

20-10.01
Dagua – Valle, 19 Enero de 2023

Doctor
HUGO FERNANDO COLLAZOS TOVAR
Gerente

HOSPITAL LOCAL - DAGUA V
JOSE RUFINO VIVAS E. S. E.
HFC 19 ENE. 2023
afcc 3104
4:27p4

REF: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DEL SEGUNDO SEMESTRE (JULIO-DICIEMBRE) DE LA VIGENCIA 2022

Cordial Saludo,

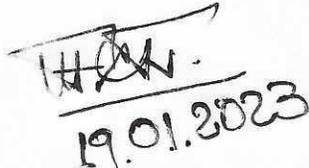
En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 y de conformidad con las funciones legales de esta oficina, me permito realizar la entrega del informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes, correspondiente al Segundo Semestre de la Vigencia 2022 del Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E.

Lo invito a que se tenga en cuentas las conclusiones y recomendaciones que se emiten desde esta área, y se socialicen con las diferentes áreas, para que se realicen los correctivos a que hubiere lugar, 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


HFC
19.01.2023



E . S . E . HOSPITAL

JOSÉ RUFINO VIVAS

Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!

NIT N° 890.305.496-9



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES - REQUERIMIENTOS

Periodo Julio – Diciembre de 2022

Enero 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, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

La Oficina de Control Interno en atención a la normatividad en materia de Quejas, Sugerencias y Reclamos, presenta el análisis de la información del Segundo Semestre de la Vigencia 2022, 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 que 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 y Sugerencias 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, Tramite y Resolver la Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, 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, a disposición de la comunidad para recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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 PQRS.
- ✓ Ventanilla Única.
- ✓ Correos Electrónicos.



NIT N° 890.305.496-9

-
- ✓ 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 y Sugerencias, durante el Segundo Semestre de la vigencia 2022.

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 y Sugerencias:

- ✓ Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia: 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 Segundo Semestre de la vigencia 2022. Para esta actividad ha sido difícil llevar un control detallado, porque no todas las peticiones y/o solicitudes ingresan por el área de ventanilla única, hay solicitudes que llegan por los correos electrónicos institucionales y estos no los pasan por ventanilla única, entonces por esa razón no se tienen datos exactos, se plantea que para la Vigencia 2023 todas las solicitudes de información que lleguen por otros canales diferentes a ventanilla única sean llevados a radicar y que por medio del área de Calidad se diseñe un formato para que el área de ventanilla única alimente a diario dicho formato, esto con el fin de que se cuente con este insumo para este informe y tener una trazabilidad de los requerimientos que llegan a la entidad.

El Líder de Calidad, entregó la información correspondiente al III y IV Trimestre de 2022 en power poin. Esto se tomó como insumo para la elaboración del presente informe, así como las carpetas en físico del proceso de Tramite y Resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente a los meses de Julio, Agosto, Noviembre y Diciembre del 2022, no fueron entregadas las carpeta de los meses de Septiembre y Octubre/2022, porque se encuentran extraviadas, por tal razón el análisis se realizó sin esta información.



NIT N° 890.305.496-9

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 la Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, 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 y/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 encargada de dar respuesta, con copia al área Jurídica, 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 respuestas, no se cuenta con un procedimiento y formato estandarizado para llevar un control de todas esas solicitudes.

Se logra evidenciar que los meses de Julio y Agosto/2022 a las quejas que llegaron no se les dio una respuesta por escrito, solo se realizaba el análisis interno y se solucionaba al usuario su petición, en los meses de Noviembre y Diciembre/2022 se dio respuesta a las quejas, pero no se le entregaron al peticionario, esta situación es delicada porque no estamos cumpliendo con los tiempos que se tienen definidos en el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que existe en la Institución.

El Área jurídica suministro la carpeta que maneja sobre el tema de Derechos de Petición y Tutelas, donde se pudo evidenciar que para este Segundo Semestre/2022 (Julio – Diciembre), se le dio respuesta a dieciocho (18) Derechos de Petición y a diez (10) Tutelas.



