



INFORME SEGUIMIENTO PQRS
ENERO A JUNIO DE 2020

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo emanado en la Ley 1474 de 2011 Art. 76, en relación con el informe semestral correspondiente a Quejas y Reclamos de la ESE, bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno, se presenta el informe del periodo Enero - Junio de 2020.

El Informe incluye el seguimiento a la gestión de Derechos de petición, derechos de información y Quejas reglamentado en Capítulo I del Título II de la Ley 1437 de 2011, así como la respuesta a Quejas recibidas,

La ESE continúa con los siguientes mecanismos de participación ciudadana relacionadas con este requerimiento y que son materia de análisis para el presente informe, correspondiente al primer semestre 2020:

- Buzón de Sugerencias.
- Oficina SIAU.
- Ventanilla única.
- Link de Quejas y Reclamos Página Web.
- Oficina Recepción – Gerencia.
- Encuestas de satisfacción del Usuario.

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento el requerimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que establece la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos y seguimiento a los lo establecido en Capítulo I del Título II de la Ley 1437 de 2011 relacionado con el seguimiento a Derechos de Petición del Ciudadano,.

2. ALCANCE

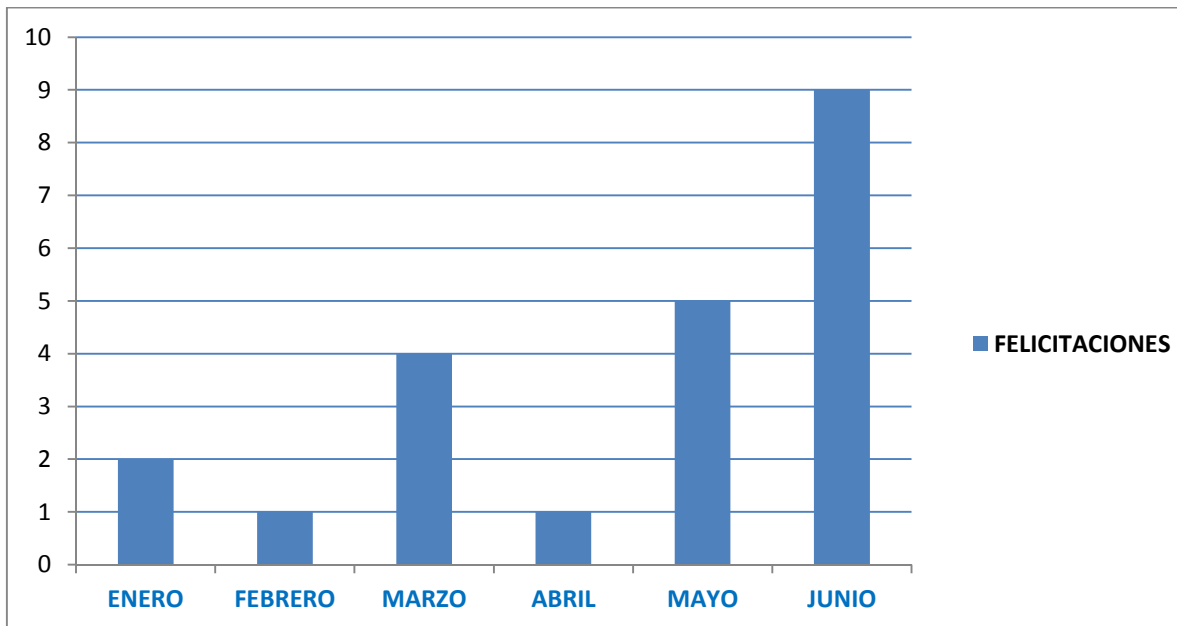
El presente informe corresponde al seguimiento a las Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente a Enero 01 hasta Julio 31 de 2020, de acuerdo a los procedimientos documentados y la normatividad vigente.

3. CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

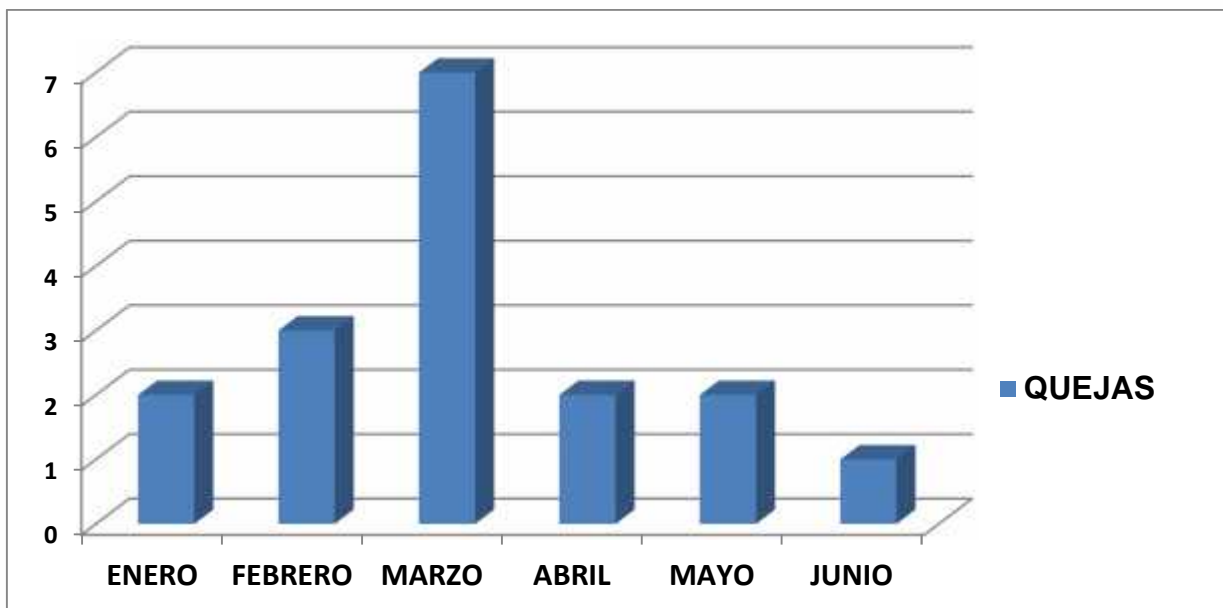
3.1. Felicitaciones, Quejas Y Peticiones Enero A Julio De 2020

MES	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMO SUGERENCIAS y/o	TOTAL
ENERO	2	2	0	4
FEBRERO	1	3	0	4
MARZO	4	7	3	14
ABRIL	1	2	0	3
MAYO	5	2	0	7
JUNIO	9	1	3	13
TOTAL	22	17	6	45

