

# **INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**

## **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**

### **PRIMER SEMESTRE DE 2019**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **JULIO 2019**

## OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las respuestas dadas por los procesos y subprocesos del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios sobre la prestación de los servicios, verificando que dichas contestaciones cumplen con los criterios de oportunidad y materialidad establecidos en la ley.

## ALCANCE

Verificación del comportamiento de las respuestas dadas a las quejas, reclamos y solicitudes de información que han ingresado al **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

## METODOLOGÍA APLICADA

Se solicitó a la Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, la relación de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, del periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, así como el procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando aleatoriamente algunas respuestas y el tiempo de esta.

## CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, dando cumplimiento a:

Ley 1474 del 2011 Artículo 76.

Ley 1437 de 2011 Título 2

Circular externa No. 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá

como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan al **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**

Para cumplir con este objetivo, es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR, así mismo tener una vocación de servicio que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, clara y consistente.

El artículo 76 de la Ley 1174 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

En cumplimiento de tal disposición se presenta el informe sobre los derechos de petición, las quejas, reclamos y la satisfacción del usuario del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, a la Gerencia con el fin de determinar las principales causas que originaron inconformidad frente a los servicios que ofrece nuestra entidad de salud y proponer acciones de mejora continua para garantizar una oportuna atención en los servicios de salud.

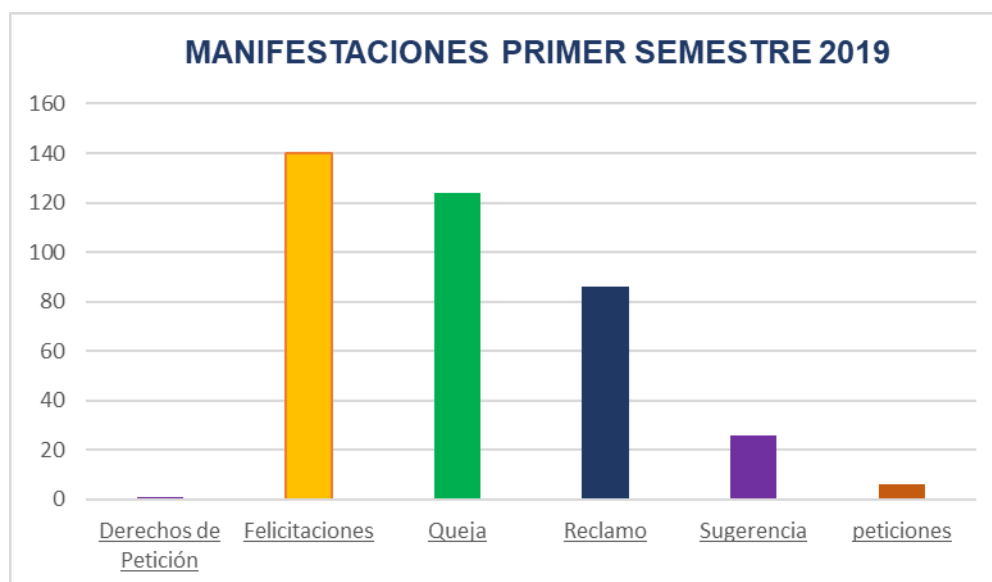
A continuación, se presenta el consolidado de peticiones quejas y reclamos, del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, con el respectivo análisis durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, según los datos consignados en el Sistema Dinámica Gerencial Hospitalario, reportados por la oficina de Servicios de Información y Atención al Usuario SIAU.

## PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2019

Durante el primer semestre de 2019, se presentaron un total de 383 manifestaciones, de las cuales 124 fueron quejas, 86 reclamos, 26 sugerencias, 1 derecho de petición y 140 felicitaciones. Entre las principales causas de quejas se evidencian 62 por Trato inadecuado al usuario, con un porcentaje del 49%, 17 quejas por Oportunidad (demora en la atención de urgencias adultos y pediatría), con un porcentaje del 11%, 14 quejas por Mala Comunicación (no se orienta adecuadamente al usuario), con un porcentaje del 9%, 8 quejas por Confort (falta de camillas o camas), con un porcentaje del 5%, 5 quejas por Accesibilidad, con un porcentaje de 3%, 1 queja por Otros Conceptos (no tienen que ver con la prestación del servicio) y 9 quejas por Pertinencia, con un porcentaje de 6%, (comida no adecuada a la dieta del paciente).

