

HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

**INFORME DE PQRSDF Y SATISFACCION DEL USUARIO
(JULIO DE 2021)**

GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO.



21



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

INFORME DE PQRSFD Y SATISFACCION DEL USUARIO (JULIO DE 2021)

1. ASPECTOS GENERALES

El Hospital cuenta con el área de Atención al Usuario, dependencia responsable de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones, al igual que la medición de la satisfacción de los usuarios en los diferentes puntos de atención.

La Oficina de Control Interno presenta informe del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, en busca de desarrollar un sistema de control y evaluación permanente de las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y demás solicitudes radicadas en la formulados por los usuarios, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en Artículo 76 ley 1474 de 2011, el cual establece la oficina de control interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre PQRSFD, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

2. ALCANCE

El seguimiento corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo 1 de Enero a 30 de Junio de 2021.

3. METODOLOGIA APLICADA

El seguimiento se realizó sobre una muestra seleccionada del total de las PQRSDF radicadas en el período objeto del alcance y registradas en el reporte de 1 de Enero a 30 de Junio de 2021, proporcionado por el equipo de atención al ciudadano.

4. CONCEPTOS BASICOS

QUEJAS

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

RECLAMOS

Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

SUGERENCIAS

Fueron direccionadas a Subgerencia Administrativa ya que en su totalidad estas propuestas fueron realizadas por funcionarios de la misma institución para mejoras de cada servicio.

FELICITACIÓN

Manifiestar a una persona la satisfacción que se siente por algún suceso beneficio para ella.

5. NORMAS:

Artículo 12 de la Ley 87 de 1993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”

Artículo 76 de la Ley 1474 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”. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

Capítulo Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 2 Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

Circular Externa 001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Evaluar las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad

Ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Artículo 2 Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.

Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.

A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.

A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud;

Circular Externa 001 DE 2020, del Director General del Archivo General de la Nación Asunto: Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales. B. Administración de Comunicaciones Oficiales 1. “Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización. Las medidas adoptadas deberán garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la **Ley 1755 de 2015**, y con la ampliación de términos para atender peticiones contemplada en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Para el caso de las entidades que no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para acatar la medida de aislamiento dispuesta en el Decreto 457 de 2020, estas deberán garantizar el servicio de recepción de comunicaciones de manera presencial, en virtud del artículo 3 del Decreto 491 de 2020, implementando los protocolos de sanidad para el personal designado”.

Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”

6. POLITICA DE OPERACIÓN

Toda solicitud de quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones se radicarán de forma escrita en el formato de quejas y reclamos y/o buzones ante la oficina de SIAU.



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

En los casos en los que las quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones sean manifestaciones por medio de buzones, estos deberán ser abiertos en presencia de un delegado de los usuarios de servicio, control interno y un delegado de servicio.

La apertura de buzones se realizara cada 15 días. En cada buzón deberán existir a disposición del usuario los formatos de queja, reclamos, sugerencias y felicitaciones en buzón.

De cada apertura de buzón se levantara acta.

Las quejas y reclamos se remitirán ante la subgerencia científica y ante el responsable en los 3 primeros días hábiles de conocimiento, para iniciar el proceso.

El responsable de la queja o reclamo deberá hacer llegar los descargos a la oficina de SIAU en un término de (10) diez días hábiles.

Toda petición de queja o reclamo una vez concluida se deberá enviar al interesado a más tardar tres (3) días hábiles inmediatamente cumpla el conducto regular de esta.

Se comunicaran todas las inconformidades, sugerencias y felicitaciones resumidas por mes, como fundamento para el diseño de planes de acción y mejoramiento

7. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Es un espacio donde la comunidad formula peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones, por la calidad de atención recibida de la institución prestadora de Salud, actuando como canal de comunicación entre el usuario y la entidad.

8. OFINA DE ATENCION AL USUARIO

La oficina de atención al usuario diligencia cuadro en el cual lleva el control de las PQRSFD que presenta la ciudadanía.