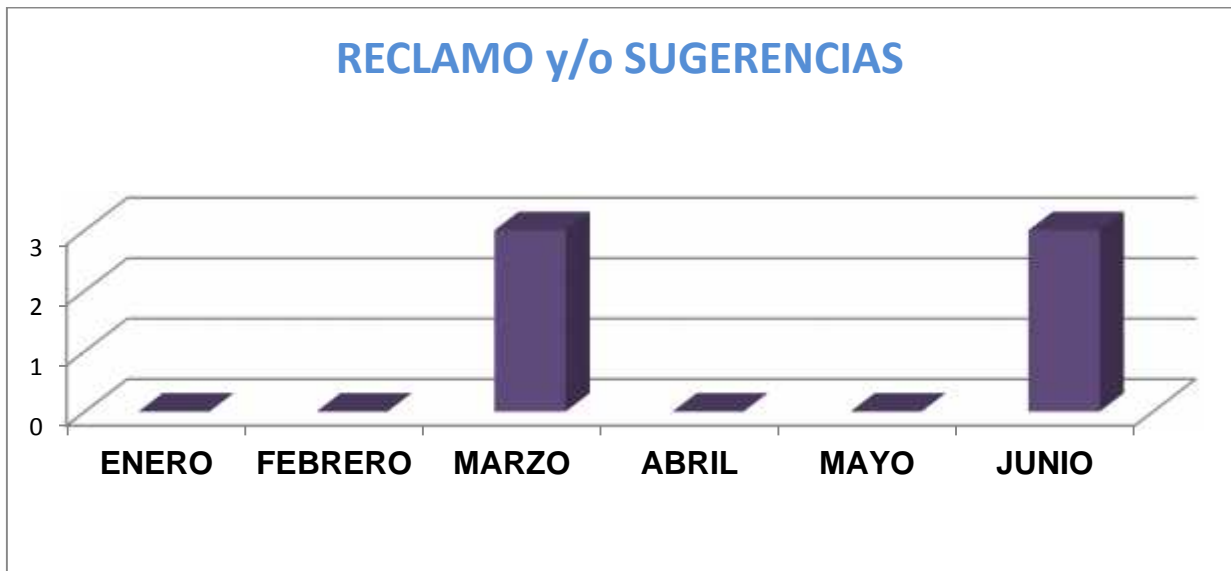
- **Felicitaciones**



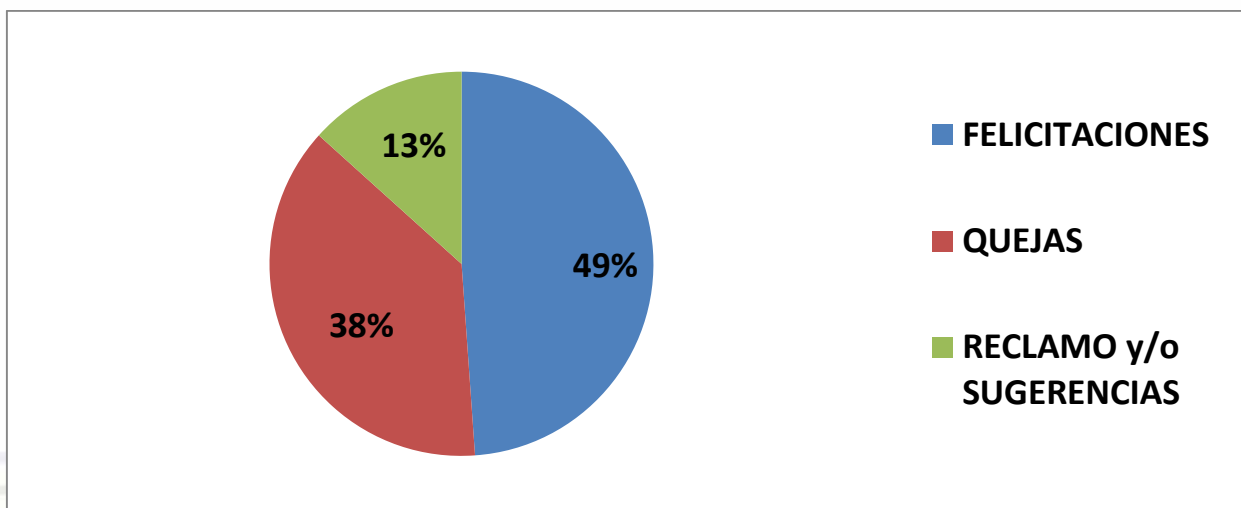
- **Quejas**



- **Reclamos o Sugerencias**



Con la anterior información se puede decir que durante este periodo la ESE Hospital José Cayetano Vásquez de Puerto Boyacá, las felicitaciones tienen una participación del 49%, con un total de 22 felicitaciones durante este periodo, las quejas tienen una participación del 38 % del total de participaciones con 38 quejas durante el periodo mientras los reclamos y sugerencias tienen una participación del 13 %, con una participación de 6 reclamos o sugerencias, así:

