

# **INFORME DE SEGUIMIENTO A 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 2017**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **ENERO 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 2017 al 31 de diciembre de 2017.

## 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 01 de julio de 2017 al 31 de diciembre de 2017, 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 2017 al 31 de diciembre de 2017, dando cumplimiento a:

Ley 1474 del 2011 Artículo 76.

Ley 1437 de 2011 Titulo 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 2017 al 31 de diciembre



NUESTROS VALORES:  
TRABAJO EN EQUIPO – HONESTIDAD – RESPETO - PASION



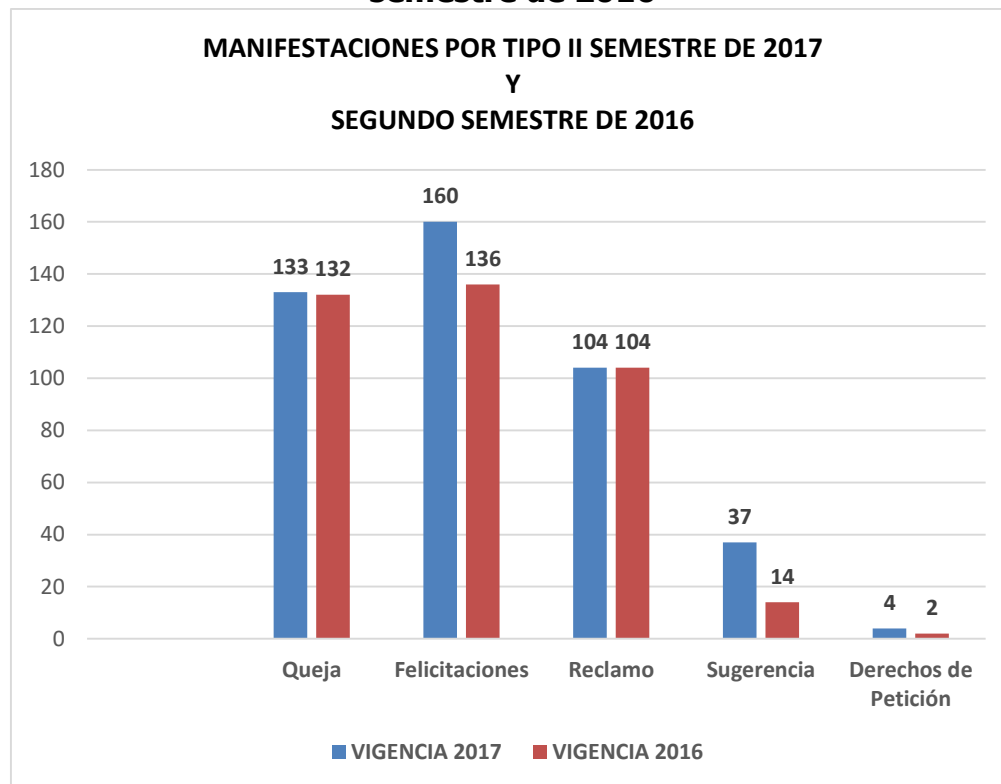
de 2017, según los datos reportados por la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU, como también cargado en el Sistema de Información DGH.

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](http://WWW.HOSUSANA.GOV.CO) POPAYÁN, CAUCA – COLOMBIA

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Durante el segundo semestre de 2017, se presentaron un total de 438 manifestaciones de las cuales 160 fueron felicitaciones, 133 quejas, 104 reclamos, 37 sugerencias y 4 derechos de petición. En lo que respecta al segundo semestre de la vigencia 2016, se obtuvo un total de 388 manifestaciones de las cuales 136 fueron felicitaciones, 132 quejas, 104, reclamos, 14 sugerencias y 2 derechos de petición.

### Gráfico de manifestaciones por tipo segundo semestre 2017 y segundo semestre de 2016



Las felicitaciones tuvieron un aumento del 18% con respecto al segundo semestre de la vigencia 2016, estas ascendieron a 160 durante el segundo semestre de la vigencia 2017, de las cuales 71 corresponden al proceso de urgencias (ginecología 20 y observación 51), hospitalización pediatría 13, quirófanos 7, imágenes diagnosticas 10 (electrocardiograma), hospitalización adultos 26 (ginecología 3 y medicina interna 23), fisioterapia 10, ambulatorio 12 (consulta especializada 3 y 9 asignación de citas), las quejas y reclamos tuvieron igual comportamiento, las sugerencias tuvieron un aumento del 164% y los derechos de petición aumentaron en un 100%, lo anterior con respecto al segundo semestre de la vigencia 2016.

