

	INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

**INFORME DE SEGUIMIENTO A RESPUESTAS
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
CUMPLIMIENTO ART. 76 LEY 1474 DE 2011**

SEGUNDO SEMESTRE 2020

**ASESOR DE CONTROL INTERNO
21 de enero de 2021**



	<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>	
---	---	---

	INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno del Hospital Departamental de Granada E.S.E. 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 de las PQRF presentados por los funcionarios de la SIAU, el seguimiento mensual al cumplimiento de tiempo de respuesta a los usuarios y las acciones de mejora implementadas.

	<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>	
---	--	---

	INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

I. REVISIÓN TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el segundo semestre de 2020 realizamos seguimiento mensual a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF), tomando como referencia las diferentes comunicaciones presentadas por los usuarios y el control que lleva la oficina de atención al usuario, sobre lo cual se verifica las acciones que desarrolla la entidad para dar respuesta.

En este contexto se revisaron los siguientes registros:

233, 234, 236, 238, 242, 246, 247, 248, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 260, 265, 268, 273, 274, 277, 280, 281, 283, 289, 290, 298, 303, 304, 307, 313, 316, 317, 324, 325, 328, 329, 332, 336, 337.



OBSERVACIÓN.

- **Queja No. 236** presentada por usuario EDISON VARGAS RODRIGUEZ en el mes de julio de 2020
 Motivo: Argumenta que no le aplicaron medicamento para el dolor, debido a que presentaba un testículo inflamado y dolor, le retiran bruscamente el catéter y no le entregan la historia clínica al salir del Hospital.
 Respuesta: Oportuna, responden al usuario el 14/07/20 mediante correo electrónico
 Acción de Mejora: La acción de mejora no fue documentada.

- **Queja No. 260** presentada por usuaria OLIMPIA CANO el 31/08/2020
 Motivo: falta de respeto y profesionalismo por parte del médico especialista que atendió a su señora madre
 Respuesta: Oportuna. Responden a usuaria el 01/09/2020.
 Acción de Mejora: La acción de mejora no fue documentada.

- **Queja No. 332** presentada por la usuaria JOSEFINA FLORION en el mes de diciembre
 Motivo: No le gustó la forma como la atendió el medico especialista, estuvo muy alterado. No quiere que el la opere.
 Respuesta: Oportuna. Responden a usuaria el 31 de diciembre de 2020.
 Acción de Mejora: La acción de mejora no fue documentada.

 <p>AL SERVICIO DE LA GENTE GOBERNACIÓN DEL META</p>	<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>	
---	---	---

	INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

II. SEGUIMIENTO MOTIVO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el primer semestre de 2020 los usuarios presentaron 17 quejas, siendo el principal motivo de estas el tema de humanización con 9 quejas y oportunidad con 6, seguido del tema de pertinencia con 1 e infraestructura con 1.

Cuadro N° 1 Motivos de Quejas segundo Semestre de 2020

MOTIVOS QUEJAS POR UFUN									
UFUN - MOTIVO	UMI	CIRUGIA	CONS EXTERNA	HOSPITALIZACION	IMAGENOLOGIA	URGENCIAS	RESPIRATORIO 1	UCI ADULTO	TOTAL
ALIMENTACION									0
ASEO									0
HUMANIZACION	1	1		5			1	1	9
INFRAESTRUCTURA				1					1
OPORTUNIDAD			2		1	3			6
PERTINENCIA				1					1
SEGURIDAD									0
TOTALES	1	1	2	7	1	3	1	1	17

Fuente: Proceso de atención al usuario



Como se puede observar en el cuadro N° 1, de 17 quejas por humanización, la mayor parte se dio en el servicio de Hospitalización donde se presentaron 5 novedades el semestre, en la UMI- Cirugía, Unid. Respiratoria y Uci Adulto se interpuso 1 queja en cada servicio.

La oportunidad es otro motivo recurrente de queja por este aspecto se presentaron 6, siendo urgencias el servicio de mayor. 3 y Consulta Externa: 2 e Imagenología: 1

De lo anterior se puede deducir que para el segundo semestre del año 2020 disminuyó de manera significativa el número quejas presentadas por los usuarios al pasar de 67 quejas en el primer semestre a 17 en el segundo.

El número de quejas presentadas para el segundo semestre no tiene gran peso porcentual, si tenemos en cuenta que el volumen de usuarios atendidos fue de 31.264 personas que ingresaron al Hospital Departamental de Granada de las cuales solo 17 interpusieron quejas lo que corresponde al 0.055%.

