

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

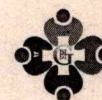
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

I SEMESTRE VIGENCIA 2021

LUCEDY TRUJILLO LAZO
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
JULIO 2021

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - 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 de 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 primer semestre del 2021, 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.



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 y felicitaciones.

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 enero al 30 de junio de 2021.

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 3°".
- 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".
- Decreto 491 28 marzo de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

TÉRMINOS DE RESPUESTA

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

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



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	Oficina Ventanilla Única de <u>Lunes a jueves</u> Mañana de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. Tarde de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. <u>Viernes</u> de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. Tarde 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
	Atención por Correspondencia		
Atención telefónica	Línea Celular	321 346 3293	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	https://www.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/ https://twitter.com/esehospitalsg .	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	contactenos@esehospitalguaviare.gov.co pars@esehospitalguaviare.gov.co	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.

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.

1. Resultado de verificación del primer semestre de la vigencia 2021.

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

- 1.1. Cantidad del tipo de solicitudes o requerimientos durante el semestre evaluado.
- 1.2. Número de solicitudes o requerimientos por mes.
- 1.3. Los servicios o dependencias donde se presentaron las solicitudes más representativas.
- 1.4. Comparativo de solicitudes más representativas del periodo enero a junio vigencia 2020- 2021.
- 1.5. Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.



1.1 Número de Solicitudes o requerimiento

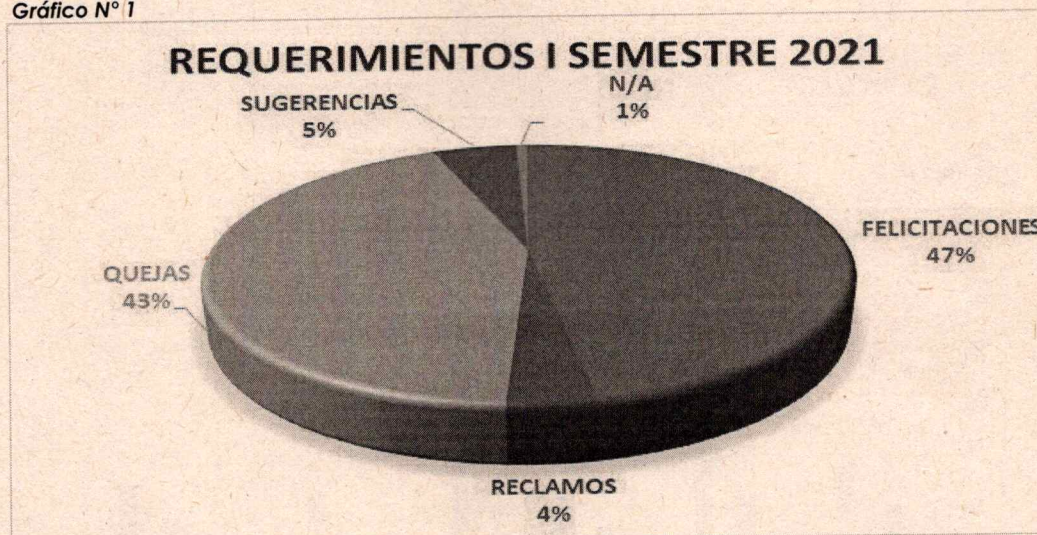
En total se recibieron ciento cincuenta y nueve (159) solicitudes en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021, distribuidas así:

Tabla N° 1

ITEM	TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	%
1	FELICITACIONES	75	47%
2	RECLAMOS	6	4%
3	QUEJAS	69	43%
4	SUGERENCIAS	8	5%
5	N/A	1	1%
TOTAL		159	100%

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 felicitaciones con una participación del setenta y cinco por ciento (75%), seguido por quejas con cuarenta y tres (43%), sugerencias con cinco por ciento (5%), reclamos con cuatro por ciento (4%) y no aplica con uno por ciento (1%) donde el quejoso solo registro el nombre y no diligencio el tipo de queja ni otro registro por lo que no se puede clasificar.

De acuerdo a la información reportada para el primer semestre de la vigencia 2021, en la E.S.E Hospital San José del Guaviare, se observa que la diferencia entre el componente de felicitaciones y las quejas no están con diferencia muy grandes, para lo cual se hace necesario continuar con el desarrollo de estrategias eficientes y eficaces que permitan el mejoramiento continuó en la calidad y oportunidad de los servicios a los habitantes del

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



Departamento del Guaviare y así mejorar el componente de las felicitaciones para el II semestre de la vigencia 2021.