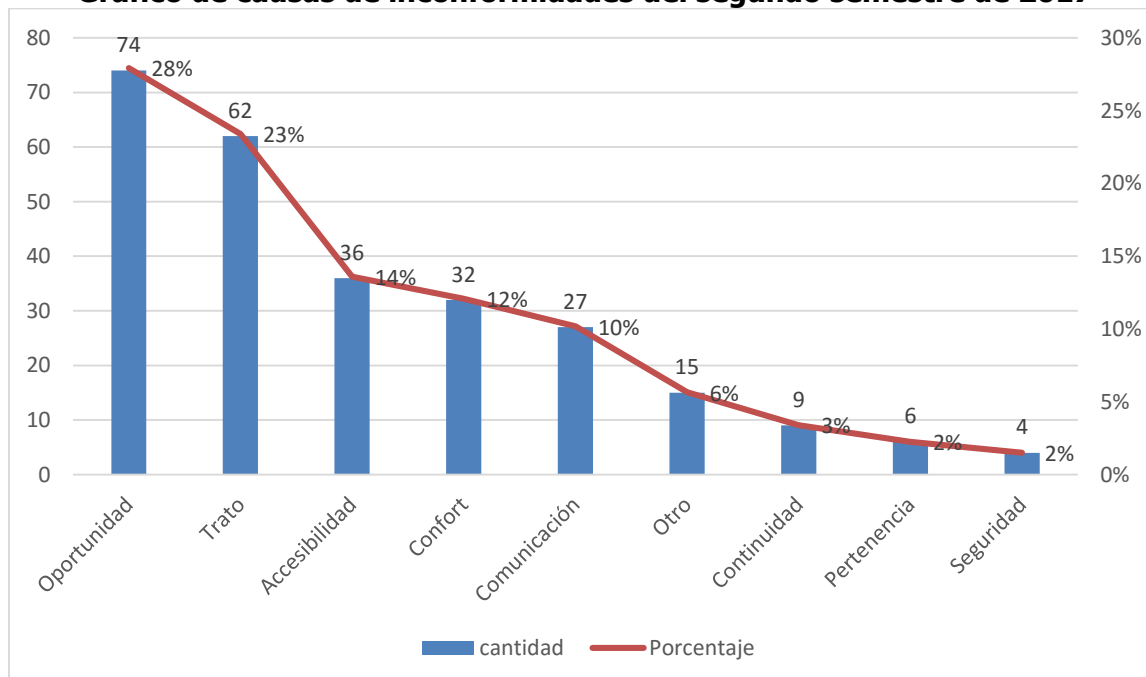
Es importante resaltar que las felicitaciones aumentaron por los mecanismos de control y capacitación que se realiza al personal del Hospital Susana López de Valencia E.S.E., sobre humanización, seguridad del paciente y otros temas, en aras de prestar un mejor servicio al usuario, para cumplir con nuestra misión y objetivos institucionales.

### ANALISIS DE CAUSAS DE INCONFORMIDADES SEGUNDO SEMESTRE 2017

Durante el segundo semestre de 2017 el mayor índice de manifestaciones de causas de inconformidad, correspondió a oportunidad, con 74 casos, equivalente al 28%. Algunos usuarios expresaron inconformidad por la demora para recibir atención en los siguientes servicios:

En el proceso de urgencias adultos 21 manifestaciones, ambulatorio 18 manifestaciones, urgencias pediatría 12 manifestaciones, quirófanos 5 manifestaciones y el resto de manifestaciones se presentaron en laboratorio, imágenes diagnósticas y terapia respiratoria.

**Gráfico de causas de inconformidades del segundo semestre de 2017**



También durante el segundo semestre de 2017, se presentaron 62 manifestaciones por trato, comunicando los usuarios que el personal de nuestra entidad de salud no brindó una atención amable. Hay que tener en cuenta que de las 62 manifestaciones por trato, las más relevantes fueron 9 del proceso gestión de recursos físicos y

ambientales (vigilancia), 3 del proceso de facturación, 5 del proceso ambulatorio, 4 de hospitalización, 4 de hospitalización pediatría, 7 de urgencias pediatría, 2 de imágenes diagnósticas y 1 de laboratorio.

