
	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
II SEMESTRE DE 2019**

CUMPLIMIENTO ART. 76 LEY 1474 DE 2011


NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario


FECHA DEL INFORME: 16 de marzo de 2020

ELABORADO: ARGEMIRO PEREZ CARRILLO- ASESOR DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la respuesta oportuna a PQRF en el Hospital Departamental de Granada E.S.E

ALCANCE: Segundo Semestre de 2019- Oficina de Atención al Usuario




 25 MAR 2020
 Hora: 11:53pm

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

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 los funcionarios encargados del trámite de las PQRF y el seguimiento al cumplimiento de tiempo de respuesta a los usuarios.

En este orden de ideas, el Hospital Departamental de Granada a través de la Oficina de Control Interno, en aras del mejoramiento continúa en todos sus procesos y propendiendo por la satisfacción a los usuarios, en relación con el Ciclo PHVA (Planear Verificar y Actuar) realiza las actividades de evaluación de las Peticiones Quejas y Reclamos de los usuarios.

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

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



Durante el segundo semestre de 2019 realizamos seguimiento mensual a 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, tomamos muestra aleatoria y se revisaron las siguientes: 479, 481, 482, 490, 498, 516, 517, 529, 532, 534, 546, 552, 553, 590, 594, 600, 614, 615, 619, 635, 638, 644, 645, 657, 658, 659, 665, 670, 701, 712, 713, 724, 727, 730, 735, 746, 753, 776, 777, 782, 789, 791, 794.

OBSERVACIÓN.

- **Queja No. 600** En contra de un médico especialista, presentada por la usuaria ANA LUCRECIA MORALES C.C. 40.413.327 en día 13 de Septiembre de 2019, por falta de humanización y buen trato. respuesta a usuario por publicación por edicto el 25 de Septiembre y lo desfijan el 07 de Octubre de 2019, no se evidencia ejecución de acción correctiva conducente a que este tipo de hechos no se sigan presentando en la entidad

Siendo esta queja motivada por un presunto trato deshumanizado a un paciente y teniendo en cuenta que la humanización hace parte de la política de calidad. Consideramos que el Hospital Departamental de Granada debió ofrecer una respuesta personalizada a la usuaria utilizando los datos suministrados por en la queja respectiva e implementar algún tipo de acción correctiva.

- **Queja No. 635** presentada de forma ANONIMA. Apertura buzón 27 de septiembre de 2019, al personal de vigilancia por falta de respeto. El 3 de febrero del presente año se hace publicación por edicto a la repuesta de la PQRF anónima, en la cual manifiestan que la subgerencia administrativa comunicó a la empresa contratante de vigilancia, en el cual se manifestó se adoptaron los pasos conducentes a la corrección de este tipo de situaciones hacia los usuarios con el fin de mejorar el servicio. **Teniendo en cuenta la fecha en que se dio respuesta a la PQRF, No se está cumpliendo con los tiempos de respuesta.**
- **Queja No. 670** presentada por ESTELA FAJARDO JIMENEZ C.C. 21.199.877 en referencia a un Especialista ortopedia, de quien manifestó recibir trato inadecuado por no haber llevado completo los exámenes, tener en cuenta que la paciente es de tercera edad. Publican respuesta por edicto el 5 de octubre de 2019, desfijan el 19 de noviembre del mismo año. No se evidencia ejecución de acción correctiva.

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

Dada nuestro rol de seguimiento y evaluación consideramos que a esta queja también debió dársele una respuesta más personalizada teniendo en cuenta los datos suministrados por la usuaria.

- **Queja No. 753** presentada por LESLY YASMIN MURCIA ROJAS C.C. 1.120.363.790 en referencia a un médico del servicio de urgencias por mala formulación, ya que la mamá llegó al servicio por dolor en un ojo, y el Dr. Le formuló un medicamento llamado FIXAMICIN que es para el oído. No se evidencia ejecución de acción correctiva.
- **Sugerencia No. 776** presentada por LADY PATRICIA VEGA RUIZ al Dr. FERNANDO BOCAREJO porque le pareció inadecuada la consulta medica con él, le dijo que no podía hablar, que se quedara callada, le da a la mamá el diagnostico de una forma fría e inadecuada (cáncer de endometrio). No se evidencia ejecución de acción correctiva (humanización).

II. SEGUIMIENTO A MOTIVOS QUEJAS Y FELICITACIONES

Durante el segundo semestre de 2019 los usuarios presentaron 91 quejas, siendo el principal motivo de estas el tema de oportunidad en la atención con 41 quejas, seguido del tema de humanización con 24 quejas, pertinencia 20 quejas, en temas como infraestructura 3 quejas y alimentación 3 quejas. En temas de aseo y seguridad no hay quejas.



