

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE OFICIO</small>	HDG-GC-F6	
		Versión 1	

101.25-10-6
Granada 20 de febrero de 2025

Doctora
YENY YASMIN ROMERO MORALES
Gerente Hospital Departamental de Granada ESE
Ciudad

Asunto: Seguimiento a la Atención al Usuario y respuestas PQR- segundo semestre de 2024

Para su conocimiento y en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, respetuosamente me permito informarle sobre el resultado del seguimiento semestral a la atención al usuario y las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos, así como las solicitudes de información y derechos de petición interpuestos durante el segundo semestre de 2024.

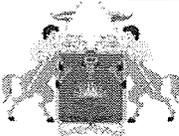
Este informe se publicará en la web institucional como seguimiento independiente de la unidad de control interno.

Adjunto el informe respectivo.

Cordialmente

*Pdo.
Katalina Castro F.
20 Feb 2025
15:53.*


ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
Asesor de Control Interno

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

	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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

CUMPLIMIENTO ART. 76 LEY 1474 DE 2011

NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario

FECHA DEL INFORME: 20 de febrero de 2025

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: Segundo 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 mensual 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.

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	DEFINICIÓN	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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

La unidad de control interno desarrolla seguimiento mensual al trámite y respuestas de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF), tomando como referencia el 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 tabla 3 el principal motivo de queja fue “falta de humanización” con 28 quejas lo represente el 74% teniendo en cuenta que en total se presentaron 38 por los todos los conceptos de clasificación.

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 segundo Semestre de 2024

MOTIVO QUEJAS POR UFUN											
UFUN-MOTIVO	Consulta externa	Laboratorio	Imagenología	urgencias	Cirugía/UMI	Hospitalización	Pediatría	Facturación	Ucineonatal	UCI	TOTAL
HUMANIZACIÓN	4	0	0	8	3	7	0	4	2	0	28
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OPORTUNIDAD	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
PERTINENCIA	1	0	0	5	0	0	1	0	0	0	7
TOTAL	6	0	0	14	4	7	1	4	2	0	38

Como se puede observar en el cuadro N.º 3, en relación con los puntos de atención donde se generaron las quejas, aparece el servicio de Urgencias y Observación con 14, Consulta Externa con 6, Cirugía UMI con 4, Hospitalización con 7, Pediatría 1, Facturación 4, UCI neonatal 2.

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

Para desarrollar nuestra labor de verificación la Oficina de Control Interno se revisó las quejas que a continuación se relacionan en la tabla N° 4:

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

Nº	QUEJA	OBSERVACIÓN/SEGUIMIENTO
98	Presentada por la usuaria Sandra Patricia Rueda La usuaria presenta inconformidad con respecto a la poca humanización en el servicio de CONSULTA EXTERNA.	Se socializo con la gestora del servicio, se realizó análisis y evidencio que no se informó a la usuaria sobre la cancelación, socialización y llamado de atención. Tiempo de respuesta: 14 días
109	Presentada por la usuaria Viviana Maria Muñoz Cardona La usuaria presenta inconformidad con la poca humanización en el servicio de HOSPITALIZACIÓN.	Se realizo socialización a todo el personal del servio sobre la importancia del buen trato a nuestros usuarios, se solicitó disculpas de parte de la institución. Tiempo de respuesta: 11 días
118	Presentada por el usuario YADI MABEL REYES , El usuario se siente inconforme con respecto de la no atención de calidad, humanizada y oportuna en el servicio de URGENCIAS.	Se realizo socialización con la gestora del servicio de urgencias y plan de mejoramiento de lo cual se evidencia el acta. Tiempo de respuesta: 4 días
140	Presentada por la usuaria YULIETH DANIELA JIMENEZ RUIZ	Por medio del oficio ext. N 0319, se da respuesta a queja interpuesta; fue enviada por correo electrónico. Tiempo de respuesta: 13 días
170	Presentada por la usuaria MARIA LUCI LAÑO OBANDO La usuaria se siente inconforme con la falta de pertinencia en el servicio de CONSULTA EXTERNA	Se informo que existe un programa de humanización en donde se respetan las solicitudes que realizan los usuarios y sus familias, lo cual se gestiona de manera oportuna y satisfactoria. Tiempo de respuesta: 13 días
185	Presentada por la usuaria LEIDY VIVIANA CASTAÑEDA NAVARRETE La usuaria se siente inconforme con la falta de humanización en el servicio de FACTURACIÓN.	Se realizo socialización con la gestora del servicio, coordinador y facturadora mencionada, socialización al personal de facturación sobre la importancia de brindar un buen trato. Tiempo de respuesta: 7 días
188	Presentada por la usuaria LUZ NIDIA GALEANO HERREÑO La usuaria se siente in conforme con la falta de humanización en el servicio de OBSERVACIÓN	La queja permitió establecer un plan de mejoramiento con el servicio de observación en la cual la jefe se comprometió a mejorar la comunicación, sensibilizando el buen trato y la política de humanización. De parte del Hospital se solicitó disculpas. Tiempo de respuesta: 8 días
190	Presentada por el usuario ELKIN CAMILO MUÑOS LOZANO El usuario se siente inconforme con respecto a la pertinencia en el servicio de URGENCIAS.	Se realizo socialización con el gestor del servicio, la jefe que se encontraba de turno, la coordinadora asistencial, se realizó análisis y se pidió disculpas de parte de la institución sobre las fallas presentadas en el servicio y la pertinencia inadecuada en la presentación del mismo. Tiempo de respuesta: 5 días
191	Presentada por la usuaria JUDY MARCELA RUIZ La usuaria se siente inconforme con respecto a la poca humanización en el servicio de URGENCIAS	Se realizo llamado de atención al jefe de enfermería Brayam desde la coordinación asistencial con el fin de realizar seguimiento al caso debido a que el H.D.G. cuenta con la política de humanización y de calidad en la presentación del servicio por la cual no fue cumplida por el mismo. Se solicito disculpas de parte de la institución. Tiempo de respuesta: 1 día

