20-10.01
Dagua – Valle, 10 Julio de 2024

Doctor
FRANCISCO FONSECA AMARIS
Gerente

REF: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DEL PRIMER SEMESTRE (ENERO - JUNIO) DE LA VIGENCIA 2025

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 Primer Semestre de la Vigencia 2024 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, HOSPITAL LOCAL José Rufino Vivas E.S.E. NIT 890 305.496-9 CONTROL INTERNO

ANGELICA MARIA VELASQUEZ
Asesor de Control Interno

Gina Sanchez.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Periodo Enero – Junio de 2025

Julio de 2025

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 2025, 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, Tramite y Resolver la 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.
- ✓ PQR.
- ✓ 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 2025.

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 2025. Todas estas solicitudes deben ser archivadas en el área jurídica en las respectivas carpetas, con sus respectivos soportes, con el fin de llevar una trazabilidad de cada requerimiento.

La información correspondiente al Primer y Segundo Trimestre de PQRSDF (Enero – Marzo/2025) (Abril - Junio/2025) la suministra el área de Calidad cada trimestre, estos son insumos sirven para la elaboración del presente informe, así como las carpetas físicas del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, las cuales las suministro también 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, en el caso de las tutelas la gran mayoría llegan a los correos electrónicos institucionales y cuando llegan de manera física por ventanilla única se escanean y son direccionados al área jurídica externa quien es la encargada de dar respuesta a estas y se le envían al área jurídica.

Para el tema de los derechos de petición en su mayoría llegan en físico por ventanilla única, estos son entregados a la Gerencia y desde hay se direcciona cual es el área encargada de dar respuesta a dicha petición, el mismo tramite se realiza cuando llegan por correo electrónico.

JOSE RUFINO VIVAS
E.S.E. HOSPITAL
CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD

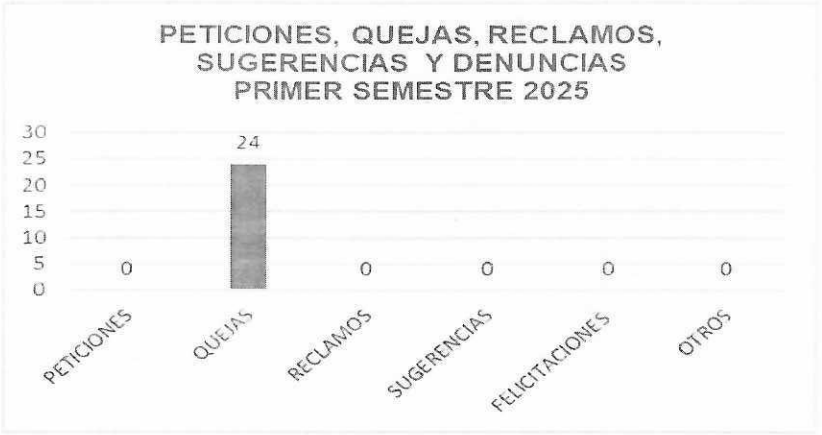
SC-CER185565

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

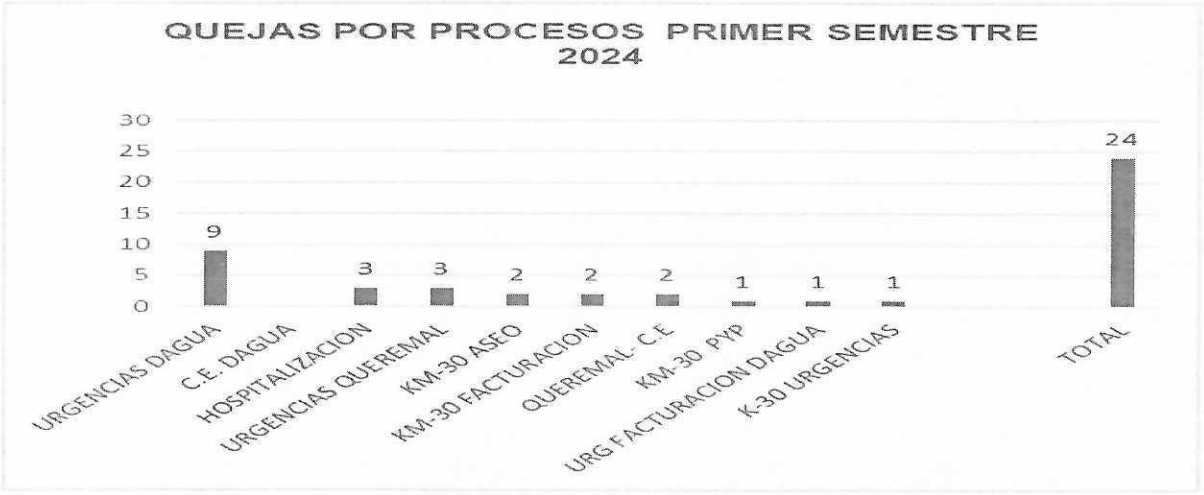
IDENTIFICACION																GESTION						ATRIBUTOS DE CALIDAD									
No.	SOLICITUDES						OTRA	FECHA PQRS	OFICINA SIAU	TELEFONO	BUZON	VENTANILLA UNICA	CORREO ELECTRONICO	OTRO	PROCESOS INVOLUCRADOS	FECHA DE RESPUESTA	VENTANILLA UNICA	OTRO MEDIO	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA			OPORTUNIDAD	PERTINENCIA	ACCESIBILIDAD	HUMANIZACION	ETICA	SEGURIDAD DEL PACIENTE	CONTINUIDAD	INFORMACION	FELICITACIONES	OTROS
	P	Q	R	S	F	D													SI	NO	N.R.										
1		X						02-01-2025				X			URGENCIAS DAGUA	09-01-2025	X		X			X									
2		X						02-01-2025				X			URGENCIAS DAGUA	09-01-2025	X		X						X						
3		X						07-01-2025				X			HOSPITALIZACION	09-01-2025	X		X												X
4		X						07-01-2025				X			HOSPITALIZACION	09-01-2025	X		X												X
5		X						13-01-2024				X			QUEREMAL URGENCIAS	17-02-2025	X		X								X				
6		X						17-01-2025				X			URGENCIAS DAGUA	27-01-2025	X		X												
7		X						24-01-2025				X			KM 30 - ASEO						X										
8		X						24-01-2025				X			KM 30 - ASEO						X										
9		X						04-02-2025				X			URGENCIAS DAGUA	14-02-2025	X		X										X		
10		X						06-02-2025				X			URGENCIAS DAGUA	14-02-2025	X		X				X								
11		X						18-02-2025				X			HOSPITALIZACION	03-03-2025	X		X												X
12		X						25-02-2025				X			FACTURACION KM 30	19-03-2025	X			X											X

13		X					26-02-2025				X			URGENCIAS DAGUA	03-03-2025	X		X									X						
14		X					21-03-2025				X			FACTURACION KM-30	26-03-2025	X		X											X				
15		X					25-03-2025					X		URG. FACTURACION DAGUA	26-03-2025		X	X						X									
16		X					26-03-2025				X			URGENCIAS DAGUA	31-03-2025		X	X							X								
17		X					27-03-2025				X			URGENCIAS DAGUA	15-04-2025		X	X							X								
18		X					08-04-2025				X			URGENCIAS KM-30	05-05-2025		X		X					X									
19		X					11-04-2025				X			KM-30 PYP	05-05-2025		X		X											X			
20		X					11-04-2025				X			QUEREMAL - CONSULTA EXTERNA	05-05-2025		X		X											X			
21		X					11-04-2025				X			QUEREMAL - CONSULTA EXTERNA	05-05-2025		X		X							X							
22		X					11-04-2025				X			QUEREMAL - URGENCIAS	09-05-2025		X		X									X					
23		X					14-05-2025				X			QUEREMAL - URGENCIAS	04-06-2025		X		X									X					
24		X					05-06-2025					X		URGENCIAS DAGUA	02-07-2025		X		X											X			
24																																	

Información suministrada por Líder de Calidad


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2025
30
25
20
15
10
5
0
0
24
0
0
0
0
PETICIONES
QUEJAS
RECLAMOS
SUGERENCIAS
FELICITACIONES
OTROS

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025
16
14
12
10
8
6
4
2
0
OPORTUNAS
SIN RESPUESTA
NO OPORTUNAS


QUEJAS POR PROCESOS PRIMER SEMESTRE 2024
30
25
20
15
10
5
0
9
3
3
2
2
2
1
1
1
24
URGENCIAS DAGUA
C.E. DAGUA
HOSPITALIZACION
URGENCIAS QUEREMAL
KM-30 ASEO
KM-30 FACTURACION
QUEREMAL- C.E
KM-30 PYP
URG FACTURACION DAGUA
K-30 URGENCIAS
TOTAL

Análisis según cuadro anterior:

- ✓ Según Procedimiento Satisfacción del Usuario y Gestión de Quejas y Reclamos PR-CA-05, en ocho (08) PQRSDF no se cumplió con los tiempos estipulados en el procedimiento para dar respuesta a las quejas, según numeral 5.1. de dicho procedimiento.

