

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.

II SEMESTRE VIGENCIA 2020

LUCEDY TRUJILLO LAZO.
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
ENERO 2021

Proyectó y Digitó: 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 primer semestre del 2020, 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.

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 2020.

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".
- 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.

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 fija – 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/hospital-san-jose-del-guaviare/ 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 pqr@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 segundo semestre de la vigencia 2020.

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 julio a diciembre vigencia 2019- 2020.

Proyectó y Digitó: 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"



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 dos (102) solicitudes en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, distribuidas así:

Tabla N° 1

ITEM	TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	%
1	FELICITACIONES	51	50%
2	PETICIONES	2	2%
3	QUEJAS	46	45%
4	SUGERENCIAS	3	3%
TOTAL		102	100%

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 1

REQUERIMIENTOS II SEMESTRE 2020



En el gráfico N°1. Se evidencia que el mayor porcentaje lo obtuvo el componente de felicitaciones con una participación del cincuenta por ciento (50%), seguido por quejas con cuarenta y cinco (45%), sugerencias con tres por ciento (3%) y peticiones con dos por ciento (2%).

De acuerdo a la información reportada para el segundo semestre de la vigencia 2020, 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

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

"El Hospital Somos Todos"



mejoramiento continuó en la calidad y oportunidad de los servicios a los habitantes del 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	Peticiones	Quejas	TOTAL
Julio	1	12	0	8	21
Agosto	0	4	2	8	14
Septiembre	0	8	0	4	12
Octubre	1	5	0	6	12
Noviembre	1	9	0	10	20
Diciembre	0	13	0	10	23
TOTAL	3	51	2	46	102

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 2



Fuente: Base de datos oficina SIAU

Proyectó y Digitó: 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"



La tabla N° 2. Muestra que de las doscientos ciento dos (102) manifestaciones hechas por medio del diligenciamiento de los formatos por diferentes usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2020, cincuenta y un (51) formatos corresponden a felicitaciones, obteniendo el mayor número en el mes de diciembre con trece (13) formatos, seguido de cuarenta y seis (46) formatos correspondientes a las quejas, siendo los meses de noviembre y diciembre con diez quejas (10) cada mes el mayor número de quejas allegadas por medio de los formatos.

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

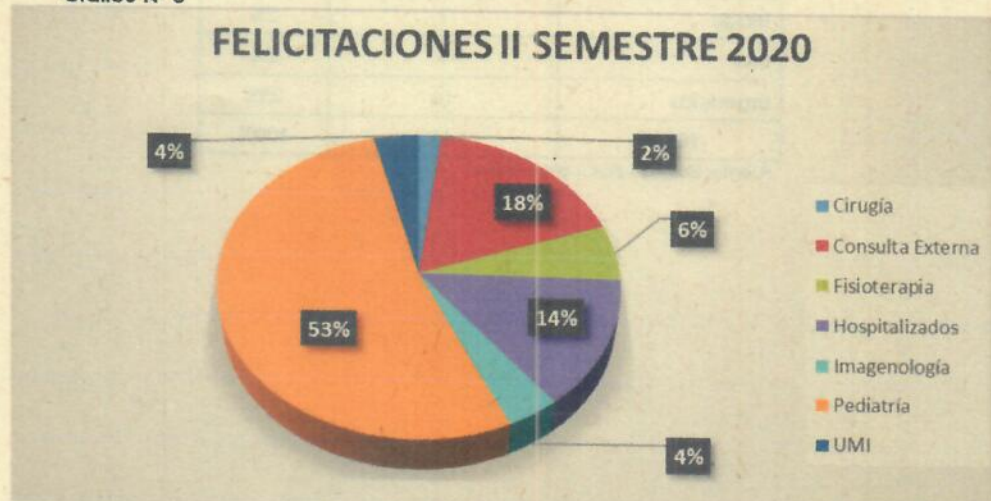
FELICITACIONES

Tabla N° 3

SERVICIO	FELICITACIONES II SEMESTRE 2020	%
Cirugía	1	2%
Consulta Externa	9	18%
Fisioterapia	3	6%
Hospitalizados	7	14%
Imagenología	2	4%
Pediatría	27	53%
UMI	2	4%
TOTAL	51	100%

Fuente: Base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 3



Proyectó y Digitó: 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"



La gráfica N° 3. Refleja las felicitaciones de acuerdo a los servicios más representativos del segundo semestre de la vigencia 2020, se observa que el mayor porcentaje de las felicitaciones se han presentado en el servicio de Pediatría con cincuenta y tres por ciento (53%), seguido por los servicios de Consulta Externa con dieciocho por ciento (18%) y Hospitalizados con catorce por ciento (14%). 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, sin embargo, a pesar que se ha mantenido por varios periodos como el servicio que más recibe felicitaciones, el número de formatos de felicitaciones para el servicio ha disminuido.

