

Popayán, 25 de enero de 2021

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

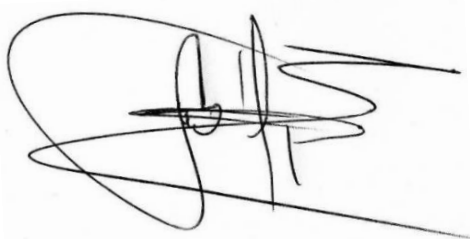
Asunto: Seguimiento PQRSD Segundo Semestre 2020

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, solicitudes o denuncias del segundo semestre de la vigencia 2020.

Es importante mencionar que la líder del Proceso Sistema Integral de Atención al Usuario "SIAU", debe coordinar con los procesos de hospitalización, pediatría y urgencias, para que envíen a mi despacho de manera escrita, cuáles fueron los motivos que llevaron a no dar respuesta dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019, a los tres (3) reclamos y queja presentada y el Plan de Mejoramiento que incluya las acciones correctivas para el hallazgo encontrado, indicando el responsable de la acción, fecha de inicio y terminación de esta tarea.

Institucionalmente,



GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO
Jefe de Control Interno

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 2020

GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO
Jefe de Oficina de Control Interno

DICIEMBRE 2020

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 durante el segundo semestre del año 2020, 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 2020 y el 31 de diciembre de 2020.

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 2020 y el 31 de diciembre de 2020, así como la Resolución No. 0364 del 30 de agosto de 2019, para verificar y evaluar la oportunidad de respuesta de las PQRSD.

Se generó en el Sistema de Información DGH el reporte de manifestaciones del 01 de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020, para realizar un comparativo con el enviado por la Dra. Sandra Yadira Rosero, Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU", para determinar si existían errores o inconsistencias.

CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada por el periodo comprendido entre al 01 de julio de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, 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 por el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, según los

datos reportados por la oficina de Servicios de Información y Atención al Usuario "SIAU", como también los almacenados en el Sistema de Información DGH.

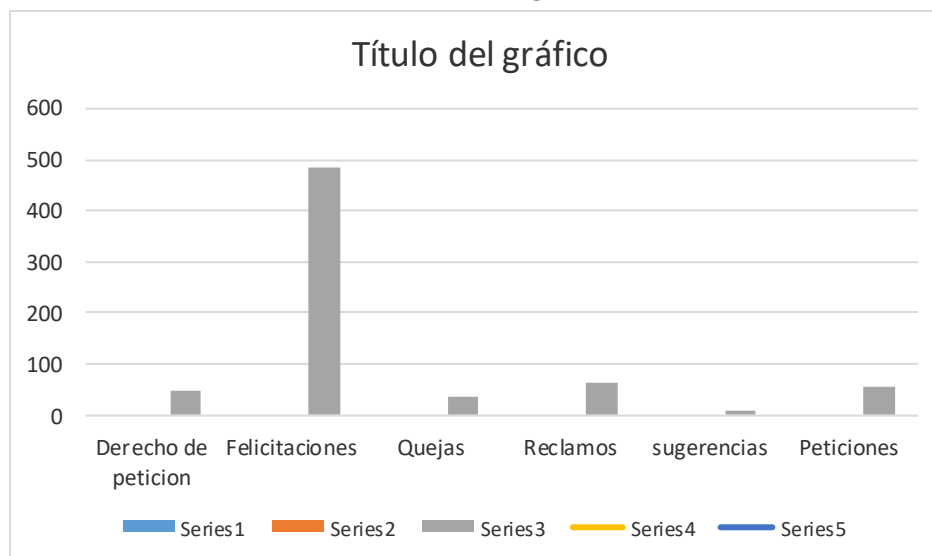
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Durante el segundo semestre de 2020 se puede evidenciar que fueron recepcionadas a través de los diferentes canales de del SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO un total de 639 manifestaciones, de las cuales treinta y cuatro (34) fueron quejas, peticiones cincuenta y siete (57), sesenta y cuatro (64) reclamos, siete (7) sugerencias, once (11) derecho de petición (47) y cuatrocientos ochenta y tres felicitaciones (483) como se plasma en la tabla de datos.

