

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMER SEMESTRE DE 2024

CUMPLIMIENTO ART. 76 LEY 1474 DE 2011

NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario

FECHA DEL INFORME: 10 de septiembre de 2024

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

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la respuesta oportuna a PQR y la acción de mejora de la misma en el Hospital Departamental de Granada E.S.E

ALCANCE: Primer Semestre de 2024

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

INTRODUCCIÓN

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, elabora el presente informe de 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 mensualizado que realiza esta oficina al cumplimiento de las respuestas oportunas a los usuarios y la acción de mejora como resultado de la PQR.

En este orden de ideas, la unidad de Control Interno, en aras del mejoramiento continuo en todos sus procesos, y procurando pronta resolución a las inquietudes de los 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 SOBRE PQRDF

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. Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

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:

Tabla N° 1: Tiempo de respuesta de peticiones y quejas solicitudes de información

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
Cuando la solicitud no es competencia del Hospital	5

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

De acuerdo a la Circular externa 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, las quejas se deben clasificar y responder de acuerdo a los siguientes parámetros

Tabla N° 2 Clasificación y tiempo de respuestas de los reclamos

RECLAMOS	DEFINICION	TÉRMINOS DE RESPUESTA
Reclamo de Riesgo Simple	Insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector	Tiempo máximo de respuesta de setenta y dos (72) horas
Reclamos de Riesgos Priorizados	Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud	Tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho (48) horas
Reclamos de Vital	Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.	Tiempo máximo de respuesta de veinticuatro (24) horas

Copias: dentro de los **tres (3) días hábiles** - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

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

QUEJAS PRIMER SEMESTRE DE 2024

La unidad de control interno lleva a cabo seguimiento mensual a las al trámite y respuestas de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF), tomando como referencia cuadro de control de la oficina de atención al usuario y sus respectivos registros físicos, procediendo a verificar las acciones que desarrolla por la entidad tendiente al mejoramiento derivado de estas comunicaciones; de esta manera como se puede ver en el cuadro N° 3 el principal motivo de queja es: “falta de humanización” ya que 27 quejas de las 41 es decir el 66% de los usuarios que interpusieron queja lo hicieron por consideración trato deshumanizado por parte de personal de la institución.

Debe tenerse claro que las quejas, según la definición normativa corresponde inconformidades con el actuar de un funcionario de la entidad en la atención recibida.

Tabla No 3: Motivos de Quejas primer Semestre de 2024

MOTIVOS QUEJAS POR UFUN									
UFUN-MOTIVO	IMAGENOLOGIA	CIRUGÍA/UMI	CITAS	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	PEDIATRÍA	URGENCIAS Y OBSERVA	UCI NEONATAL	TOTAL
HUMANIZACIÓN	1	3	0	5	8	1	7	2	27
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	2	0	1	0	3
OPORTUNIDAD	0	0	0	1	0	0	1	0	2
PERTINENCIA	0	2	1	1	1	2	2	0	9
TOTAL	1	5	1	7	11	3	11	2	41

Como se puede observar en el cuadro N° 3, en relación con los puntos de atención donde se generaron las quejas, aparece el servicio de Hospitalización con 11, Observación y urgencias con 11, Consulta externa con 7, cirugía con 5, UCI neonatal 2; Imagenología 1 y pediatría con 3.

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

En este contexto en la Oficina de Control Interno se revisaron las siguientes quejas:

