



**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 Enero – Junio de 2022

Julio de 2022



E . S . E . HOSPITAL

JOSÉ RUFINO VIVAS

Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!



NIT N° 890.305.496-9

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 Primer 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 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.

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

E-mail: hospitaldagua@gmail.com
DAGUA - VALLE



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 Primer 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 primer semestre de la vigencia 2022. Todas estas solicitudes deberán ser registradas en un formato con el fin de llevar el registro y la trazabilidad de cada requerimiento.

El Líder de Calidad, entrego la información correspondiente al II trimestre de 2022 en power poin, la información correspondiente al I trimestre de 2022 se obtuvo de la página web institucional. Esto se tomó como insumo para la elaboración del presente informe, así como las carpetas físicas del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia.

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



E. S. E. HOSPITAL
JOSÉ RUFINO VIVAS

Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!



NIT N° 890.305.496-9

No.	SOLICITUDES				FECHA PQRSF	OFICINA SIAU	TELEFONO	BUZON	VENTANILLA	CORREO ELECTRONICO	OTRO	PROCESOS INVOLUCRADOS	RESPUESTA	VENTANILLA UNICA	OTRO MEDIO	OPORTUNIDAD			CONTINUIDAD	INFORMACION	FELICITACIONES	OTROS	
	P	Q	R	S F D												S	N	N.R.					
1	X				05-01-2022	X						URGENCIAS				X							
2		X			01-02-2022	X						ODONTOLOGIA	N/A									X	
3	X				08-02-2022		X					RAYO X											
4	X				09-02-2022		X					URGENCIAS KM30											
5	X				09-02-2022			X		X		VACUNACION	01-03-2022	X									
6	X				11-02-2022		X					URGENCIAS	02-03-2022	X									
7	X				11-02-2022					X		URGENCIAS	10-03-2022	X									
8	X				28-02-2022					X		URGENCIAS	07-03-2022	X									
9	X				27-04-2022		X					C.E. KM-30		X									
10	X				13-04-2022		X					URGENCIAS KM30	09-06-2022	X									
11	X				11-04-2022			X		X		PYP (C Y D)	13-04-2022	X									
12	X				11-04-2022			X				URGENCIAS		X									
13	X				07-04-2022		X			X		PYP (CYD) ODONTOLOGIA	07-04-2022	X									
14	X				10-05-2022		X			X		ADMINISTRATIVOS	17-06-2022	X									
15	X				31-05-2022		X			X		ADMINISTRATIVOS	02-06-2022	X									

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/2022), se evidencia que se recibieron cuatro (4) peticiones, doce (12) quejas y dos (2) felicitaciones, para un total de 18 solicitudes.
- ✓ Cuando se revisa la carpeta de quejas se evidencia que cinco (5) no cuentan con el soporte de respuesta y firma de recibido por parte del usuario. Una (1) queja y una (1) petición no se le ha dado respuesta 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.
- ✓ 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.
- ✓ No se cuenta con un registro físico ni magnético donde se pueda verificar cuantos derechos de petición, tutelas y otros requerimientos llegaron para el segundo trimestres (enero-junio/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.

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.
- ✓ Que todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia, 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.
- ✓ 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.



NIT N° 890.305.496-9

- ✓ Todas las entidades pública 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.
- ✓ Implementar acciones de seguimiento y control en los procesos que más se registran PQRSD.
- ✓ 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 repuesta a las diferentes solicitudes y/o peticiones.
- ✓ 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.
- ✓ 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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022

		IDENTIFICACION										GESTION				ATRIBUTOS DE CALIDAD											
No.	SOLICITUDES	OTRA	FECHA PQRSF	OFICINA SIAU	TELEFONO	BUZON	VENTANILLA	CORREO ELECTRONICO	OTRO	PROCESOS INVOLUCRADOS	RESPUESTA	VENTANILLA UNICA	OTRO MEDIO	OPORTUNA		O P O R T U N I D A D A D	P E R T I N E N C I A A	A C C E S I B I L I D A D	H U M A N I Z A C I O N	E T I C A	D E S E G U A R C I O N	D E S E G U A R C I O N A N T E	C O N T I N U A D O	I N F O R M A C I O N	F E L I C I T A C I O N E S	O T R O S	
														SI	NO N.R.												
1	X		05-01-2022	X						URGENCIAS				X					X								
2		X	01-02-2022	X						ODONTOLOGIA															X		
3	X		08-02-2022				X			RAYO X				X													
4	X		09-02-2022				X			URGENCIAS KM30				X						X							
5	X		09-02-2022				X			VACUNACION	01-03-2022	X															
6	X		11-02-2022				X			URGENCIAS	02-03-2022	X							X								
7	X		11-02-2022						X	URGENCIAS	10-03-2022	X															
8	X		28-02-2022							URGENCIAS	07-03-2022	X		X													
9	X		27-04-2022				X			C.E. KM-30		X							X								
10	X		13-04-2022				X			URGENCIAS KM30	09-06-2022	X			X												
11	X		11-04-2022				X			PYP (C Y D)	13-04-2022		X			X											
12	X		11-04-2022				X			URGENCIAS		X			X												
13	X		07-04-2022					X		PYP (CYD) ODONTOLOGIA	07-04-2022		X		X			X									
14	X		10-05-2022					X		ADMINISTRATIVOS	17-06-2022		X		X			X									
15	X		31-05-2022					X		ADMINISTRATIVOS	02-06-2022		X		X									X			**
16	X		10-06-2022				X			URGENCIAS									X								**
17		X	16-06-2022				X			URGENCIAS															X		**
18	X		24-06-2021				X			ADMINISTRATIVOS		X												X			**
18	4	12																									

Informacion suministrada por Lider de Calidad

**Dos (2) Quejas que a la fecha no se le ha dado respuesta