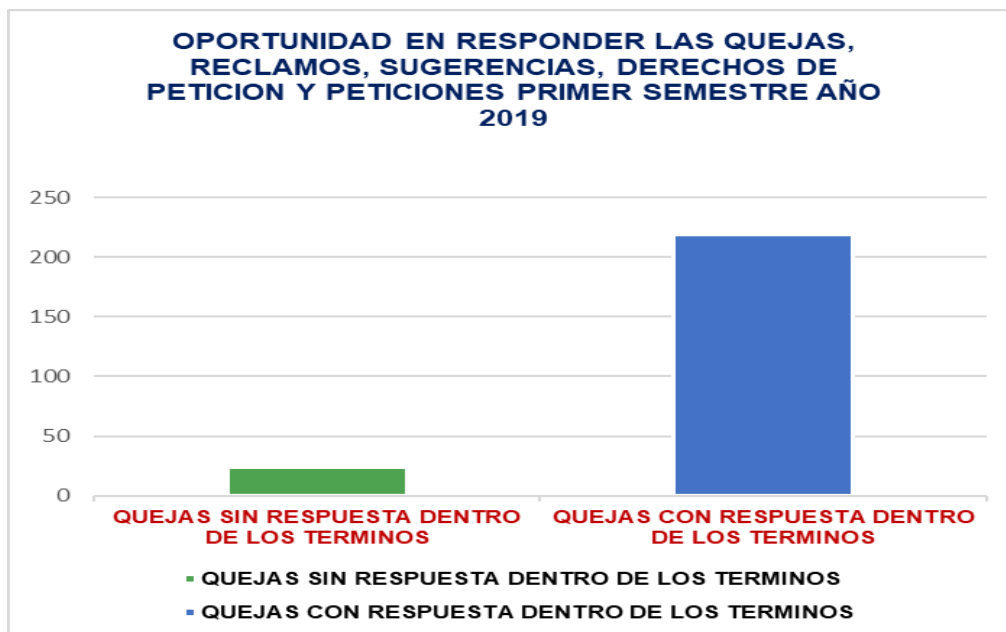
**Cuadro No. 01 Manifestaciones primer semestre año 2019**

MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2019	
CONCEPTO	CANTIDAD
Derechos de Petición	1
Felicitaciones	140
Queja	124
Reclamo	86
Sugerencia	26
Peticiones	6
<b>TOTAL MANIFESTACIONES</b>	<b>383</b>



Las principales causas de reclamos obedecen a Oportunidad, con un total de 32 reclamos de oportunidad, cuyo porcentaje representa el 37%, (Demora en la atención de Urgencias Adultos y Pediatría, acceso a citas médicas a través del Call Center o personalmente, acceso a facturación para el egreso de los usuarios y la insuficiente disponibilidad de camas en hospitalización), 17 reclamos por Accesibilidad (demora en autorización de las entidades, acceso a toma de electrocardiogramas y ecografías), cuyo porcentaje representa el 20%, 6 reclamos por Trato (trato inadecuado al usuario) con un porcentaje 7%, 4 reclamos por Pertinencia (el usuario percibe que no hay congruencia en las indicaciones médicas) con un porcentaje del 5% y 11 reclamos por Comunicación (mala comunicación, no se le orienta adecuadamente al usuario) con un porcentaje del 13%.

Es importante resaltar que para el primer semestre del año 2019, a las quejas, reclamos y sugerencias y derechos de petición presentados al HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., al 90% se les dio respuesta dentro de los términos de ley y un 10% fuera de los términos.



Lo anterior demuestra que existe responsabilidad por parte de los líderes de procesos, por dar oportunamente y dentro del término legal respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, realizados por los usuarios. Cabe mencionar que la mayoría de aquellas manifestaciones que están con respuesta por fuera de los términos, para el primer semestre del año 2019 desciende al 10% y pertenecen a personal de planta, por trato inadecuado al usuario, como también demora en la atención de urgencias adultos y pediatría.

En lo referente a la respuesta dada al usuario a sus quejas, reclamos y sugerencias, derechos de petición y peticiones presentadas antes de los 15 días hábiles, tenemos un 90% para el primer semestre del año 2019, lo cual permite concluir que hemos avanzado en el tema, aunque se debe mejorar este indicador.