 <p>AL SERVICIO DE LA GENTE GOBERNACION DEL META</p>	<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>	
---	--	---

	INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

Cuadro 2: Felicitaciones segundo semestre de 2020

MOTIVOS FELICITACIONES POR UFUN													
UFUN - MOTIVO	CIRUGIA	REFERENC. Y CONTRA	CONS EXTERNA	GINECOLOGIA	HOSPITALIZACION	UCI ADULTO	URGENCIAS	PEDIATRIA	UMI	UNID. RESP. 1	GERENCIA	UCI NEONATAL	TOTAL
ALIMENTACION													0
ASEO													0
HUMANIZACION	5	2	2	1	11	2	16	2	5	1	1	42	90
INFRAESTRUCTURA													0
OPORTUNIDAD													0
PERTINENCIA													0
SEGURIDAD													0
TOTALES	5	2	2	1	11	2	16	2	5	1	1	42	90

Fuente: Proceso de atención al usuario

Frente a las comunicaciones por felicitación encontramos que superan en número las quejas, siendo el principal motivo la humanización en la prestación del servicio, para el periodo de este informe el hospital recibió 90 misivas de este tipo en los diferentes canales de comunicación, el servicio más exaltado fue la Unidad de Cuidados dado Intensivos Neonatal con 42, seguido del servicio de Urgencias con 16, Hospitalización 11, Cirugía y UMI 5 cada una, Referencia y Contra Referencia, Consulta externa, UCI y Pediatría 2 cada una, Unidad Respiratoria 1 y Ginecología 1.

Cuadro 3: Sugerencias segundo semestre de 2020

MOTIVOS SUGERENCIAS POR UFUN					
MOTIVO - UFUN	IMAGENOLOGIA	CIRUGIA	URGENCIAS	UMI	TOTAL
ALIMENTACION					0
ASEO					0
HUMANIZACION			1		1
INFRAESTRUCTURA	1				1
OPORTUNIDAD		1		1	2
PERTINENCIA					0
SEGURIDAD					0
TOTALES	1	1	1	1	4

Fuente: Proceso de atención al usuario

Los usuarios presentaron 4 sugerencias durante el segundo semestre del año 2020, referente al servicio de imagenología, cirugía, Urgencias y UMI.

Sugerencia No. 265 al servicio de Imagenología, por motivo de infraestructura, en la cual manifiestan que hay mal olor en las alcantarilla de aguas negras que queda al lado de las sillas azules de esperan para la toma de ecografías.

 <p>AL SERVICIO DE LA GENTE GOBERNACION DEL META</p>	<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>	
---	--	---

	INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

El coordinador de infraestructura manifiesta que ya se revisó y se encontró una obstrucción en las redes sanitarias del primer piso, se efectuaron labores de limpieza, solucionando eventualmente el problema, se adelantará labores de mantenimiento preventivo. La respuesta se dio de manera oportuna.

Sugerencia No. 273. Anónima al servicio de Urgencias “muy mala la atención” hacen publicación por edicto en el tiempo oportuno, donde manifiestan que no se pudo realizar trazabilidad de la queja, ya que es anónima y no informa que fue lo que le pareció malo.

Sugerencia No. 330. Anónima al servicio de Cirugía, “a las personas que le van a realizar una cirugía que no traigan maleta si no bolsa para echar la ropa o lo que le dice el protocolo”.

Se hace publicación por edicto en el tiempo oportuno, la gestora del servicio menciona que se está realizando el debido proceso al ingreso que indica no ingreso de maletas sino en bolsa plástica el servicio de cirugía cuenta con un formato de recomendaciones prequirúrgicas en el cual se especifica al usuario su preparación y los elementos que debe traer el día de la intervención debido a la emergencia sanitaria COVID 19.

Sugerencia No. 333 al servicio de UMI por motivo de oportunidad. “Sugiere que las remisiones priorizadas se tengan en cuenta antes que las remisiones aceptadas”.

El gestor del servicio manifiesta que la sugerencia no es clara, no especifica ningún dato para realizar una revisión puntual de la situación. La respuesta fue en el tiempo oportuna mediante edicto.