QUEJAS

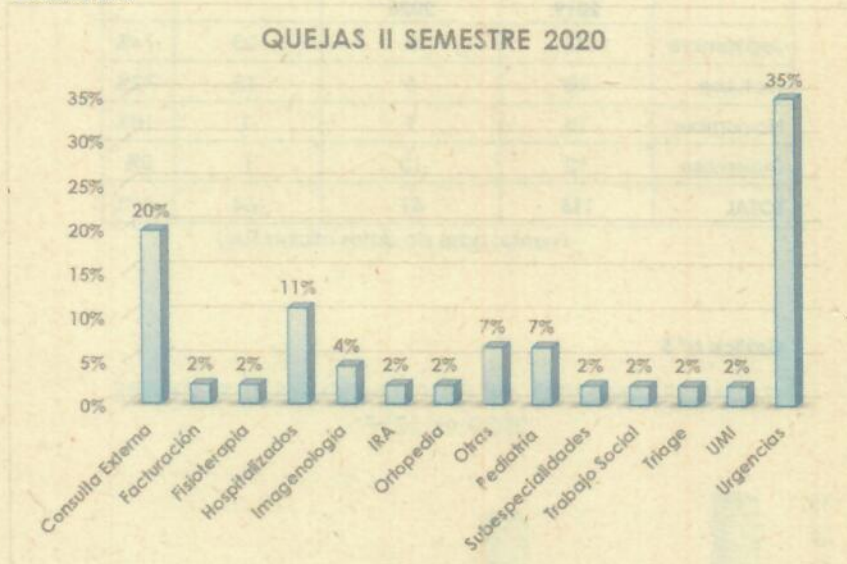
Tabla N° 4

SERVICIO	QUEJAS II SEMESTRE 2020	%
Consulta Externa	9	20%
Facturación	1	2%
Fisioterapia	1	2%
Hospitalizados	5	11%
Imagenología	2	4%
IRA	1	2%
Ortopedia	1	2%
Otras	3	7%
Pediatría	3	7%
Subespecialidades	1	2%
Trabajo Social	1	2%
Triage	1	2%
UMI	1	2%
Urgencias	16	35%
TOTAL	46	100%

Fuente: Base de datos oficina SIAU



Gráfico N°4



El gráfico N° 4. Refleja los porcentajes de quejas efectuadas en el segundo semestre de la vigencia 2020, de acuerdo a los servicios más representativos de la entidad. Se observa que el servicio de Urgencias presenta el mayor porcentaje con treinta y cinco por ciento (35%), seguido del servicio de Consulta Externa con un veinte por ciento (20%).

El servicio de Urgencias es quien presenta el número de quejas más alto a lo largo de diferentes periodos 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 hacía los usuarios, ya que son los motivos más frecuentes de las quejas.

1.4. Comparativo de solicitudes más representativas de Julio a diciembre vigencia 2019-2020.

FELICITACIONES

Tabla N° 5

MES	FELICITACIONES		VARIACIÓN	%
	II SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2020		
Julio	34	12	-22	-65%
Agosto	10	4	-6	-60%

Proyectó y Digitó: 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"



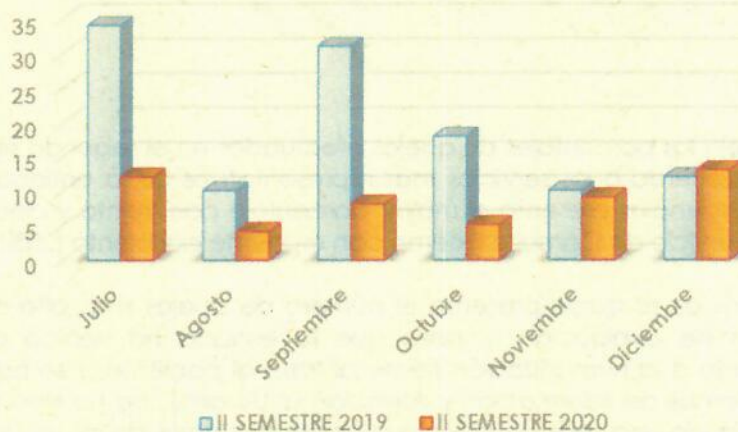
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