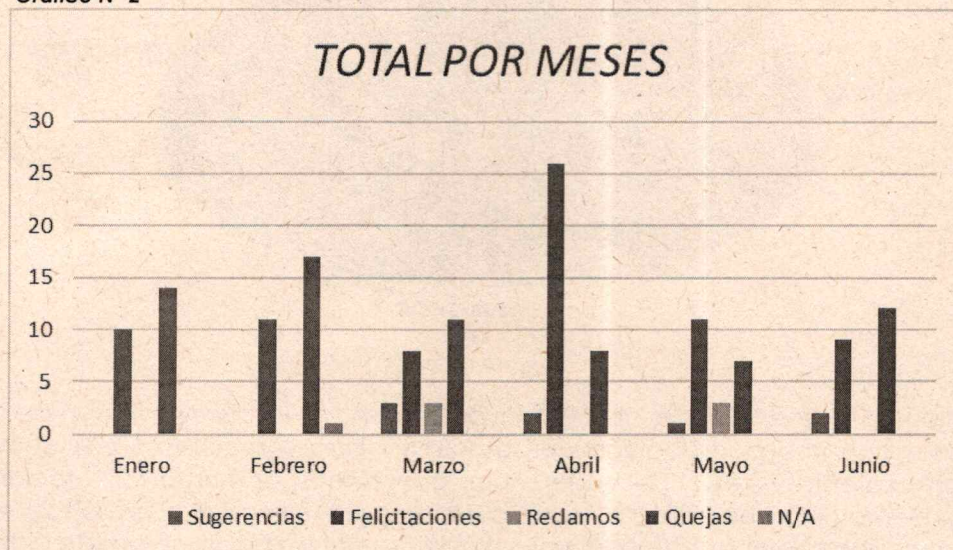
1.2. Número de solicitudes o requerimientos por mes

Tabla N° 2

TOTAL POR MESES						
Mes	Sugerencias	Felicitaciones	Reclamos	Quejas	N/A	TOTAL
Enero		10		14		24
Febrero		11		17	1	29
Marzo	3	8	3	11		25
Abril	2	26		8		36
Mayo	1	11	3	7		22
Junio	2	9		12		23
TOTAL	8	75	6	69	1	159

Fuente: base de datos oficina SIAU

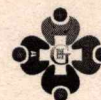
Gráfico N° 2



La tabla N° 2. Muestra que de las ciento cincuenta y nueve (159) manifestaciones hechas por medio del diligenciamiento de los formatos por diferentes usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2021, setenta y cinco (75) formatos corresponden a felicitaciones, obteniendo el mayor número en el mes de abril con veintiséis (26) formatos, seguido de sesenta y nueve (69) formatos correspondientes a las quejas, siendo el mes de febrero con diecisiete quejas (17) el mayor número de quejas allegadas por medio de los formatos, los

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



restantes corresponden a sugerencias, reclamos y una donde no se puede identificar debido a que el quejoso no realizó el debido registro o descripción en el formato.

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

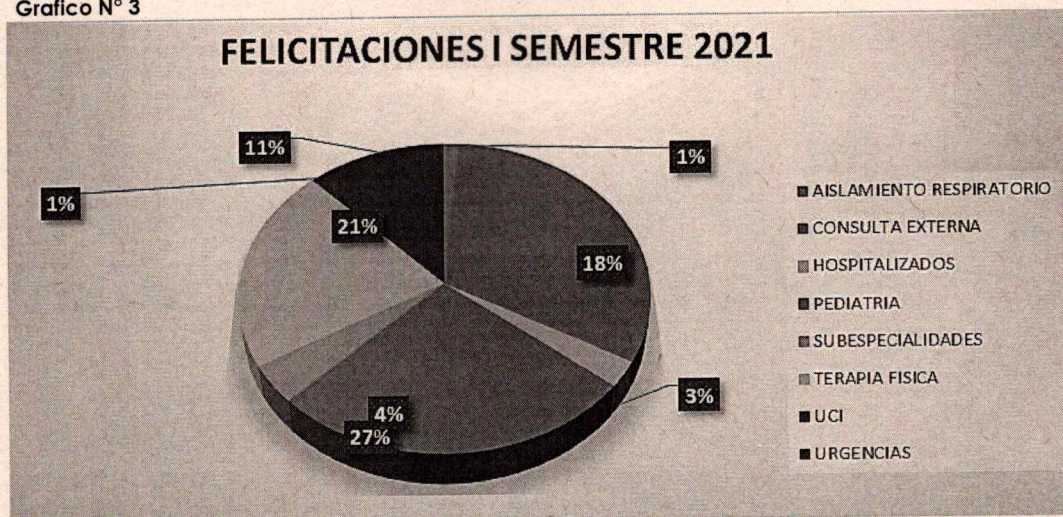
FELICITACIONES

Tabla N° 3

SERVICIO	FELICITACIONES I SEMESTRE 2021	%
ASLAMIENTO RESPIRATORIO	1	1%
CONSULTA EXTERNA	24	32%
HOSPITALIZADOS	2	3%
PEDIATRIA	20	27%
SUBESPECIALIDADES	3	4%
TERAPIA FISICA	16	21%
UCI	1	1%
URGENCIAS	8	11%
TOTAL	75	100%

Fuente: Base de datos oficina SIAU

Grafico N° 3



La gráfica N° 3. Refleja las felicitaciones de acuerdo a los servicios más representativos del primer semestre de la vigencia 2021, se observa que el mayor porcentaje de las felicitaciones se han presentado en el servicio de Consulta Externa con el treinta y dos por ciento (32%), seguido del servicio de Pediatría con veintisiete por ciento (27%) y Terapia Física con veintiuno por ciento (21%).