Tabla N° 4: Relación de quejas revisadas por la Unidad de Control Interno

Nº	QUEJA	OBSERVACIÓN/SEGUIMIENTO
56	Presentada por la usuaria Paola Alejo La usuaria presenta inconformidad con respecto a la poca humanización en el servicio de IMAGENES DIAGNOSTICAS	Se socializo con la gestora del servicio, se realiza llamado de atención a la tecnología, seguidamente se realiza socialización recordando la importancia del buen trato. Por lo anterior se solicita disculpas de parte de la institución. Tiempo de respuesta 19 días hábiles.
15	Presentada por el usuario URIEL LANCHO El usuario manifiesta inconformidad con la poca humanización en el servicio de CIRUGÍA.	Se socializo con la Subgerente Asistencial, se realiza llamado de atención al personal, seguidamente se realiza socialización de la política institucional de atención. Tiempo de respuesta 6 días hábiles.
97	Presentada por la usuaria JENNY GARCES GUZMÁN La usuaria manifiesta inconformidad con la poca humanización en el servicio de UMI.	Se socializo con el gestor del servicio, se realiza llamado de atención al personal y realiza socialización recalcando la importancia del buen trato a nuestros usuarios. Por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución. Tiempo de respuesta 15 días hábiles.
04	Presentada por la usuaria BLANCA INES CACERES ROMERO La usuaria manifiesta inconformidad con respecto a la poca humanización en el servicio de CIRUGÍA CON LA PROGRAMACIÓN	Se socializo con la Gestora del servicio, se realiza llamado de atención y descargos a la auxiliar de enfermería GENAIRA RODRIGUEZ, seguidamente se realiza socialización recordando la importancia del buen trato a nuestros usuarios y la manera de dirigirse a si mismos. Tiempo de Respuesta 6 días hábiles.
21	Presentada por la usuaria NATALIA OCAMPO La usuaria manifiesta inconformidad con respecto al trato inadecuado a los usuarios de parte de la jefe triage Heleen Borrás Ojito.	Se socializa con la gestora del servicio, se realiza llamado de atención, seguidamente se realiza socialización recordando la importancia del buen trato a nuestros usuarios, le recordamos que todas las acciones de mejora se hacen con el fin de mejorar cada día nuestros servicios. Tiempo de respuesta 4 días.
80	Presentada por la usuaria EDISOLINA RIVERA MORALES La usuaria manifiesta inconformidad con la poca humanización en el servicio de HOSPITALIZACIÓN.	Se socializo con el Gestor del servicio de lo cual se hace análisis al caso, se realiza llamado de atención a la auxiliar YULIANA y se realiza socialización recalcando la importancia del buen trato. Tiempo de respuesta 20 días hábiles
94	Presentada por el usuario NEVIS OSORIO RENDON El usuario manifiesta inconformidad con la atención brindada del médico TAYSER AHMAD ABDULLAN.	Se socialización con el doctor TAYSER AHMAD ABDULLAN, donde indica que en el momento de presentarle la atención a la paciente NEVIS JANETH OSORIO la paciente refiere su motivo de consulta es el de acné para lo cual el especialista refiere que no atiende enfermedades de origen dermatológico, sin embargo, atendió la paciente e incluso le realizo el proceso para plomero. Tiempo de respuesta 11 días.
79	Presentada por la usuaria LUZ ADRIANA La usuaria manifiesta inconformidad con respecto a la poca oportunidad en el servicio de CONSULTA EXTERNA.	Se socializo con la gestora del servicio, se realiza llamado de atención al DR. LAMPREA. Seguidamente se realiza socialización recordando la importancia del buen trato en la atención prestada; le recordamos todas las acciones de mejora. Tiempo de respuesta 9 días.
98	Presentada por la usuaria SANDRA PATRICIA RUEDA La usuaria manifiesta inconformidad con respecto a la poca humanización en el servicio de CONSULTA EXTERNA.	Se socializo con la Gestora del servicio, que efectivamente no se informó a la usuaria acerca de la cancelación de la cita de psicología, por tal motivo se realiza llamado de atención, seguidamente se realiza socialización recordando la importancia del buen trato. Tiempo de respuesta 15 días.

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

En general las PQR se están respondiendo oportunamente, de acuerdo con el tiempo establecido en el procedimiento de Peticiones, Quejas, y Reclamos de la entidad y en cumplimiento de los términos establecidos en la ley 55 de 2015.

SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

Tabla N°5: motivo de sugerencia



MOTIVO-UFUN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	CIRUGÍA	FACTURACIÓN	PEDIATRÍA	URGENCIAS Y OBSERVACIÓN	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1	1
HUMANIZACIÓN	2	0	0	0	0	0	2
OPORTUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0
PERTINENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	3	0	0	0	0	0	3