MES	FELICITACIONES		VARIACIÓN	%
	II SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2020		
Septiembre	31	8	-23	-74%
Octubre	18	5	-13	-72%
Noviembre	10	9	-1	-10%
Diciembre	12	13	1	8%
TOTAL	115	51	-64	-56%

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 5

COMPORTAMIENTO DE FELICITACIONES II SEMESTRE 2020 vs 2019



Fuente: base de datos oficina SIAU

El gráfico N° 5. Nos presenta el comportamiento de las felicitaciones durante el segundo semestre de las vigencias de 2019-2020, donde se evidencia una variación negativa respecto a la vigencia 2020, ya que toma una tendencia a disminuir las felicitaciones desde los meses de julio a noviembre; el mes de diciembre obtuvo a penas 1 felicitación más comparando con el mismo semestre de la vigencia 2019.

QUEJAS

Tabla N° 6

MES	QUEJAS 2020		VARIACIÓN	%
	II SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2020		
Julio	39	8	-31	-79%
Agosto	21	8	-13	-62%

Proyectó y Digitó: 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"



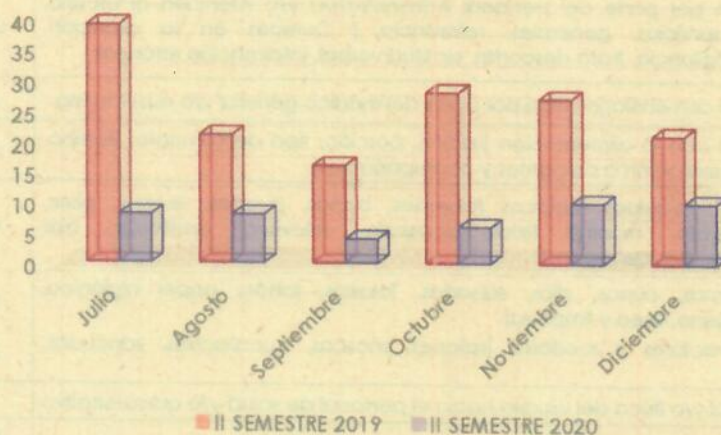
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

MES	QUEJAS 2020		VARIACIÓN	%
	II SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2020		
Septiembre	16	4	-12	-75%
Octubre	28	6	-22	-79%
Noviembre	27	10	-17	-63%
Diciembre	21	10	-11	-52%
TOTAL	152	46	-106	-70%

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 6

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS II SEMESTRE 2020
vs 2019



Fuente: base de datos oficina SIAU

En el gráfico N° 6. Se evidencia la variación del segundo semestre entre las vigencias 2019 y 2020, con respecto a las quejas de los usuarios tanto internos como externos. Se puede establecer que hubo una variación positiva ya que para todos los meses del segundo semestre de la vigencia 2020, la disminución de las quejas fue en un setenta por ciento (70%).

1.5. Número de motivos de las PQRS de acuerdo a su clasificación

Tabla N° 7

ITEM/ MOTIVO	CLASIFICACIÓN	% DE QUEJAS	CANTIDAD
-----------------	---------------	----------------	----------

Proyectó y Digitó: 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"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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.)	7%	7
2	Mala atención por parte del personal médico especialista (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	6%	6
3	Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	4%	4
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%	4
5	Mal diagnóstico por parte del médico general y/o especialista	0%	0
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)	23%	23
7	Inconformidad con el diagnóstico por parte del médico general y/o especialista	2%	2
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)	0%	0
10	Hotelería (camas, cunas, sillas, sábanas, toldillos, jabón, papel higiénico, colchones, higiene, aseo y limpieza)	0%	0
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	50%	51
14	No tiene datos	3%	3
TOTAL		100%	102

