

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

INFORME SEGUNDO SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

CUMPLIMIENTO ART. 76 LEY 1474 DE 2011

NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario

FECHA DEL INFORME: 21 de febrero de 2024

ELABORADO: Argemiro Pérez Carrillo Asesor de Control Interno,
Lizet Dayana Suarez Jiménez Auxiliar de Control Interno

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la atención al usuario, el cumplimiento de tiempo de respuesta de Peticiones Quejas y Reclamos (PQR) y acciones de mejora el Hospital Departamental de Granada E.S.E

ALCANCE: Segundo Semestre de 2023

	<p>"UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS" CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: contraolinterno@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	---	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno del Hospital Departamental de Granada, en su rol de evaluador independiente y enfoque a la prevención, en el marco del artículo 76 de la Ley 174 de 2011, elaboró el presente informe sobre el seguimiento a la gestión del proceso de Atención al Usuario del Hospital Departamental de Granada, teniendo como fundamento los resultados presentados por el área de atención al usuario, el seguimiento mensual que realiza esta oficina al cumplimiento de las respuestas oportunas a los usuarios y la acción de mejora como resultado de las peticiones quejas, reclamos y felicitaciones - PQR.

En este orden de ideas, el Hospital Departamental de Granada a través de la Oficina de Control Interno, en áreas del mejoramiento continuo en todos sus procesos, y procurando pronta resolución a las inquietudes de usuarios, realiza actividades de evaluación a las respuestas a las peticiones quejas y reclamos generando las observaciones y recomendaciones pertinentes.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

CONCEPTOS GENERALES

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, estos son los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones presentadas a esta entidad:

Categoría Documental	Términos de respuesta en días hábiles
Consulta	30
Denuncia	15
Petición de información	10
Petición de Interés General	15
Petición de Interés Particular	15
Queja	15
Reclamo	15
Solicitud de copias de documentos	10
Sugerencia	15
Felicitación	15
Petición de otras entidades	10
No competencia de Minsalud	5

	<p align="center">“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</p> <p align="center">CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: contraolinterno@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	---	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

I. TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el segundo semestre de 2023 realizamos seguimiento mensual a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF), tomando como referencia el control que se lleva en la oficina de atención al usuario del Hospital Departamental de Granada, para verificar las acciones que desarrolla la entidad tendiente al mejoramiento derivado de estas comunicaciones, así como tiempo de respuesta a los usuarios.

Cuadro No 1: Motivos de Quejas Segundo Semestre de 2023

UFUN- MOTIVO	FACTURACION	CIRUGIA	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	PEDIATRIA	URGENCIAS Y OBSERVA	REFERENCIA	IMAGENOLOGIA	UMI	UCI	GINECOLOGIA	CONDICIONES DE ORDEN Y ASEO	TOTAL
HUMANIZACIÓN	1	0	3	5	4	6	0	0	0	0	1	3	23
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	5	1	1	0	0	0	1	0	0	8
OPORTUNIDAD	0	0	1	0	0	4	0	1	1	0	0	0	7
PERTINENCIA	1	1	0	5	0	2	1	0	0	0	0	0	10
	2	1	4	15	4	12	1	1	1	1	1	3	48

En este contexto se revisaron las siguientes quejas:

Cuadro N 2: Relación de quejas revisadas por Control Interno

Nº	QUEJA	OBSERVACION/SEGUIMIENTO
194	Presentada por la usuaria DARI RODRIGUEZ La usuaria se siente inconforme con la poca humanización en el servicio de HOSPITALIZACION.	Se socializo con la subgerente asistencial haciendo análisis del cual no se logra evidenciar cual especialista fue quien incurrió en esta falla, por tal motivo se procede a realizar socialización con todos los médicos especialista de la institución, recordando la importancia de tener comunicación asertiva con los usuarios; por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución. TIEMPO RESPUESTA: 4 días
205	Presentada por el usuario IGNACIO ANDRADE La usuaria se siente inconforme con la poca humanización en el servicio de URGENCIAS.	Se socializo con la gestora con la gestora de urgencias, de lo cual se hace análisis, evidenciando la falta de pertinencia en el actuar del médico general, lo cual le comentamos que el médico general EDWIN FAGUA ya no labora en el H.D.G. y por ende no se puede realizar acción correctiva. TIEMPO RESPUESTA: 10 días
215	Presentada por el usuario JAVIER SARMIENTO El usuario se siente inconforme por estar prestando el servicio el camillero JHon Caro en el H.D.G.	Inspeccionado el PQR se socializo con el subgerente asistencial, de lo cual refiere que se realizo un traslado por competencias a la empresa contratante compañía vital de Colombia SAS mediante el oficio N° EXT.0149. TIEMPO RESPUESTA: 8 días

