias, Triage, Fisioterapia y UMI de la entidad, Link en la página web de la entidad de peticiones, quejas y reclamos, se cuenta con encuesta de satisfacción al usuario en los diferentes servicios.
- Se denota el NO cumplimiento en los tiempos de respuesta a las quejas, ya que de 152 quejas presentadas en el semestre evaluado, solo 39 fueron contestadas en los tiempos correspondientes, 11 fueron contestadas de manera extemporánea y 102 no han sido contestadas, a la fecha del informe.



## 9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 0380 del 3 de abril de 2018, en la apertura de los buzones que tiene la entidad para mayor practicidad y orden tanto del área SIAU como para el representante de la alianza de usuarios.
- Verificar los tiempos de atención en el área de urgencias ya que la mayor parte de las quejas se debe a la demora en la prestación de los servicios por parte del personal de salud.
- Realizar actualización de los procesos y procedimientos de acuerdo a modificaciones internas y normatividad vigente.
- Tener en cuenta que los términos de contestaciones de las PQRS se cuentan una vez se realiza la apertura del buzón y no en el momento que se le remite a la persona responsable de la respuesta.
- Verificar la alimentación que se le está suministrando a los pacientes ya que a pesar de las acciones actuadas sobre el particular, ello sigue siendo una de las quejas más representativas.
- Mejorar en los tiempos de respuesta oportuna que se dé a las quejas y llevar mayor control de los mismos ya que el incumplimiento a la respuesta de estos en los tiempos establecidos puede generar sanciones y procesos de investigación disciplinaria.
- Una vez se tengan identificados los puntos críticos y en los cuales se presentan mayores inconformidades, establecer políticas que sean eficaces para contrarrestar las quejas que se vienen presentando ya que se repiten con frecuencia.
- Verificar si las respuestas tienen el efecto que busca la entidad para tener satisfechos sus usuarios.
- Tomar medidas eficaces para aquellos trabajadores reincidentes en las quejas.
- Sensibilización a los Servidores Públicos y Contratistas en humanización y atención al usuario de acuerdo a las quejas de "Mala atención por parte del personal de enfermería y médico general", esto con el acompañamiento del área de Talento Humano, para motivar el buen trato y compromiso con los usuarios, por medio de capacitaciones.



- Verificar que se realicen planes de mejoramiento individuales para los reincidentes en las quejas.
- Continuar la gestión y celeridad del proyecto que responde al cumplimiento del artículo 2.2.3.12.6. del Decreto 1166 del 19 julio de 2016, para la implementación de un sistema de turnos. "Las autoridades deberán garantizar un sistema de turnos acorde con las servicio y nuevas tecnologías una ordenada de peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011".
- Utilizar los correos institucionales para enviar y recibir la información que se maneja al interior de la entidad, ya que nos genera más seguridad, veracidad y compromiso.
- Actualizar en la página web de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, la pestaña de Usuarios – campañas de prevención, los boletines publicados datan de la vigencia 2015 y 2016.
- Corregir en la página web de la E.S.E Hospital San José del Guaviare el glosario de términos desconocidos ubicado en la pestaña de Usuarios. Toda vez que en varios términos allí publicados, no corresponde el significado asignado.
- Toda solicitud se debe dar respuesta acorde a los términos del Artículo 14. Ley 1755 de 2015.

Cordial saludo,



**LUCEDY TRUJILLO LAZO**

Jefe Asesora Oficina de Control Interno de Gestión.

