

Popayán, 15 de enero de 2022

***Radicado Interno No. 526 de 2022***

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

Asunto: Seguimiento PQRSD Segundo Semestre Vigencia 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, sugerencias y denuncias, correspondientes al Segundo Semestre de la Vigencia 2021.

Es importante mencionar que la Líder del Proceso Sistema Integral de Atención al Usuario "SIAU", debe coordinar con el Proceso de Quirófanos, para que remita a mi despacho de manera escrita, cuáles fueron los motivos por los cuales no se dio respuesta al señor padre de familia de la menor Danna Valentina Juliana Botina Criollo, identificada con tarjeta de identidad No. 1058933912, dentro los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019 y a su vez remitir a mi despacho el Plan de Mejoramiento que incluya las acciones correctivas para el hallazgo encontrado, indicando el responsable, fecha de inicio y terminación de esta tarea.

Institucionalmente,



**GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO**  
Jefe de Control Interno

Copia vía correo electrónico: Subdirección Científica, Dra. Sandra Yadira Rosero

# **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.**

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

**GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO**

Jefe de Oficina de Control Interno

**DICIEMBRE 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 segundo 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 julio de 2021 y el 31 de diciembre 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 julio de 2021 y el 31 de diciembre 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 julio de 2021 y el 31 de diciembre 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 julio de 2021 y el 31 de diciembre 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 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 julio de 2021 y el 31 de diciembre 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.

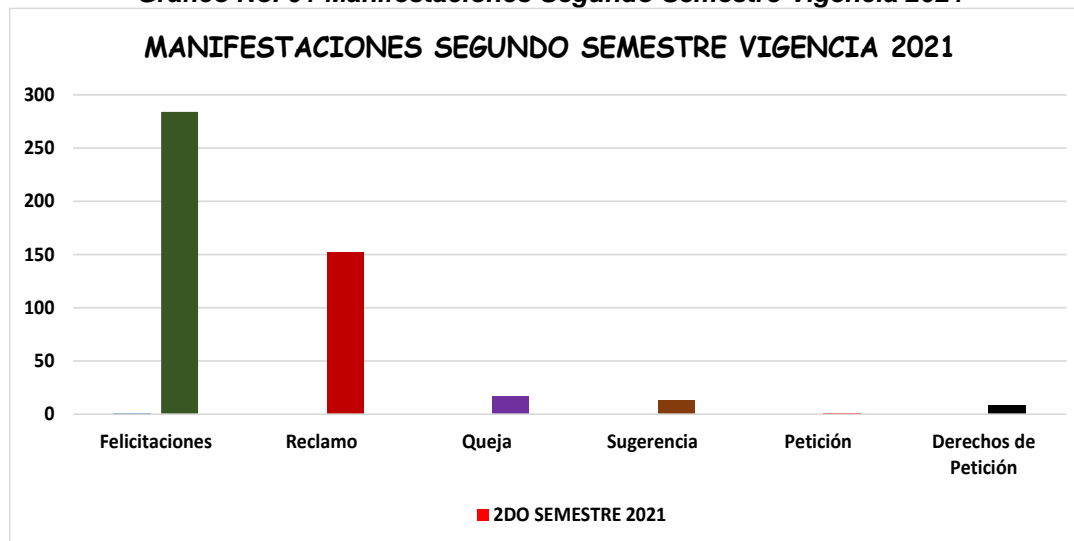
## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS “PQRDS” Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

Durante el segundo 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 cuatrocientas setenta y cinco (475) manifestaciones, de las cuales doscientas ochenta y cuatro (284) fueron felicitaciones, ciento cincuenta y dos (152) reclamos, diecisiete (17) quejas, trece (13) sugerencias, una (1) petición y ocho (8) derechos de petición, tal como lo ilustra el “Cuadro No. 01” y su respectivo “Gráfico No. 01”.

