

Popayán, 11 de agosto de 2021

Doctor  
**EDGAR EDUARDO VILLA**  
Gerente  
**HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**  
Popayán ©

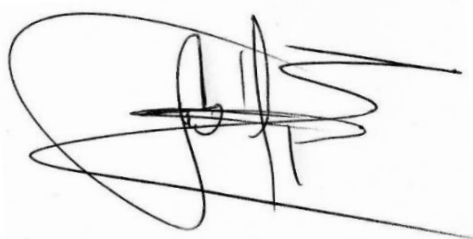
Asunto: Seguimiento PQRSD Primer Semestre 2021

Cordial Saludo

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, me permito remitir a su despacho, el seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias del Primer Semestre de la Vigencia 2021.

Es importante mencionar que la líder del Proceso Sistema Integral de Atención al Usuario "SIAU", debe coordinar con los procesos de hospitalización, pediatría y urgencias, para que envíen a mi despacho de manera escrita, cuáles fueron los motivos que llevaron a no dar respuesta dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019, a los tres (3) reclamos y queja presentada y el Plan de Mejoramiento que incluya las acciones correctivas para el hallazgo encontrado, indicando el responsable de la acción, fecha de inicio y terminación de esta tarea.

Institucionalmente,



**GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO**  
Jefe de Control Interno

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

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

**PRIMER SEMESTRE DE 2021**

**GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO**

Jefe de Oficina de Control Interno

**JULIO 2021**

## 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 durante el primer semestre del año 2021, 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 2021 y el 30 de junio de 2021.

## 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 2021 y el 30 de junio de 2021, así como la Resolución No. 0364 del 30 de agosto de 2019, para verificar y evaluar la oportunidad de respuesta de las PQRSD.

Se generó en el Sistema de Información DGH el reporte de manifestaciones del 01 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2021, para realizar un comparativo con el enviado por la Dra. Sandra Yadira Rosero, Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU", para determinar si existían errores o inconsistencias.

## CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada por el periodo comprendido entre al 01 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2021, dando cumplimiento a:

Ley 1474 del 2011 Artículo 76

Ley 1437 de 2011 Título 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

HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E. CALLE 15 N° 17 A – 196 LA LADERA, TEL: 8211721 – 8309700  
TELEFAX: 8381151 PÁGINA: [WWW.HOSUSANA.GOV.CO](http://WWW.HOSUSANA.GOV.CO) POPAYÁN, CAUCA – COLOMBIA

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 por el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2021 y el 30 de junio de 2021, según los

datos reportados por la oficina de Servicios de Información y Atención al Usuario "SIAU", como también los almacenados en el Sistema de Información DGH.

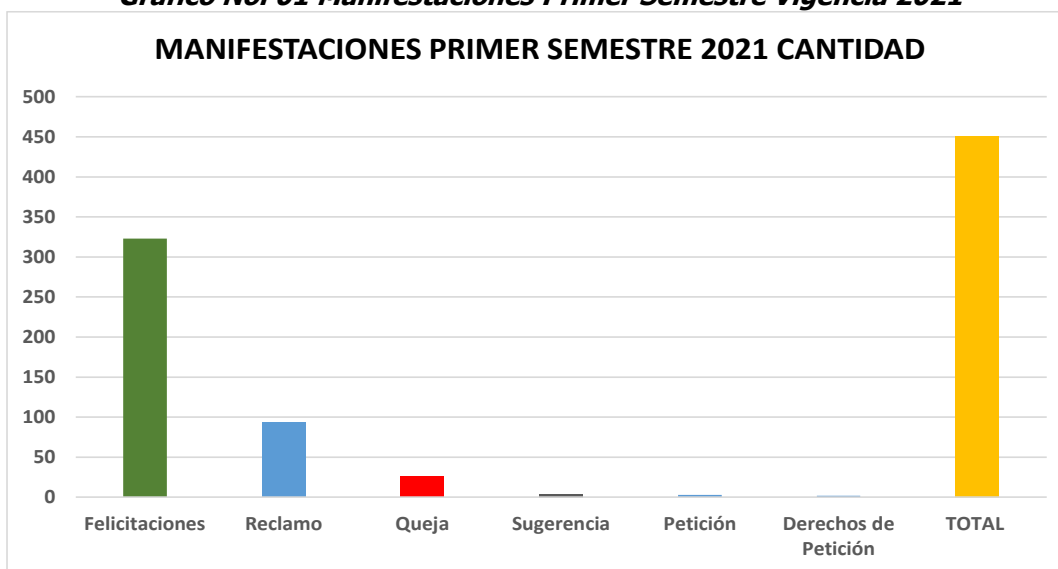
## PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

