

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.

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO

DICIEMBRE 2018

OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las respuestas dadas por el **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, a las quejas o reclamos presentadas por los usuarios sobre la prestación de los servicios verificando que dichas respuestas 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 julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018.

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 julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, así como el procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando aleatoriamente algunas respuestas y los tiempos utilizados.

CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 01 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, 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.

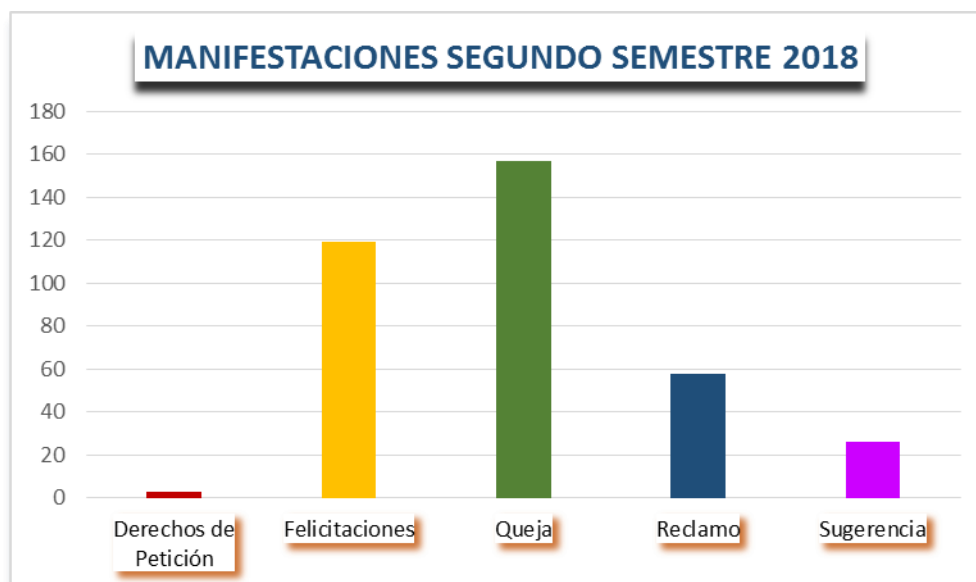
A continuación se presenta el consolidado de peticiones quejas y reclamos, del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, con el respectivo análisis durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, según los datos reportados por la oficina de Servicios de Información y Atención al Usuario SIAU.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Durante el segundo semestre de 2018, se presentaron un total de 363 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 Mala 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 comillas), con un porcentaje del 6%, 2 quejas por Accesibilidad, una quejas por Otros Conceptos (no tienen que ver con la prestación del servicio) y una queja por Pertinencia (comida no adecuada a la dieta del paciente).

Cuadro No. 01 Manifestaciones segundo semestre año 2018

| MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2018 | |
|--|-----------------|
| CONCEPTO | CANTIDAD |
| Derechos de Petición | 3 |
| Felicitaciones | 119 |
| Queja | 157 |
| Reclamo | 58 |
| Sugerencia | 26 |
| TOTAL MANIFESTACIONES | 363 |



Las principales causas de reclamos obedecen a Accesibilidad (acceso a citas médicas a través del Call Center o personalmente) con un total de 18 reclamos, cuyo porcentaje representa el 31%, 26 reclamos por Oportunidad (Demora en la atención de Urgencias Adultos y Pediatría) con un porcentaje del 45%, 4 reclamos por Continuidad (falta de continuidad en tratamientos médicos) con un porcentaje del 7%, 3 reclamos por Trato (trato inadecuado al usuario) con un porcentaje 5%, 2 reclamos por Pertinencia (el usuario percibe que no hay congruencia en las indicaciones médicas) con un porcentaje del 3%, 5 reclamos por Comunicación (mala comunicación, no se le orienta adecuadamente al usuario) con un porcentaje del 9%.

Es importante resaltar que para el segundo semestre del año 2018, a las quejas, reclamos y sugerencias, presentadas al HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., se les dio oportunidad de respuesta dentro de los términos en un 87%.



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 y sugerencias, realizadas por los usuarios. Cabe anotar que la mayoría de quejas que están con respuesta por fuera de los términos, para el segundo semestre del año 2018 asciende al 13% 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 presentadas antes de los 15 días hábiles, tenemos un 87% para el segundo semestre del año 2018, lo cual permite concluir que hemos avanzado en el tema, aunque se debe mejorar este indicador.