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

	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 SEGUNDO SEMESTRE 2024

Tabla N°5: motivo de sugerencia

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

PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2024

Tabla N°6: motivo de Peticiones

MOTIVO-UFUN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	CIRUGÍA	PEDIATRÍA	UCI	URGENCIAS Y OBSERVACIÓN	TOTAL
HUMANIZACIÓN	2	0	0	1	3	1	7
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0
OPORTUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0
PERTINENCIA	1	1	0	0	1	0	3
TOTALES	3	1	0	1	4	1	10

RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2024

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

	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 DÍAS RESPUESTAS
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	02 días
6791	ALVARO CUELLAR ARCILA	DERECHO DE PETICIÓN	24/06/2024	25/06/2024	1 día
correo	Edison diaz troches, Mireya Mora y Astrid Paez	DERECHO DE PETICIÓN	19/07/2024	22/07/2024	1 día
6879	ALCIRA GOMEZ AYAL A	DERECHO DE PETICIÓN	15/07/2024	24/07/2024	7 días
7226	BLANCA NELLY BENITEZ DE MORENO	DERECHO DE PETICIÓN	17/09/2024	24/09/2024	5 días
correo	MARITZA GARNICA	DERECHO DE PETICIÓN	20/08/2024	11/09/2024	16 días
6896	INGRID YURANY COSSIO SEPULVEDA	DERECHO DE PETICIÓN	16/07/2024	24/07/2024	6 días
6985	WILFER PARRA OSORIO	DERECHO DE PETICIÓN	31/07/2024	08/08/2024	5 días
7034	YESICA ALEJANDRA CARVAJAL CHAVEZ	DERECHO DE PETICIÓN	12/08/2024	16/08/2024	4 días
7377	ALEXANDRA ALVAREZ ALVAREZ	DERECHO DE PETICIÓN	18/10/2024	19/10/2024	1 día
6884	SANDRA PATRICIA MALAVER	DERECHO DE PETICIÓN	15/07/2024	19/07/2024	4 días
7097	STIVEN CARDONA RIVERA	DERECHO DE PETICIÓN	26/08/2024	26/08/2024	Mismo día
7098	YONY STIVEN ULLOA GIRALDO	DERECHO DE PETICIÓN	26/08/2024	13/09/2024	14 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: informacccciónhospitalgranada.gov.co </p>	
---	---	---

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

7026	HELIUD EDBRANDO TURMEQUE	DERECHO DE PETICIÓN	08/08/2024	15/08/2024	5 días
7216	LISETH CAMILA BONILLA CHIMA	DERECHO DE PETICIÓN	16/09/2024	17/09/2024	1 día
7221	BRAYAN STIVEN RIOS LISCANO	DERECHO DE PETICIÓN	17/09/2024	19/09/2024	2 días
7237	AGROSERVICIOS CG SAS ZOMAC	DERECHO DE PETICIÓN	19/09/2024	01/10/2024	8 días
7257	BLANCA NUBIA BERMUDEZ SOLANO	DERECHO DE PETICIÓN	24/09/24	04/10/2024	8 días
correo	RECURSOS HUMANOS ESE META	DERECHO DE PETICIÓN CE TIL ISLENA CARDONA	17/12/2024	02/01/2024	11 días

Seguidamente se revisó muestra aleatoria de derechos de peticiones y solicitudes de información impetrados durante el segundo 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, Maritza Garnica, Paula Ramírez Fajardo cuya respuesta se demoró 16 y 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 segundo semestre de 2024.

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

CONCLUSIONES

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

Respecto a radicados de derecho de petición de los usuarios: el radicado N° 6720 correspondiente a Paula Ramírez Fajardo se respondió en 17 días y por correo Maritza Garnica a los 16 días, para los dos casos se excedió el termino 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.

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 PQRF en relación con las respuestas a los reclamos y las solicitudes de historias clínicas, de conformidad a lo establecido en la circular 2023151000000010-5 de la Supersalud.

Consideramos necesario revisar el tema de **identificación de reclamos**, teniendo en cuenta que, los reclamos son una solicitudes a través de la cual los usuarios del sector salud dan a conocer insatisfacción con la prestación del servicio por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud y según el nivel de riesgo deben resolverse en un término entre 24 y 72 horas según el nivel del riesgo para la integridad o vida del paciente, la circular 2023151000000010-5 de 2023 de la SuperSalud.


ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
 Asesor de Control Interno

Elaboró: Dayana Suarez

Reviso y Aprobó: Argemiro Pérez Carrillo