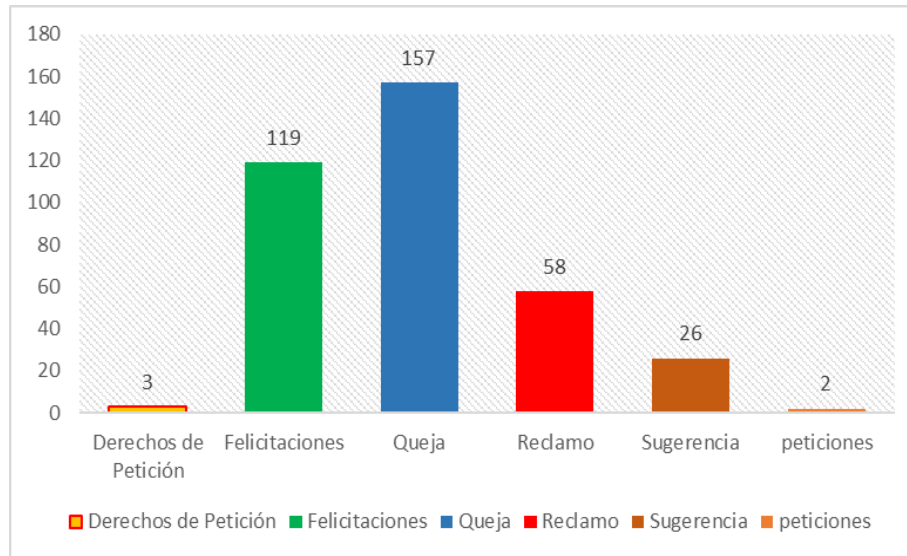
Es importante resaltar que durante el primer semestre del año 2019, el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de los usuarios 140 felicitaciones, de las cuales 133 fueron por buen trato al paciente, 2 por oportunidad en la atención, 4 por pertinencia y 1 por confort, mientras que en el primer semestre del año 2018 el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de los usuarios 119 felicitaciones, de las cuales 113 fueron por buen trato al paciente, 3 por oportunidad en la atención, 2 por continuidad y 1 por accesibilidad.

Durante el primer semestre del año 2019, el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de sus usuarios, un (1) solo derecho de petición, el cual no se respondió dentro del término legal y para el primer semestre de 2018, se recibieron tres (3) derechos de petición.

Durante el primer semestre de 2018, se presentaron un total de 365 manifestaciones, de las cuales 157 fueron quejas, 58 reclamos, 26 sugerencias, 3 derechos de petición y 119 felicitaciones. Entre las principales causas de quejas se evidencian 63 por Trato inadecuado al usuario, con un porcentaje del 40%, 45 quejas por Oportunidad (demora en la atención de urgencias adultos y pediatría), con un porcentaje del 29%, 21 quejas por insuficiente Comunicación (no se orienta adecuadamente al usuario), con un porcentaje del 13%, 11 quejas por Continuidad (falta de continuidad en tratamientos médicos), con un porcentaje del 7%, 10 quejas por Confort (falta de camillas), con un porcentaje del 6%, 2 quejas por Accesibilidad, 10 quejas por Otros Conceptos (no tienen que ver con la prestación del servicio), 1 quejas por Pertinencia (comida no adecuada a la dieta del paciente) y 3 por seguridad.

**Cuadro No. 02 Manifestaciones primer semestre año 2018**

<b>MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2018</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Derechos de Petición	3
Felicitaciones	119
Queja	157
Reclamo	58
Sugerencia	26
peticiones	2
<b>TOTAL MANIFESTACIONES</b>	<b>365</b>