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: contraolinterno@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

314	Presentada por el usuario JOSE FREDY RUEDA El usuario se siente inconforme con a la poca pertinencia en el servicio de FACTURACION DE CONSULTA EXTERNA.	Se socializo con la gestora del servicio, evidenciándose efectivamente la falta de pertinencia en la atención con su persona, lo cual se realiza descargos a la facturadora KIMBERLY QUEVEDO y se reporta con la empresa contratante COVICOL S.A.S, con lo cual la funcionaria reconoce su error con base a la puerta de acceso en el comprobante de la factura, seguidamente se le socializa la importancia del buen trato hacia nuestros usuarios. TIEMPO RESPUESTA: 1 día
334	Presentada por la usuaria YOLIMA ZORAIDA COMPOS La usuaria realiza sugerencia sobre la infraestructura de HDG mejora.	El mejoramiento de la infraestructura y la dotación de elementos médicos del Hospital Departamental de Granada E.S.E; está condicionado a nuestros recursos financieros, que en estos momentos son limitados debido a la falta de cumplimiento de los pagos de las diferentes ERP, lo que ocasiona la falta de liquidez en la institución. En la actualidad nuestra cartera con corte al mes de septiembre de 2023 es de \$73.457.510.348, se priorizan elementos de mayor importancia en la presentación de servicios de salud como son el personal asistencial, medicamentos, material de osteosíntesis, oxígeno entre otros. Presentamos disculpas por los inconvenientes manifestados y estamos trabajando para subsanarlos. TIEMPO RESPUESTA: 6 días
338	Presentada por la usuaria MONICA MARTINEZ La usuaria se siente inconforme con la falta de humanización en el servicio de hospitalización.	Se socializo con la gestora del servicio y la subgerente asistencial, evidenciándose la falta de oportunidad durante la atención. Seguidamente se le realiza socialización con el personal de salud la política institucional que tiene el Hospital Departamental de Granada E.S.E. sobre la atención humanizada, segura y de calidad, se adquieren compromisos por parte del personal en pro de nuestros pacientes. TIEMPO RESPUESTA: 30 días
342	Presentada por la usuaria MARICELA CASTILLO La usuaria se siente inconforme con la falta de humanización en el servicio de urgencias.	Se socializo con la gestora del servicio y la subgerente asistencial, evidenciándose la falta de oportunidad durante la atención. Seguidamente se le realiza socialización con el personal de salud la política institucional que tiene el Hospital Departamental de Granada E.S.E. sobre la atención humanizada, segura y de calidad, se adquieren compromisos por parte del personal en pro de nuestros pacientes. por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución. TIEMPO RESPUESTA: 30 días
344	Presentada por el usuario EDIER ERLEY BRITO El usuario se siente inconforme con la poca humanización en el servicio de PEDIATRIA.	Se socializo con la gestora del servicio y la subgerente asistencial, de lo cual se hace análisis y realiza llamado de atención al trabajador realizando compromisos de su parte. Se recuerda al trabajador que ante una reiterada eventualidad de incumplimiento al reglamento interno de trabajo se abrirá un proceso disciplinario. Se realiza por parte del trabajador una acción reparadora dirigida a los pacientes o su servicio. TIEMPO RESPUESTA: 26 días

Como se puede observar en el cuadro N.º 1 se presentaron 23 quejas por atribuidas a falta de humanización en la prestación de los diferentes servicios así: en facturación 1, consulta externa 3, hospitalización 5, pediatría 4, urgencias y observación 6, ginecología 1, por servicio de aseo y limpieza 3.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: controlinterno@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

La infraestructura es otro motivo recurrente el cual se presentaron 8 quejas, hospitalización 5, pediatría 1, urgencias y observación 1, UCI: 1

Por oportunidad en la prestación del servicio se presentaron 7 quejas, consulta externa 1, urgencias y observación se presentó 4, Imagenología 1 y UMI 1.

Por pertinencia en la prestación del servicio 10 quejas: facturación 1, cirugía 1, en el servicio de hospitalización 5, urgencias y observación se presentó 2 y Referencia 1.

Revisado el tiempo de respuesta brindado a los ciudadanos, se concluye que algunas quejas no están siendo respondidas en los términos establecidos en los procedimientos internos y la ley lo cual se evidencia en las respuestas a las quejas 338, 342 y 344.

Se resalta que el mayor motivo de queja sigue siendo “la falta de humanización en la prestación de algunos servicios” a pesar las existencias de un programa institucional orientado al tema, por lo cual es importante revisar, si las actividades que se desarrollan para prevenir estas falencias están siendo efectivas.

RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2023

Cuadro N 3: motivo de reclamos por UFUN

MOTIVO-UFUN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	CIRUGIA	OBSERVACION	UCI	UCINEO NATAL	PEDIATRIA	UMI	URGENCIAS Y OBSERVACION	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HUMANIZACION	0	0	1	0	0	0	1	1	1	4
OPORTUNIDAD	0	0	0	0	0	3	0	1	1	5
PERTINENCIA	0	1	0	1	1	0	0	0	5	8
TOTALES	0	1	1	1	1	3	1	2	7	17

II. SEGUIMIENTO A RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION Y SOLICITUDES

Los derechos de petición y solicitudes de información son radicados en la recepción de la entidad y/o se reciben por medio electrónicos en los correos institucionales, posteriormente y son entregados a cada una de las sugerencias para el trámite respectivo, para este seguimiento se acudió a cada uno de los procesos responsables.

Se observa que la información y tramites correspondiente referente a los derechos de petición y solicitud no está consolidada en un único informe, por lo tanto, se dificulta la trazabilidad y publicación de información de interés de los usuarios en la página WEB, lo cual está contenido en programa de ética y transparencia pública.

	<p align="center"> “UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: contraolinterno@hospitalgranada.gov.co </p>	
---	---	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

Se tomaron los siguientes radicados de manera aleatoria, con el objetivo de verificar el cumplimiento en el tiempo de respuesta a los derechos de petición de los usuarios.

Cuadro N 4 verificación por Control Interno de cumplimiento del tiempo de respuesta a los usuarios

RADICADO Nº	TERCERO	ASUNTO DE SOLICITUD	MEDIO CONTESTADO	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS HÁBILES
4362	LUZ EDITH JIMENEZ	DERECHO DE PETICIÓN	CORREO	13/10/2023	18/10/2023	2
5552	JULIO ERNESTO SANCHEZ MANGUER	DERECHO DE PETICION	CORREO	18/10/2023	16/11/2023	19
4362	COLFONDOS	NOTIFICACION INCUMPLIMIENTO PAGO APORTES A PENSION	CORREO	11/09/2023	13/09/2023	2
4426	ORLANDO CASTIBLANCO MORENO	CETIL	CORREO	20/09/2023	03/10/2023	9
4089	ANGELO JOSE GAITAN RODRIGUEZ	HISTORIA CLINICA -CASA COMERCIAL	CORREO	05/07/2023	27/07/2023	15
4103	ANDREA MARIA GOMEZ DIAZ	HISTORIA CLINICA	CORREO	10/07/2023	26/07/2023	11
4114	SANDRA MILENA GIL RODRIGUEZ	HISTORIA CLINICA	CORREO	11/07/2023	27/07/2023	11
4171	NOLBERTO REYES DIAZ	HISTORIA CLINICA	CORREO	26/07/2023	09/08/2023	9
4174	LUIS HUMBERTO CASTAÑO ORTIZ	HISTORIA CLINICA	CORREO	26/07/2023	09/08/2023	9
4196	JAZMIN GIL PULIDO	HISTORIA CLINICA	CORREO	01/08/2023	10/08/2023	6
4197	MARCO ANTONIO MORENO VEGA	HISTORIA CLINICA	CORREO	01/08/2023	10/08/2023	6
4198	MARTHA CECILIA RODRIGUEZ RESTREPO	HISTORIA CLINICA	CORREO	01/08/2023	10/08/2023	6
4206	LIZETH CAROLINA VIRGUEZ FONSECA	HISTORIA CLINICA	CORREO	02/08/2023	10/08/2023	5
4207	ALBERTO GARCIA VASQUEZ	HISTORIA CLINICA	CORREO	03/08/2023	10/08/2023	4
4318	ZULMA ZULAY NARVAEZ DIAZ	HISTORIA CLINICA	CORREO	01/09/2023	07/09/2023	4
4319	INGRID DAYANA BOHORQUEZ RODRIGUEZ	HISTORIA CLINICA	CORREO	01/09/2023	07/09/2023	4
4320	YUBER YULIAN GARCIA BEYOTA	HISTORIA CLINICA	CORREO	01/09/2023	06/09/2023	3
4323	M&G GRUPO INTEGRAL S.A.S	HISTORIA CLINICA	CORREO	04/09/2023	07/09/2023	3
4324	ANA SOILA CABRERA PALACIOS	HISTORIA CLINICA	CORREO	04/09/2023	07/09/2023	3
4488	CLAUDIA ANDREA ORTEGA	HISTORIA CLINICA	CORREO	03/10/2023	03/10/2023	El mismo día
4498	JOSE FREDDY RUEDA	HISTORIA CLINICA	CORREO	05/10/2023	05/10/2023	El mismo día
4499	ALEXANDRA LOPEZ AVILA	HISTORIA CLINICA	CORREO	05/10/2023	05/10/2023	El mismo día
5500	CARLOS JULIO BRIÑEZ DEVIA	HISTORIA CLINICA	CORREO	05/10/2023	05/10/2023	El mismo día
5505	CARLOS ENRIQUE GAITAN	HISTORIA CLINICA	CORREO	06/10/2023	06/10/2023	El mismo día
5645	VICTOR MANUEL GARCIA BERNAL	HISTORIA CLINICA	CORREO	07/11/2023	28/11/2023	14
5646	YHOBANI RODRIGUEZ	HISTORIA CLINICA	CORREO	07/11/2023	28/11/2023	14