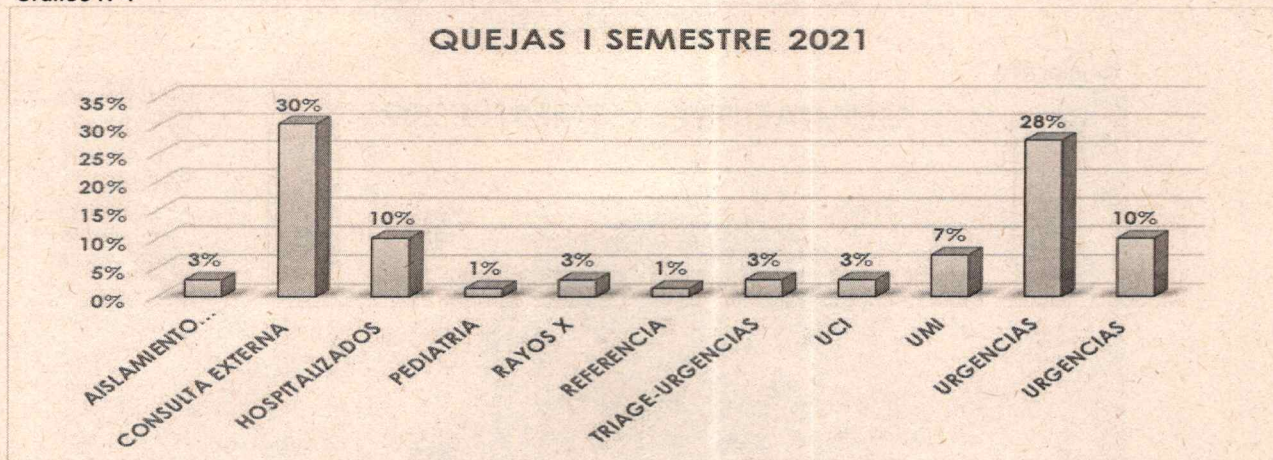
QUEJAS

Tabla N° 4

SERVICIO	QUEJAS I SEMESTRE 2021	%
Aislamiento Respiratorio	2	3%
Consulta Externa	21	30%
Hospitalizados	7	10%
Pediatría	1	1%
Rayos X	2	3%
Referencia	1	1%
Triage-Urgencias	2	3%
UCI	2	3%
UMI	5	7%
Urgencias	19	28%
Urgencias	7	10%
TOTAL	69	100%

Fuente: Base de datos oficina SIAU

Gráfico N°4



El gráfico N° 4. Refleja los porcentajes de quejas efectuadas en el primer semestre de la vigencia 2021, de acuerdo a los servicios más representativos de la entidad. Se observa que el servicio de Urgencias presenta el mayor porcentaje con treinta por ciento (30%), seguido del servicio de Consulta Externa con un veintiocho por ciento (28%).

Estos dos servicios son los que presenta el número de quejas más alto a lo largo de este periodo de evaluación, y pese que la entidad ha venido desarrollando estrategias en cuanto a la humanización frente al trato al paciente, y se ha reforzado el grupo de SIAU (Sistemas de Información y Atención al Usuario) no ha sido suficiente, ya que se sigue generando una serie de inconformidades por parte de los usuarios y algunas veces entre el mismo personal; 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, ya que son los motivos más frecuentes de las quejas.

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



1.4. Comparativo de solicitudes más representativas de Enero a Junio vigencia 2020-2021.

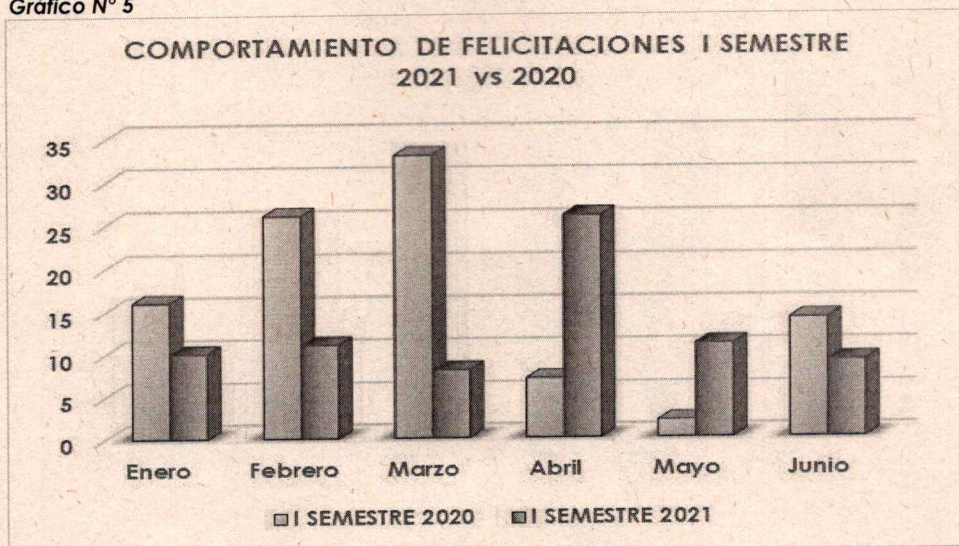
FELICITACIONES

Tabla N° 5

MES	FELICITACIONES		VARIACION	%
	I SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021		
Enero	16	10	-6	-38%
Febrero	26	11	-15	-58%
Marzo	33	8	-25	-76%
Abril	7	26	19	271%
Mayo	2	11	9	450%
Junio	14	9	-5	-36%
TOTAL	98	75	-23	-23%

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 5



El grafico N° 5. Nos presenta el comportamiento de las felicitaciones durante el primer semestre de las vigencias de 2020-2021, donde se evidencia una variación negativa respecto a la vigencia 2021, ya que toma una tendencia a disminuir las felicitaciones desde los meses de enero a marzo y junio, en lo que respecta al mes de abril se evidencia un aumento importante superando el doscientos por ciento frente a la vigencia 2020.

