

Popayán, 13 de agosto de 2020

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

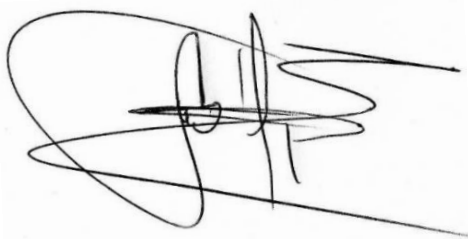
Asunto: Seguimiento PQRSD Primer Semestre 2020

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 primer 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

Copia vía correo electrónico: Subdirección Científica, SIAU

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 2020

Auditor
GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO
Jefe de Oficina de Control Interno

JULIO 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 primer 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 enero de 2020 y el 30 de junio 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 enero de 2020 y el 30 de junio 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 enero de 2020 al 30 de junio 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 enero de 2020 y el 30 de junio 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 enero de 2020 y el 30 de junio 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.

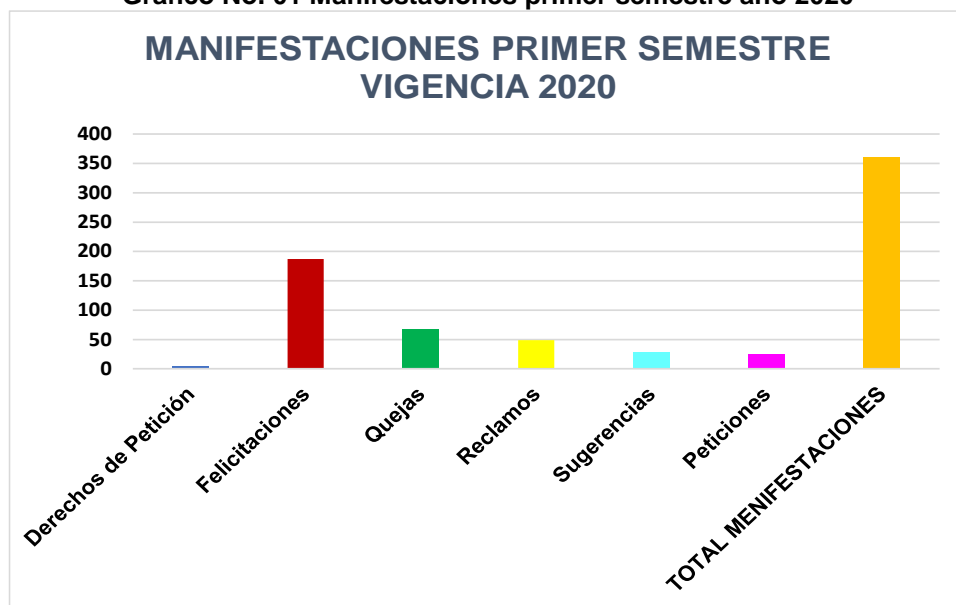
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

Durante el primer semestre de 2020, se presentaron un total de 360 manifestaciones, de las cuales sesenta y siete (67) fueron quejas, cuarenta y nueve (49) reclamos, veintinueve (29) sugerencias, cuatro (4) derecho de petición, ciento ochenta y siete (187) felicitaciones y veinticuatro (24) peticiones. Entre las principales causas de quejas se evidencian treinta y dos (32) por trato inadecuado al usuario, con un porcentaje del 48%, quince (15) por oportunidad (demora en la atención de urgencias adultos y pediatría), con un porcentaje del 22%, ocho (8) por mala comunicación (no se orienta adecuadamente al usuario), con un porcentaje del 12%, tres (3) por confort (falta de camillas o camas), con un porcentaje del 4%, cuatro (4) por pertinencia, con un porcentaje de 6%, (inconformidad del manejo medico), tres (3) por seguridad, con un porcentaje del 4% y dos (2) por continuidad, con un porcentaje del 3%.

