



Hospital Departamental
San Antonio
Villamaría - Caldas E.S.E.
"Creemos contigo"

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
PQRSD**

PRIMER SEMESTRE 2020

Oficina Control Interno de Gestión

Julio 8 de 2020

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo consagrado en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, en el cual se establece que se debe "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que diseñe la entidad en desarrollo del mandato constitucional y legal, así como lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que en toda entidad pública, debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y teniendo en cuenta que corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, rindiendo a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular; es la razón por la cual se presenta el Informe semestral consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas y atendidas por la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

Para ello se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría, durante el primer semestre de la vigencia 2020, discriminadas por modalidad de petición, canal, tipo de atención, dependencia que las tramitó y oportunidad de las respuestas, e identificación de las inconformidades o debilidades en la atención de los servicios.

Se utiliza como fuente de información, los informes presentados por la Coordinadora de la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuarios SIAU.

CANALES DE ATENCIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría cuenta con canales de comunicación que facilitan el contacto de los usuarios con la entidad, para ello tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad:

Es de aclarar que en cumplimiento de los lineamientos generados por el gobierno nacional en el marco de la pandemia por el COVID-19, específicamente en lo relacionado con el aislamiento social, la Atención Personalizada que se efectúa en la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, se vio altamente reducida

CANAL	ATENCIÓN
<p>PRESENCIAL Se orienta y brinda información al ciudadano para realizar cualquier trámite o solicitud, se recepcionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones</p>	<p>Villamaría Caldas, Carrera 6a N° 5 - 68</p>
<p>TELEFÓNICA Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, portafolio de servicios, campañas y eventos que la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría desarrolla, a través de su teléfono fijo</p>	<p>Conmutador: (096) 8770011 Línea Gratuita: 018000968515 Teléfonos: PBX (096) 8770111-8770126 FAX (096) 8771878 Para la atención y el registro de las manifestaciones, se direcciona la llamada a la persona responsable del SIAU, quien diligencia el formato correspondiente</p>
<p>ESCRITA El canal de Ventanilla Única permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar trámites y pedir información relacionada con el quehacer institucional de la E.S.E. Otro canal son los Buzones de Sugerencias</p>	<p>La ventanilla única se encuentra ubicada en la sede administrativa de la E.S.E. Los buzones de Sugerencias están ubicados en los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y SIAU, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones y denuncias, sobre los temas de competencia del Hospital</p>

VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicación.

A través de estos medios se brinda al usuario la información del portafolio de servicios, educación en cuanto a temas de salud, jornadas y actividades de promoción y prevención de las enfermedades y estilos de vida saludables, se publica información, sobre la gestión y las actividades ejecutadas por las diferentes dependencias para el cumplimiento de la misión Institucional

Página web:

<http://www.hospitalsanantoniovillamaria.gov.co>

Correo electrónico:

gerencia@hospitalsanantoniovillamaria.gov.co

facebook@hospitalsanantoniovillamariacaldasESE

Twitter@hospitalsav

Instagram: hospital_sav

YoutubehospitalsanantoniovillamariacaldasE.S.E.

Atención al Ciudadano:

siau@hospitalsanantoniovillamaria.gov.co

Menú de contáctenos: Módulo de Atención al Usuario en página web para recibir las opiniones, solicitudes y/o consultas

Modulo sección izquierda página de inicio para recibir las solicitudes de mejoramiento frente a la atención recibida

PQRSD Recibidas por Canal de Atención

CANAL	CANTIDAD	PROCENTAJE
Buzones	25	100%
Correo	0	0%
Página Web	0	0%
Total	25	100%

Durante el primer semestre de la vigencia 2020 fueron radicados en total 25 requerimientos en la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría, de los cuales todos se efectuaron a través de los Buzones, siendo este el mecanismo o medio más utilizado por los usuarios para interponer sus PQRSD, ya que no utilizaron el correo, ni la página web de la entidad.

Requerimientos Recibidos:

REQUERIMIENTO	Nº	%
Quejas	10	40%
Reclamos	1	4%
Sugerencias	1	4%
Felicitaciones	13	52%
Denuncias	0	0%
TOTAL	25	100%

A través de los 4 Buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de urgencias, consulta externa, hospitalización y SIAU, se reciben durante el primer semestre de la vigencia 2020, 25 requerimientos distribuidos así: 10 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia, 13 felicitaciones y 0 denuncias.

Evidenciándose que el mayor número de requerimientos se encuentran agrupados en las 13 felicitaciones, que equivalen al 52%, seguidas por 10 quejas que representan el 40% del total de los requerimientos, 1 reclamo y 1 sugerencia, que equivalen al 4% cada una, durante este periodo no se presentó ninguna denuncia por actos de corrupción.