RIESGOS NORMATIVO:

Evento Riesgo	Consecuencias	Zona Riesgo
R1 Respuesta inoportuna a las PQRSDF interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas	1 Sanciones disciplinarias y administrativas 2 Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad. 3 Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos.	Alto



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

9. EVALUACIÓN

Se inicia con la solicitud de una muestra de quejas que se presentan en los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio. Se verifica la fecha de radicado, el peticionario, el tipo de solicitud, el estado en que se encuentra y si se cumple con el tiempo de respuesta, de traslado y tipificación de las diferentes modalidades de petición según la norma, se revisa si se responde de fondo y el estado en el que se encuentra.

9.1. Línea de Atención de Quejas y Reclamos.

Se encuentra la línea fija de Sogamoso, de atención de quejas y reclamos, (038) 773 0474 Extensión 107.

9.2. Página Web y correo electrónico

Se verifica en la página de la entidad, la URL,

https://www.hospitalsogamoso.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=597&Itemid=1683

Se evidencia que la oficina de atención al usuario, publica mensualmente informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSDF.

En la Página de la entidad se puede evidenciar que la oficina de atención al Usuario ha publicado los informes con corte de Mayo de 2021.

The screenshot shows the website of Hospital Regional Sogamoso E.S.E. The header includes the hospital's logo and name, along with the slogan "BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ... PENSANDO EN SU SALUD". The navigation menu includes "Inicio", "Nuestra Institución", "Programas", "MIPG", "Contratación", "Atención Ciudadano", and "Lab. Clínico". A list of PDF reports is displayed, showing the following data:

Report Title	File Size
Informe PQRSDF Agosto 2020.pdf	424 kB
Informe PQRSDF Septiembre 2020.pdf	408 kB
Informe PQRSDF Octubre 2020.pdf	466 kB
Informe PQRSDF Noviembre 2020 -.pdf	314 kB
Informe PQRSDF Diciembre 2020.pdf	332 kB
ENERO 2021 INFORME.pdf	317 kB
INFORME FEBRERO 2021.pdf	314 kB
INFORME MARZO 2021.pdf	351 kB
INFORME ABRIL 2021.pdf	318 kB
INFORME MAYO 2021.pdf	407 kB



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

9.3. Prueba de cumplimiento y Evalúa información proveniente de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Se tomaron como muestras las siguientes solicitudes.

Fecha de Radicado	#	Forma de recepción	Tipo de Solicitud:	Respuesta	Ley 1755 de 2015
17/02 /2021	2737	Buzón de sugerencias SIAU	Petición 1. Desacuerdo en la forma de facturación. 2. Demora en la prestación del servicio(Una hora y cuarenta y cinco de espera) 3. Sugerencia más personas en facturación	1. La oficina de Atención al Usuario no logra demostrar que existe medio de prueba, que pueda evidenciar la notificación al quejoso.	No cumple
13/02 /2021	2775	Buzón de sugerencias SIAU	Queja 1. El Hijo del Paciente da mal trato a su padre y lo agrade de manera verbal.	1. El Hospital Regional de Sogamoso no da trámite de la queja presentada por el trabajador.	No Cumple
12/03 /2021	2830	Buzón de Sugerencia SIAU	QUEJA 1. Vigilante realiza comentarios que dañan la integridad del paciente.	1. Se contesta queja el 30 de Marzo 2021	Cumple
26/03 /2021	2833	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1. Demora en la prestación del servicio.(Dos horas	1. Respuesta 19 de abril de 2021	Cumple



