

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

INFORME PRIMER SEGUIMIENTO TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

PRIMER SEMESTRE DE 2023

CUMPLIMIENTO ART. 76 LEY 1474 DE 2011

NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario

FECHA DEL INFORME: 16 de agosto de 2023

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 2023

	<p>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS”</p> <p>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, 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, 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>	
---	---	---

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

Durante el primer semestre de 2023 realizamos seguimiento mensual a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF), tomando como referencia el control que, llevado por 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

MOTIVO	UFUN-															
	FACTURACION	CIRUGIA	CONSULTA EXTERNA	OSPITALIZACION	PEDIATRIA	URGENCIAS Y OBSERVA	UCI/NEONATAL	REFERENCIA	VIGILANCIA	MAGNEOLOGIA	UMI	UCI	GINECOLOGIA	LABORATORIO	SALUD MENTAL	TOTAL
HUMANIZACIÓN	3	2	4	1	1	12	0	0	1	0	4	0	3	1	0	33
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
OPORTUNIDAD	1	0	2	1	0	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	9
PERTINENCIA	0	0	0	5	1	6	2	0	0	0	0	1	0	0	0	15
TOTAL	4	2	7	7	2	19	2	0	1	2	6	1	3	1	1	58

En este contexto se revisaron las siguientes quejas:

Cuadro N 2: Relación de quejas revisadas por Control Interno

Nº	QUEJA	OBSERVACION/SEGUIMIENTO
145	Presentada por la usuaria La usuaria se siente inconforme con la poca humanización en el servicio DE FACTURACIÓN DE URGENCIAS	Se socializo con la gestora del servicio evidenciándose la falta de humanización en la atención prestada, lo cual se realiza llamado de atención al personal de facturación de ingreso por parte de la empresa contratante COVICOL; por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución
148	Presentada por la usuaria La usuaria se siente inconforme con la poca humanización en el servicio de UNIDAD DE SALUD MENTAL	Se socializo con la gestora del servicio evidenciándose la falta de humanización y pertinencia en la atención prestada; por tal motivo se realiza llamado de atención al y descargos de parte de la empresa contratante COVICOL SAS a la auxiliar de enfermería, seguidamente se realiza socialización; por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución.
162	Presentada por la usuaria La usuaria se siente inconforme con la poca humanización e el servicio de SALA DE ESPERA DE MATERNAS	Se socializo con la gestora del servicio de lo cual se hace análisis del caso mediante 3 puntos que se encuentran escritos en el oficio, por los anterior solicitamos disculpas de parte de la institución.
165	Presentada por el usuario El usuario se siente inconforme con la poca humanización en el servicio de HOSPITALIZACION	Se socializo con la gestora del servicio, evidenciándose la falta de pertinencia en el proceso de atención, se realiza llamado de atención al camillero y al jefe de enfermería por el mal proceder en su práctica e incumplimiento al reglamento interno de la institución, se realiza socialización; por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución.

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

172	Presentada por el usuario	Se socializo con la gestora de facturación, evidenciándose la falta de oportunidad y humanización en la atención brindada, lo cual se proceder a realizar llamado de atención al facturador.
	El usuario se siente inconforme con la poca humanización en el servicio de FACTURACION DE IMAGENOLOGIA	Por el mal proceder e incumplimiento al reglamento interno de la institución realizándose socialización; por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución.

Como se puede observar en el cuadro N° 1 hay 33 quejas por humanización, en el servicio de urgencias y observación se presentaron 12, lo cual se aduce al volumen de pacientes atendidos y a que la capacidad instalada es superada por la demanda, en consulta externa y UMI con 4 en cada servicio, facturación y ginecología con 3, en cirugía 2, y en los servicios de hospitalización, pediatría, vigilancia, laboratorio 1.

Seguidamente se encuentra el motivo de infraestructura con 1 queja que se generó en el servicio de salud mental.

La oportunidad, es otro motivo recurrente, 9 quejas, de la cuales: se presentaron 2 en los servicios de: consulta externa, imagenología, UMI; también se presentaron de 1 queja en los servicios de: facturación, hospitalización y urgencias-observación.

Por pertinencia 15 quejas, con el mayor número urgencias y observación donde hubo 6, seguidamente hospitalización con 5, en UCI 1 queja, UCI Neonatal 2 y pediatría con 1 queja.

Revisado el tiempo de respuesta a los ciudadanos se concluye que es oportuno y bajo los términos normativos y los procedimientos internos de la entidad.

RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2023

Cuadro N 3: motivo de reclamos por UFUN

MOTIVO-UFUN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	CIRUGIA	UCI	FACTURACION	PEDIATRIA	UCINEONATAL	URGENCIAS Y OBSERVACION	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HUMANIZACION	0	0	1	0	0	0	0	0	1
OPORTUNIDAD	0	0	0	0	0	0	3	1	4
PERTINENCIA	0	0	0	1	0	0	0	4	5
TOTALES	0	0	1	1	0	0	3	5	10

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,

	<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		

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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

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

RADICADO N°	TERCERO	ASUNTO DE SOLICITUD	MEDIO CONTESTADO	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA
3477	PARTICULARES	DERECHO DE PETICIÓN	CORREO	10/01/2023	19/01/2023
3638	UGPP	DERECHO DE PETICION	CORRESPONDENCIA GUIA No 9161338836	27/02/2023	06/03/2023
3607	FUNДАР JSG	SOLICITUD	CORREO ELECTRONICO	16/02/2023	10/03/2023
3675	MARILYN LONDOÑO	SOLICITUD	CORREO ELECTRONICO	07/03/2023	10/03/2023
3687	RUBY ARANGO BETANCURTH	HISTORIA CLINICA	CORREO ELECTRONICO	09/03/2023	14/03/2023
3696	ADELA MARTINEZ REY	DERECHO DE PETICION- HISTORIA CLINICA-FURIPS	CORREO ELECTRONICO	10/03/2023	14/03/2023
3716	GLORIA MARLEY RODRIGUEZ VILLADA	DERECHO DE PETICION- HISTORIA CLINICA- EXAMENES	CORREO ELECTRONICO	17/03/2023	22/03/2023
3769	ESNEDA ROSERO HERNANDEZ	HISTORIA CLINICA	RECEPCION	10/04/2023	20/04/2023
3951	LIDA MARTINEZ OSPINA	AYUDA DIAGNOSTICA (RX)	RECEPCION	30/05/2023	22/06/2023
4007	JULIO CESAR RODRIGUEZ JIMENEZ	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	14/06/2023	23/06/2023
4032	LUZ MARINA BECERRA RAMOS	HISTORIA CLINICA	CORREO ELECTRONICO	22/06/2023	26/06/2023
sin	YINED CAROLINA QUIROGA	PRESTACIONES SOCIALES POR MUERTE DE TRABAJADOR	COREO ELECTRONICO	19/12/2022	06/01/2023
Sin	MIPRESTA ONLINE	CONFIRMACION DE VINCULACION	COREO ELECTRONICO	06/01/2023	16 /01/2023
Sin	PEDRO JOSE OSPINA CAICEDO	SOLICITUD PREDIO HOSPITAL	COREO ELECTRONICO	01/02/2023	06/02/2023
sin	GERMAN GOMEZ GONZALEZ	PLANTA DE PERSONAL DEL HDG E.S.E.	COREO ELECTRONICO	01/02/2023	10/02/2023
sin	JUAN CARLOS CASTAÑEDA VILLAMIL	PERSONA AUTORIZADA PARA INGRESA	COREO ELECTRONICO	14/02/2023	20/02/2023
sin	GERMAN GOMEZ GONZALEZ	INFORMACION DE CONTRATOS	COREO ELECTRONICO	06/02/2023	23/02/2023
Sin	JESUS OSWALDO ACUÑA OCAMPO	SOLICITUD DE INFORMACION	FISICO	23/02/2023	28/02/ 2023
sin	HERMINZO LOPEZ CALDERON	SOLICITUD DE INFORMACION	FISICO	23/02/2023	13/03/2023
sin	INIS AMADOR PATERNINA	PROCESO EJECUTIVO	COREO ELECTRONICO	01/03/2023	10/03/2023
sin	YESICA PULIDO ROMERO	REVISION DE CAMARAS	FISICO	27/03/2023	29/03/2023

	<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: controlinterno@hospitalgranada.gov.co </p>	
---	--	---