Analizadas las PQRSRD recibidas mensualmente por Modalidad de Petición a través de los buzones, se puede observar lo siguiente:

MODALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	I SEM
Quejas	5	2	2	0	0	1	10
Reclamos	1	0	0	0	0	0	1
Sugerencias	0	1	0	0	0	0	1
Felicitaciones	3	7	1	1	0	1	13
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	10	3	1	0	2	25

En el mes de febrero se concentra el mayor número de requerimientos ya que se presentan 10 del total de los 25 requerimientos registrados, seguido por el mes de enero con 9, marzo con 3, junio con 2, abril con 1 y el mes de mayo no presentó ningún requerimiento.

A continuación, se detalla el total de PQRSDF radicadas y asignadas a los servicios y/o dependencias de la E.S.E. Hospital San Antonio de Villamaría, durante el primer semestre de la vigencia 2020, discriminadas por modalidad:

Modalidad	Consulta Externa	Urgencias	Facturación	Odontolog	Citología	Admón.	Hospitalización	SIAU	Total
Quejas	3	1	3	1	1	1			10
Reclamos			1						1
Sugerencias						1			1
Felicitaciones	4	4					4	1	13
Total	7	5	4	1	1	1	4	1	25

Se puede observar que el mayor número de quejas se concentra en el servicio de consulta externa y facturación con 3 quejas cada una, de las cuales 1 es por demora en la atención del servicio y 2 por inconformidad en la atención médica, esto con respecto al servicio de consulta externa; en facturación las quejas son 2 por inconformidad en la actitud de los funcionarios y 1 por el horario para asignar las citas médicas; en el servicio de urgencias se presenta 1 queja por inconformidad en la atención médica; mientras que en el servicio de odontología la queja es por el horario para asignar las citas; con respecto al reclamo este se da igualmente por la inconformidad en la asignación de las citas y la única sugerencia que se presenta es por temas de tipo administrativo.

Durante este semestre, se observan 12 felicitaciones, 4 dirigidas al personal médico del servicio de urgencias y consulta externa, e igual número para el personal de enfermería de los servicios de urgencias y hospitalización, con respecto al personal administrativo 3 de las

felicitaciones están dirigidas al servicio de P y P, 1 al SIAU y otra está dirigida a todo el personal de la institución.

Respuesta a PQRSD Recibidas

Las respuestas dadas por los coordinadores de los diferentes servicios y/o dependencias a las quejas interpuestas por los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2020, ninguna supera los 5 días establecidos para dar respuesta al usuario.

Denuncias presentadas por los Usuarios

Dentro del semestre analizado no se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores y contratistas de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría.

PQRSD Trasladas a otra Entidad por no ser Competencia de la E.S.E.

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, no fueron trasladadas a otras entidades PQRSD que no fueran competencia de la E.S.E. Hospital San Antonio de Villamaría

Recomendaciones

Nuevamente se reiteran las siguientes recomendaciones dadas desde el año inmediatamente anterior.

1. Se debería revisar y actualizar el Manual de Información y Atención al Usuario, identificado con el código PT-PS-230-01, de fecha 01-11-2016, versión 02, de acuerdo con la normatividad vigente.
2. El formato que se utiliza para que el usuario manifieste sus peticiones, quejas y reclamos, no es acorde con la matriz que se tiene establecida en el sistema para registrar esta información, razón por la cual este formato debería ser actualizado y estructurado con el sistema de información.
3. El Procedimiento "Recepción de quejas, reclamos y felicitaciones" identificado con el código PS-230-01, de fecha agosto 24 de 2015, versión 04, debería ser actualizado de acuerdo con la normatividad vigente.
4. La entidad debería disponer de un manual de atención preferencial donde se establezcan los principios y elementos de la atención preferencial.
5. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 5° de la Resolución 1378 del 28 de abril de 2015, emanada del Ministerio de Salud y Protección Social, frente a la ventanilla especial de atención al adulto mayor, debidamente señalizada.
6. Se debe tener claridad frente a la definición o significado de petición, queja, reclamo, sugerencia y socializarlas con los usuarios.
7. Se debería implementar el plan de alta hospitalaria, con el objetivo de garantizar los tratamientos médicos, procesos ambulatorios, controles, recomendaciones, indicaciones y seguimiento del paciente. Además, se deberían establecer lineamientos sobre las políticas internas frente a los servicios de hospitalización y

urgencias, los cuales deberían ser entregados de forma escrita a los usuarios antes de utilizar estos servicios.

8. Sería importante seguir en la búsqueda de estrategias que permitan al usuario recordar su cita.
9. Se deberían buscar estrategias que le permitan al usuario utilizar los canales de comunicación virtual.

Nubia Ramírez Valencia
Jefe Oficina Control Interno