Cuadro No. 01 Manifestaciones primer semestre año 2020

MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE	
TIPO	CANTIDAD
Derechos de Petición	4
Felicitaciones	187
Quejas	67
Reclamos	49
Sugerencias	29
Peticiones	24
TOTAL MENIFESTACIONES	360

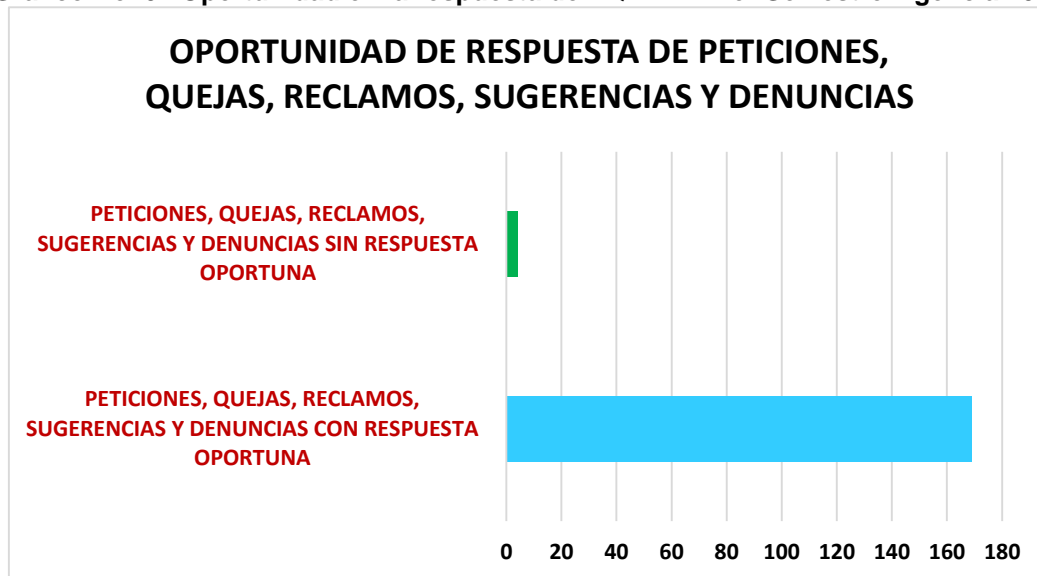
Grafico No. 01 Manifestaciones primer semestre año 2020



Las principales causas de reclamos obedecen a Oportunidad, con un total de diecisiete (17), cuyo porcentaje representa el 35% (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), cuatro (4) por accesibilidad (demora en autorización de las entidades), cuyo porcentaje representa el 8%, siete (7) por trato (trato inadecuado al usuario) con un porcentaje 14%, cuatro (4) por pertinencia (el usuario percibe que no hay congruencia en las indicaciones médicas) con un porcentaje del 8%, seis (8) por comunicación (mala comunicación, no se le orienta adecuadamente al usuario) con un porcentaje del 12%, seis (6) por confort, con un porcentaje del 12% y cinco (5) por seguridad con un porcentaje del 10%.

Es importante mencionar que para el primer 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.