Realizado un análisis a las manifestaciones por trato inadecuado, se pudo establecer que existen 16 por trato inadecuado de los usuarios hacia los colaboradores, situación que preocupa y ante esto se deben realizar actividades, planes de contingencias o tomar las acciones para mitigarlas.

Durante el segundo semestre de 2017, nuestra entidad de salud no dio respuesta dentro del término legal a 15 manifestaciones de inconformidad, de los procesos y servicios que se citan:

Proceso Ambulatorio 3, Vigilancia 1, Hospitalización Adultos 3, Urgencias 1, Terceros 2 (ambulancia y maquina dispensadora), 4 de Urgencias Ginecología y 1 de Subdirección Administrativa.

Es importante tener en cuenta que esta presunta omisión puede configurarse como una falta disciplinaria, ya que de conformidad con la Ley 734 del 5 de febrero de 2002, artículo 34 numeral 34, 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”.

Las manifestaciones que no se dio respuesta dentro del término legal son las que se relacionan a continuación:

1. Queja anónima en la que se presenta inconformidad por comportamientos no acordes durante el traslado de una paciente en la ambulancia, por lo que sugiere que se pongan auxiliares hombres para evitar estas situaciones y se preste un mejor servicio.
2. Queja anónima en la que expresan inconformidad por falta de confort en el servicio de Urgencias Adultos.
3. Reclamo expuesto por parte de la señora Luisa Fernanda Toro, familiar de la niña Mariana Sánchez, quien expresa inconformidad por falta de oportunidad para recibir atención por el servicio de Urgencias Pediatría.
4. Queja expuesta por la señora Margarita Mosquera, identificada con documento de identidad No. 34563527, en la cual refiere que la maquina dispensadora de alimentos ubicada en la entrada principal de consulta externa, no entrega el producto solicitado y la vuelta.

5. Sugerencia expuesta por el señor Julio Cesar Ulcue Trujillo, identificado con documento de identidad No. 76330147, quien expresa que se debería arreglar o cambiar el juego de sala que se encuentra ubicado en el servicio de hospitalización adultos, debido a que este se encuentra muy deteriorado.
6. Queja expuesta por la madre del niño JUSTYN ALEJANDRO LLANTEN HERNANDEZ, identificado con documento de identidad No. 1061782361, en la cual expresa inconformidad por trato inadecuado por personal en el punto de información y porque el paciente no fue ingresado en lista de espera para la asignación de una cita con neuropediatría de forma oportuna.
7. Manifestación anónima que expresa inconformidad por falta de oportunidad, información y confort durante la ruta de atención por el servicio de urgencias adultos.
8. Queja expuesta por la señora Lina Valencia Gil, identificada con documento de identidad No. 1061792809, quien expresa inconformidad por trato inadecuado por parte del señor Gustavo Camacho en el proceso de estadística.
9. Sugerencia expuesta por la señora Diana Yonda, acompañante de la niña Neysa Brigitte Yonda, identificada con documento de identidad No. 10600108384, quien refiere que se debería brindar alimentación a los acompañantes y sofacamás para el mejoramiento del servicio de Hospitalización Pediatría.
10. Sugerencia expuesta por funcionario del Hospital Toribio Maya (Hospital del Norte), quien refiere que para obtener mayor oportunidad en la ruta de atención de los pacientes, se debería dar prioridad a la hora de ser recibidos por el servicio de Urgencias, debido a que los pacientes ya han sido comentados y aceptados con antelación.
11. Queja expuesta por la señora Luis María Pacheco Camacho, identificada con documento de identidad No. 1063810427, quien expresa inconformidad por falta de oportunidad para que el médico de turno el día 06 de diciembre la revisara para la formulación de medicamentos debido a que se encontraba con dolor de estómago al parecer por Dx Gastritis, en el proceso de Hospitalización Ginecología.
12. Queja expuesta por la señora Maritza Hoyos, identificada con documento de identidad No.1002777630, quien expresa inconformidad por trato inadecuado por parte de la guarda de seguridad de la empresa Servagro Viviana Barco.
13. Reclamo expuesto por la señora Roció Zambrano, identificada con documento de identidad No. 48574885, quien expresa inconformidad por falta de oportunidad para recibir atención por parte de la Dra. Ethel Patricia Ramírez. Una vez verificado



el programa Dinámica Gerencial se encuentra cita asignada para el día 26 de diciembre a las 8:20 a.m., estado cumplida, citada a facturar a las 7:30 a.m. hora de atención grabada a las 9:46 a.m. si restamos 30 minutos del inicio de la atención nos da 9:16 a.m., presentándose un retraso de 56 minutos aproximadamente.

