



HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE
NIT. 800037021-7
FORMATO DE OFICIO

HDG-GC-F6

Versión 1



101.25.10

Granada 28 de febrero de 2023

Doctor

JESUS EMILIO ROSADO SARABIA

Gerente Hospital Departamental de Granada ESE

Ciudad

Asunto: Seguimiento a tiempo de respuestas PQRF derechos de petición vigencia segundo semestre 2022

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 respetuosamente me permito informarle sobre el resultado del seguimiento mensualizado a la atención al usuario y las respuestas producto de las peticiones, quejas y reclamos, así como las solicitudes de información y derechos de petición interpuestos durante el segundo semestre de 2022.

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

Adjunto el informe respectivo.

Cordialmente


ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
Asesor de Control Interno

Pablo Acosta
28-02-2023



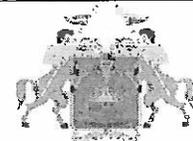
" UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS "

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 TIEMPO DE RESPUESTAS A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

CUMPLIMIENTO ART. 76 LEY 1474 DE 2011

NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario

FECHA DEL INFORME: 15 de febrero de 2023

ELABORADO: Argemiro Pérez Carrillo Asesor de Control Interno, Lizet Dayana Suarez Jiménez Auxiliar 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 2022

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

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

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

Durante el segundo semestre de 2022 realizamos seguimiento mensual a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF), tomando como referencia el cuadro de control que lleva 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 2022

MOTIVOS QUEJAS POR UFUN													
UFUN-MOTIVO	ACTURACION	CIRUGIA	CITAS	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	PEDIATRIA	URGENCIAS Y OBSERVA	CI NEONATAL	REFERENCIA	TERAPIA FISICA	VIGILANCIA	GENEALOGIA	TOTAL
HUMANIZACIÓN	2	1	2	5	5	5	7	1	0			1	29
INFRAESTRUCTURA					3	2				1			6
OPORTUNIDAD			1	1			5						7
PERTINENCIA	1				2		1				1		5
TOTALES	3	1	3	6	10	7	13	1	0	1	1	1	47

En este contexto se revisaron las siguientes quejas:

Cuadro N 2: Relación de quejas revisadas por Control Interno

Nº	QUEJA	OBSERVACION/SEGUIMIENTO
253	Presentada por la usuaria La usuaria presenta inconformidad con la poca infraestructura e el servicio de hospitalización.	Se socializo con la gestora del servicio, refiere que existen irregularidades con la infraestructura de la institución, se realiza reunión con el coordinador se socializo inconformidad y compromiso para el mejoramiento continuo con el fin de finiquitar el inconveniente en menor tiempo posible; por lo anterior solicitamos disculpas de la institución
258	Presentada por la usuaria La usuaria manifiesta inconformidad con la poca oportunidad, humanización y pertinencia con el médico especialista en medicina interna Javier Robles Ñera.	Se evidencia que efectivamente se produjo una falta de humanización, se le realizaron descargos, se solicitó disculpas de la parte de la institución por la falta del buen trato en la atención prestada.
259	Presentada por la usuaria La usuaria manifiesta inconformidad con la poca pertinencia en el servicio de UMI	Se socializo con la gestora del servicio, se realizo análisis del caso el ginecólogo Ahmad Abdullah Tayser, una materna de 34 semanas no se le permite inducir un parto por lo cual proceden hacer ecografía y monitoreo para la verificación del estado del bebe, de ello se indica que el bebe no se encuentra en posición adecuada y con las semanas pertinentes para realizar cualquier tipo de procedimiento hasta que cumpla las semanas correspondientes, manifestamos que por dicha queja se hace socialización con el especialista y los médicos tratantes, los cuales refieren lo anterior escrito. Por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución por las inconformidades prestadas.