Grafico No. 02 Oportunidad en la respuesta de PQRD Primer Semestre vigencia 2020

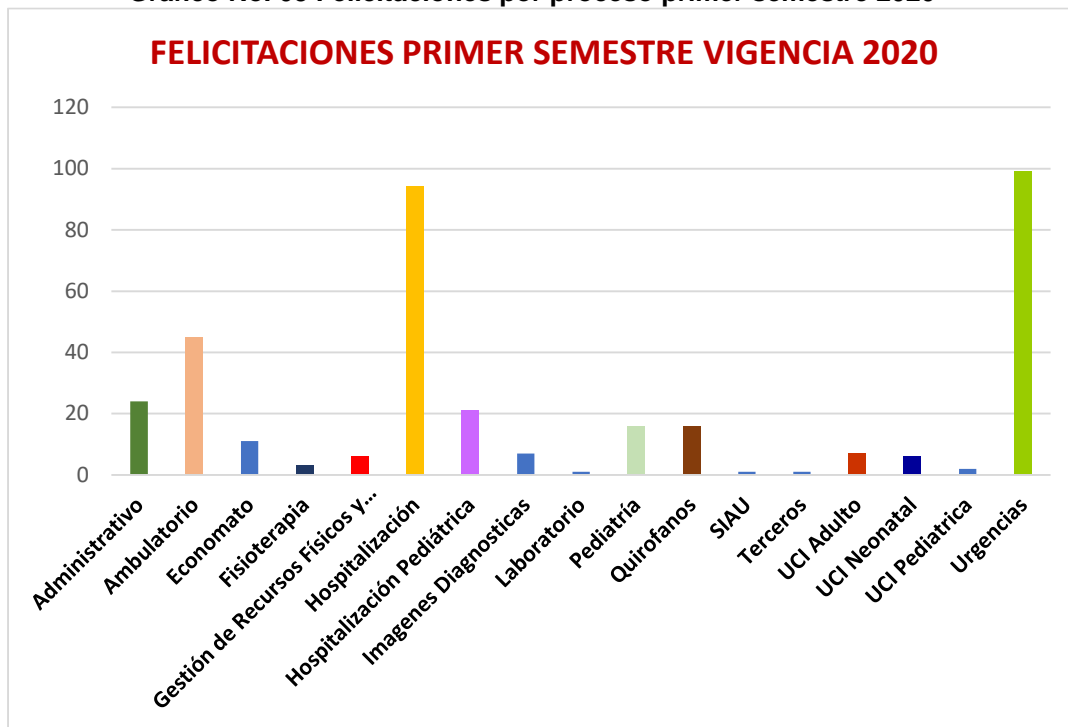


El Grafico No. 02, demuestra que existe responsabilidad por parte de los líderes de procesos, por dar oportunamente y dentro del término legal respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias, realizadas por los usuarios. Cabe mencionar que la mayoría de aquellas manifestaciones que están con respuesta por fuera de los términos para el primer semestre del año 2020 ascienden al 2% y las que respondieron de manera oportuna el 98%.

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 primer semestre de 2020, el 98% fueron dadas antes de los 15 días hábiles.

Es importante resaltar que durante el primer semestre de la vigencia 2020, el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de los usuarios ciento ochenta y siete (187) felicitaciones, de las cuales ciento setenta y tres (173) fueron por buen trato al paciente, cinco (5) por oportunidad en la atención, tres (3) por confort y seis (6) por otros conceptos. Mientras que en el primer semestre de la vigencia 2019 el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de los usuarios ciento cuarenta (140) felicitaciones, de las cuales ciento treinta y tres (133) fueron por buen trato al paciente, dos (2) por oportunidad en la atención, cuatro (4) por pertinencia y una (1) por confort, lo cual demuestra que cada día los usuarios resaltan el buen servicio prestado por nuestra entidad de salud y el trato dado, tal como lo ilustra la gráfica No. 03.

Grafico No. 03 Felicitaciones por proceso primer semestre 2020



Durante el primer semestre de la vigencia 2020, el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de sus usuarios cuatro (4) derechos de petición, los cuales se respondieron dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019 y para el primer semestre de la vigencia 2019, se recibió un (1) solo derecho de petición, el cual no se respondió dentro del término legal establecido para ello.

Durante el primer semestre de la vigencia 2019, se presentaron un total de 383 manifestaciones, tal como lo muestra el cuadro No. 02 y el grafico No. 04, 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 sesenta y dos (62) por trato inadecuado al usuario, con un porcentaje del 49%, diecisiete (17) quejas por oportunidad (demora en la atención de urgencias adultos y pediatría), con un porcentaje del 11%, catorce (14) quejas por mala comunicación (no se orienta adecuadamente al usuario), con un porcentaje del 9%,

ocho (8) quejas por confort (falta de camillas o camas), con un porcentaje del 5%, cinco (5) quejas por accesibilidad, con un porcentaje de 3%, una (1) queja por otros conceptos (no tienen que ver con la prestación del servicio) y nueve (9) quejas por pertinencia, con un porcentaje de 6%, (comida).