Tabla N° 6: Sugerencias verificadas por Control Interno

N°	SUGERENCIA	OBSERVACIÓN/SEGUIMIENTO
36	<p>Presentada por la usuaria LUZ MARISOL BUITRAGO</p> <p>La usuaria manifiesta inconformidad con respecto a la sugerencia de servicio de CONSULTA EXTERNA referente al consultorio de fonoaudiología</p>	<p>Se socializo con la gestora del servicio, efectivamente se requiere un consultorio para la profesional de fonoaudiología. Es por eso que queremos manifestarle que ya se dio solución a su queja, quedando la profesional en su propio consultorio y de esta manera seguir brindando servicio de calidad. Por lo anterior se solicita disculpas de parte de la institución</p>

RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2024

En relación con los reclamos y su clasificación no hay registros sobre recepción de este tipo de comunicaciones durante el primer semestre del 2024, es importante revisar si se está clasificando adecuadamente teniendo en cuenta la nueva clasificación dada en la circular 202315100000010-5.

	<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: informaciónhospitalgranada.gov.co</p>	
---	--	---

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

II. SEGUIMIENTO A RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN 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 solicitudes de información.

Se revisó la página web y se corroboró que el informe de derechos de petición está debidamente publicado en el área correspondiente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se tomaron los siguientes radicados de manera aleatoria tabla 7, con el objetivo de verificar el cumplimiento en el tiempo de respuesta a los usuarios.

Tabla N° 7 verificación por Control Interno de cumplimiento del tiempo de respuesta a los usuarios

RADICADO N°	SOLICITANTE	ASUNTO DE SOLICITUD	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS RESPUESTAS
5984	MARIA SANCHEZ	DERECHO DE PETICIÓN MARIA SANCHEZ	24/01/2024	02/02/2024	7 días
6041	ANTONIO REYNA	DP CETIL Y CERTIFICADO LABORAL ANTONIO REYNA	05/02/2024	07/02/2024	2 días
6122	LIRIO DURAN	DP CETIL ALIRIO DURAN	12/02/2024	15/02/2024	3 días
6269	BANCARIA CARLOS PEREZ	SOLICITUD CERTIFICACIÓN BANCARIA CARLOS PEREZ	05/03/2024	06/03/2024	1 día
6563	TATIANA CARDENAS	DP CERTIFICACIÓN VINCULACIÓN YALY TATIANA CARDENAS	03/05/2024	09/05/2024	4 días
6603	CERTIFICADO LABORAL LUZ STELLA HERNÁNDEZ RIVEROS	SOLICITUD DERECHO DE PETICIÓN	14/05/2024	05/06/2024	15 días
6673	ISMAEL HERNANDEZ CARDONA	SOLICITUD CETIL JOSE ISMAEL HERNANDEZ CARDONA	12/06/2024	30/06/2024	12 días
59	EDGAR EDUARDO CAICEDO JIMENEZ	DERECHO DE PETICIÓN	15/01/2024	05/02/2024	14 días
6474	LUISA FERNADA URIBE JIMENEZ	DERECHO DE PETICION	11/04/2024	12/04/2024	1 día
6021	OFELMIN DA PACHON URREGO GERENTE INTEGRAL INDEPENDICE DRILLIN S.A	DERECHO DE PETICIÓN	30/01/2024	09/02/2024	8 días
6047	JHON JAIRO CALDERON HERNANDEZ	DERECHO DE PETICIÓN	05/02/2024	12/02/2024	5 días
6135	MONICA ALEJANDRA SOLANO PALOMINO	DERECHO DE PETICIÓN	13/02/2024	23/02/2024	8 días
6172	JORGE JAIR GIRON ALVAREZ	DERECHO DE PETICIÓN	16/02/2024	28/02/2024	8 días
6266	LEIDY TATIANA INOCENCIO CHAVEZ	DERECHO DE PETICIÓN	04/03/2024	11/03-2024	5 días

	<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: informaciónhospitalgranada.gov.co </p>	
---	---	---

