

HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

**INFORME DE PQRS Y SATISFACCION DEL USUARIO
(JUNIO de 2020)**

GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO.

Asesor de Control interno



20



Hospital Regional de Sogamoso
Oficina de Control Interno de Gestión
Empresa Social del Estado

INFORME DE PQRSDF Y SATISFACCION DEL USUARIO (JUNIO DE 2020)

ASPECTOS GENERALES

El Hospital cuenta con el área de Atención al Usuario, dependencia responsable de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (P, Q, R, S, D, F) 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 P, Q, R, S, D, y demás solicitudes radicadas, 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, Reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias radicadas en el Hospital Regional de Sogamoso ESE, a través de la oficina SIAU primer semestre de 2020, tomando como muestra de los meses de Enero a Junio de 2020.

METODOLOGIA APLICADA

En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las P, Q, R, S, D, radicadas en el Hospital Regional de Sogamoso ESE.

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
Oficina de Control Interno de Gestión
Empresa Social del Estado

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 solicitudes 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.

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).

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



Hospital Regional de Sogamoso
Oficina de Control Interno de Gestión
Empresa Social del Estado

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.

Versión 2 en la 7ª Dimensión: Control Interno, Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional "...La entidad: Genera y obtiene información relevante, oportuna, confiable, íntegra y segura que da soporte al Sistema de Control Interno"

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 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.

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.



Hospital Regional de Sogamoso
Oficina de Control Interno de Gestión
Empresa Social del Estado

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

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

RIESGOS:

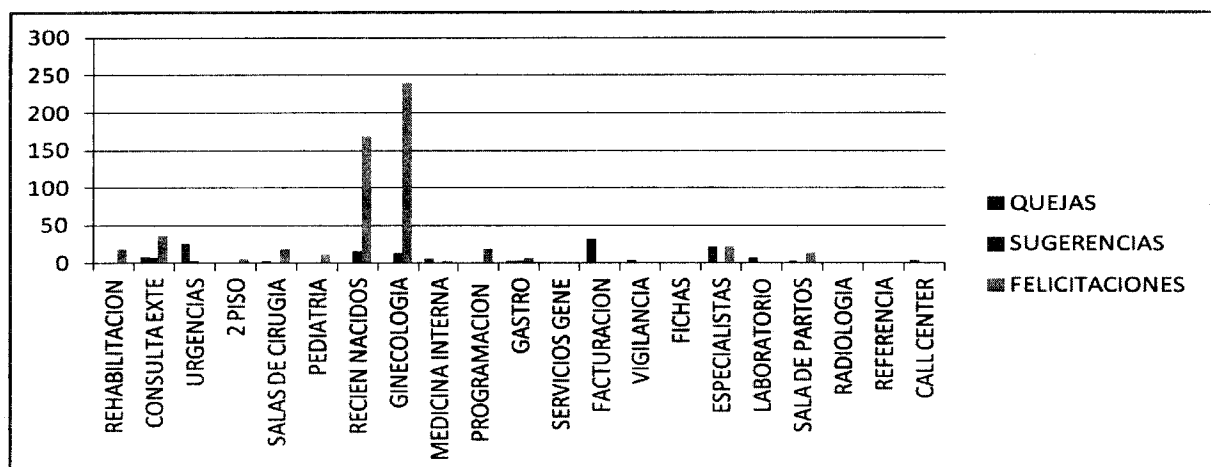
Evento Riesgo	Consecuencias	Zona Riesgo
R1 Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas	1 Sanciones disciplinarias y administrativas 2 Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad. 3 Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas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

REPORTE PQRS MES DE ENERO A JUNIO 2020

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
REHABILITACIÓN	1	0	18
CONSULTA EXTE	8	7	36
URGENCIAS	26	3	2
2 PISO	1	0	5
SALAS DE CIRUGÍA	3	0	19
PEDIATRÍA	0	0	11
RECIEN NACIDOS	1	16	169
GINECOLOGÍA	1	13	240
MEDICINA INTERNA	6	0	3
PROGRAMACIÓN	2	0	18
GASTRO	3	3	7



SERVICIOS GENE	1	0	1
FACTURACIÓN	32	0	0
VIGILANCIA	4	0	0
FICHAS	2	0	0
ESPECIALISTAS	21	0	22
LABORATORIO	7	0	2
SALA DE PARTOS	3	1	14
RADIOLOGÍA	2	0	0
REFERENCIA	1	0	1
CALL CENTER	4	0	0
TOTAL	129	43	568



En la gráfica se evidencia que los servicios de mayor número de quejas es Facturación, seguido de urgencias y médicos especialistas, en los primeros meses del año se manifestaban la mayoría de quejas por la demora en facturación y falta de humanización en los otros servicios.