Durante el primer semestre de 2021 se puede evidenciar que fueron recepcionadas a través de los diferentes canales del SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, un total de 451 manifestaciones, de las cuales trecientas veintitrés (323) fueron manifestaciones, noventa y tres (93) reclamos, veintiséis (26) quejas, cuatro (04) sugerencias, veintinueve (29) peticiones y dos (02) derechos de petición, tal como lo ilustra el Cuadro No. 01 y su respectivo gráfico.

**Cuadro No. 01 Manifestaciones Primer Semestre Vigencia 2021**

MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2021	
TIPO	CANTIDAD
Felicitaciones	323
Reclamo	93
Queja	26
Sugerencia	4
Petición	29
Derechos de Petición	2
<b>TOTAL</b>	<b>477</b>

**Gráfico No. 01 Manifestaciones Primer Semestre Vigencia 2021**



**Cuadro No. 02 PQRSD por Procesos Primer Semestre Vigencia 2021**

PQRSD POR PROCESO PRIMER SEMESTRE 2021	
PROCESO	No. PQRS
Ambulatorio	48
Hospitalización Adultos	24
Urgencias Adultos	34
UCI Pediátrica	1
Fisioterapia	0
Hospitalización Pediátrica	3
SIAU	0
Urgencias Pediatría	6
UCI Adulto	1
Quirofanos	10
UCI Neonatal	1
Imágenes Diagnósticas	12
Administrativo	6
Recursos Físicos y Ambientales	2
Complementación Terapéutica	1
Economato	3
Trabajo Social	1
Terceros	1
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>154</b>

El Cuadro No. 02, nos ilustra que el proceso de nuestra entidad de salud donde más se reportaron PQRSD en el primer semestre de la vigencia 2021, fue el ambulatorio con cuarenta y ocho (48), que equivale al 31%, urgencias adultos con treinta y cuatro (34), que equivalen a un porcentaje del 22% y hospitalización adultos con veinticuatro (24), que equivale al 16% y sus principales causas fueron accesibilidad, comunicación, oportunidad y trato.

Es importante mencionar que, para el primer semestre del año 2021, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición presentados al **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, se les dio oportunidad de respuesta en los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019, por lo cual se logró establecer que el tiempo promedio de respuesta a los usuarios fue de tres días y medio.

De conformidad con lo anterior y de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer semestre de 2021 podemos analizar en la gráfica que del total de las manifestaciones del primer periodo de la vigencia 2021, el porcentaje más alto son las felicitaciones con un total de trescientos veintitrés (323) arrojando un porcentaje del

68%. En cuanto a las quejas y sugerencias el porcentaje bajo significativamente con respecto al primer semestre de la vigencia 2020, lo que significa que las medidas correctivas y mejoras constantes que se han venido implementando han sido efectivas para el acceso oportuno de los usuarios al servicio de salud brindado por el **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, con el objetivo de resolver las sugerencias y recomendaciones.

