

# **INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**

## **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**

### **PRIMER SEMESTRE DE 2017**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **JULIO 2017**

## OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las respuestas dadas por el **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, a las quejas o reclamos presentadas por los usuarios sobre la prestación de los servicios verificando que dichas respuestas cumplen con los criterios de oportunidad y materialidad establecidos en la ley.

## ALCANCE

Verificación del comportamiento de las respuestas dadas a las quejas, reclamos y solicitudes de información que han ingresado al **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017.

## METODOLOGÍA APLICADA

Se solicitó a la Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, la relación de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, del periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017, así como el procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando aleatoriamente algunas respuestas y los tiempos utilizados.

## CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 01 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017, dando cumplimiento a:

Ley 1474 del 2011 Artículo 76.

Ley 1437 de 2011 Titulo 2

Circular externa No. 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por

los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan al **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**

Para cumplir con este objetivo, es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR, así mismo tener una vocación de servicio que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, clara y consistente.

El artículo 76 de la Ley 1174 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, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

En cumplimiento de tal disposición se presenta el informe sobre los derechos de petición, las quejas, reclamos y la satisfacción del usuario del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, a la Gerencia con el fin de determinar las principales causas que originaron inconformidad frente a los servicios que ofrece nuestra entidad de salud y proponer acciones de mejora continua para garantizar una oportuna atención en los servicios de salud.

A continuación se presenta el consolidado de peticiones quejas y reclamos, del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, con el respectivo análisis durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 al 30 de junio de 2017, según los datos reportados por la oficina de servicios de información y atención al usuario SIAU.

## QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2017

Durante el primer semestre de 2017, se presentaron un total de 381 manifestaciones, de las cuales 127 fueron quejas y 163 reclamos. Entre las principales causas de quejas se evidencian 67 por trato inadecuado al usuario, con un porcentaje del 53%, 19 quejas por demora en la Atención de Urgencias Adultos y Pediatría, con un porcentaje del 15%, 17 quejas por Mala Comunicación (no se orienta adecuadamente al usuario), con un porcentaje del 13%, 16 quejas por Confort (falta de comillas), con un porcentaje del 13%, 1 queja por Continuidad (falta de continuidad en tratamientos médicos), 5 quejas por Otros Conceptos (no tienen que ver con la prestación del servicio) y una queja por Pertinencia (comida no adecuada a la dieta del paciente).

Las principales causas de reclamos obedecen a Accesibilidad (acceso a citas médicas a través del Call Center o personalmente) con un total de 64 reclamos, cuyo porcentaje representa el 39%, 62 reclamos por Oportunidad (Demora en la atención de Urgencias Adultos y Pediatría) con un porcentaje del 38%, 13 reclamos por Continuidad (falta de continuidad en tratamientos médicos) con un porcentaje del 8%, 9 reclamos por Trato (trato inadecuado al usuario) con un porcentaje 6%, 9 reclamos por Pertinencia (el usuario percibe que no hay congruencia en las indicaciones médicas) con un porcentaje del 6%, 4 reclamos por Comunicación (mala comunicación, no se le orienta adecuadamente al usuario) con un porcentaje del 2%, 3 reclamos por Seguridad (riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención) con un porcentaje del 2%, 2 reclamos por Otros conceptos que no tienen que ver con la prestación del servicio con un porcentaje del 1% y un reclamo por falta de camillas, con un porcentaje del 1%.

Es importante resaltar que para el primer trimestre del año 2017, a las quejas, reclamos y sugerencias, presentadas al HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., se les proporcionó respuesta en un 90%, mientras que en el primer trimestre del año 2016, fue del 83%.