Cuadro No. 01 Manifestaciones segundo semestre año 2020

MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMETRES	
TIPO	CANTIDAD
Derecho de petición	47
Felicitaciones	483
Quejas	34
Reclamos	64
Sugerencias	7
Peticiones	57
TOTAL	592

Gráfico No. 01 Manifestaciones segundo semestre año 2020



Es importante mencionar que, para el segundo semestre del año 2020, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición presentados al **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, se les dio oportunidad de respuesta en los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019.

De conformidad con lo anterior y de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el segundo semestre de 2020 podemos analizar en la gráfica que del total de las manifestaciones el porcentaje más alto es con respecto a las felicitaciones, en cuanto a las quejas y reclamos el porcentaje bajo significativamente, caso similar para los derechos de petición y las sugerencias su reducción fue evidente, lo que significa que las medidas correctivas, planes de acción y mejoras constantes que se han venido implementando para el acceso oportuno de los usuarios al servicio de la prestación de salud brindada por el Hospital Susana López de Valencia con el objetivo de resolver las necesidades de forma y de fondo han sido muy positivas siendo plasmadas a través del derecho de los accionantes por las diferentes rutas de acceso a las manifestaciones.

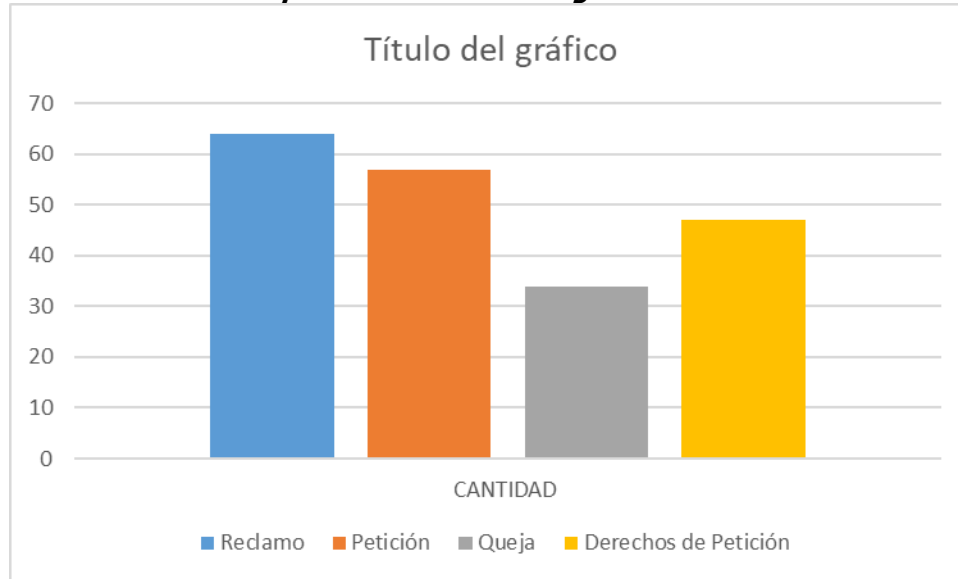
RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En lo referente a la respuesta dada al usuario a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias, podemos concluir que, para el segundo semestre de 2020, el 99% fueron resueltas antes de los 15 días hábiles, resolviendo la inconformidad de fondo al peticionario.

Cuadro No. 02 Respuestas Peticiones Segundo Semestre año 2020

TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Reclamo	64	Oportuna
Petición	57	Oportuna
Queja	34	Oportuna
Derechos de Petición	47	Oportuna
TOTAL GENERAL	192	OPORTUNA

Gráfico No. 02 Respuestas Peticiones Segundo Semestre año 2020



El fin más importante del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, es disminuir las causas de las manifestaciones de inconformidad recibidas en la Institución, por lo cual se encuentra en el diseño de un plan de mejoramiento constante teniendo en cuenta las principales causas, e implementación de las acciones de mejora a desarrollar por cada uno de los colaboradores que integran los procesos tanto asistenciales, administrativos y financieros para la Satisfacción de la prestación del servicio a los usuarios.