	"UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS" CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: contraointerno@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

5648	JOSE LUIS ROJAS	HISTORIA CLINICA	CORREO	07/11/2023	14/11/2023	4
5649	DIANA KATHERIN TOCARA DAZA	HISTORIA CLINICA	CORREO	08/11/2023	16/11/2023	5
5650	LUIS ALFREDO MENDEZ MORENO	HISTORIA CLINICA	CORREO	07/11/2023	10/11/2023	3
5804	YAN CARLOS MAHECHA BAQUERO	HISTORIA CLINICA	CORREO	07/12/2023	12/12/2023	5
5811	JUSTO ALDEMAR GONZALEZ LUJAN	HISTORIA CLINICA	CORREO	11/12/2023	12/12/2023	1
5812	JOSE MIGUEL RUIZ	HISTORIA CLINICA	CORREO	12/12/2023	13/12/2023	1
5817	YENY PASTORA RUBIO JARAMILLO	HISTORIA CLINICA	CORREO	13/12/2023	13/12/2023	El mismo día
5818	ANYI LORENA TAPIERO BEJARANO	HISTORIA CLINICA	CORREO	13/12/2023	13/12/2023	El mismo día

De igual manera realizado el seguimiento a los derechos de peticiones y solicitudes presentados durante el segundo semestre del año 2023 a las diferentes dependencias, se evidenció falta cumplimiento en las respuestas según los parámetros establecidos por la ley 1755 de 2015 en los radicados N° 5552, 4089,4103, 4114, 5645,5646

VERIFICACIÓN DE PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

Se verifica la página institucional del Hospital Departamental de Granada en link <https://hospitalgranada.gov.co/portal/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/> y encontramos publicación del informe de peticiones quejas, reclamos y felicitaciones por parte de la Oficina de Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre de 2023.

En referencia a los derechos de petición interpuestos por los ciudadanos no se encontró información publicada en la página web institucional, en lo correspondiente al año 2023.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

CONCLUSION

Las quejas y reclamaciones presentadas por usuarios durante el segundo semestre del año 2023 fueron 65 lo que indica que el 0.0012% de las 56154 personas atendidas en el hospital manifestaron algún tipo de inconformidad frente al servicio recibido.

Hay recurrencia de la humanización como principal motivo de queja en la prestación del servicio, pese a la existencia de un programa de humanización.

No se está cumpliendo con los términos de respuesta a los usuarios en las PQR ni en los derechos de petición según lo establece la ley 1755 de 2015,

El control de la información sobre derechos de petición no esta consolidada en un solo lugar lo cual dificulta su trazabilidad y seguimiento, y no se está publicando la relación de derechos de petición y su trámite de manera trimestral la página web como lo establece el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES

Se recomienda dar cumplimiento a los tiempos de respuestas a los usuarios establecidos en los procedimientos internos y la ley 1755 de 2015

Publicar la relación trimestral de los derechos petición y su trámite en la página WEB Institucional dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria o Programa de Ética Transparencia Pública.

Revisar la efectividad de las actividades contenidas en del Programa de Humanización y su impacto en las quejas y reclamos por prestación del servicio.

Desde la Unidad de Control Interno recordamos que los derechos de petición se deben responder dentro de los 15 días siguientes a su recepción, y las peticiones de documentos e información dentro de los 10 días siguientes a su recepción según el Artículo 14. Ley 1755 de 2015.


ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
 Asesor de Control Interno

Elaboró: Dayana Suarez
 Reviso y Aprobó: Argemiro Pérez Carrillo

	<p align="center"> “UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: contraolinterno@hospitalgranada.gov.co </p>	
---	--	---