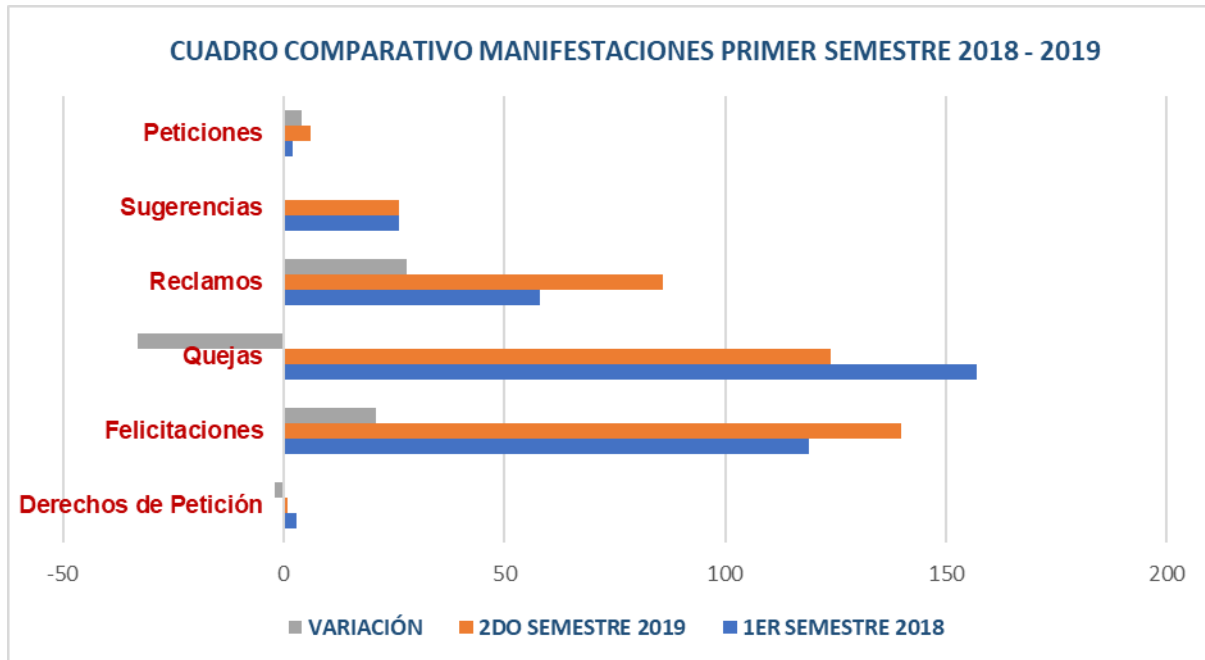


## COMPARATIVO MANIFESTACIONES 1ER SEMESTRE 2019 Y 1ER SEMESTRE 2018

Cuadro No. 03 Comparativo manifestaciones primer semestre año 2018 y 2019

CUADRO COMPARATIVO MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2018 - 2019			
CONCEPTO	1ER SEMESTRE 2018	2DO SEMESTRE 2019	VARIACIÓN
Derechos de Petición	3	1	-2
Felicitaciones	119	140	21
Quejas	157	124	-33
Reclamos	58	86	28
Sugerencias	26	26	0
Peticiones	2	6	4

Como podemos observar los derechos de petición tuvieron una disminución de 2, felicitaciones tuvieron un aumento de 21, las quejas una disminución de 33, los reclamos un aumento de 28, las sugerencias se mantuvieron igual y las peticiones aumentaron 4.



## CONCLUSIONES

- Se cuenta con un procedimiento documentado sobre la forma como deben realizarse las quejas y reclamos en la institución y con la oficina del SIAU, quien es la encargada de recepcionar y dar trámite a las quejas y reclamos presentados por los usuarios referente a la prestación de los servicios de salud, dando de esta forma cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.
- La mayoría de las quejas y reclamos presentados durante el primer semestre de 2019 fueron por causa del trato inadecuado al usuario por parte del personal asistencial de la institución, al solicitar los servicios que brinda nuestra entidad, oportunidad en la atención de urgencias adultos y pediatría, como también el acceso a citas médicas a través del Call Center o personalmente.
- Durante el primer semestre del año 2019, el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de los usuarios 1 derecho de petición el cual no se respondió bajo los términos legales y para el primer semestre de 2018, 3 derechos de petición, los cuales se respondieron dentro del término legal, cumpliendo con los requisitos de materialidad y oportunidad que establece la ley, según revisión física efectuada y el registro organizado que se lleva sobre el tema en particular.



## RECOMENDACIONES

- Exigir a los líderes de procesos y sus colaboradores dar respuesta a las PQR, presentadas por los usuarios dentro de los términos legales, ya que de conformidad con la Ley 1952 del 28 de enero de 2019, artículo 38 numeral 35, es deber de cada Servidor Público “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”.
- Seguir cumpliendo con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 en relación a términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de funcionarios, con pena de sanción disciplinaria.
- Dar estricto cumplimiento a la resolución 1552 de 2013 emitida por el Ministerio de Salud, en cuanto a mantener la agenda médica abierta para poder otorgar las citas dentro de los días establecidos siguientes a la solicitud de la misma y evitar de esta manera las inconformidades presentadas por los usuarios en cuando tienen que venir o llamar varias veces a la institución para sacar la cita.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se reitera nuevamente que teniendo en cuenta las quejas presentadas por los usuarios del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, referente al trato inadecuado por parte de los profesionales de la salud, es necesario reforzar las capacitaciones a los empleados de la parte asistencial en atención integral al paciente y humanización de los servicios de salud, con el objetivo de mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre la atención del personal cuando requiere información o utilizan cualquiera de los servicios ofrecidos. También se debe oficiar nuevamente a los médicos y enfermeros sobre la prohibición de utilizar el celular cuando están en consulta o atendiendo un paciente en cualquiera de los servicios asistenciales.
- Se reitera también nuevamente que se deben iniciar las investigaciones internas y determinar responsabilidades en el mal comportamiento y trato de los colaboradores hacia el usuario e imponer las sanciones disciplinarias respectivas si a ello hubiere lugar.



**GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO**  
Jefe de Control Interno