Por otra parte las Felicitaciones han ido aumentando en el servicio de ginecología seguido de recién nacido, servicios que valen la pena resaltar sin desmeritar las otras áreas.

Cada 15 días se realiza la apertura de buzones y se convoca al comité en donde se llama a aquellos colaboradores que en los instrumentos se nombren para alguna queja, esto con el fin de ser escuchados y tratar de realizar una retroalimentación y acciones de mejoras inmediatas, con lo cual el comité ha evidenciado sus excelentes resultados vale resaltar:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE PQRSDF

CANALES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
PRESENCIAL	124	43	568
MENSAJE DE WHATSAPP	3	0	0
CORREO ELECTRONICO	2	0	0

TOTAL	129	43	568
--------------	------------	-----------	------------

SEGUIMIENTO

Se inicia con la solicitud a SIAU de una muestra de quejas que se presentan en los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2020. Se verifica la fecha de radicado, el peticionario, el tipo de solicitud, el estado en que se encuentra, si se cumple con el tiempo de respuesta según la norma, se revisa si se responde de fondo y la oportunidad de respuesta.

Se tomaron como muestras las siguientes solicitudes.



Fecha de Radicado	#	Recepción	Tipo de Documento Solicitud:	Respuesta	Estado LEY 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición
07/01/20	12 00	Buzón de sugerencias SIAU	Sugerencia 1 Mala atención 2 Brindar un mejor trato	17/01/20 Se Capacitara al personal encargado para dar oportunidad en la atención y humanización en el servicio.	Cumple
31/01/20	14 36	Buzón de sugerencias SIAU	Petición 1 Dar información asertiva 2 Brindar trato digno y decente	19/02/20 1 Se tomaran medidas. 2. Se capacita al personal y se realiza llamado de atención.	Cumple
12/03/20	17 25	Buzón de Sugerencias . SIAU	Petición y sugerencia 1 Falta de Accesibilidad para citas medicas 2 Brindar atención oportuna al público caso específico Call center y brindar una buena actitud al mismo.	19/03/2020 1 La queja fue llevada al comité de PQRSF y se toman las medidas 2 Se envía queja a la empresa contratista para que se tomen medidas 3 Se realiza plan de acción para tomar medidas 4 Se realizara una Reinducción sobre humanización y trato digno.	Cumple