14. Queja expuesta por el señor Egnar Quintero García, identificado con documento de identidad No. 18130027, quien expresa inconformidad por falta de oportunidad para recibir valoración por parte de la especialidad ortopedia luego de realizarle cirugía.

15. Queja expuesta por parte de la señora Eliana Maritza Muñoz Buitrón, identificada con documento de identidad No. 1144201055, quien expresa inconformidad por falta de oportunidad para recibir atención en el proceso de Urgencias Ginecología.

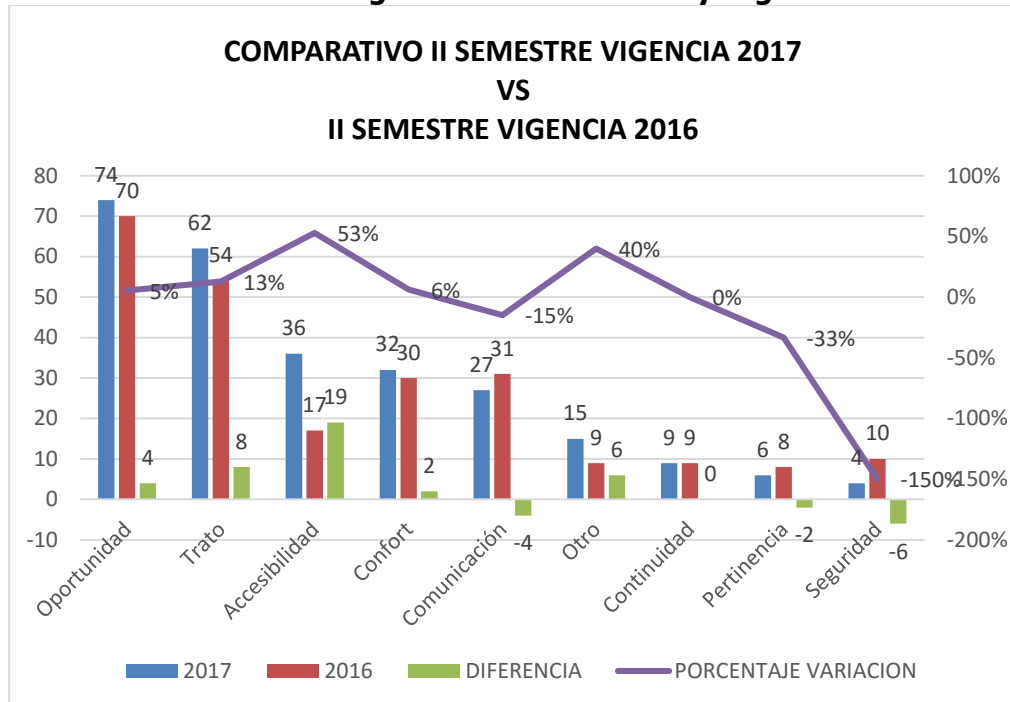
### COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017 Y EL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2016

Al realizar un análisis comparativo entre las manifestaciones del segundo semestre del 2017 y el segundo semestre de 2016 se puede concluir que estas se incrementaron y disminuyeron, tal como la muestra el siguiente cuadro:

**Cuadro comparativo de manifestaciones del segundo semestre 2017 y segundo semestre vigencia 2016**

CAUSA	VIGENCIA 2017	VIGENCIA 2016	CANTIDAD	PORCENTAJE VARIACION
Oportunidad	74	70	4	5%
Trato	62	54	8	13%
Accesibilidad	36	17	19	53%
Confort	32	30	2	6%
Comunicación	27	31	-4	-15%
Otro	15	9	6	40%
Continuidad	9	9	0	0%
Pertinencia	6	8	-2	-33%
Seguridad	4	10	-6	-150%