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

			después)		
17/03 /2021	2838	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1. Persona de Recepción brinda mal trato y falta de humanización.	1. Se contesta el 19 de Abril de 2021 mediante Whatsapp	No Cumple
09/04 /2021	2870	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1. Solicitud de mejor trato por parte del personal médico.	1. Se lleva a la mesa técnica de PQRSDF y se toman medidas de mejoramiento	Cumple
23/04 /21	2890	Buzón de sugerencias SIAU	Queja 1. Demora en atención por parte del servicio de facturación de consulta externa.	1. Se Contesta vía WhatsApp 26/04/2021	Cumple
10/05 /21	2914	Buzón de sugerencias SIAU	Queja 1. Demora en la prestación del servicio de patología	1. Se da respuesta el 3 de junio de 2021. El Hospital Regional de Sogamoso no cumple los términos legales que establece la ley 1755 de 2015	No Cumple
09/05 2021	2943	Buzón de sugerencias SIAU	Queja 1. Falta de información asertiva, mala atención y negligencia por parte de enfermería	Existe incumplimiento por parte de la entidad. La quejosa solicita que se responda por correo electrónico	No cumple
15/05 /2021	2960	Buzón de sugerencias SIAU	Queja 1. Demora en la prestación del servicio. 2. Mala comunicación de parte de los trabajadores del servicio de facturación y consulta externa.	Se da respuesta a la queja el 3 de Junio de 2021, en los términos de ley	Cumple
11/06 /2021	2987	Buzón de sugerencias SIAU	Queja 1. Demora y mala atención por parte de	Se da respuesta en los términos de ley el 24 de junio de 2021.	Cumple



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

			los colaboradores de facturación		
10/06 /2021	2989	Buzón de sugerencias SIAU	Queja Mala atención y falta de humanización por parte del servicio de enfermería	Se da respuesta en los términos de ley el 24 de junio de 2021	Cumple
26/05 /2021		Buzón de sugerencias SIAU	Petición Solicitud de oportunidad laboral	El Hospital Regional de Sogamoso no da respuesta en los términos de la ley 1755 de 2015	No cumple

9.4. Evaluación información proveniente de Denuncias

No se tiene establecido mediante un acto administrativo o un canal de comunicación de Denuncias en cual permita facilitar el canal de comunicación externo.

FORTALEZAS

Se tiene encargada una persona de la oficina de atención al usuario que se encarga de dar respuesta o direccionar las solicitudes que presenta la ciudadanía.

HALLAZGOS

1. Teniendo en cuenta la revisión de PQRSDF El Hospital Regional de Sogamoso las solicitudes registradas en SIAU, no fueron respondidas en los términos señalados en la ley 1755 DE 2015 configurando la materialización del riesgo Incumplimiento de los tiempos de respuestas de los PQRDS.
2. En los informes mensuales que realiza la oficina de Atención al usuario, y posteriormente son publicados en la Página Web de la entidad, no se logra evidenciar que todos los canales de comunicación estén dispuestos por el Hospital Regional de Sogamoso. Por tanto es necesario en los informes presentados por la dependencia ponga a disposición de la ciudadanía todos los canales de comunicación que tiene la Organización, incluido un canal de denuncia interna y externa.
3. El Hospital Regional de Sogamoso para atender al ciudadano, no tiene establecido mecanismo, acto administrativo, política que defina el protocolo de atención al ciudadano.



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

4. De las PQRSDf revisadas no se logra evidenciar que El Hospital Regional de Sogamoso haya abierto proceso de investigación contra algún trabajador o funcionario, debido al maltrato o mala conducta.
5. El Hospital Regional de Sogamoso no tiene definido un procedimiento, para tramitar mal comportamiento de los usuarios hacia los trabajadores y/o a sus familiares.

RECOMENDACIONES GENERALES

Capacitar al personal de facturación, médicos y todos los servidores del Hospital Regional de Sogamoso, en el cual la entidad brinde un mejor trato y servicio a los ciudadanos.

Fortalecer el servicio ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los usuarios que a diario visitan el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, para hacer uso de los buzones de sugerencias.

Se recomienda a la Alta Dirección a través del Elemento “Información y Comunicación” y a través de la segunda línea de defensa: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo líneas telefónicas de denuncias.

Hacer llegar a la oficina de control interno plan de mejoramiento para hacer seguimiento de las mismas.

GEYAMAN HERNAN CARDOZO PULIDO

Asesor de Control Interno