Cuadro No. 02 Manifestaciones primer semestre año 2019

MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019	
TIPO	CANTIDAD
Derechos de Petición	1
Felicitaciones	140
Quejas	124
Reclamos	86
Sugerencias	26
Peticiones	6
TOTAL MENIFESTACIONES	383

Grafico No. 04 Manifestaciones primer semestre vigencia 2019



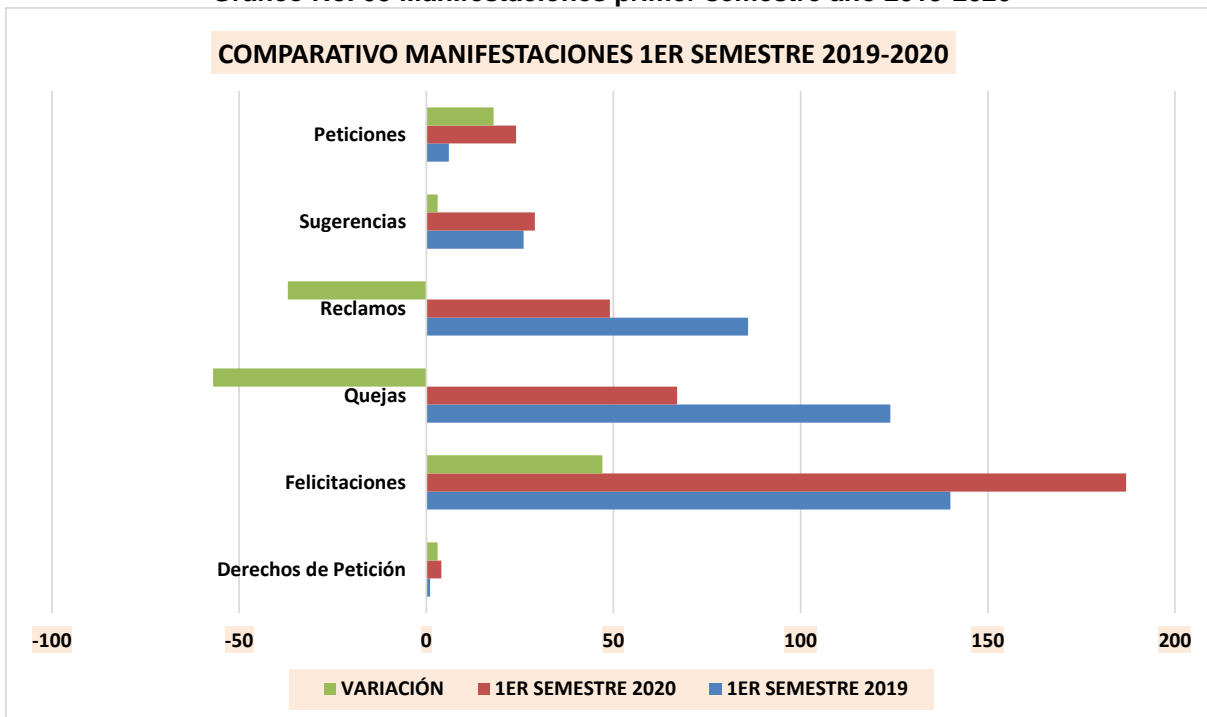
COMPARATIVO MANIFESTACIONES 1ER SEMESTRE 2019 Y 1ER SEMESTRE 2020

Cuadro No. 03 Comparativo manifestaciones primer semestre vigencia 2019 y 2020

CUADRO COMPARATIVO MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2019 - 2020			
CONCEPTO	1ER SEMESTRE 2019	1ER SEMESTRE 2020	VARIACIÓN
Derechos de Petición	1	4	3
Felicitaciones	140	187	47
Quejas	124	67	-57
Reclamos	86	49	-37
Sugerencias	26	29	3
Peticiones	6	24	18

Como podemos observar en el cuadro No. 03, los derechos de petición tuvieron un aumento de tres (3), las felicitaciones aumentaron en cuarenta y siete (47), las quejas disminuyeron en cincuenta y siete (57), los reclamos disminuyeron en treinta y siete (37), las sugerencias aumentaron en tres (3) y las peticiones aumentaron en dieciocho (18), lo cual demuestra que cada día mejoramos en muchos aspectos.