### Gráfico de manifestaciones segundo semestre 2017 y segundo semestre 2016

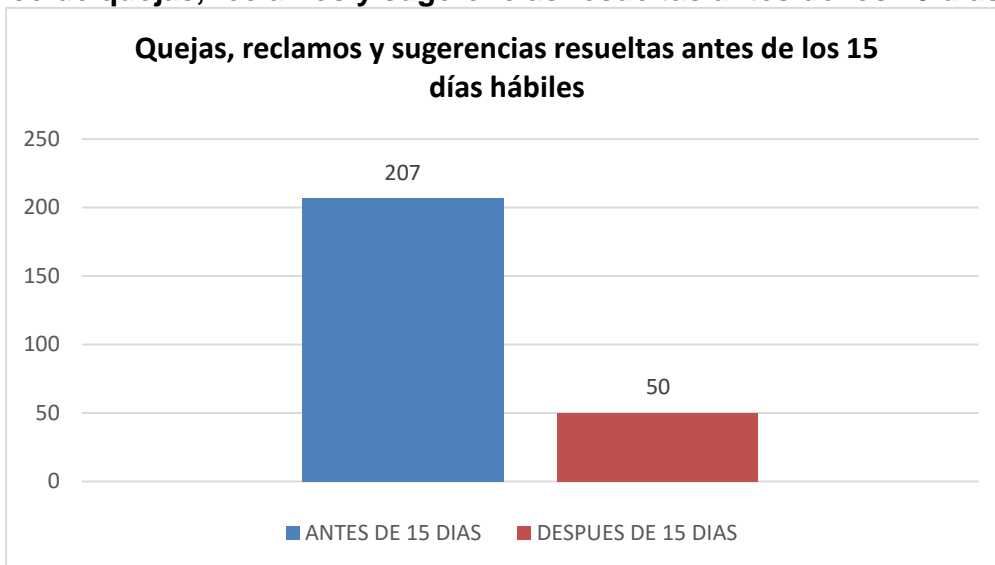


Durante el segundo semestre de 2017, se recibieron 4 Derechos de Petición, de los cuales se dio respuesta dentro del término legal a 3 y 1 se respondió a los 45 días.

Cabe anotar que la mayoría de quejas que están sin respuesta, para el segundo semestre de año 2017, cuyo porcentaje asciende al 5%, pertenecen a personal de planta y la empresa Servagro.

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% en segundo semestre de año 2017 y un 66% en el segundo semestre del año 2016, lo cual permite concluir que mejoramos un 21% en el segundo semestre la vigencia 2017.

### Gráfico de quejas, reclamos y sugerencias resueltas antes de los 15 días hábiles

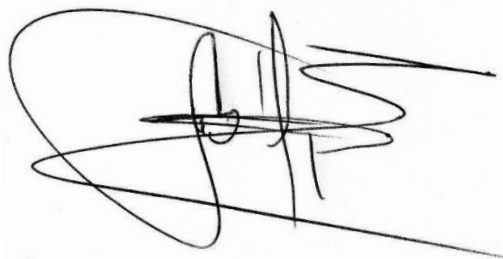


## CONCLUSIONES

- Es importante resaltar que las felicitaciones aumentaron por los mecanismos de control y capacitación realizada al personal del Hospital Susana López de Valencia E.S.E., sobre temas como humanización, seguridad del paciente y otros, en aras de prestar un mejor servicio al usuario, para cumplir con nuestra misión y objetivos institucionales.
- La página web de nuestra entidad de salud [www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co), cuenta con una Link denominado Información al usuario, el cual contiene el formulario o formato para presentar quejas, reclamos y sugerencias, como también la oficina del SIAU y los 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.
- La mayoría de las quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre de 2017 fueron causadas por oportunidad al solicitar los servicios, acceso a citas médicas a través del Call Center o personalmente y demora en la atención de urgencias Adultos y Pediatría.
- Durante el segundo semestre de 2017, se presentaron 4 Derechos de Petición, de los cuales se dio respuesta dentro del término legal a 3 y 1 se respondió a los 45 días.

## 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 734 del 5 de febrero de 2002, artículo 34 numeral 34, 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.
- Realizar actividades, planes de contingencias o tomar las acciones para mitigar el trato inadecuado del paciente hacia los colaboradores, situación que preocupa mucho por su alto índice.



**GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO**  
Jefe de Control Interno