Fuente: base de datos oficina SIAU

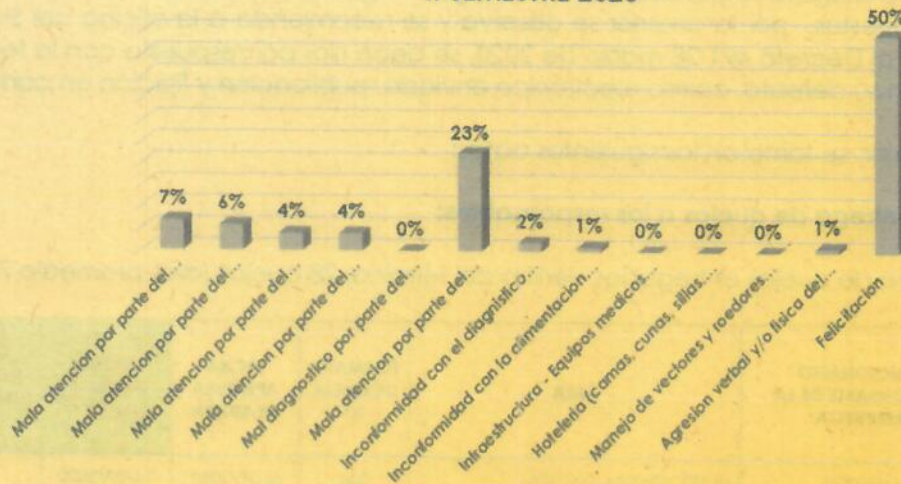
Gráfico N° 7

Proyectó y Digitó: 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"



% MOTIVOS DE LAS PQRS DE ACUERDO A SU CLASIFICACIÓN
II SEMESTRE 2020



Fuente: base de datos oficina SIAU.

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 2020, donde el mayor % se encuentra en "**Felicitación**" con un cincuenta por ciento (50%), 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 veintitrés por ciento (23%). Lo anterior muestra que las felicitaciones incrementaron del semestre anterior al actual en un (122%) 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 como el más alto de las PQRS 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 y administrativos de la entidad, e inconformes con el estado de la infraestructura. 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, se puede establecer que la oportunidad de respuesta en días vigentes tiene un promedio de 23.2 días.

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

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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 fijación en cartelera.

Para lo anterior, se tomaron los siguientes datos:

Tiempo de entrega de quejas a los responsables:

➤ Número de quejas entregadas dentro del término: 28 quejas (días promedio 2,6).

TIPO DE PQRS	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(5 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE
Q	MIRIAM MENESES	NUTRICIONISTA DIETISTA	234	8/07/2020	14/07/2020	5
Q	JEFE FABIAN CACERES	COORDINACIÓN DE REFERENCIA	237	8/07/2020	14/07/2020	5
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION DE ENFERMERIA	242	8/07/2020	14/07/2020	5
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION DE ENFERMERIA	243	8/07/2020	14/07/2020	5
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION DE ENFERMERIA	245	15/07/2020	21/07/2020	4
Q	KATHERINE PULIDO	TRABAJO SOCIAL	251	23/07/2020	27/07/2020	3
Q	DIEGO SANCHEZ CUBIDES	COORDINADOR IMAGENOLOGIA	252	23/07/2020	27/07/2020	3
Q	KATHERINE PULIDO	TRABAJADORA SOCIAL	254	6/08/2020	8/08/2020	1
Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	257	6/08/2020	8/08/2020	1
Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	263	19/08/2020	21/08/2020	3
Q	ANILY CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	268	25/08/2020	26/08/2020	2
Q	FABIAN CACERES Y ANILLY HERNANDEZ	COORDINACIÓN DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA, COORDINACIÓN MEDICA	269	1/09/2020	4/09/2020	4
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	283	1/10/2020	1/10/2020	0
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	285	1/10/2020	1/10/2020	0
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	286	1/10/2020	1/10/2020	0
Q	SIN DILIGENCIAR	SIN DILIGENCIAR	287	1/10/2020	1/10/2020	0
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	288	20/10/2020	20/10/2020	0
Q	CATERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	292	20/10/2020	20/10/2020	0
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	313	1/12/2020	5/12/2020	4
Q	DIEGO SANCHEZ	COORDINACION DE RAYOS X	314	1/12/2020	5/12/2020	4
Q	ORLANDO O TATIANA LUCUMI	CONSULTA EXTERNA - FACTURACION	316	1/12/2020	5/12/2020	4