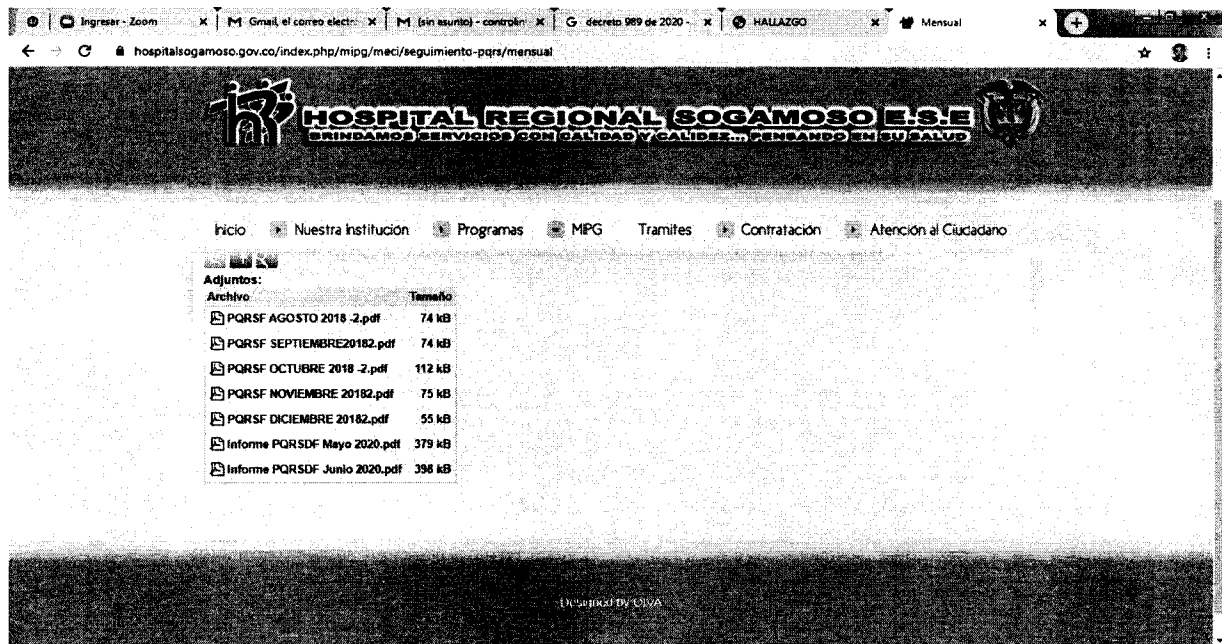
17/04/20	17 82	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1 Falta de humanización y un trato irrespetuoso	30/04/2020 1 Se tomaron medidas y se capacitara al personal encargado para dar la oportunidad de cumplir las indicaciones precisas sobre la atención, humanización.	Cumple
29/04/20	179 4	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1 Brindar información asertiva y mayor humanización.	14/05/20 Se capacitara al personal encargado para dar la oportunidad de cumplir las indicaciones precisas sobre la atención y humanización.	Cumple
22/05/20	180 8	Buzón de sugerencias SIAU	SUGERENCIA Contratar personal calificado	01/06/20 Se capacitara al personal encargado para cumplir con oportunidad	Cumple
26/06/20	193 7	Buzón de sugerencias SIAU	SUGERENCIA 1. Mejorar el trato por parte de los trabajadores del Hospital. 2. Capacitar al personal en atención y servicio al cliente.	26/06/20 1. Se socializa en comité y se toman medidas correctivas. 2. Se realiza Llamado de atención a los trabajadores del call Center	Cumple
03/06/20	185 7	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA Más humanización. Mala atención por parte de los celadores	17/06/20 Se llevó a comité de PQRSFD y se realiza plan de acción	Cumple



Se procede hacer revisión de la Página de la entidad, donde se puede evidenciar que se encuentran publicados los informes mensuales hasta el mes de Junio. Los realiza la oficina de atención al ciudadano, SIAU.

EVALUACIÓN DEL PROCESO

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se realizó el reporte mensual elaborado por los líderes de la Oficina de atención al ciudadano y publicándolo en la página de la entidad.



En la imagen corresponde a los informes mensuales de Mayo y Junio, que presenta la oficina de atención al usuario.

<https://www.hospitalsogamoso.gov.co/attachments/article/91/PQRSF%202020.pdf>

En el link aparece publicado informe de los meses de Enero, febrero, Marzo, Abril.

FORTALEZAS

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

REVISION VENTANILLA ÚNICA

Se procede a realizar la verificación del sistema, en el que se logra evidenciar lo siguiente:



Hospital Regional de Sogamoso
Oficina de Control Interno de Gestión
Empresa Social del Estado

No se encuentra reportes, ni evidencias de respuestas a las solicitudes presentadas por los usuarios.

Las respuestas no son informadas al área de ventanilla única.

HALLAZGO N° 1

No se está dando aplicabilidad a la ventanilla única y no se encuentra escaneados las respuestas de las solicitudes, como medio de control y verificación.

HALLAZGO N° 2

No existen procedimiento aprobados para el funcionamiento adecuado de la ventanilla única.

HALLAZGO N° 3

No existe procedimiento para llevar a cabo peticiones verbales según lo dispuesto en el decreto 1166 de 2016.

RECOMENDACIONES.

Capacitar a todos los servidores públicos de la entidad, sobre el procedimiento de la ventanilla única.

La oficina de control interno recomienda a los servidores públicos del Hospital mejorar los tiempos de respuesta de las PQRSFD.

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.

Realizar y Actualizar el protocolo de Atención al Ciudadano.

Desarrollar estrategias de sensibilización para todos los servidores sobre la política de servicio oportuna de PQRSFD, buscando mejorar el derecho de petición y de acceso a la información.



Hospital Regional de Sogamoso
Oficina de Control Interno de Gestión
Empresa Social del Estado

Realizar plan de mejoramiento y suscribirlo dentro de los 5 días siguientes a la notificación del presente informe.

ORIGINAL FIRMADO.

GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO
Asesor de Control Interno