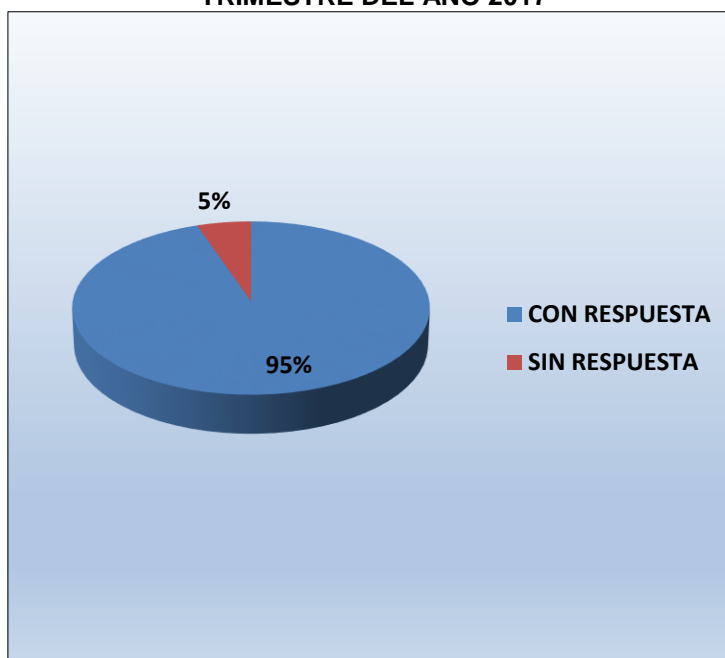
Lo anterior demuestra que existe responsabilidad por parte de los líderes de procesos, por dar oportunamente y dentro del término legal respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias, realizadas por los usuarios. Cabe anotar que la mayoría de quejas que están sin respuesta, para el primer trimestre del año 2017, cuyo porcentaje asciende al 10%, pertenecen a personal de planta y la empresa Servagro.

En lo referente a la respuesta dada al usuario a sus quejas, reclamos y sugerencias presentadas antes de los 15 días hábiles, tenemos un 71% en primer trimestre del año 2017 y un 62% en el primer trimestre del año 2016, lo cual permite concluir que hemos mejorado en un 9%.



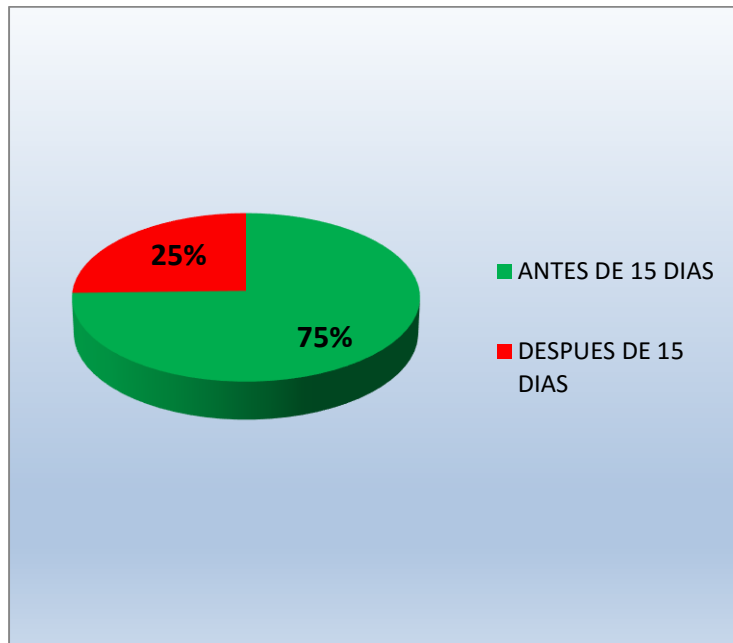
Para el segundo trimestre del año 2017, a las quejas, reclamos y sugerencias, presentadas al HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., se les dio respuesta oportuna en un 95%, mientras que en el primer trimestre del año 2017 fue el 90%. Lo anterior demuestra que hubo un incremento del 5% en la oportunidad de respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias, reflejando compromiso y responsabilidad por parte de los líderes de procesos y demás colaboradores.