	<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		

260	<p>Presentada por el usuario</p> <p>El usuario manifiesta inconformidad con respecto a la poca oportunidad, humanización y pertinencia del servicio de urgencias</p>	<p>Se hace análisis al caso junto con la coordinadora medica con ello se realiza descargos a la jefe de triage Heleen Borrás Ojito, se evidencia que no se produjo una falta de atención ni se vulnero el derecho a la salud ya que el triage es IV, (sus signos vitales se encuentra dentro de los parámetros) se le sugiere en el mismo instante por la jefe Heleen Borrás Ojito que se acerque al primer nivel para que le brinden una cita prioritaria con el médico general, la institución se encuentra en sobre ocupación, lo cual las atenciones se están priorizando; solicitamos disculpas por parte de la institución por la falta de oportunidad y buen trato en la atención prestada</p>
261	<p>Presentada por el usuario</p> <p>El usuario manifiesta inconformidad con respecto al trato inadecuado a los usuarios de parte de la jefe triage Heleen Borrás Ojito.</p>	<p>Se socializo con la gestora del servicio, haciendo un análisis el cual se identifica trato inadecuado a los usuarios y a su hijo; se le realiza descargos y llamado de atención, la institución le comenta el resultado de triage que su hijo arrojo es IV, hace referencia a que sus signos vitales se encuentran dentro de los parámetros normales, se sugiere que se acerque al primer nivel para que le brinden una cita prioritaria con el médico general, la institución se encuentra en sobre ocupación, lo cual las atenciones se están priorizando; solicitamos disculpas por parte de la institución por la falta de oportunidad y buen trato en la atención prestada.</p>
262	<p>Presentada por la usuaria</p> <p>La usuaria manifiesta inconformidad con la poca humanización y pertinencia en el servicio de urgencias.</p>	<p>Se socializa con la gestora del servicio, se refiere que un paciente con un cuadro febril, es valorado y diagnosticado con un manejo correspondiente el menor presentaba sintomatología febril lo cual no requiere de hospitalización; por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución, esperamos brindarle la mejor atención en una próxima oportunidad.</p>
263	<p>Presentada por la usuaria</p> <p>La usuaria manifiesta inconformidad con respecto a la poca oportunidad, humanización y pertinencia en el servicio de infraestructura de pediatría.</p>	<p>Se socializo con la gestora del servicio, refiere daños en el baño de pediatría, se reporta a la sugerencia administrativa para la adquisición de una nueva tasa, con ello se dejan compromisos con el fin de finiquitar el inconveniente en menor tiempo posible, por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución.</p>
264	<p>Presentada por la usuaria</p> <p>La usuaria manifiesta inconformidad con respecto a la poca oportunidad, humanización y pertinencia en el servicio de infraestructura de pediatría.</p>	<p>Se socializo con la gestora del servicio, refiere daños en el baño de pediatría, se reporta a la sugerencia administrativa para la adquisición de una nueva tasa, con ello se dejan compromisos con el fin de finiquitar el inconveniente en menor tiempo posible, por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución.</p>
265	<p>Presentada por el usuario</p> <p>El usuario manifiesta inconformidad con respecto a la poca oportunidad, humanización en el servicio de imagenología.</p>	<p>Se evidencia efectivamente que se produjo una falta de oportunidad en atención al menos, lo cual se hace llamado de atención y descargos al personal tecnológico por la demora en el llamado de RX y a las facturadoras por la falta de comunicación; por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución con el fin de mejorar cada día nuestro servicio.</p>
269	<p>Presentada por la usuaria</p> <p>La usuaria manifiesta inconformidad con respecto a la poca oportunidad, humanización y pertinencia en los servicios de observación y pediatría.</p>	<p>Se socializo con las gestoras de los servicios, se identifica un trato inadecuado y no pertinencia en la atención al menor, lo cual la gestora de urgencias realiza llamado de atención a los auxiliares y médicos, se socializa la importancia del trato oportuno y humanizado con nuestros usuarios. Por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución.</p>

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

Como se puede observar en el cuadro N.º 2: de las 29 quejas por humanización la UFUN con mayor número fue urgencias y observación con 7, hospitalización y pediatría con 5 y consulta externa con 5, lo anterior debido a que en estos servicios es donde se recepciona el mayor flujo de pacientes.