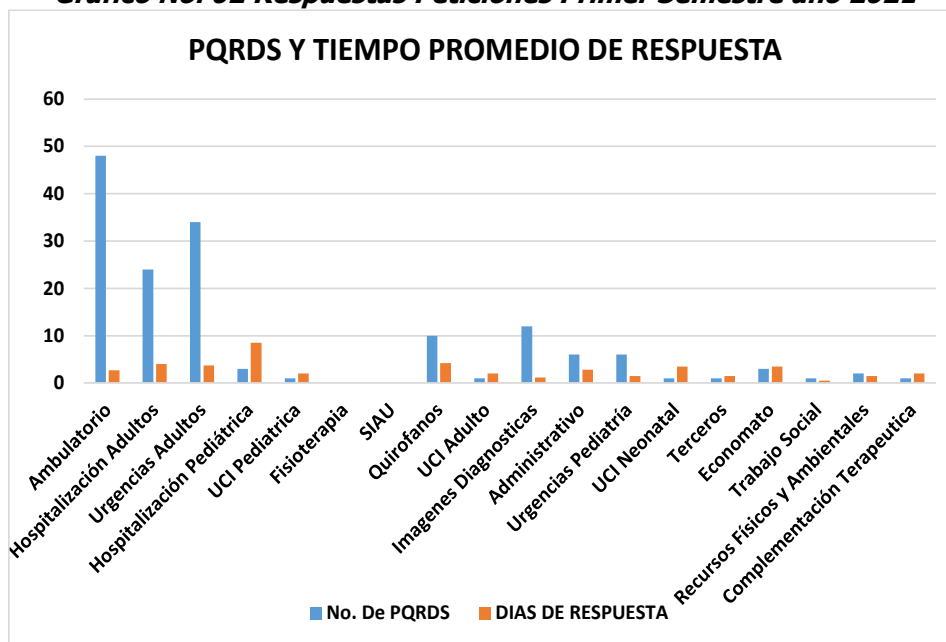
## RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En lo referente a la respuesta dada al usuario a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias, podemos concluir que para el primer semestre de 2021, el 100% fueron resueltas antes de los 15 días hábiles, solucionando la inconformidad del peticionario.

**Cuadro No. 03 Días Transcurridos entre la presentación y respuesta de las quejas recibidas en el período Primer Semestre 2021**

PROCESO	No. De PQRDS	DIAS DE RESPUESTA
Ambulatorio	48	3
Hospitalización Adultos	24	4
Urgencias Adultos	34	4
Hospitalización Pediátrica	3	9
UCI Pediátrica	1	2
Fisioterapia	0	0
SIAU	0	0
Quirofanos	10	4
UCI Adulto	1	2
Imágenes Diagnosticas	12	1
Administrativo	6	3
Urgencias Pediatría	6	2
UCI Neonatal	1	4
Terceros	1	2
Economato	3	4
Trabajo Social	1	1
Recursos Físicos y Ambientales	2	2
Complementación Terapéutica	1	2

**Gráfico No. 02 Respuestas Peticiones Primer Semestre año 2021**



Es importante resaltar que la PQRDS se están respondiendo dentro de los términos indicados en la en la Resolución No. 0364 del 30 de agosto de 2019.

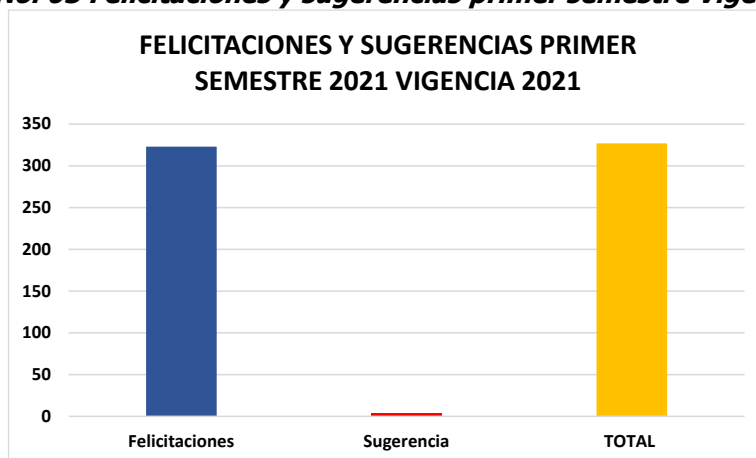
### FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2021