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

MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021	
TIPO	2DO SEMESTRE 2021
Felicitaciones	284
Reclamo	152
Queja	17
Sugerencia	13
Petición	1
Derechos de Petición	8
<b>TOTAL MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2021</b>	<b>475</b>

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



**Cuadro No. 02 PQRSD por Procesos y/o Subproceso Segundo Semestre Vigencia 2021**

PQRDS POR PROCESO Y/O SUBPROCESO	
PROCESO Y/O SUBPROCESO	PQRDS
Ambulatorio	46
Urgencias	32
Hospitalización	34
Administrativo	12
Quirofanos	26
Hospitalización Pediátrica	14
Gestión de Recursos Físicos y Ambientales	6
Pediatría	8
Imagenes Diagnosticas	3
Trabajo Social	2
UCI Neonatal	1
UCI Pediatrica	1
Terceros	1
UCI Adulto	1
Economato	4
<b>TOTAL PQRDS</b>	<b>191</b>

El Cuadro No. 02, nos ilustra que el proceso de nuestra entidad de salud donde más se reportaron PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2021, fue el ambulatorio con cuarenta y seis (46), hospitalización con treinta y cuatro (34), urgencias adultos con treinta y dos (32), quirófanos con veintiséis (26) y hospitalización pediátrica con catorce (14) y sus principales causas fueron comunicación, oportunidad, accesibilidad, confort y trato.

Es importante mencionar que, para el segundo semestre del año 2021, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas 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 de reclamos a los usuarios fue de tres a cuatro días.

De conformidad con lo anterior y de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, podemos concluir y analizar de acuerdo a la **Gráfica No. 01 “Manifestaciones Segundo Semestre Vigencia 2021”**, que el porcentaje más alto fueron las felicitaciones con un total de doscientas ochenta y cuatro (284), con un porcentaje del 60%, seguido de los reclamos que ascendieron a ciento cincuenta y dos (152), con un porcentaje de participación del 32%, sobre el total de las manifestaciones del segundo semestre de la vigencia 2021.

## RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

Con respecto a la respuesta dada al usuario a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias, podemos concluir que para el segundo semestre de la vigencia 2021, el 99% de estas fueron resueltas antes de los 15 días

hábiles, excepto un reclamo realizado por el señor padre de familia de la menor Danna Valentina Juliana Botina Criollo, identificada T.I. 1058933912, quien expreso **“inconformidad por falta de comunicación durante el proceso de atención”**, que se dio respuesta al reclamante en un término de 25 días, por lo cual se invita al Proceso de Quirófanos, atender los reclamos en los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019 .

## HALLAZGO No. 01

Al realizar la revisión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias del segundo semestre de la vigencia 2021, se puede concluir que el Proceso de Quirófanos, no se dio respuesta al reclamo sobre la **“inconformidad por falta de comunicación durante el proceso de atención”**, el cual fue realizado por el señor padre de familia de la menor Danna Valentina Juliana Botina Criollo, identificada con tarjeta de identidad No. 1058933912, dentro los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019.

La situación presentada genera una observación administrativa que implica la inclusión de actividades de mejora inmediatas en un Plan de Mejoramiento que el Proceso de Quirófanos, suscribirán con motivo del presente informe, ya que la respuesta a las PQRS, deben atenderse dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019.