La oportunidad es otro motivo recurrente con 7 quejas, el servicio de urgencias aparece con la mayor cantidad con 5, lo que demuestra inconformidad de los pacientes por los tiempos de atención.

Seguidamente se encuentra el motivo de infraestructura con 6 quejas: 3 en el servicio de hospitalización, 2 en el servicio de Pediatría y 1 en terapia Física y por último el motivo de pertinencia con 5 quejas: la ufun mayormente aludidas fue hospitalización con 2.

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.

PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2022

Cuadro N 3 motivo peticiones por UFUN

MOTIVO PETICIONES POR UFUN			
MOTIVO-UFUN	PEDIATRIA	CONSULTA EXTERNA	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	1	1	2
TOTALES	1	1	2

Cuadro N 4: Peticiones verificadas por Control Interno

Nº	SUGERENCIA	OBSERVACION/SEGUIMIENTO
253	Presentada por la usuaria La usuaria presenta inconformidad con la poca infraestructura e el servicio de hospitalización.	Se socializo con la gestora del servicio, refiere que existen irregularidades con la infraestructura de la institución, se realiza reunión con el coordinador se socializo inconformidad y compromiso para el mejoramiento continuo con el fin de finiquitar el inconveniente en menor tiempo posible; por lo anterior solicitamos disculpas de la institución.

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

RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2022

Cuadro N 5: motivo de reclamos por UFUN

MOTIVO-UFUN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	CIRUGIA	CITAS	FACTURACION	PEDIATRIA	VIGILANCIA	URGENCIAS Y OBSERVACION	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	1	5							6
HUMANIZACIÓN		1	1		1	2	1		6
OPORTUNIDAD		1							1
PERTINENCIA			1		1			1	3
TOTALES	1	7	2		2	2	1	1	16

Cuadro N 6: Reclamos verificados por Control Interno

Nº	RECLAMO	OBSERVACION/SEGUIMIENTO
227	La usuaria manifiesta inconformidad con la poca pertinencia en el servicio de UMI	Se socializo con la gestora del servicio, se realizo análisis del caso el ginecólogo Ahmad Abdullah Tayser, una materna de 34 semanas no se le permite inducir un parto por lo cual proceden hacer ecografía y monitoreo para la verificación del estado del bebe, de ello se indica que el bebe no se encuentra en posición adecuada y con las semanas pertinentes para realizar cualquier tipo de procedimiento hasta que cumpla las semanas correspondientes, manifestamos que por dicha queja se hace socialización con el especialista y los médicos tratantes, los cuales refieren lo anterior escrito. Por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución por las inconformidades prestadas.

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 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.