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



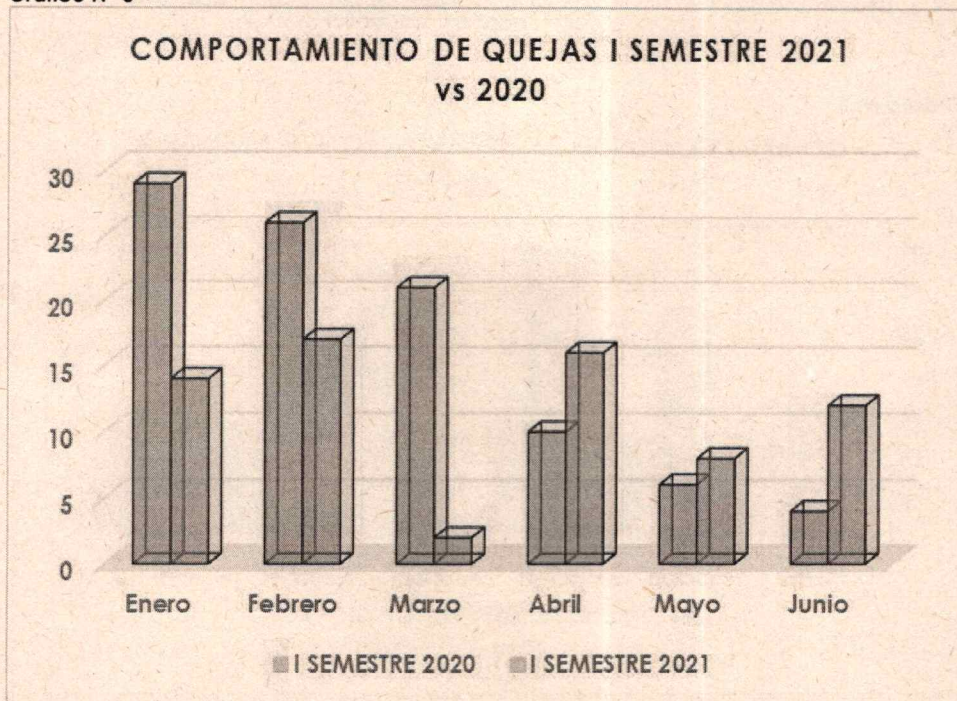
QUEJAS

Tabla N° 6

MES	QUEJAS		VARIACION	%
	I SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021		
Enero	29	14	-15	-52%
Febrero	26	17	-9	-35%
Marzo	21	2	-19	-90%
Abril	10	16	6	60%
Mayo	6	8	2	33%
Junio	4	12	8	200%
TOTAL	96	69	-27	-28%

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 6



En el grafico N° 6. Se evidencia la variación positiva del primer semestre entre las vigencias 2020 y 2021, hubo una disminución de menos del veintiocho por ciento (-28%) frente a la vigencia anterior con respecto a las quejas de los usuarios tanto internos como externos, con una la particularidad donde se evidencia que en el primer trimestre disminuyeron frente a la vigencia anterior.

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas -Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo -Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"





HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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

1.5. 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 descortés, aptitud verbal, inconformidad en la administración de medicamentos y realización de procedimientos: curaciones, canalizaciones, etc.)	6%	9
2	Mala atención por parte del personal médico especialista (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	9%	14
3	Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	5%	8
4	Mala atención por parte del personal de Terapia física, respiratoria y rayos x (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal, inconformidad en la realización de procedimientos, etc.)	4%	6
5	Mal diagnóstico por parte del médico general y/o especialista	3%	5
6	Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia (Demora en la atención, Facturación, Vigilancia, trato descortés, aptitud verbal, información errónea)	14%	23
7	Inconformidad con el diagnóstico por parte del médico general y/o especialista	4%	6
8	Inconformidad con la alimentación (ración, porción, tipo de alimento, tiempo, ingreso de alimentación a pacientes y acompañantes)	1%	1
9	Infraestructura - Equipos médicos (paredes, baños, puertas, techos, pisos, electrocardiógrafo, monitor fetal, ecógrafo, televisor, ventilador, aire acondicionado, sillas de ruedas)	5%	8
10	Hotelería (camas, cunas, sillas, sábanas, toldillos, jabón, papel higiénico, colchones, higiene, aseo y limpieza)	1%	2
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	1%	1
13	Felicitación	47%	75
14	NO TIENE DATOS	1%	1
TOTAL		100%	159

Fuente: base de datos oficina SIAU

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"