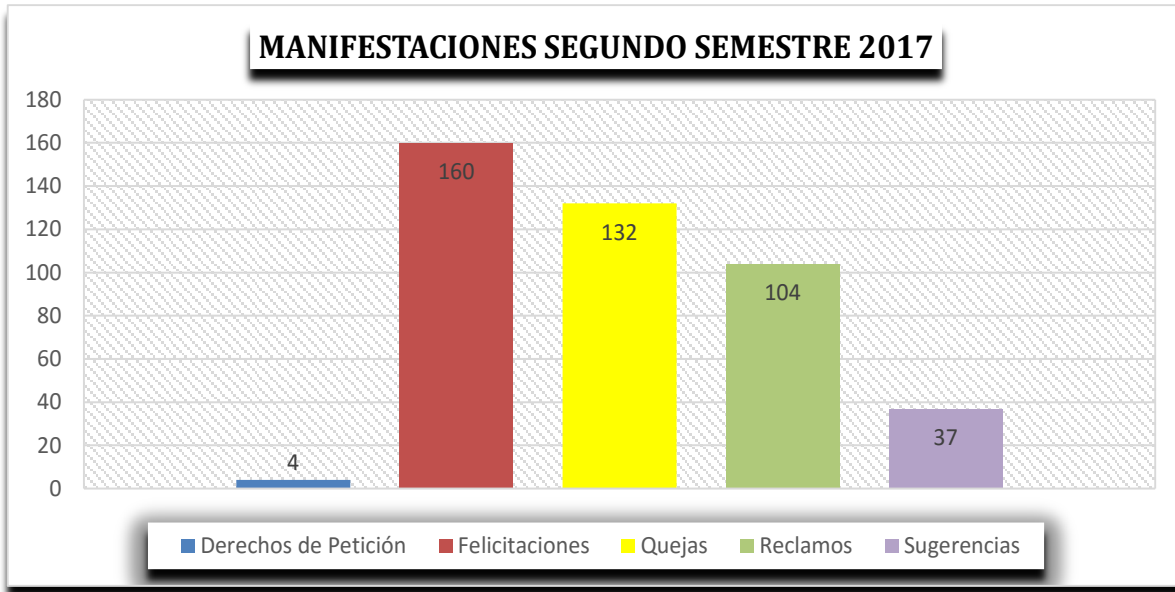
Es importante resaltar que durante el segundo semestre del año 2018, el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de los usuarios 119 felicitaciones, de las cuales 113 fueron por buen trato al paciente, 3 por oportunidad en la atención, 2 por continuidad y 1 por accesibilidad. Mientras que en el segundo semestre de 2017 el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de los usuarios 160 felicitaciones, de las cuales 158 por buen trato al paciente, 1 por continuidad y 1 por oportunidad.

Durante el segundo semestre del año 2018, el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de sus usuarios 3 derechos de petición y para el segundo semestre de 2017, 4 derechos de petición, los cuales se respondieron dentro del término legal.

Durante el segundo semestre de 2017, se presentaron un total de 437 manifestaciones, de las cuales 132 fueron quejas, 104 reclamos, 37 sugerencias, 4 derechos de petición y 160 felicitaciones. Entre las principales causas de quejas se evidencian 63 por Trato inadecuado al usuario, con un porcentaje del 40%, 20 quejas por Oportunidad (demora en la atención de urgencias adultos y pediatría), con un porcentaje del 29%, 16 quejas por Mala Comunicación (no se orienta adecuadamente al usuario), con un porcentaje del 13%, 1 queja por Continuidad (falta de continuidad en tratamientos médicos), con un porcentaje del 7%, 14 quejas por Confort (falta de comillas), con un porcentaje del 6%, 4 quejas por Accesibilidad, 10 quejas por Otros Conceptos (no tienen que ver con la prestación del servicio), 3 quejas por Pertinencia (comida no adecuada a la dieta del paciente) y 1 por seguridad.

Cuadro No. 02 Manifestaciones segundo semestre año 2017

| MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2017 | |
|--|-----------------|
| CONCEPTO | CANTIDAD |
| Derechos de Petición | 4 |
| Felicitaciones | 160 |
| Quejas | 132 |
| Reclamos | 104 |
| Sugerencias | 37 |
| TOTAL MANIFESTACIONES | 437 |