Grafico No. 05 Manifestaciones primer semestre año 2019-2020



Es importante mencionar que el proceso de nuestra entidad de salud donde más se reportaron PQRD en el primer semestre de la vigencia 2020, fue urgencias adultos con cuarenta y cuatro (44) manifestaciones, que equivalen a un porcentaje del 25%, de las cuales veintitrés (23) fueron quejas y sus principales causas son confort y mal trato.

En el proceso de ambulatorio se presentaron veintiocho (28) manifestaciones con un porcentaje del 16%, de las cuales quince (15) fueron peticiones y siete (7) quejas. Las principales causas de quejas que se dieron fueron por accesibilidad y comunicación.

En el proceso de hospitalización se presentaron veinticinco (25) manifestaciones, con un porcentaje del 14%, de las cuales nueve (9) fueron quejas. Las principales causas de quejas, sugerencias y reclamos que se presentaron fueron por confort y oportunidad.

En el proceso administrativo se presentaron diecisiete (17) manifestaciones, que equivale a un porcentaje del 10%, representado en sugerencias y quejas. Las principales causas fueron oportunidad, confort, trato y comunicación.

En proceso de pediatría se presentaron doce (12) manifestaciones con un porcentaje del 7%, representado en su mayoría en quejas y reclamos. Las principales causas fueron oportunidad y trato.

El cuadro No. 04, nos ilustra el número total de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias por cada proceso, las cuales hicieron los usuarios que asistieron a recibir servicios médicos al HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., entre el 01 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020.

Cuadro No. 04 PQRD por procesos de enero de 2020 a junio de 2020

Proceso	Total	Porcentaje
Urgencias	44	25%
Ambulatorio	28	16%
Hospitalización	25	14%
Administrativo	17	10%
Pediatría	12	7%
Quirofanos	11	6%
Economato	11	6%
Hospitalización Pediátrica	7	4%
Imágenes Diagnósticas	6	3%
Gestión de Recursos Físicos y Ambientales	4	2%
UCI Neonatal	4	2%
UCI Pediátrica	2	1%
Terceros	1	1%
Laboratorio	1	1%
Total general	173	

Cuadro No. 05 PQRD por proceso y tipo de manifestación de enero de 2020 a junio de 2020

Proceso	Tipo de manifestación	Total
Administrativo	Derechos de Petición	2
	Queja	6
	Reclamo	2
	Sugerencia	7
Total Administrativo		17
Ambulatorio	Petición	15
	Queja	7
	Reclamo	4
	Sugerencia	2
Total Ambulatorio		28
Economato	Queja	3
	Reclamo	3
	Sugerencia	5
Total Economato		11
Gestión de Recursos Físicos y Ambientales	Queja	1
	Reclamo	2
	Sugerencia	1
Total Gestión de Recursos Físicos y Ambientales		4
Hospitalización	Petición	2
	Queja	9
	Reclamo	6
	Sugerencia	8
Total Hospitalización		25
Hospitalización Pediátrica	Queja	6
	Sugerencia	1
Total Hospitalización Pediátrica		7
Imágenes Diagnósticas	Queja	1
	Reclamo	5
Total Imágenes Diagnósticas		6
Laboratorio	Sugerencia	1
Total Laboratorio		1
Pediatria	Queja	9
	Reclamo	3
Total Pediatría		12
Quirofanos	Derechos de Petición	2
	Petición	5
	Reclamo	4
Total Quirofanos		11
Terceros	Sugerencia	1
Total Terceros		1
UCI Neonatal	Queja	1
	Reclamo	3
Total UCI Neonatal		4
UCI Pediátrica	Queja	1
	Reclamo	1
Total UCI Pediátrica		2
Urgencias	Petición	2
	Queja	23
	Reclamo	16
	Sugerencia	3
Total Urgencias		44
Total general		173