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

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

TIPO DE PQRS	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(5 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE
Q	ORLANDO O TATIANA LUCUMI	CONSULTA EXTERNA - FACTURACION	317	1/12/2020	5/12/2020	4
Q	GABRIEL CARDENAS - ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA	318	1/12/2020	5/12/2020	4
Q	GABRIEL CARDENAS - ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA	319	1/12/2020	5/12/2020	4
Q	ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	329	22/12/2020	28/12/2020	4
Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION DE CONSULTA EXTERNNA	330	23/12/2020	28/12/2020	3
Q	MARIELA ROJAS	TRABAJO SOCIAL	334	23/12/2020	28/12/2020	3
Q	ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	335	28/12/2020	28/12/2020	0

Fuente: Fuente: base de datos oficina SIAU

➤ Número de quejas entregadas extemporáneamente: 18 quejas (días promedio 14,3).

TIPO DE PQRS	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(5 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE
Q	MEDIMAS	MEDIMAS	250	23/07/2020	11/10/2020	55
Q	ANLLY CATHERINE HERNÁNDEZ	COORDINACIÓN MÉDICA	272	1/09/2020	12/09/2020	9
Q	KATHERINE PULIDO	COORDINACIÓN SIAU	299	3/11/2020	1/12/2020	20
Q	ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	300	10/11/2020	1/12/2020	15
Q	ANLLY HERNANDEZ - GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	302	17/11/2020	1/12/2020	11
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	304	17/11/2020	1/12/2020	11
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	305	17/11/2020	1/12/2020	11
Q	ORLANDO O TATIANA LUCUMI	COORDINACION DE FACTURACION	307	17/11/2020	1/12/2020	11
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	308	17/11/2020	1/12/2020	11
Q	ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	310	24/11/2020	1/12/2020	6
Q	GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	311	24/11/2020	1/12/2020	6
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	312	24/11/2020	1/12/2020	6

Fuente: Fuente: base de datos oficina SIAU

Se encuentran 6 quejas de las cuales no se pudieron establecer el tiempo de entrega, debido a que las fechas registradas en las columnas "fecha apertura de buzón y fecha de entrega de oficio" en la sábana que envió la oficina SIAU correspondiente a la vigencia 2020, no coinciden.

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

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

TIPO DE PQRS	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(5 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	259	19/08/2020	10/08/2020	NO COINCIDEN FECHAS
Q	JEFE FABIAN CACERES	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	260	19/08/2020	11/08/2020	NO COINCIDEN FECHAS
Q	KATHERINE PULIDO	TRABAJO SOCIAL	262	19/08/2020	12/08/2020	NO COINCIDEN FECHAS
Q	TATIANA LUCUMI	FACTURACIÓN	265	19/08/2020	14/08/2020	NO COINCIDEN FECHAS
Q	SIN DILIGENCIAR	SIN DILIGENCIAR	270	1/09/2020	SIN DILIGENCIAR	NO COINCIDEN FECHAS
Q	CLAUDIA MURCIA, ANYI HERNANDEZ Y ANGELICA ROBAYO	PSICOLOGIA, COORDINACION MEDICA Y SUBGERENCIA DE SERVICIO DE SALUD	275	9/09/2020	4/09/2020	NO COINCIDEN FECHAS

Fuente: base de datos oficina SIAU

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

➤ Número de quejas contestadas dentro de los términos: 18 quejas. (días promedio 9,3).

TIPO DE PQRS	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS (15 días)
Q	JEFE FABIAN CACERES	COORDINACIÓN DE REFERENCIA	237	8/07/2020	15/07/2020	6
Q	DIEGO SANCHEZ CUBIDES	COORDINADOR IMAGENOLOGIA	252	23/07/2020	1/08/2020	8
Q	KATHERINE PULIDO	TRABAJADORA SOCIAL	254	6/08/2020	8/08/2020	1
Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	257	6/08/2020	24/08/2020	11
Q	ANYI CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	268	25/08/2020	4/09/2020	9
Q	SIN DILIGENCIAR	SIN DILIGENCIAR	270	1/09/2020	5/09/2020	4
Q	ANLLY CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACIÓN MÉDICA	272	1/09/2020	18/09/2020	14
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	283	1/10/2020	20/10/2020	13
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	285	1/10/2020	20/10/2020	13
Q	CATERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	292	20/10/2020	30/10/2020	9
Q	KATHERINE PULIDO	COORDINACIÓN SIUA	299	3/11/2020	7/11/2020	4
Q	ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	300	10/11/2020	23/11/2020	9
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	308	17/11/2020	3/12/2020	13