#### OPORTUNIDAD EN RESPONDER QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017



En lo referente a la respuesta dada al usuario a sus quejas, reclamos y sugerencias presentadas antes de los 15 días hábiles, tenemos un 71% en primer trimestre del año 2017 y un 75% en el segundo trimestre del año 2016, lo cual permite concluir que hemos mejorado en un 4%.

### OPORTUNIDAD RESPONDER ANTES DE LOS QUINCE (15) DIAS LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017



Es importante resaltar que durante el primer semestre del año 2017, el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., recibió por parte de los usuarios 77 felicitaciones, por buen trato.



## CONCLUSIONES

- En la página web de nuestra entidad de salud [www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co), se cuenta con una Link denominado Información al usuario, el cual contiene el formulario o formato para presentar quejas, reclamos y sugerencias, como también la oficina del SIAU y buzones de PQRs.
- Se cuenta con un procedimiento documentado sobre la forma como deben realizarse las quejas y reclamos en la institución y con la oficina del SIAU, quien es la encargada de recepcionar y dar trámite a las quejas y reclamos presentados por los usuarios referente a la prestación de los servicios de salud, dando de esta forma cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.
- Existe responsabilidad por parte de los líderes de procesos, por dar oportunamente y dentro del término legal respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias, realizadas por los usuarios.
- La mayoría de las quejas y reclamos presentados durante el primer semestre de 2017 fueron causadas por trato inadecuado al usuario por parte del personal asistencial de la institución, al solicitar los servicios, acceso a citas médicas a través del Call Center o personalmente y demora en la atención de urgencias Adultos y Pediatría.
- Durante el primer semestre de 2017, se presentó un solo Derecho de Petición, el cual fue respondido de manera oportuna, cumpliendo con los requisitos de materialidad y oportunidad que establece la ley, según revisión física efectuada y el registro organizado que se lleva sobre el tema en particular.

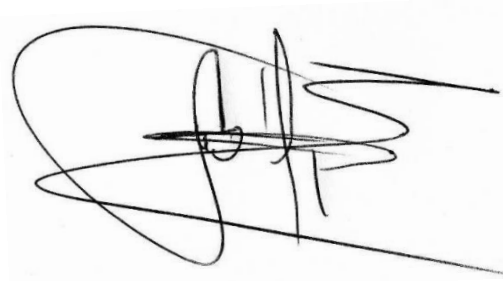
## RECOMENDACIONES

- Exigir a los líderes de procesos y sus colaboradores dar respuesta a las PQR, presentadas por los usuarios dentro de los términos legales, ya que de conformidad con la Ley 734 del 5 de febrero de 2002, artículo 34 numeral 34, es deber de cada Servidor Público “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”.
- Seguir cumpliendo con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 en relación a términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de funcionarios, so pena de sanción disciplinaria.
- Dar estricto cumplimiento a la resolución 1552 de 2013 emitida por el Ministerio de Salud, en cuanto a mantener la agenda médica abierta para poder otorgar las citas dentro de los días establecidos siguientes a la solicitud de la misma y evitar de esta manera las inconformidades presentadas por los usuarios en cuando tienen que venir o llamar varias veces a la institución para sacar la cita.
- La Coordinadora de Consulta Externa debe elaborar un plan de acción y/o contingencia para mejorar el acceso a citas médicas a través del Call Center.

## OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Teniendo en cuenta las quejas presentadas por parte de los usuarios del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, referente al trato inadecuado al usuario por parte de los profesionales de la salud, es necesario reforzar las capacitaciones a los empleados de la parte asistencial y administrativa en atención integral al cliente y humanización de los servicios de salud para mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre la atención del personal cuando requieren información o utilizan cualquiera de los servicios, Además de ello se debe oficiar nuevamente a los médicos sobre la prohibición de utilizar el celular cuando están en consulta o atendiendo un paciente en urgencias.

- Iniciar las investigaciones disciplinarias internas y determinar responsabilidades en el mal comportamiento de los empleados hacia el usuario e imponer las respectivas sanciones si a ello hubiere lugar.



**GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO**  
Jefe de Control Interno