



E . S . E . HOSPITAL
JOSÉ RUFINO VIVAS

Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!

NIT N° 890.305.496-9



20-10.01

Dagua – Valle, 17 Julio de 2023

Doctor

HUGO FERNANDO COLLAZOS TOVAR

Gerente

HOSPITAL LOCAL - DAGUA V.
JOSE RUFINO VIVAS S. E.
Ago 17 AGO. 2023
apci 1864
HJW

REF: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE (ENERO-JUNIO) DE LA VIGENCIA 2023

Cordial Saludo,

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 y de conformidad con las funciones legales de esta oficina, me permito realizar la entrega del informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al Primer Semestre de la vigencia 2023 del Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E.

Lo invito a que se tenga en cuentas las conclusiones y recomendaciones que se emiten desde esa área, todo esto se hace con el fin de que se mejoren los diferentes procesos.

Quedo atenta a cualquier inquietud al respecto.

Atentamente,



ANGELICA MARIA VELASQUEZ
Asesor de Control Interno

Sule
Suleima Erazo López
SECRETARÍA
H.J.R.V

18-08/2023.

CALLE 10 N°. 21 – 48 TELÉFONOS: 2450 220 - 2450 520 FAX: 2450 605

E-mail: hospitaldagua@gmail.com.

DAGUA - VALLE



E . S . E . HOSPITAL
JOSÉ RUFINO VIVAS

Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!

NIT N° 890.305.496-9



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Periodo Enero – Junio de 2023

Julio de 2023

CALLE 10 N°. 21 – 48 TELÉFONOS: 2450 220 - 2450 520 FAX: 2450 605

E-mail: hospitaldagua@gmail.com.

DAGUA - VALLE



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Oficina de Control Interno en atención a la normatividad en materia de Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, presenta el análisis de la información del Primer Semestre de la Vigencia 2023, del Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E.

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, “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”.

Identificar la gestión del proceso de Recepción del Usuario, respecto al trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias e informar a la alta dirección y Comité Institucional de Control interno para su análisis y toma de acciones.

ALCANCE

Identificar la existencia de Recepción, Trámite y Resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de manera oportuna en el Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E., para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la norma.

DESARROLLO

En el Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E., se tienen establecidos diferentes mecanismos y canales de comunicación para los usuarios y partes interesadas, tengan la facilidad de tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que los diferentes ciudadanos formulen, y que se relacionan con el cumplimiento de la misión del Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E.

- ✓ Oficina del SIAU Servicio de Información y Atención al Usuario.
- ✓ Atención Telefónica, Buzones de PQRSD.



-
- ✓ Ventanilla Única.
 - ✓ Correos Electrónicos.
 - ✓ Página Web Institucional
 - ✓ Otros Medios Virtuales

Desde la Oficina de Control Interno y dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, presenta el informe semestral de las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias del Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E., con respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, durante el Primer Semestre de la vigencia 2023.

Desde la Oficina de Control Interno se realizó seguimiento a la gestión del proceso de Recepción del Usuario, evidenciando lo siguiente respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

- ✓ Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: Se requiere la carpeta con todos los soportes correspondientes a la apertura y gestión de cada petición y los registros diligenciados durante todo el proceso.
- ✓ Relación de las solicitudes o requerimientos como derechos de petición, acciones de tutela, entre otros, que ha sido radicados por ventanilla única durante el primer semestre de la vigencia 2023. Todas estas solicitudes deberán ser registradas en un formato con el fin de llevar el registro y la trazabilidad de cada requerimiento.

La información correspondiente al I Trimestre (Enero-Marzo)/2023 y II Trimestre (Abril-Junio)/2023 se obtuvo de la página web institucional, se tomó como insumo para la elaboración del presente informe, así como las carpetas físicas del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, las cuales las suministroo el área de calidad.