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

Sin	JOSE DALADIER OSORIO PELAEZ	REVISION DE CAMARAS	COREO ELECTRONICO	29/3/2023	21/04/2023
sin	YESICA PULIDO ROMERO	REVISION DE CAMARAS	FISICO	31/03/2023	21/04/2023
Sin	LIDA YOVANNA PALACIOS MARENTES	SOLICITUD INFORMACION	COREO ELECTRONICO	24/04/2023	29/05/2023
Sin	ADA LILIA ROJAS DUARTE	INGRESOS DE VISITAS	FISICO	28/04/2023	03/05/2023
Sin	MANOLO GRANADO GOMEZ	SOLICITUD DOCUMENTOS NECROPSIA	COREO ELECTRONICO	6/06/2023	23/06/2023
Sin	HECTOR GUSTAVO MAYORGA ROJAS	SOLICITUD DOCUMENTOS NECROPSIA	COREO ELECTRONICO	8/06/2023	23/06/2023
Sin	MARIA TERESA ORTIZ GARCIA	REVISION DE CAMARAS	FISICO	20/06/2023	26/06/2023
Sin	ROBERTO RODRIGUEZ CASTEBLANCO	SOLICITUD DE COMUNICACIÓN	FISICO	21/06/2023	10/07/2023
3556	SAIR FABIAN RUIZ VELEZ	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	30/01/2023	06/02/2023
3558	YEIMI VANESSA NUÑEZ DIAZ	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	30/01/2023	06/02/2023
3559	HUMBERTO PATIÑO	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	31/01/2023	06/02/2023
3560	SONIA CLAVIJO	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	31/01/2023	06/02/2023
3561	JAIME CARDONA ROJAS	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	31/01/2023	06/02/2023
3670	MARIA ROSVIRA CORREA OLARTE	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	07/03/2023	14/03/2023
3672	EVELYN LUCIANA BOLAÑOS JIMENEZ	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	07/03/2023	14/03/2023
3674	VICTOR JOSE MANRIQUE MORENO	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	03/03/2023	10/03/2023
3724	JULIA ULLOA SIERRA	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	21/03/2023	29/03/2023
3725	RICARDO AMAYA GARCIA	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	21/03/2023	29/03/2023
3726	ANDREA LORENA SERRATO LUCUMI	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	21/03/2023	25/03/2023
3727	FERNANDO CASALLAS GALLEG0	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	21/03/2023	23/03/2023
418	ILBER MONTAÑEZ LOMBANA	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	16/06/2023	27/06/2023
419	JOSE RICARDO CONDIA PEREZ	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	16/06/2023	27/06/2023
420	MARIA JEIMY MURILLO TOVAR	HISTORIA CLINICA	COREO ELECTRONICO	16/06/2023	17/07/2023

De igual manera realizado seguimiento a los derechos de peticiones y solicitudes presentados en el primer semestre del año 2023 a las diferentes dependencias en general se evidencia cumplimiento con los parámetros establecidos dentro de la normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) ley 1755 de 2015, pero persisten fallas, que se generan por la no consolidación de la información en un solo punto para su control, trazabilidad y seguimiento por parte de esta unidad de control y entes de control externo.

VERIFICACIÓN DE PUBLICACIÓN DE RELACION DE DERECHOS DE PETICIÓN

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 primer semestre de 2023.

	<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: contraointerno@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	--	---

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

En referencia a los derechos de petición no se encontró información publicada en la web, al parecer por fallas en la página, ya que en el informe anterior se pudo acceder a un link para consultar derechos de petición acciones de tutela.

CONCLUSION

Las quejas y reclamamos presentadas por usuarios durante el primer semestre del año 2023 fueron 68, lo que indica que el 0.0013% de las 44595 personas atendidas en el hospital manifestaron algún tipo de inconveniente frente al servicio recibido,

Los tiempos de respuestas de las PQRF es adecuado de acuerdo a lo establecidos en el procedimiento de la entidad y la normatividad legal vigente.

El control de la información sobre derechos de petición no esta consolidada en un solo lugar lo cual dificulta su trazabilidad seguimiento.

RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir trabajando en tema de humanización y buen trato en la institución, ya que es tema recurrente, en especial en el área de urgencias, servicio donde se concentra gran volumen de pacientes y la capacidad instalada es insuficiente.

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.

Aunque en la información analizada y puesta a disposición para este seguimiento se observa cumplimiento en el tiempo de respuesta, se recomienda corregir las fallas en la web www.hospitalgranada.gov.com para garantizar la publicación sobre derechos de petición y tutelas y permitir la disponibilidad de información a usuarios y partes interesadas, así como la consolidación de la información que permitan su trazabilidad y seguimiento.


ARGEMIRO PÉREZ CARRILLO
 Asesor de Control Interno

Elaboró: Dayana Suarez

Reviso y Aprobó: Argemiro Pérez Carrillo

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

101.25.7.27

Granada de 17 de agosto de 2023

Doctor

JESUS EMILIO ROSADO SARABIA

Gerente Hospital Departamental de Granada ESE

Ciudad

Asunto: Informe de Seguimiento Atención al Usuario Primer Semestre 2023

Respetado Doctor,

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 respetuosamente me permito informa sobre el resultado del seguimiento mensualizado a la atención al usuario y las respuestas producto las peticiones, quejas y reclamos, así como las solicitudes de información y derechos de petición interpuestos durante el primer semestre de 2023.

Este informe se publicará en la web omitiendo el nombre de personas referidas en las comunicaciones.

Adjunto informe.

Cordialmente

Alto
Asm Jeyony
17-08-2023



ARGEMIRO PÉREZ CARRILLO
 Asesor de Control Interno