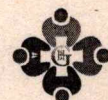
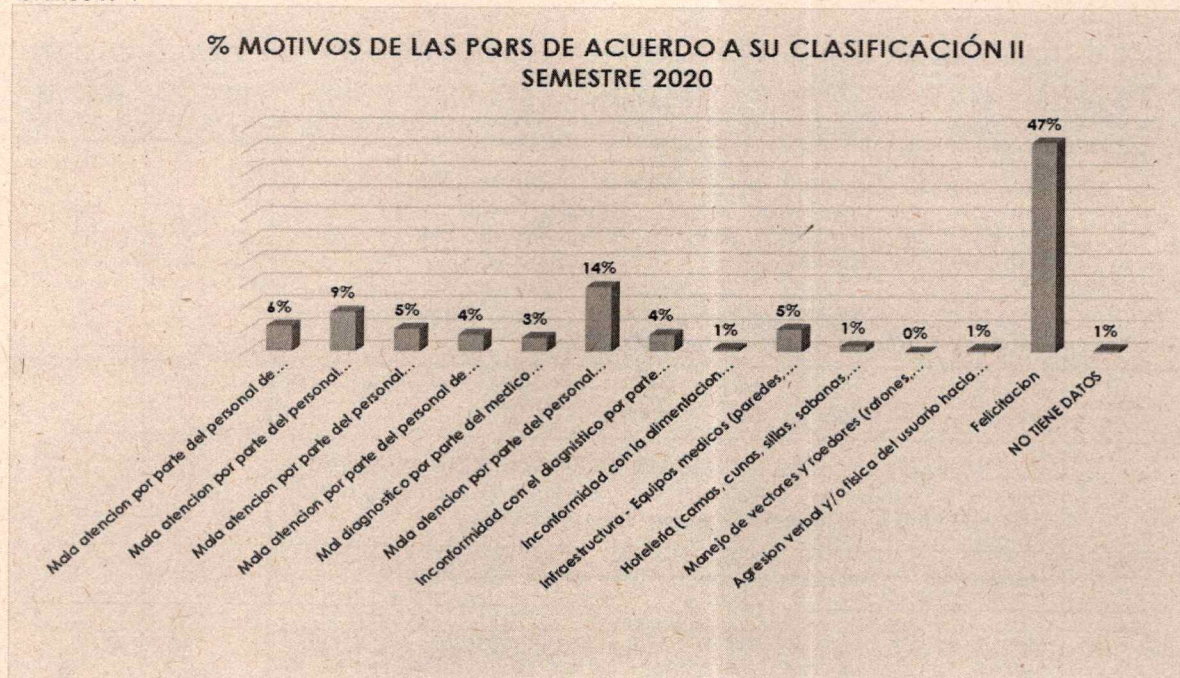


Gráfico N° 7



La Grafica N° 7. Discrimina los motivos de las PQRS de acuerdo a su clasificación que se presentaron durante el periodo de enero a junio de 2021, donde el mayor % se encuentra en "**Felicitación**" con un cincuenta por ciento (47%), seguido de la "**...Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia (Demora en la atención, Facturación, Vigilancia, trato descortés, aptitud verbal, información errónea) ...**" con el catorce por ciento (14%). Lo anterior muestra que las felicitaciones incrementaron del semestre anterior al actual en un treinta y dos por ciento (32%) lo que indica que las medidas que se han adelantado han sido positivas en los servicios, muestra de ello es el 47% de felicitación obtenido en el primer semestre de la vigencia evaluada, el cual se mantiene desde el semestre anterior, 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. 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, medicina general, especializada y personal de apoyo que sumando superando el veinticinco por ciento (25%) 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, se puede establecer que la oportunidad de respuesta en días vigentes tiene un promedio de 9.5 días.

De acuerdo a información suministrada por la líder de la oficina SIAU en el que manifiesta que la oportunidad de respuesta de la queja se maneja de acuerdo a la fecha de entrega de la queja la responsable, 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 al Decreto 491 28 marzo de 2020, se debe dar por respuesta con la fecha de recibido o en su defecto, correo electrónico enviado, publicación y/o fijación en cartelera.

Para lo anterior, se tomaron los siguientes datos:

Tiempo de entrega de respuesta de las quejas a los usuarios:

➤ Número de quejas contestadas dentro de los términos: 58 quejas. (días promedio 8,3).

Tabla N° 8

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO Nro QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DIAS (20 DIAS)
1	Q	DOCTORA ROSA EMILIANA MELO - DOCTORA ANGELICA ROBAYO - ANLLY HERNANDEZ	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA - SUBGERENTE DE SERVICIO DE SALUD - COORDINACION MEDICA	6	12/01/2021	21/01/2021	7
2	Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION CONSULTA EXTERNA,	7	16/01/1900	22/01/2021	5
3	Q	GABRIEL CARDENAS - ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA - COORDINACIÓN ENFERMERIA	11	19/01/2021	21/01/2021	2
4	Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION CONSULTA EXTERNA,	12	19/01/2021	26/01/2021	5
5	Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ - GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA - COORDINACIÓN ENFERMERIA	13	19/01/2021	20/01/2021	1
6	Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION CONSULTA EXTERNA,	14	26/01/2021	15/02/2021	14
7	Q	ERIKA TATIANA SERNA	COORDINACION SIAU	16	26/01/2021	2/02/2021	5
8	Q	ERIKA TATIANA SERNA	COORDINACION SIAU	17	26/01/2021	1/02/2021	4