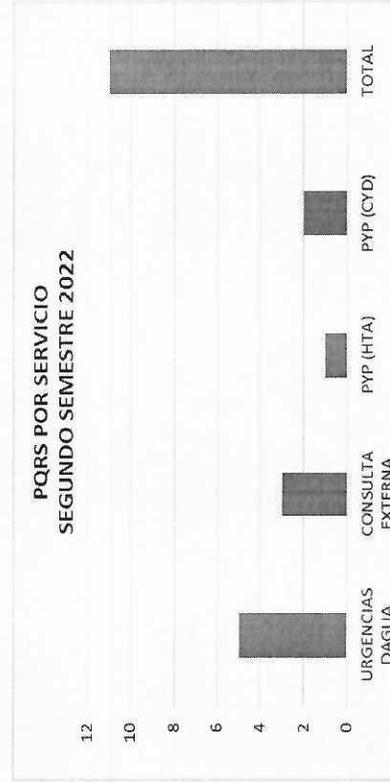
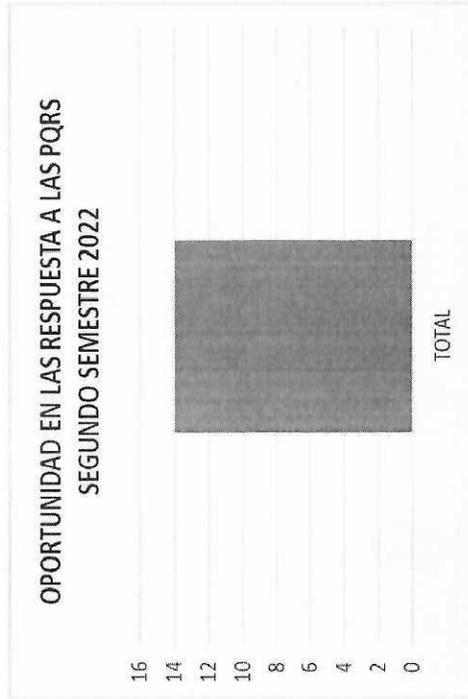
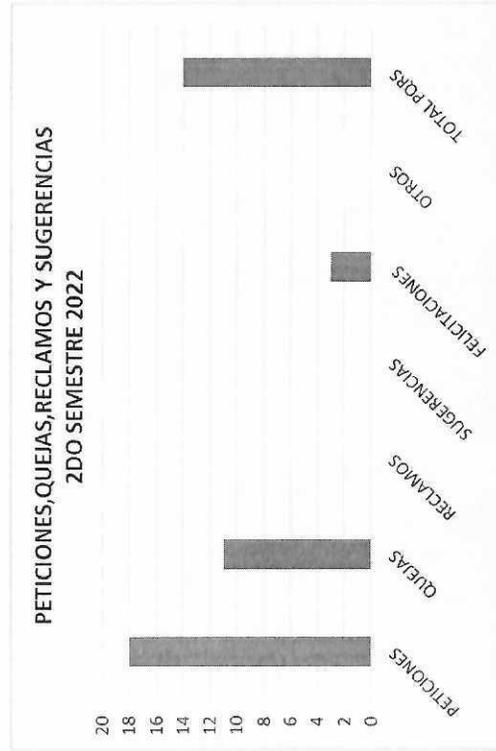
**E. S. E. HOSPITAL
JOSÉ RUFINO VIVAS**

Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!

NIT N° 890.305.496-9



SC-CERT185565 CO-SC-CERT185565



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 (Julio – Diciembre/2022), se evidencia que se recibieron dieciocho (18) peticiones, once (11) quejas y tres (3) felicitaciones.
- ✓ Cuando se revisa la carpeta de quejas se evidencia que las once (11) quejas no cuentan con el soporte de respuesta firma de recibido por parte del usuario, y ya se vencieron los tiempos.
- ✓ Se evidencia en la carpeta de quejas que algunas se les da respuesta en el mismo formato de la queja, mas no queda documentada ninguna otra evidencia para el paciente quejoso.
- ✓ No se cuenta con un registro físico ni digital donde se pueda verificar cuantos derechos de petición, tutelas y otros requerimientos llegaron para el Segundo Semestre (Julio - Diciembre/2022), 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.
- ✓ 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.

Recomendaciones:

- ✓ Diseñar un formato para llevar el control de las solicitudes o requerimientos como derechos de petición, acciones de tutela, entre otros, que exista un inventario de las solicitudes realizadas a la entidad, este formato debería ser diligenciado por la persona de Ventanilla Única.



NIT N° 890.305.496-9

-
- ✓ Que todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia, se les dé una respuesta por escrito y deben ser entregadas al peticionario, dicha entrega y/o envío debe quedar como soporte en la carpeta de quejas.
 - ✓ 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 la queja/ sugerencia, ya que no se está realizando como esta descrito en el procedimiento.
 - ✓ Concientizar al personal sobre el uso de la Ventanilla Única, siempre que se reciban solicitudes y 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.
 - ✓ Todas las entidades publica deberán contar con un espacio en su página web Institucional, para que los ciudadanos presenten sus quejas, reclamos 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, en la actualidad el link que hay en la página web no está funcionando para este proceso.
 - ✓ Realizar 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.
 - ✓ Implementar acciones de seguimiento y control en los procesos que más se registran PQRSD.
 - ✓ 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.

ANGELICA MARIA VELASQUEZ
Asesora de Control Interno