Las felicitaciones durante el primer semestre de la vigencia 2021 representaron el porcentaje más alto del total de las manifestaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021, lo que indica que se está realizando un buen trabajo, acatando las sugerencias y recomendaciones de los usuarios, por lo cual se puede concluir que existe compromiso y mejoramiento de la institución y del talento humano como se evidencia en el Cuadro No. 04 "**Felicitaciones y sugerencias primer semestre 2021**" y el "**Gráfico No. 03 Felicitaciones y sugerencias primer semestre 2021**".

**Cuadro No. 04 Felicitaciones y sugerencias primer semestre Vigencia 2021**

FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2021	
TIPO	CANTIDAD
Felicitaciones	323
Sugerencia	4
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>

**Gráfico No. 03 Felicitaciones y sugerencias primer semestre Vigencia 2021**



El Cuadro No. 04, nos ilustra que las felicitaciones tuvieron un incremento del 73% que están representadas en ciento treinta y seis (136), los reclamos aumentaron en el 90% que equivalen a cuarenta y cuatro (44), las sugerencias disminuyeron en un 86% que equivale a veinticinco (25), lo cual demuestra que cada día que pasa hemos mejorado en todos los aspectos de la atención integral de nuestra institución.

**Cuadro No. 05 Comparativo manifestaciones primer semestre vigencia 2020 y 2021**

COMPARATIVO MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2020 Y 2021				
TIPO	1ER SEMESTRE 2020	1ER SEMESTRE 2021	DIFERENCIA	VARIACIÓN
Felicitaciones	187	323	136	73
Reclamo	49	93	44	90
Queja	67	26	-41	-61
Sugerencia	29	4	-25	-86
Petición	24	29	5	21
Derechos de Petición	4	2	-2	-50

**Gráfico No. 04 Comparativo manifestaciones primer semestre vigencia 2020 y 2021**

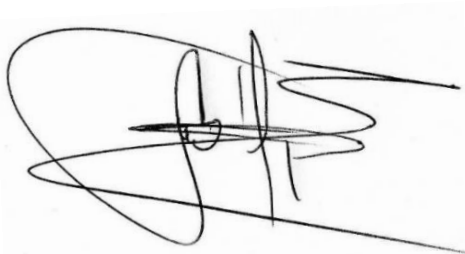


## CONCLUSIONES

- **EI HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, cuenta en su página web [www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co), con un Link denominado “PQRSD” (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias), donde se pueden realizar las PQRSD. Se cuenta también con la Oficina del SIAU, buzones de PQRSD en los servicios y el correo [peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co](mailto:peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co).
- Nuestra entidad de salud, tiene aprobado un Reglamento Interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en concordancia con la ley 1755 del 30 de junio de 2015, el cual fue aprobado mediante Resolución No. 0364 del 30 de agosto de 2019.
- Existe mucha responsabilidad por parte de los líderes de procesos y subprocesos, para dar oportunamente y dentro del término legal, respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, realizados por los usuarios.

## RECOMENDACIONES

- Realizar socializaciones continuas de los protocolos institucionales, guías médicas con el personal asistencial y evaluar la adherencia a dicho cumplimiento.
- Recomendar y enfatizar en reuniones de Comité de Terceros, el buen trato que deben dar a los pacientes, los empleados del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, y asociados partícipes de las organizaciones sindicales.
- Recordar en sesiones breves que realicen en los servicios, cuáles son los deberes y obligaciones de los usuarios.



**GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO**  
Jefe de Control Interno