## FELICITACIONES Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIAS 2020 Y 2021

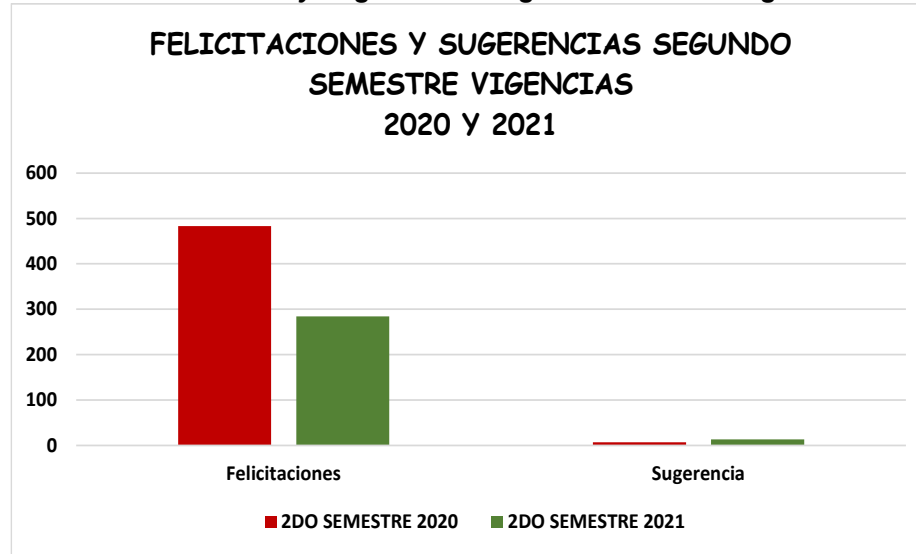
Las felicitaciones durante el segundo semestre de la vigencia 2021, tuvieron una disminución del -41,20%, equivalente a ciento noventa y nueve (199), frente al segundo semestre de la vigencia 2020 y las sugerencias durante el segundo semestre de la vigencia 2021, tuvieron un aumento del 85,71%, equivalente a seis (6), frente al segundo semestre de la vigencia 2020, razón por la cual se debe entrar a revisar para determinar a qué obedece esta disminución e iniciar un plan de mejoramiento. El **“Cuadro No. 03 Felicitaciones y Sugerencias Segundo Semestre Vigencias 2020 y 2021”** y **“Gráfico No. 02 Felicitaciones y Sugerencias Segundo Semestre Vigencias 2020 y 2021”**, nos ilustra dicha situación encontrada:

**Cuadro No. 03 Felicitaciones y Sugerencias Segundo Semestre Vigencias 2020 y 2021**

FELICITACIONES Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIAS 2021 Y 2021				
TIPO	2DO SEMESTRE 2020	2DO SEMESTRE 2021	DIFERENCIA	VARIACIÓN
Felicitaciones	483	284	-199	-41,20
Sugerencia	7	13	6	85,71



**Gráfico No. 02 Felicitaciones y Sugerencias Segundo Semestre Vigencias 2020 y 2021**



El Cuadro No. 04, nos ilustra que las felicitaciones tuvieron una disminución del -41,20%, que están representadas en ciento noventa y nueve (199), los reclamos aumentaron en el 137,50%, que equivalen a ochenta y ocho (88), las quejas disminuyeron en un 50%, que equivale a diecisiete (17), las Peticiones y los Derechos de Petición disminuyeron, el -98,25% y -82,98, respectivamente, lo cual demuestra que cada día que pasa hemos mejorado en todos los aspectos de la atención integral de nuestra institución.

**Cuadro No. 04 Comparativo manifestaciones segundo semestre vigencia 2020 y 2021**

COMPARATIVO MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2020 Y 2021				
TIPO	2DO SEMESTRE 2020	2DO SEMESTRE 2021	DIFERENCIA	VARIACIÓN
Felicitaciones	483	284	-199	-41,20
Reclamo	64	152	88	137,50
Queja	34	17	-17	-50,00
Sugerencia	7	13	6	85,71
Petición	57	1	-56	-98,25
Derechos de Petición	47	8	-39	-82,98



**Gráfico No. 03 Comparativo manifestaciones segundo semestre vigencia 2020 y 2021**



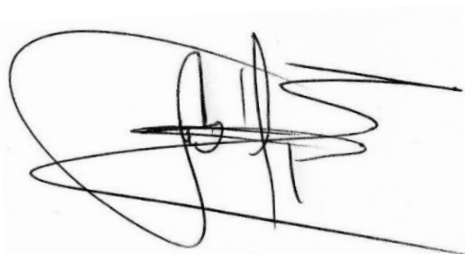
### CONCLUSIONES

- **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 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 de los líderes de procesos, subprocesos y sus colaboradores, para dar respuesta de manera oportuna y dentro de los términos legales, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, realizadas 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 afiliados partícipes de las organizaciones sindicales.

- Recordar en sesiones breves que se realicen en los servicios, cuáles son los deberes y derechos del paciente.
- Debemos velar por aumentar el número de felicitaciones, ya que durante el segundo semestre de la vigencia 2021, tuvieron una disminución del -41,20%, equivalente a ciento noventa y nueve (199), frente al segundo semestre de la vigencia 2020, razón por la cual se debe entrar a revisar para determinar a qué obedece esta disminución e iniciar un plan de mejoramiento.



**GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO**  
Jefe de Control Interno