Cuadro 4: Reclamos segundo semestre de 2020

MOTIVOS RECLAMOS POR UFUN				
MOTIVO - UFUN	ADMON	HOSPITALIZACION	CITAS	TOTAL
OPORTUNIDAD				0
PERTINENCIA		1		1
SEGURIDAD				0
TOTALES	0	1	0	1

Fuente: Proceso de atención al usuario

Para el segundo semestre solo se presentó un reclamo al servicio de Hospitalización por pertinencia.

Reclamo No. 74. Al servicio de Hospitalización, recibida por correo electrónico “al hacer entrega de las pertenencias de mi padre, quien falleció en el hospital, no nos fue entregado el celular”.

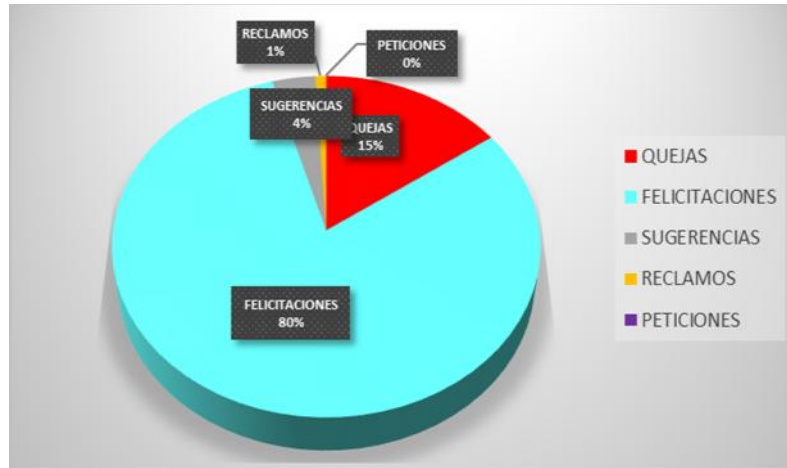
El tiempo de respuesta a la usuaria fue oportuno a través del correo electrónico desde el cual se recibió el reclamo, donde se informa que las pertenencias y documentos del usuario fallecido fueron entregados a la señora madre, persona con la que se comunicaron quien confirmó que efectivamente las había recibido, pero no recordaba donde las había dejado debido a la situación que vive por la pérdida de su hijo.

Respecto a los tiempos de respuesta a los usuarios, en general es oportuno, de acuerdo con el tiempo establecido en el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones.

 <p>AL SERVICIO DE LA GENTE GOBERNACION DEL META</p>	<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>	
---	---	---

	INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2020



A partir del mes de noviembre de 2020 la Oficina de Control Interno hace acompañamiento a la labor que se desarrolla en el proceso de atención al usuario para la apertura de los diferentes buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios del Hospital Departamental de Granada E.S.E., en nuestro recorrido observamos que en el servicio de urgencias no se encuentra ubicado el buzón de sugerencias, el cual se retiró por encontrarse en mal estado.

Al fecha del este informe la Coordinadora del servicio manifestó que ya se estaba gestionando el cambio de los buzones en mal estado.

Derechos Peticiones presentadas al Hospital Departamental de Granada

La información relacionada derechos de petición que recibió la entidad durante el segundo semestre de 2020 no está pública en web institucional, la información referente al trámite de estos no es consolidada en un solo sitio lo cual dificulta su seguimiento y control.

Revisado la información referente a derechos de petición aportada en la Secretaría de la Gerencia y el área de Recepción encontramos que las respuestas a los peticionarios se han entregado en los términos de ley.

	INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

RECOMENDACIONES

Realizado el seguimiento a las PQRF presentadas por los usuarios durante el segundo semestre del año 2020, podemos ver que son mayores las felicitaciones que las quejas, sin embargo, es importante seguir trabajando en el tema de humanización y buen trato en la institución pues se siguen presentado.

Se recomienda el cumplimiento del procedimiento de PQRF AU-P1-PR1 Versión 7 en relación con el monitoreo que debe hacer la Oficina de Atención al Usuario a los planes de mejoramiento levantados por cada gestor de servicio producto de las PQRF.

Se recomienda llevar un adecuado control y consolidación de la correspondencia, respecto a los derechos de petición, teniendo en cuenta la fecha de radicación en el H.D.G. E.S.E. y la respuesta que se dé, para así mismo poder hacer un mejor seguimiento a los tiempos de respuesta


ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
Asesor de Control Interno

Elaboró: V. Gómez

Revisó: A. Pérez

 AL SERVICIO DE LA GENTE GOBERNACION DEL META	“ 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	
--	--	---