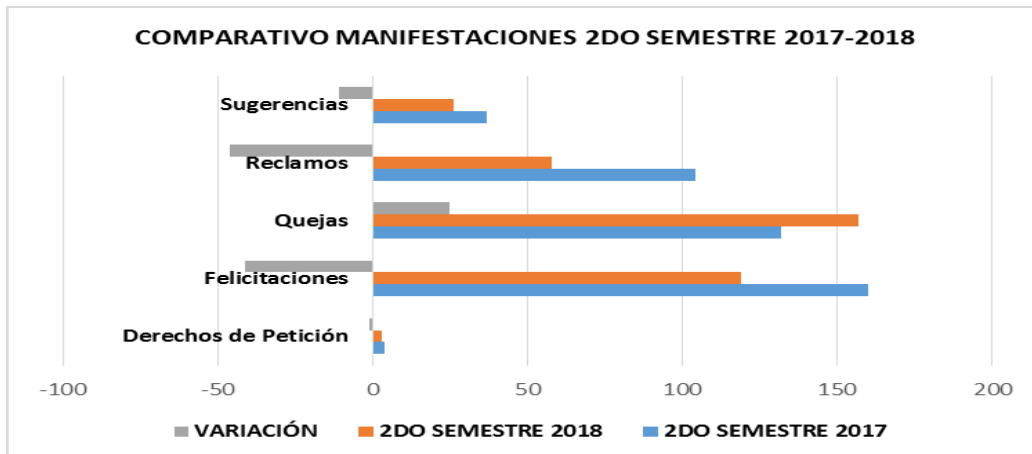


COMPARATIVO MANIFESTACIONES 2DO SEMESTRE 2018 Y 2DO SEMESTRE 2017

Cuadro No. 03 Comparativo manifestaciones segundo semestre año 2017 y 2018

| CUADRO COMPARATIVO MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2017 - 2018 | | | |
|---|-------------------|-------------------|-----------|
| CONCEPTO | 2DO SEMESTRE 2017 | 2DO SEMESTRE 2018 | VARIACIÓN |
| Derechos de Petición | 4 | 3 | -1 |
| Felicitaciones | 160 | 119 | -41 |
| Quejas | 132 | 157 | 25 |
| Reclamos | 104 | 58 | -46 |
| Sugerencias | 37 | 26 | -11 |

Como podemos observar las felicitaciones tuvieron una disminución del 26%, las quejas un incremento del 19%, los reclamos una disminución del 44% y la sugerencias una disminución del 30%.



CONCLUSIONES

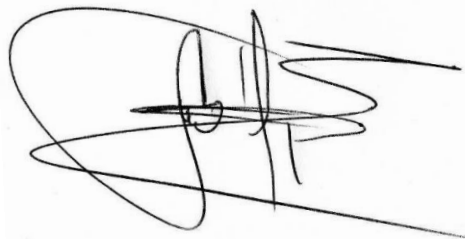
- En la página web de nuestra entidad de salud www.hosusana.gov.co, se cuenta con una Link denominado Información al Ciudadano, el cual contiene el formulario o formato para presentar quejas, reclamos y sugerencias, como también la oficina del SIAU y buzones de PQRs.
- Se cuenta con un procedimiento documentado sobre la forma como deben realizarse las quejas y reclamos en la institución y con la oficina del SIAU, quien es la encargadas 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.
- Existe responsabilidad por parte de los líderes de procesos, por dar oportunamente y dentro del término legal respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias, realizadas por los usuarios.
- La mayoría de las quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre de 2018 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 segundo semestre del año 2018, el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de los usuarios 3 derechos de petición y para el segundo semestre de 2017, 4 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, so 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.
- La Coordinadora de Consulta Externa debe elaborar un plan de acción y/o contingencia para mejorar el acceso a citas médicas a través del Call Center.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 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, además se debe oficiar nuevamente a los médicos sobre la prohibición de utilizar el celular cuando están en consulta o atendiendo un paciente en urgencias o cualquier servicio.
- 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

HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E. CALLE 15 N° 17 A – 196 LA LADERA, TEL: 8211721 – 8309700
TELEFAX: 8381151 PÁGINA: WWW.HOSUSANA.GOV.CO POPAYÁN, CAUCA – COLOMBIA

Popayán, 13 de febrero de 2019

Doctor
EDGAR EDUARDO VILLA
Gerente
HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.
Popayán ©

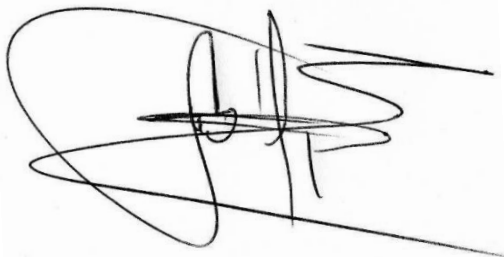
Asunto: Seguimiento PQR segundo semestre 2018

Cordial Saludo

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, me permito remitir a su despacho, el seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de la vigencia 2018, las cuales fueron presentadas por los usuarios del HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Es importante que la Oficina de SIAU lidere las oportunidades de mejora fijadas por la Oficina de Control Interno en el informe, como también publicar el precitado documento en la página Web de nuestra entidad de salud.

Institucionalmente,



GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO
Jefe de Control Interno

Copia: Subdirección Científica, Gestión Humana, SIAU