Proyectó y Digitó: 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"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Q	ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	310	24/11/2020	11/12/2020	13
Q	ORLANDO O TATIANA LUCUMI	CONSULTA EXTERNA - FACTURACION	316	1/12/2020	22/12/2019	15
Q	ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	329	22/12/2020	5/01/2021	9
Q	MARIELA ROJAS	TRABAJO SOCIAL	334	23/12/2020	8/01/2021	11
Q	ANLLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	335	28/12/2020	5/01/2020	6

Fuente: Fuente: base de datos oficina SIAU

➤ Número de quejas contestadas fuera de los términos: 14 quejas. (días promedio 35,5).

TIPO DE PQRS	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS (15 DÍAS)
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION DE ENFERMERIA	242	8/07/2020	11/10/2020	69
Q	MEDIMAS	MEDIMAS	250	23/07/2020	22/12/2020	109
Q	KATHERINE PULIDO	TRABAJO SOCIAL	251	23/07/2020	5/10/2020	53
Q	KATHERINE PULIDO	TRABAJO SOCIAL	262	19/08/2020	24/10/2020	49
Q	FABIAN CACERES Y ANLLY HERNANDEZ	COORDINACIÓN DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA, COORDINACIÓN MEDICA	269	1/09/2020	5/10/2020	25
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	286	1/10/2020	24/10/2020	16
Q	SIN DILIGENCIAR	SIN DILIGENCIAR	287	1/10/2020	24/10/2020	24
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	288	20/10/2020	16/11/2020	18
Q	ANLLY HERNANDEZ - GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	302	17/11/2020	18/12/2020	23
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	304	17/11/2020	18/12/2020	23
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	305	17/11/2020	18/12/2020	23
Q	ORLANDO O TATIANA LUCUMI	COORDINACION DE FACTURACION	307	17/11/2020	28/12/2020	23
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	312	24/11/2020	22/12/2020	20
Q	DIEGO SANCHEZ	COORDINACION DE RAYOS X	314	1/12/2020	4/01/2021	22

Fuente: Fuente: base de datos oficina SIAU

Proyectó y Digitó: 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"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Se encuentran 16 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 las otras las fechas registradas 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.

TIPO DE PQRS	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS (15 DÍAS)
Q	MIRIAM MENESES	NUTRICIONISTA DIETISTA	234	8/07/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION DE ENFERMERIA	243	8/07/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINACION DE ENFERMERIA	245	15/07/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	259	19/08/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	JEFE FABIAN CACERES	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	260	19/08/2020	17/08/2020	NO COINCIDEN FECHAS
Q	ANGIE CATHERINE HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA	263	19/08/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	TATIANA LUCUMI	FACTURACIÓN	265	19/08/2020	14/08/2020	NO COINCIDEN FECHAS
Q	CLAUDIA MURCIA, ANYI HERNANDEZ Y ANGELICA ROBAYO	PSICOLOGIA, COORDINACION MEDICA Y SUBGERENCIA DE SERVICIO DE SALUD	275	9/09/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	GABRIEL CARDENAS	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA Y SERVICIOS GENERALES	311	24/11/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	CATHERINE CARRILLO	CONSULTA EXTERNA	313	1/12/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	ORLANDO O TATIANA LUCUMI	CONSULTA EXTERNA - FACTURACION	317	1/12/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	GABRIEL CARDENAS - ANILLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA	318	1/12/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	GABRIEL CARDENAS - ANILLY HERNANDEZ	COORDINACION MEDICA, COORDINACIÓN ENFERMERIA	319	1/12/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS
Q	CATERINE CARRILLO	COORDINACION DE CONSULTA EXTERNA	330	23/12/2020	NO HAY FECHA	NO COINCIDEN FECHAS

Fuente: base de datos oficina SIAU

Proyectó y Digitó: 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"