Cuadro No. 06 PQRD por proceso y causa de enero de 2020 a junio de 2020

Proceso	PQRD	Total
Urgencias	Comunicación	7
	Confort	5
	Oportunidad	16
	Pertenencia	3
	Trato	13
Total Urgencias		44
Ambulatorio	Accesibilidad	13
	Comunicación	6
	Continuidad	2
	Oportunidad	5
	Otro	1
	Pertenencia	1
Total Ambulatorio		28
Hospitalización	Confort	11
	Oportunidad	2
	Pertenencia	2
	Seguridad	1
	Trato	9
Total Hospitalización		25
Administrativo	Comunicación	3
	Confort	4
	Continuidad	1
	Oportunidad	5
	Seguridad	1
	Trato	3
Total Administrativo		17
Pediatria	Comunicación	1
	Oportunidad	5
	Pertenencia	1
	Seguridad	1
	Trato	4
Total Pediatría		12
Quirofanos	Accesibilidad	4
	Comunicación	3
	Continuidad	2
	Oportunidad	1
	Trato	1
Total Quirofanos		11
Economato	Confort	8
	Seguridad	1
	Trato	2
Total Economato		11
Hospitalización Pediátrica	Confort	1
	Pertenencia	1
	Seguridad	1
	Trato	4
Total Hospitalización Pediátrica		7
Imágenes Diagnósticas	Accesibilidad	2
	Oportunidad	2
	Pertenencia	1
	Seguridad	1
Total Imágenes Diagnósticas		6
Gestión de Recursos Físicos y Ambientales	Confort	2
	Seguridad	1
	Trato	1
Total Gestión de Recursos Físicos y Ambientales		4
UCI Neonatal	Comunicación	1
	Oportunidad	1
	Seguridad	1
	Trato	1
Total UCI Neonatal		4
UCI Pediátrica	Oportunidad	1
	Trato	1
Total UCI Pediátrica		2
Terceros	Confort	1
Total Terceros		1
Laboratorio	Oportunidad	1
Total Laboratorio		1
Total general		173

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

HALLAZGO N°1

En la revisión realizada por el Jefe de Control Interno a las manifestaciones del 01 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020, se encontró que tres (3) reclamos y una (1) queja, no se atendieron dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019, por tanto, los responsables de emitir su respuesta, deben informar a mi despacho cuales fueron los motivos y realizar un plan de mejoramiento que debe ser remitido a la Oficina de Control Interno para aprobación.

El siguiente cuadro ilustra los reclamos y quejas que no se respondieron dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019:

Fecha Direccionamiento	Proceso	Subproceso	MANIFESTACION NOMBRE	Fecha Rta Externa	DIFERENCIA DIAS FECHAS
02/01/2020 0:00:00	Hospitalización	Medicina Interna	Reclamo	17/01/2020 0:00:00	15
14/02/2020 0:00:00	Pediatría	Observación	Queja	12/03/2020 0:00:00	27
08/04/2020 0:00:00	Hospitalización	Ginecología	Reclamo	23/04/2020 0:00:00	15
08/04/2020 0:00:00	Urgencias	Emergencia	Reclamo	24/04/2020 0:00:00	16

CONCLUSIONES

- El 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.
- La mayoría de las quejas y reclamos presentados durante el primer semestre de 2020, fueron por trato inadecuado al usuario de parte del personal asistencial de nuestra institución de salud, al solicitar los servicios y oportunidad en la atención de urgencias adultos, cirugía, consulta externa, pediatría.
- Las manifestaciones en el primer semestre de 2020, se redujeron en el 29% (quejas y reclamos) frente al primer semestre de la vigencia 2019. Hay que resaltar que las felicitaciones aumentaron en el 34% en comparación con el primer semestre de la vigencia 2019.

RECOMENDACIONES

- Exigir a los líderes de procesos y sus colaboradores, en dar respuesta a las PQRSD, presentadas por los usuarios dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0364 del 30 de agosto de 2019. Cabe recordar 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”.
- 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 HSLV y asociados partícipes de las organizaciones sindicales.
- Recordar en sesiones breves que realicen en los servicios, cuáles son los deberes y obligaciones de los usuarios.
- Reforzar las capacitaciones a los empleados del HSLV y asociados partícipes en atención integral al paciente y humanización de los servicios de salud.
- Enfatizar al personal médico y enfermeros sobre la prohibición de utilizar el celular cuando están en consulta o atendiendo un paciente en cualquier servicio.



GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO
Jefe de Control Interno