Una vez consolidada la información que le fue entregada al área de control interno, se diseñó cuadro con el fin de que la información quedara plasmada y clara del tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se había recibido, en el informe se anexa dicho cuadro, para que se tenga más claridad.

En lo referente a la relación de las solicitudes o requerimientos como derechos de petición, acciones de tutela, entre otros, estos son radicados en ventanilla única cuando llegan en físico y entregados a la Gerencia y desde ahí se direcciona al área a la que corresponde la solicitud y al área jurídica para que preste su asesoría de como proyectar la respuesta, cuando las solicitudes o requerimientos como derechos de petición, acciones de tutela, entre otros, llegan vía correo electrónico, igualmente se le pasan a la Gerencia y se reenvían los correos a las áreas involucradas para que den sus respectivas



E . S . E . HOSPITAL
JOSÉ RUFINO VIVAS

Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!

NIT N° 890.305.496-9



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

respuestas, no se cuenta con un procedimiento y formato estandarizado para llevar un control de todas esas solicitudes.

CALLE 10 N°. 21 - 48 TELÉFONOS: 2450 220 - 2450 520 FAX: 2450 605

E-mail: hospitaldagua@gmail.com.

DAGUA - VALLE



E. S. E. HOSPITAL
JOSÉ RUFINO VIVAS

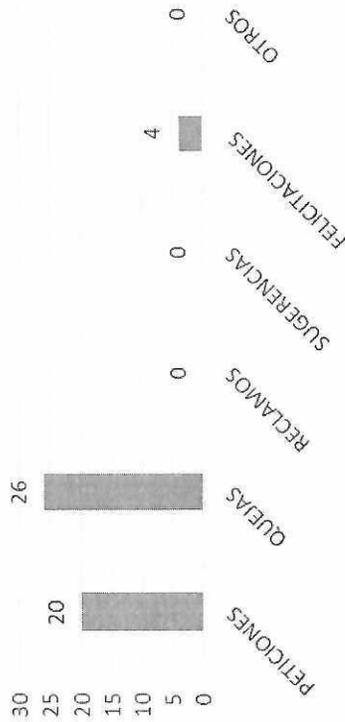
Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!

NIT N° 890.305.496-9



SC-CER185965 CO-SC-CER185565

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
 PRIMER SEMESTRE 2023**



QUEJAS POR PROCESOS PRIMER SEMESTRE 2023



CALLE 10 N°. 21 - 48 TELÉFONOS: 2450 220 - 2450 520 FAX: 2450 605
 E-mail: hospitaldagua@gmail.com
 DAGUA - VALLE



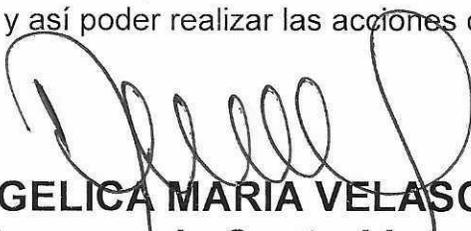
Análisis según cuadro anterior:

- ✓ Según Procedimiento Satisfacción del Usuario y Gestión de Quejas y Reclamos PR-CA-05, en el cual se puede evidenciar que no se está cumpliendo con los tiempos estipulados en el procedimiento para dar respuesta a las quejas, según numeral 5.2. de dicho procedimiento.
- ✓ En este periodo (Enero - Junio/2023), se evidencia que se recibieron veinte (20) derechos de petición y/o peticiones, doce (12) Tutelas, los soportes de esta información se encuentra en una A-Z que se maneja en el área jurídico.
- ✓ En el área de Calidad reposa una carpeta la cual contiene todas las PQRSD. que llegan a la entidad y los soportes de los análisis y sus respectivas respuestas, para este periodo se pudo evidenciar que llegaron veintiséis (26) quejas y cuatro (4) felicitaciones, para un total de treinta (30). Cuando se procede a revisar la carpeta en físico de las quejas se evidencia que la gran mayoría no cuentan con el soporte de la respuesta que se le dio al peticionario y/o quejoso, esta situación se debió a que algunas de estas se procedió a solucionar de inmediato para que el paciente fuese atendido y/o se le diera solución a su inconformidad, otras se les dio trámite por correo electrónico, no se cuentan con estos soportes porque la persona que realizaba esta actividad de esta manera ya no labora en la entidad y lo realizaba desde su correo personal, por ende no se cuenta con dichos soportes, debido a esta situación, se tomaron los correctivos del caso y a partir de la fecha que se detectó la situación y con la llegada de un nuevo funcionario al área de calidad, se realizaron mejoras a este proceso, con el fin de que no se volviera a presentar dicha situación dentro de la entidad, ya todo se está manejando desde los correos institucionales con dominio .gov.co.
- ✓ El Servicio de Urgencias es en el cual se presentan más quejas, esto se debe a la naturaleza del servicio, servicio en el cual el paciente quiere ser atendido de inmediato, servicio que permanece congestionado, pacientes que llega con un dolor o de un familiar: estas características hacen que se presenten diferencias entre el personal de la salud y los usuarios y/o familiares; por lo cual se presentan quejas en particular por la oportunidad y la humanización en el servicio, adicional a todos esto, los usuarios se niegan a entender la clasificación del TRIAGE que se debe hacer antes de ser atendido, y quieren que los atiendan no más llegan.
- ✓ Se evidencia en la carpeta de quejas que varias de estas se les dio respuesta en el mismo formato de la queja, mas no queda documentada ninguna evidencia de que el quejoso quedo satisfecho con la solución brindada en el momento.
- ✓ No se cuenta con un formato y/o registro físico, ni magnético donde se pueda verificar cuantos derechos de petición, tutelas y otros requerimientos llegaron para el primer semestre (Enero - Junio/2023), en que fechas se recibieron y fecha en que se les dio respuesta, esto con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de los tiempos de ley para contestar.



Recomendaciones:

- ✓ Que se le dé cumplimiento al Procedimiento Satisfacción del Usuario y Gestión de Quejas y Reclamos PR-CA-05, en cuanto a las fechas de respuesta, de lo contrario que se revise si es necesario actualizarlo.
- ✓ Actualizar el punto de recepción y registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, ya que no se está realizando como esta descrito en el procedimiento.
- ✓ Todas las entidades publica deberán contar con un espacio en su página web Institucional, para que los ciudadanos presenten sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta los diferentes servicios en la entidad.
- ✓ Desde el área de Calidad implementar acciones de seguimiento y control en los procesos que más se registran PQRSD.
- ✓ Concientizar a todo el personal de la Institución sobre el uso de la Ventanilla Única, siempre que se reciban solicitudes y/o requerimientos, independiente del canal por el que llegue, así como el paso por la Ventanilla Única para dar respuesta a las diferentes solicitudes y/o peticiones.
- ✓ Desde el área de Calidad se debe realizar un monitoreo continuo a las PQRSD que ingresan al Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E., con el fin de dar trámite oportuno a su totalidad.
- ✓ Que todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se les dé una respuesta por escrito y se le entregue al peticionario, dicha entrega y/o envío debe quedar como soporte en la carpeta de quejas.
- ✓ Nuevamente se recomienda que se diseñar formato para que se llevar el control de las solicitudes y/ requerimientos como derechos de petición, acciones de tutela, entre otros, que exista un inventario de las solicitudes realizadas a la entidad.
- ✓ Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los diferentes canales de comunicación que tiene dispuesto el Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E., para recepcionar las PQRSD.
- ✓ Se recomienda que cuando de diligencien las encuestas de satisfacción se deje plasmado a que puesto de salud pertenece, ya que esta clasificación deja más claridad, que servicios están presentando dificultades y en que puestos de salud existen las falencias, y así poder realizar las acciones correctivas y preventivas.


ANGELICA MARIA VELASQUEZ
Asesora de Control Interno