CUMPLIMIENTO AL COMITÉ DE PQRS

Para la vigencia 2020 se elaboró un cronograma teniendo en cuenta las fechas de apertura de buzones y comités, para lo cual solo se deja la fecha de los comités:

Nº acta	Fecha	Aperturas de buzones y comité	Observaciones
1	Miércoles 22 de enero de 2020	Comité de PQRS	Acta N° 1. Se realizó comité dentro de la fecha.
2	Jueves 13 de febrero de 2020	Comité de PQRS	Acta N° 2. Se realizó comité dentro de la fecha.
3	Miércoles, 26 de febrero de 2020	Comité de PQRS	No se realizó comité.
4	Martes, 10 de marzo de 2020	Apertura de buzones + Comité	Acta N° 3. Se realizó comité dentro de la fecha.
5	Viernes, 27 de marzo de 2020	Comité de PQRS	Acta N° 4. Se realizó el comité el 08 de abril de 2020.
6	Miércoles, 15 de abril de 2020	Comité de PQRS	No se realizó comité.
7	Miércoles, 13 de mayo de 2020	Comité de PQRS	Acta N° 5. Se realizó el comité el 15 de mayo de 2020.
8	Miércoles, 10 de junio de 2020	Comité de PQRS	Acta N° 6. Se realizó el comité el 17 de junio de 2020.
9	Miércoles, 08 de julio de 2020	Comité de PQRS	Acta N° 7. Se realizó el comité el 17 de julio de 2020.
10	Martes, 04 de agosto de 2020	Apertura de buzones + comité	No se realizó comité.
11	Martes, 25 de agosto de 2020	Apertura de buzones + Comité	No se realizó comité.
12	Martes, 15 de septiembre de 2020	Apertura de buzones	En el cronograma dejaron estipulada fecha del 18 de septiembre de 2020. No se realizó comité.
13	Miércoles 22 de septiembre de 2020	Comité de PQRS	Acta N° 11. Se realizó el comité el 25 de septiembre de 2020.
14	Martes, 06 de octubre de 2020	Apertura de buzones	Acta N° 13. Se realizó el comité el 14 de octubre de 2020.
15	Miércoles, 21 de octubre de 2020	Comité	No se realizó comité.
16	Martes, 27 de octubre de 2020	Apertura de buzones	En el cronograma dejaron estipulada fecha del 29 octubre de 2020. No se realizó comité.
17	Miércoles, 18 de noviembre de 2020	Comité de PQRS	Acta N° 14. Se realizó el comité el 23 de noviembre de 2020.
18	Miércoles, 09 de diciembre de 2020	Apertura de buzones	En el cronograma dejaron estipulada fecha del 10 de diciembre de 2020. No se realizó comité.
19	Miércoles, 16 de diciembre de 2020	Comité de PQRS	Acta N° 15. Se realizó comité dentro de la fecha.
20	Miércoles, 30 de diciembre de 2020	Comité de PQRS	No se realizó comité. No se realizó comité.

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 20 comités fijados para la vigencia 2020, se cuenta solo con 11 actas de comité (información que se allegó a la oficina de control interno de gestión, por medio del correo electrónico el viernes 29 de enero de 2021), varias de ellas tiene fechas corridas a las inicialmente programadas dentro del cronograma, como se evidencia en la tabla de arriba.

Proyectó y Digitó: 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"



CONCLUSIONES

- El comité de P.Q.R.S.F, en lo corrido durante el II semestre de la vigencia 2020, no ha dado cabal cumplimiento al cronograma establecido para la vigencia, teniendo en cuenta el cronograma se registran 12 comités, sin embargo se elaboraron tan solo 5 comités con sus actas.
- De acuerdo a la base de datos suministrada por SIAU, se puede establecer que la entidad ha tenido una disminución del cuarenta y cuatro por ciento (44%) en las P.Q.R.S.F comparando el I semestre con el II semestre de la vigencia 2020. 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 y Mal estado de la Infraestructura, 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.

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

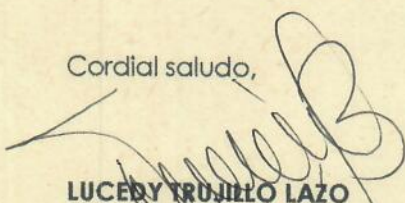


CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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.