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"





HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

EL HOSPITAL SOMOS TODOS

Código de prestador

95 001 0000101

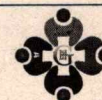
Nit - 832001966-2

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO O Nro QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS (20 DÍAS)
9	Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	18	26/01/2021	15/02/2021	14
10	Q	ANGELICA ROBAYO - GABRIEL CARDENAS	SUBGERENTE DE SERVICIO DE SALUD - COORDINACION ENFERMERIA	19	26/01/2021	15/02/2021	14
11	Q	SUBGERENTE DE SERVICIO DE SALUD	SUBGERENTE DE SERVICIO DE SALUD	20	26/01/2021	15/02/2021	14
12	Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	22	26/01/2021	13/02/2021	13
13	Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ -	COORDINACION MÉDICA - SUBGERENTE DE SALUD - COORDINACION DE ENFERMERIA	23	26/01/2021	2/02/2021	6
14	Q	ANGELICA ROBAYO - GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MÉDICA - SUBGERENTE DE SALUD - COORDINACION DE ENFERMERIA	24	26/01/2021	2/02/2021	5
15	Q	GABRIEL CARDENAS - JEFE FABIAN - CLAUDIA VANEGAS	COORDINACIÓN ENFERMERIA - CLAUDIA VANEGAS	25	2/02/2021	15/02/2021	9
16	Q	GABRIEL CARDENAS - HUGO	COORDINACIÓN ENFERMERIA - HUGO	26	2/02/2021	15/02/2021	13
17	Q	ALIANZA DE USUARIOS DE LA NUEVA EPS CON COPIA A LA NUEVA EPS	NUEVA EPS Y ALIANZA DE USUARIOS NUEVA EPS	27	9/02/2021	26/02/2021	14
18	Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION DE CONSULTA EXTERNA	28	9/02/2021	16/02/2021	4
19	Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION DE CONSULTA EXTERNA	29	9/02/2021	16/02/2021	4
20	Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION DE CONSULTA EXTERNA	31	9/02/2021	16/02/2021	4
21	Q	ANGELICA ROBAYO PIÑEROS - JEFE TATIANA PINEDA	SUBGERENTE DE SERVICIO DE SALUD - COORDINACION ENFERMERIA	39	11/02/2021	25/02/2021	9
22	Q	ANGIE	COORDINACION	41	16/02/2021	26/02/2021	10

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G

Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"





HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

EL HOSPITAL SOMOS TODOS

Código de prestador

95 001 0000101

Nit - 832001966-2

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO O Nro QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DIAS (20 DIAS)
		CATHERINE HERNANDEZ	MEDICA,				
23	Q	ERIKA TATIANA SERNA	COORDINACION SIAU	42	16/02/2021	18/02/2021	2
24	Q	ERIKA TATIANA SERNA	COORDINACION SIAU	43	16/02/2021	18/02/2021	2
25	Q	CALUDIA VANEGAS	SEGURIDAD DEL PASIENTE	44	16/02/2021	17/02/2021	1
26	Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION DE CONSULTA EXTERNA	46	23/02/2021	20/03/2021	18
27	Q	MIRIAN ORTIZ	PRESEIDENTE DE ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL	47	23/02/2021	15/03/2021	14
28	Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	49	23/02/2021	2/03/2021	5
29	Q	DIANA SAENZ	COORDINACION DE SERVICIOS GENERALES	66	16/03/2021	9/04/2021	15
30	Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACIÓN MEDICA,	67	16/03/2021	30/03/2021	10
31	Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACIÓN MEDICA,	69	16/03/2021	31/03/2021	11
32	Q	NUEVA EPS	NUEVA EPS	71	23/03/2021	6/04/2021	8
33	Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACIÓN MEDICA	72	23/03/2021	31/03/2021	6
34	Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACIÓN MEDICA	73	23/03/2021	14/04/2021	14
35	Q	DEISY YULIANA ROMERO PEÑA	COORDINACION SIAU	74	23/03/2021	1/04/2021	7
36	Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION CONSULTA EXTERNA	76	30/03/2021	8/04/2021	5
37	Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION CONSULTA EXTERNA	77	30/03/2021	8/04/2021	5
38	Q	GABRIEL CARDENAS	COORDINACION ENFERMERIA	79	6/04/2021	15/04/2021	9
39	Q	ORLANDO LOPEZ	COORDINACION DE FACTURACION	86	19/04/2021	2/05/2021	10
40	Q	GABRIEL CARDENAS	COORDINACIÓN ENFERMERIA	88	20/04/2021	6/05/2021	12
41	Q	GABRIEL CARDENAS, ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACIÓN MEDICA, COORDINACION DE ENFERMERIA	95	20/04/2021	6/05/2021	13
42	Q	GABRIEL	COORDINACION		20/04/2021	6/05/2021	13

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"





HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

EL HOSPITAL SOMOS TODOS

Código de prestador

95 001 0000101

Nit - 832001966-2

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO O Nro QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS (20 DÍAS)
		CARDENAS	DE ENFERMERIA				
43	Q	GABRIEL CARDENAS	COORDINACION DE ENFERMERIA	108	27/04/2021	6/05/2021	7
44	Q	DEISY YULIANA ROMERO PEÑA	COORDINACION SIAU	112	27/04/2021	29/04/2021	2
45	Q	DEISY YULIANA ROMERO PEÑA	COORDINACION SIAU	113	28/04/2021	30/04/2021	2
46	Q	GABRIEL CARDENAS	COORDINACION DE ENFERMERIA	121	10/05/2021	3/06/2021	18
47	Q	DEISY YULIANA ROMERO PEÑA	COORDINACION SIAU	122	11/05/2021	12/05/2021	1
48	Q	TATIANA PINEDA	COORDINACION CONSULTA EXTERNA	123	11/05/2021	19/05/2021	6
49	Q	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ	COORDINACION DE MEDICOS	124	11/05/2021	28/05/2021	13
50	Q	TATIANA PINEDA	COORDINACION CONSULTA EXTERNA	131	18/05/2021	19/05/2021	1
51	Q	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ - GABRIEL CARDENAS	COORDINACIÓN MEDICA, COORDINACION ENFERMERIA	134	19/05/2021	28/05/2021	7
52	Q	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ	COORDINACIÓN MEDICA	135	25/05/2021	18/06/2021	18
53	Q	TATIANA PINEDA	COORDINACION CONSULTA EXTERNA	136	1/06/2021	15/06/2021	9
54	Q	YULIANAN ROMERO QUEVEDO	COORDINACION SIAU	137	1/06/2021	3/06/2021	2
55	Q	CIRUGIA	CIRUGIA	138	1/06/2021	15/06/2021	9
56	Q	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ -	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ -	146	8/06/2021	18/06/2021	6
57	Q	TATIANA PINEDA	COORDINACIÓN CONSULTA EXTERNA	148	15/06/2021	24/06/2021	7
58	Q	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ - GABRIEL CARDENAS -	COORDINACIÓN MEDICA - COORDINACION ENFERMERIA	152	16/06/2021	18/06/2021	2

Fuente: base de datos oficina SIAU

➤ Número de quejas contestadas fuera de los términos: 4 quejas. (días promedio 32).

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"





HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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

Tabla N° 9

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO Nro QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS (20 DÍAS)
1	Q	MILENA ALVAREZ	COORDINACIÓN TERAPEUTA	30	9/02/2021	29/03/2021	34
2	Q	MILENA ALVAREZ	COORDINACIÓN TERAPEUTA	32	9/02/2021	29/03/2021	34
3	Q	CATERINE CARRILLO, ANGELICA ROBAYO	COORDINACIÓN CONSULTA EXTERNA, SUBGERENTE DE SERVICIOS DE SALUD	45	22/02/2021	6/04/2021	31
4	Q	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ - ANGELICA ROBAYO PIÑEROS - CATHERINE CARRILLO	COORDINACIÓN MEDICA - COORDINACIÓN DE CONSULTA EXTERNA - SUBGERENTE DE SERVICIO DE SALUD	53	1/03/2021	8/04/2021	30

Fuente: base de datos oficina SIAU

Se encuentran 7 quejas de las cuales no se pudieron establecer si fueron entregadas o no al usuario, debido a que varias filas no cuentan con fechas y una se encuentra registrada como anulada en las columnas "fecha apertura de buzón y fecha de entrega de respuesta" en la sábana que envió la oficina SIAU correspondiente a la vigencia 2020, no coinciden.

Tabla N° 10

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO Nro QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS (20 DÍAS)
1	Q			54	2/03/2021	FORMATO ANULADO	ANULADO
2	Q	GABRIEL CARDENAS	COORDINACIÓN DE ENFERMERIA	144	8/06/2021	NO HAY FECHAS	NO COINCIDEN FECHAS
3	Q	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ	COORDINACIÓN MEDICA	151	16/06/2021	NO HAY FECHAS	NO COINCIDEN FECHAS
4	Q	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ	COORDINACIÓN MEDICA	153	22/06/2021	NO HAY FECHAS	NO COINCIDEN FECHAS
5	Q	ANGIE CATHERINE HERNENDEZ	COORDINACIÓN MEDICA	154	22/06/2021	NO HAY FECHAS	NO COINCIDEN FECHAS
6	Q	MILENA ALVAREZ	COORDINACIÓN DE RX	155	22/06/2021	NO HAY FECHAS	NO COINCIDEN FECHAS
7	Q	GABRIEL CARDENAS -	COORDINACIÓN ENFERMERIA	159	29/06/2021	NO HAY FECHAS	NO COINCIDEN FECHAS

Fuente: base de datos oficina SIAU

CUMPLIMIENTO AL COMITÉ DE PQRS

Para la vigencia 2021, se elaboró un cronograma teniendo en cuenta las fechas de apertura de buzón y comités, para lo cual solo se deja la fecha de los comités:

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"

