

# **HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO**

**INFORME DE PQRS Y SATISFACCION DEL USUARIO  
(Diciembre de 2019)**

**GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO.**



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

## **INFORME DE PQRS Y SATISFACCION DEL USUARIO (Diciembre 2019)**

### **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 por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

### **ALCANCE**

El presente informe tomó como referencia de manera generalizada, el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en el Hospital Regional de Sogamoso ESE, a través de la oficina SIAU, tomando como muestra el mes de Diciembre del primer trimestre de 2019.

### **METODOLOGIA APLICADA**

En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, presentadas en el mes de Diciembre del 2019.

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



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

### **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**

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

### **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

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 realizará 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 levantará el acta respectiva.

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



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

### 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.

### OFINA DE ATENCION AL USUARIO

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

### RIESGOS:

Evento Riesgo	Consecuencias	Zona Riesgo
R1 Respuesta inoportuna a las PQRS 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

### EVALUACIÓN

Se inicia con la solicitud de una muestra de quejas que se presentan en el mes de Diciembre de 2019, se verifica la fecha de radicado, el peticionario, el tipo de solicitud y el estado en que se encuentra y si se cumple con el tiempo de respuesta según la norma, se revisa si se responde de fondo y el estado en el que se encuentra.

Se tomaron como muestras las siguientes solicitudes del mes de Diciembre.

Fecha de Radicado	#	Recepción	Tipo de Documento Solicitud:	Respuesta	Estado 1755 de 2015
23/12/19	11 75	Buzón de sugerencias SIAU	<b>SUGERENCIA</b> 1 Mala atención 2 Capacitar a su personal para que atiendan de manera cordial	Se le dio respuesta a la solicitud el día 7 de enero de 2020	Cumple



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

23/12/19	11 12	Buzón de sugerencias SIAU	<p><b>SUGERENCIAS</b></p> <p>1 Malos tratos por parte del personal de citas (No se especifica la persona)</p> <p>2 Ofrecer Soluciones</p>	<p>1 Se da Respuesta por parte de la oficina de atención al usuario. se toman medidas para y se realizan planes para una mejor atención</p> <p>2. se capacitará al personal.</p>	<b>Cumple</b>
04/12/19	11 24	Buzón de sugerencias SIAU	<p><b>QUEJA Y SUGERENCIA</b></p> <p>1 Jefe de enfermería, trata de forma grosera a los pacientes y no atiende las dudas de los pacientes.</p> <p>2 Sugiere evaluar las competencias actitudinales del personal para que se brinde un servicio de calidad</p>	<p>1 La queja fue llevada al comité de PQRSF y se toman las medidas</p> <p>2 Se hacen los planes de acción para que no se presente estos casos.</p>	<b>No cumple</b> con el proceso de acuerdo a los tiempos establecido que se tiene establecido en la entidad. No se le da cumplimiento a la ley 1755 de 2015
20/11/19	11 05	Buzón de sugerencias SIAU	<p><b>QUEJA</b></p> <p>1 No hay oportunidad en el servicio médico, mala atención, falta de humanización, demora en la atención y no hay buen trato.</p>	<p>1 Se toma plan y medida de acción y se capacitara al personal para la humanización del servicio</p>	<b>Cumple</b>
21/12/19	11 10	Buzón de sugerencias	<p><b>QUEJA</b></p> <p>1 Malos tratos por el</p>	<p>1 Se tomaran medidas, planes de acción y se capacitar</p>	<b>Cumple</b>



Hospital Regional de  
Sogamoso Empresa Social  
del Estado control Interno.

		SIAU	personal de Facturación que atiende a los ciudadanos.	al personal	
--	--	------	---	-------------	--

### **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**

No cumple con la respuesta en los términos de ley y no cumple con el proceso aprobado por el Hospital.

No se recibe de forma real las PQRSF, vía página web de la entidad.

### **RECOMENDACIONES GENERALES**

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

Poner en práctica un protocolo de saludo de los funcionarios con el objeto de mejorar el servicio.

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.

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

*ORIGINAL FIRMADO*  
**GEYAMAN HERNAN CARDOZO PULIDO**  
Asesor de Control Interno