- ✓ En este Primer Semestre (Enero – Junio/2025), ya se logra obtener el dato real de Tutelas y desacatos, para este periodo se dio tramite a tres (3) tutelas que recibidos en la entidad y no llegaron desacatos, los soportes se encuentran en la carpeta que maneja la asesora jurídica externa.

- ✓ Con el tema de recechos de petición este tema es complejo, ya que en la entidad a la feca no se ha definido cual es el área responsable de dar respuesta de estos, por tal razón en este momento cada área responde cuando le direccionan un derecho de petición y por eso es difícil saber cuantos de estos han llegado a la entidad en este semestre.

- ✓ En el área de Calidad reposa una A-Z la cual contiene todas las PQRSDF que llegan a la entidad por diferentes medios y los soportes de los análisis con sus respectivas respuestas, para este periodo se pudo evidenciar que llegaron veinticuatro (24) Queja.

- ✓ Cuando se procede a revisar la carpeta en físico donde reposan las quejas se logra evidenciar que todas las quejas cuentan con sus soportes de investigación y la respuesta de ella, pero también de logra evidenciar que de veinticuatro (24) quejas, dos (2) no se le dieron repuesta, una (1) tiene la respuesta, pero no se evidencia por que medio se entrego (personal y/o correo), el restante veintiún (21) se entregaron de manera física y por correo electrónico).

- ✓ En el Servicio de Urgencias Dagua y KM-30 es donde más se presentan 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, 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 como es la clasificación del TRIAGE que se debe hacer antes de ser atendido, y quieren que los atiendan no más llegan. Para este Primer Trimestre/2025 se evidencia que se continua con la atención prioritaria, el cual es atendido por un médico, cuando el paciente es direccionado desde el área de urgencias y/o desde consulta externa si no alcanzó turno para el día. Para este periodo también se evidencia que se presentaron tres

(3) quejas en el servicio de Hospitalización por el tema de la alimentación, con respecto a estas quejas se realizaron las acciones correctivas donde se cambió de proveedor de alimentación. También se presentaron tres (3) quejas en el servicio de urgencias del Queremal estas se debieron a la falta de humanización e información.

- ✓ Se continua sin establecen un formato y/o registro físico, ni magnético donde se pueda verificar cuantos derechos de petición y otros requerimientos llegaron a la entidad, 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, con este tema se presenta gran dificultas y es que los derechos de petición no están a cargo de un solo funcionario, por tal razón es muy difícil llevar el control de cuantos ingresan a la entidad y más si no existe un formato para que ventanilla única pudiese llevar dicho control cuando los radican en físico.

- ✓ Se hace necesario que cuando se reciban los formatos de PQRSDF estén diligenciados en su totalidad con los datos del usuario y que sean radicados por ventanilla única, esto con el fin de mostrar más transparencia en los procesos.

Recomendaciones:

- ✓ Desde el área de Calidad implementar acciones de seguimiento y control en los procesos que más se registran quejas.

- ✓ Que todas las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, le sean entregadas al peticionario de manera oficial y este quede como soporte en la carpeta de quejas.

- ✓ Nuevamente se le recomienda que se le dé cumplimiento al Procedimiento Satisfacción del Usuario y Gestión de Quejas y Reclamos PR-CA-13, en cuanto a las fechas de respuesta, de lo contrario que se revise si es necesario actualizarlo.

- ✓ Se recomienda nuevamente que desde la alta dirección se defina cual es el área de responder todos los Derechos de Petición, ya que a la fecha no se cuenta con un archivo actualizado y organizado sobre el tema, y a la fecha no se le ha dado la importancia del caso

- ✓ Socializar y sensibilizar a la comunidad y/o usuarios sobre los diferentes canales de comunicación que tiene dispuesto el Hospital Local José Rufino Vivas E.S.E., para recepcionar las PQRSDF, este proceso lo pueden realizar por medio de las carteleras, redes sociales y también por medio de la emisora local con la cual se tiene vinculo y se cancela mensualmente la publicidad.

- ✓ 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, estos deben pasarlos por ventanilla única, con el fin de tener una trazabilidad de todo lo que llega.

- ✓ Todas las entidades publica deberán contar con un espacio en su página web Institucional, para que los ciudadanos presenten sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

HOSPITAL LOCAL
José Rufino Vivas E.S.E.
NIT. 890 305 496-9
CONTROL INTERNO

ANGELICA MARIA VELASQUEZ
Asesora de Control Interno