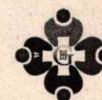


Tabla N° 11

N° ACTA	FECHA OROGRAMACION	APERTURAS DE BUZONES Y COMITE	OBSERVACION
1	MARTES, 05 de enero de 2021	APERTURA DE BUZONES	No se realizó Comité
2	MARTES, 12 de enero de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 2. se realizó dentro de la fecha.
3	VIERNES, 15 de enero 2021	COMITÉ PQRS	Se realizó comité dentro de la fecha.
4	MARTES, 19 de enero de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 3. se realizó comité dentro de la fecha.
5	MARTES, 26 de enero de 2020	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 4. Se realizó dentro de la fecha.
6	MARTES 02 de febrero de 2021	COMITÉ PQRS	No se realizó Comité
7	MARTES, 02 de febrero de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 5. Se realizó dentro de la fecha.
8	MARTES, 09 de febrero de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 6. Se realizó dentro de la fecha.
9	VIERNES 12 de febrero de 2021	COMITÉ DE PQRS	Se realizó comité dentro de la fecha.
10	MARTES, 16 de febrero de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 8. No se realizó dentro de la fecha, se realizó el 22/02/2021
11	MARTES, 23 de Febrero de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 11. se realizó dentro de la fecha.
12	VIERNES, 25 de febrero de 2021	COMITÉ DE PQRS	No se realizó comité dentro de la fecha, se realizó el 26/02/2021
13	MARTES, 02 de marzo de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 9. Se realizó dentro de la fecha.
14	MARTES, 09 de marzo de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 10. Se realizó dentro de la fecha.
15	VIERNES, 12 de marzo de 2021	COMITÉ PQRS	Se realizó comité dentro de la fecha.
16	MARTES, 16 de marzo de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 11. Se realizó dentro de la fecha.
17	MARTES, 23 de marzo de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 12. Se realizó dentro de la fecha.
18	MARTES, 30 de marzo de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 13. Se realizó dentro de la fecha.
19	MARTES, 06 de abril de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 14. Se realizó dentro de la fecha.
20	VIERNES, 09 de abril de 2021	COMITÉ PQRS	Se realizó comité dentro de la fecha.
21	MARTES, 13 de abril de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 15. Se realizó dentro de la fecha.
22	MARTES, 20 de abril de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 16. Se realizó dentro de la fecha.
23	MARTES, 27 de abril de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 17. Se realizó dentro de la fecha.
24	JUEVES, 29 de abril de 2021	COMITÉ PQRS	Se realizó comité dentro de la fecha.
25	MARTES, 04 de mayo de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 18. Se realizó dentro de la fecha.
26	MARTES, 11 de mayo de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 19. Se realizó dentro de la fecha.
27	MARTES, 18 de mayo de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 20. Se realizó dentro de la fecha.
28	MARTES, 25 de mayo de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 21. Se realizó dentro de la fecha.
29	VIERNES, 28 de mayo de 2021	COMITÉ PQRS	Se realizó comité dentro de la fecha.
30	MARTES, 01 de junio de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 22. Se realizó dentro de la fecha.
31	MARTES, 08 de junio de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 23. Se realizó dentro de la fecha.
32	MIÉRCOLES, 16 de junio de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 24. Se realizó dentro de la fecha.
34	VIERNES, 18 de junio de 2021	COMITÉ PQRS	Se realizó comité dentro de la fecha.

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas -Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"





HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

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

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

N° ACTA	FECHA OROGRAMACION	APERTURAS DE BUZONES Y COMITE	OBSERVACION
35	MARTES, 22 de junio de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 25. Se realizó dentro de la fecha.
35	MARTES, 29 de junio de 2021	APERTURA DE BUZONES	Acta N° 26. Se realizó dentro de la fecha.
36	MIÉRCOLES, 30 de junio de 2021	COMITÉ PQRS	Se realizó comité dentro de la fecha.

Fuente: base de datos oficina SIAU

Una vez revisadas las actas de los comités se pudo establecer que no se dio cabal cumplimiento al cronograma, ya que de 10 comités fijados para el primer semestre vigencia 2021, se cuenta solo con 9 actas de comité (información que se allegó a la oficina de control interno de gestión mediante la sabana de seguimiento, entre ellas un acta tiene fechas corridas a las inicialmente programadas dentro del cronograma, como se evidencia en la tabla antes descrita.

CONCLUSIONES

- El comité de P.Q.R.S.F, en el desarrollo durante el I semestre de la vigencia 2021, de acuerdo al cronograma establecido para este periodo, se han realizado 9 comités con sus respectivas actas.
- De acuerdo a la base de datos suministrada por SIAU, se puede establecer que la entidad ha tenido una disminución del treinta y dos por ciento (32%) en las P.Q.R.S.F comparando el I semestre de la vigencia 2020 frente al primer semestre vigencia 2021. 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 y especialistas, mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, 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, influye que las quejas son entregadas a los responsables de manera extemporánea, causando que el tiempo de respuesta sea mayor a lo estipulado.
- Se pudo evidenciar que en algunos buzones no se cuenta con los formatos para que el usuario diligencie su respectiva queja.

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



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.
- 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.
- 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 asistencial y administrativo", 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.
- 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.

Cordial saludo,


LUCEDY TRUJILLO LAZO

Jefe Asesora Oficina de Control Interno de Gestión.

Proyectó y Digitó: José Orlando López Arenas - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"