	<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		

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

RADICADO N°	TERCERO	ASUNTO DE SOLICITUD	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA
2579	Nelly Guevara Rodríguez	HISTORIA CLINICA	06/07/2022	12/07/2022
2559	Jose Gerlein Saavedra Villamil	DERECHO DE PETICION FURIPS	05/07/2022	13/07/2022
2601	Jersy Natalia Galeano Galindo	HISTORIA CLINICA-CERTIFICACION	08/07/2022	14/07/2022
2618	Nancy Morales Quintero	DERECHO DE PETICION-HISTORIA CLINICA-FURIPS-EPICRISIS SOAT	11/07/2022	13/07/2022
2631	Andrea Maryory Jiménez	HISTORIA CLINICA	13/07/2022	14/07/2022
2667	Leidy Patricia Rios Perilla	DERECHO DE PETICION-HISTORIA CLINICA-FURIPS	18/07/2022	21/07/2022
2677	Henry Yesith Bohorquez Rojas	DERECHO DE PETICION-HISTORIA CLINICA-EXAMENES	19/07/2022	22/07/2022
2681	José Ignacio Martínez sierra	HISTORIA CLINICA	19/07/2022	21/07/2022
2685	Edgar Uribe Barajas juez 93 de ipm	AYUDA DIAGNOSTICA (RX)	21/07/2022	02/08/2022
2749	Shara Daniela Salinas Barco	DERECHO DE PETICION	29/07/2022	08/08/2022
2769	JUZGADO 178 INSTRUTIVO PENAL MILITAR	HISTORIA CLINICA	04/08/2022	16/08/2022
2774	Cristian Fernando Mora	HISTORIA CLINICA	05/08/2022	09/08/2022
2790	Edwin Alejandro Mejía Cortes	HISTORIA CLINICA + CERTIFICADO CLINICO	08/08/2022	22/08/2022
2857	Orfelina Torres Torres	DERECHO DE PETICION	19/08/2022	24/08/2022
2795	Olga Yaleli Vargas Salazar	HISTORIA CLINICA	08/08/2022	09/08/2022
2798	Erika Liceth Martínez Paloma	HISTORIA CLINICA	22/08/2022	08/08/2022
2870	Nathalia Espinoza Ortiz	CERTIFICADO	22/08/2022	26/08/2022
2800	Jhon Sebastián Ramírez Jaramillo	HISTORIA CLINICA	08/08/2022	09/08/2022
2830	Javier Andres Vela Ovalle	CERTIFICACION CLINICA	19/08/2022	22/08/2022
2898	Erika Liceth Martinez Paloma	CERTIFICADO	25/08/2022	12/09/2022
2939	Fiscalia	VALORACION MEDICO LEGAL	06/09/2022	15/09/2022
2947	Alba Castillo Matallana	EPICRISIS SOAT	07/09/2022	22/09/2022
2959	Anibal Rodríguez Garcia	HISTORIA CLINICA	07/09/2022	15/09/2022
2989	Cesar Dario Cruz Jiménez	CERTIFICADO+EVOLUCION DEL DIA	15/09/2022	19/09/2022
2996	José David Torres Sarmiento	HISTORIA CLINICA	16/09/2022	15/09/2022
3012	Yiber Paola Salgado	HISTORIA CLINICA	21/09/2022	26/09/2022
3014	Lucy Yamile Gaitan Medina	HISTORIA CLINICA	21/09/2022	26/09/2022
3022	Garley Quiroz camelo	CERTIFICADO+ HISTORIA CLINICA	22/09/2022	26/09/2022
3039	Jhonatan Smith Castellanos Quiñones	HISTORIA CLINICA + CERTIFICADO CLINICO	26/09/2022	26/09/2022
3067	Leidy Tatiana Nieto Rodríguez	HISTORIA CLINICA	30/09/2022	03/10/2022
3070	Mario Javier contento Cazallas	HISTORIA CLINICA	30/09/2022	05/10/2022
3367	Mireya Ayala Benavides	Oficio solicitud de información de cetil	02/12/2022	28/12/22
3343	Carlos Patiño	Solicitud de historia clínica Furips	29/11/2022	12/12/2022
3342	Luz Yaneth Trujillo	Historia clínica	20/11/2022	14/12/2022
3368	CATHERINE PLAZA LOPEZ	Oficio Externo 0313 verificación de historia clínica	02/12/2022	13/12/2022

	<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		

De igual manera realizado seguimiento a los derechos de peticiones y solicitudes presentados en el segundo semestre del año 2022 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 segundo semestre de 2022.

En referencia a los derechos de petición no se entró 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.

	<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		

CONCLUSION

Realizado el seguimiento a las PQRF presentadas por usuarios durante el segundo semestre del año 2022, observamos que el Hospital recibió durante el segundo semestre de 2022 un pequeño número de quejas (47) pero si comparamos frente al número de usuarios en el segundo semestre (53.000), representa solo un 0.00089%

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 está consolidado en un solo lugar lo cual dificulta su trazabilidad y seguimiento.

RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir trabajando en tema de humanización y buen trato en la institución, debido a que recurrentemente es el mayor motivo de queja de los usuarios.

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 y que no es necesario que los usuarios invoquen la normas sobre la materia para darle el correspondiente tramite.

Aunque en la información analizada 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 PEREZ CARRILLO
 Asesor de Control Interno

Elaboró: Dayana Suarez

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