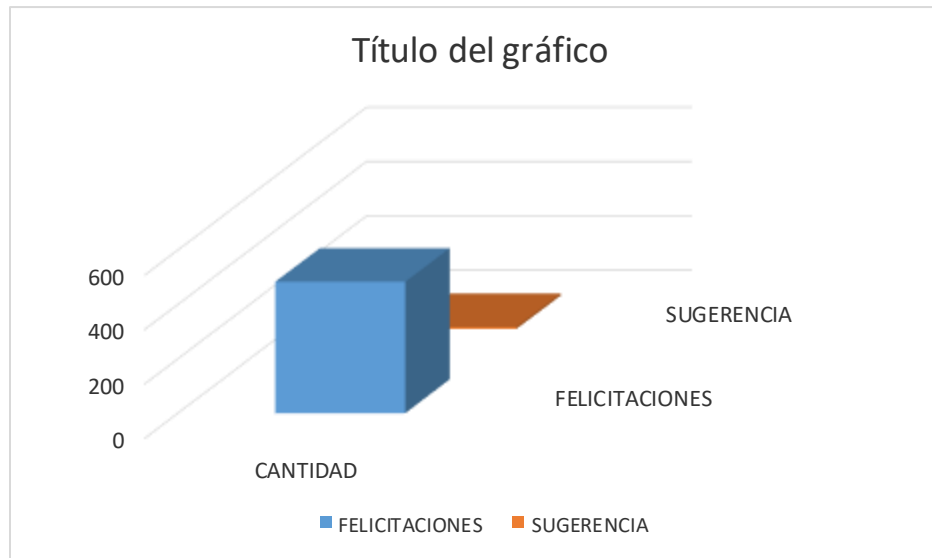
FELICITACIONES Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRES DE 2020

Las felicitaciones durante el segundo semestre representaron el porcentaje más alto del total de las manifestaciones recibidas durante todo el periodo del año 2020, lo que indica que se está realizando un buen trabajo, acatando sus sugerencias y que los usuarios perciben el compromiso, evolución y mejoramiento de la institución y del talento humano como se evidencia en las gráficas.

Cuadro No. 03 Felicitaciones y sugerencias segundo semestre 2020

TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	OBSERVACIONES
FELICITACIONES	483	N/A
SUGERENCIA	7	ACATADAS
TOTAL GENERAL	500	

Gráfico No. 03 Felicitaciones y sugerencias segundo semestre 2020



Como podemos observar en el Cuadro No. 04, los derechos de petición tuvieron un aumento de cuarenta y seis (46), las felicitaciones aumentaron en doscientos ochenta y dos (282), las quejas disminuyeron en ochenta y siete (87), los reclamos disminuyeron en veinte (20), las sugerencias disminuyeron en cuarenta y cuatro (44) y las peticiones aumentaron en cincuenta y cinco (55), lo cual demuestra que cada día estamos en constante evolución con el objetivo del continuo mejoramiento en todos los aspectos de la atención integral de nuestra institución.

Cuadro No. 04 Comparativo manifestaciones primer semestre vigencia 2019 y 2020

CUADRO COMPARATIVO MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRES 2020			
CONCEPTO	SEGUNDO SEMESTRES 2019	SEGUNDO SEMESTRE 2020	VARIACION
Derecho de Peticion	1	47	46+
Felicitaciones	201	483	282-
Quejas	121	34	87-
Reclamos	84	64	20-
Sugerencias	51	7	44-
Peticiones	2	57	55+

CONCLUSIONES

- **EI HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, cuenta en su página web www.hosusana.gov.co, con un Link denominado “PQRSD” (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias), donde se pueden realizar las PQRSD, además se tiene la oficina del SIAU, los buzones de PQRSD y el correo peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co.
- Nuestra entidad de salud, tiene aprobado un Reglamento Interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en concordancia con la ley 1755 del 30 de junio de 2015, el cual fue aprobado mediante Resolución No. 0364 del 30 de agosto de 2019.
- Existe mucha responsabilidad por parte de los líderes de procesos y subprocesos, para dar oportunamente y dentro del término legal, respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, realizados por los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Realizar socializaciones continuas de los protocolos institucionales, guías médicas con el personal asistencial y evaluar la adherencia a dicho cumplimiento.
- Recomendar y enfatizar en reuniones de Comité de Terceros, el buen trato que deben dar a los pacientes, los empleados del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, y asociados participes de las organizaciones sindicales.
- Recordar en sesiones breves que realicen en los servicios, cuáles son los deberes y obligaciones de los usuarios.



GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO
Jefe de Control Interno