Cuadro N° 1 Motivos de Quejas Segundo Semestre de 2019

MOTIVOS QUEJAS POR UFUN																
UFUN - MOTIVO	ADMON	CIRUGIA	CITAS	CONS EXTERNA	GINECOLOGIA	HOSPITALIZACION	IMAGENOLOGIA	LABORATORIO	URGENCIAS	OBSERVACION	PEDIATRIA	UMI	VIGILANCIA	TERAPIA	OTROS	TOTAL
ALIMENTACION						1					2					3
ASEO																0
HUMANIZACION		1		10	1	7	1	1	2				1			24
INFRAESTRUCTURA	2						1									3
OPORTUNIDAD	3		1	13		3	9		9		1			1	1	41
PERTINENCIA		3		5			7		1	1	1	2				20
SEGURIDAD																0
TOTALES	5	4	1	28	1	11	18	1	12	1	4	2	1	1	1	91

Fuente: Proceso de atención al usuario

Como se puede ver en el cuadro N° 1, de las 41 quejas por oportunidad, la mayor parte se dio en el servicio de consulta externa con 13 quejas, 9 usuarios interpusieron alguna acción durante el semestre en el área de Imagenología, 9 en el servicio de Urgencias, relacionadas con temas de Administración 3, en el servicio de Hospitalización 3, referente a la asignación de Citas, Pediatría, Terapia y otros tienen 1 una queja por cada servicio.

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

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

Cuadro 2 : Felicidades segundo semestre de 2019

MOTIVOS FELICITACIONES POR UFUN																
UFUN - MOTIVO	ADMON	CIRUGIA	REFEREN C. Y CONT	CONS EXTERN A	GINECO LOGIA	HOSPITAL IZACION	IMAGEN OLOGIA	UCI ADULTO	URGE NCIAS	OBSER VACION	PEDIA TRIA	UMI	VIGILA NCIA	UCI NEONATA I	OTROS	TOTAL
ALIMENTACION																0
ASEO																0
HUMANIZACION	1	13		5	19	18	1	9	9	7	5	2		26		115
INFRAESTRUCTURA	2															2
OPORTUNIDAD	3	13	1	4	1	11			3	5	1	7	1	14		64
PERTINENCIA	1	8		4	5	2		1			2			8	1	32
SEGURIDAD						1					1			4		6
TOTALES	7	34	1	13	25	32	1	10	12	12	9	9	1	52	1	219

Fuente: Proceso de atención al usuario

Frente al tema de felicitaciones encontramos que estas superan las quejas, y el principal motivo es la Humanización con 115, En el servicio de Uci Neonatal es donde más encontramos felicitaciones con 26, Ginecología 19, Hospitalización 18, Cirugía 13, Uci Adulto y Urgencias cada una con 9, Observación 7, Pediatría y Consulta Externa cada una con 5, UMI 2, Administración e imagenología de 1 felicitación cada servicio.

III. SEGUIMIENTO SUGERENCIAS, RECLAMOS Y PETICIONES II SEMESTRE DE 2019 (Cuadros 3, 4 y 5)



Cuadro 3: Sugerencias segundo semestre de 2019

MOTIVOS SUGERENCIAS POR UFUN																	
MOTIVO - UFUN	ADMON	CIRUGIA	CITAS	CONS EXTERN A	GINECO LOGIA	HOSPITAL IZACION	IMAGEN OLOGIA	UCI ADULTO	URGE NCIAS	OBSER VACION	PEDIA TRIA	UMI	VIGILA NCIA	UCI NEONATA I	REFRE N. Y CONT	OTROS	TOTAL
ALIMENTACION											1						1
ASEO																	0
HUMANIZACION						1					1						2
INFRAESTRUCTURA						1											1
OPORTUNIDAD				2					1			1					4
PERTINENCIA						2	1				2						5
SEGURIDAD																	0
TOTALES	0	0	0	2	0	4	1	0	1	0	4	1	0	0	0	0	13

Fuente: Proceso de atención al usuario

En general las PQR se están respondiendo oportunamente, excepto el caso referido, en relación con el proceso de vigilancia.

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

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

RECOMENDACIONES

Es importante recibir buenos comentarios por parte de los usuarios satisfechos, pero también lo es, que los mecanismos de recepción de estas comunicaciones están dados para conocer datos sobre la prestación del servicio, dado que las felicitaciones superan ampliamente las quejas y reclamos, es importante que la Oficina de Atención al Usuario determine, en primer lugar si estas felicitaciones corresponden a la libre expresión producto de la satisfacción de los usuarios, y segundo analizar datos sobre los motivos de las felicitaciones como soporte para identificar fortalezas a mostrar en resultados de gestión.

La Oficina de Control Interno como observador independiente de la gestión institucional considera que debe brindarse suficiente ilustración a los usuarios sobre los mecanismos de presentación de PQR, con especial cuidado en no incidir en la decisión de interponer estas comunicaciones, ya que se perdería la razón principal de estos mecanismos de identificación de oportunidades de mejoramiento.


ARGEMIRO PÉREZ CARRILLO
Asesor de Control Interno


VIVIANA GÓMEZ ACOSTA
Auxiliar Control Interno- Contratista COVICOL