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


6299	KAREN ANDREA FUERRO JIMENEZ	DERECHO DE PETICIÓN	08/03/2024	14/03/2024	4 días
6300	PAULA ADREA RIVAS BALANTA	DERECHO DE PETICIÓN	08/03/2024	13/03/2024	3 días
6283	ELIZABETH ZABALA LEAL	DERECHO DE PETICIÓN	07/03/2024	08/03/2024	1 día
6431	DIANA MARCELA RODRIGUEZ BERMUDEZ	DERECHO DE PETICIÓN	03/4/2024	10/04/2024	5 días
6461	LEY DE VANESA TABARES CARDINA	DERECHO DE PETICIÓN	09/04/2024	09/04/2024	El mismo día
6639	JUSTINICO PEREZ LEIDI	DERECHO DE PETICIÓN	20/05/2024	30/05/2024	8 días
6648	HASBLEIDY GIRALDO REYES	DERECHO DE PETICIÓN	22/05/2024	30/05/2024	6 días
6659	OLGA LUCIA PARADA FORIGUA	DERECHO DE PETICIÓN	23/05/2024	07/06/2024	10 días
6664	MARTHA FUENTES RINCON	DERECHO DE PETICIÓN	24/05/2024	05/06/2024	7 días
6720	PAULA RAMIREZ FAJARDO	DERECHO DE PETICIÓN	07/06/2024	04/07/2024	17 días
6744	LAURA CAMILA CARDENAS LONDOÑO	DERECHO DE PETICIÓN	13/06/2024	20/06/2024	5 días
6791	ALVARO CUELLAR ARCILA	DERECHO DE PETICIÓN	24/06/2024	25/06/2024	1 día

Seguidamente se revisó muestra aleatoria de derechos de peticiones y solicitudes de información impetrados durante el primer semestre de año 2024 ante las diferentes dependencias del Hospital se evidenciaron algunos incumplimientos con los parámetros establecidos dentro de la normativa para peticiones ley 1755 de 2015 en los radicados, Paula Ramírez Fajardo cuya respuesta se demoró 17 días.

VERIFICACIÓN DE PUBLICACIÓN DE RELACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

Se verificó la página institucional del Hospital Departamental de Granada en el link <https://hospitalgranada.gov.co/portal/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/> encontramos publicación del informe de peticiones quejas, reclamos y felicitaciones por parte de la oficina de atención al usuario correspondiente al primer semestre de 2024.

En referencia a los derechos de petición se aparece información publicada con corte a junio de 2024 link <https://hospitalgranada.gov.co/portal/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-usuario/>

	<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: informaciónhospitalgranada.gov.co </p>	
---	---	---

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

CONCLUSIONES

El procedimiento de respuestas Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones no está actualizado en referencia al cumplimiento de las respuestas a los reclamos establecido en la circular 2023151000000010-5 de la Supersalud, en la clasificación que lleva la Oficina de Atención al Usuario no hay registros que den cuenta sobre la recepción de este tipo de comunicaciones durante el primer semestre 2024.

En referencia a respuestas a PQRDF se encontró extemporaneidad en 1 radicado la pqr N° 80 que se respondió en 20 días hábiles incumpliendo lo establecido en la ley 1755 de 2015.

En relación con la entrega de historias clínicas la circular 2023151000000010-5 establece un término de 3 días y en el Hospital se tiene establecidos 10 días.

Respecto a radicados de derecho de petición de los usuarios: el radicado N° 6720 correspondiente a Paula Ramírez Fajardo se respondió en 17 días, para los dos casos se excedió el término de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015

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

RECOMENDACIONES

Respecto a la atención del usuario dada la recurrencia del motivo “falta de humanización” en las quejas y teniendo en cuenta el enfoque estratégico del Hospital Departamental de Granada en este aspecto, consideramos necesario replantear acciones que identifiquen personas y causas que generen trato no humanizado y/o no compasivo hacia los usuarios, lo cual consideramos no puede ser admisible dados los lineamientos gerenciales al respecto, situación que debe abordarse desde la dimensión de talento humano código de ética e integridad lo cual debe desplegarse y evaluarse para poder determinar las conductas del comportamiento del talento humano frente a los objetivos institucionales.

Desde la Unidad de Control Interno recordamos que los derechos de petición deben resolverse 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.

Así mismo es necesario actualizar el procedimiento de tramites de pqr en relación con las respuestas a los reclamos y las solicitudes de historias clínicas, de conformidad a lo establecido en la circular 20231510000000010-5 de la Supersalud.


ARGEMIRO PÉREZ CARRILLO
 Asesor de Control Interno

Elaboró: Dayana Suarez

Revisó y Aprobó: Argemiro Pérez Carrillo