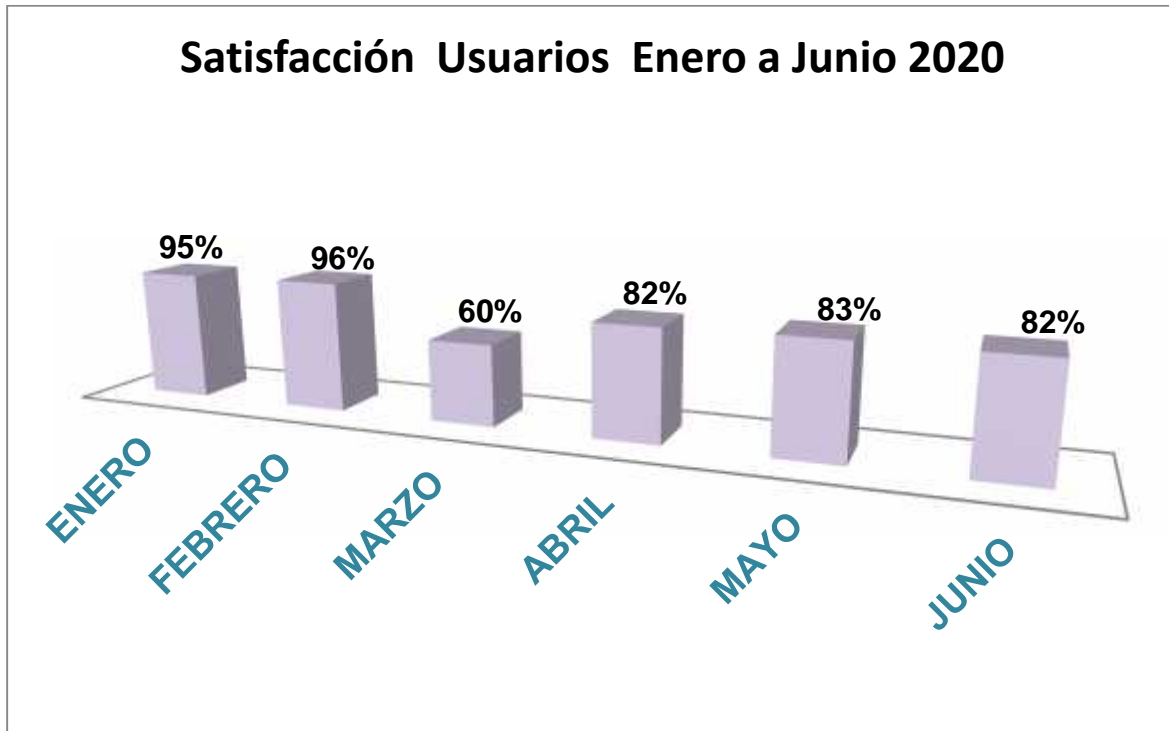


Los motivos más frecuentes en la participación de los usuarios es la siguiente:

MOTIVOS FRECUENTES DE PQR – FELICITACIONES	
MALA ATENCIÓN	MÉDICOS, ENFERMERAS, FACTURADORES.
DEMORA EN ATENCIÓN	ENTREGA DE RESULTADOS EN RAYOS X
AMBIENTE FÍSICO	INSTALAR AIRE ACONDICIONADO EN EL CONSULTORIO DE PSICOLOGÍA.
FELICITACIONES	MATERNIDAD, HOSPITALIZACIÓN, FACTURACIÓN, SIAU, URGENCIAS, VARIOS FUNCIONARIOS.

3.2. Satisfacción De Los Usuarios Periodo Enero a Junio de 2020

Mes	% Satisfacción
ENERO	95%
FEBRERO	96%
MARZO	60%
ABRIL	82%
MAYO	83%
JUNIO	82%



4. DEBILIDADES

El cambio de plataforma digital del Sitio Web no permitió verificar la gestión de quejas por esta herramienta.

Continúa sin ser habilitada la Ventanilla única.

Es necesario implementar un sistema para la ESE para la recepción y trámite sistematizado de documentos externos e internos.

5. FORTALEZAS

La ESE está dando cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011 donde establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención

La ESE está dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que , establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de su misión", para lo cual la ESE HJCV cuenta con la oficina SIAU, (Servicio e Información y Atención al Usuario) quien viene cumpliendo con sus funciones en el sentido de dar orientación y atender quejas personalizadas, realiza la apertura de buzones con levantamiento de sus respectivas actas, capacita a los usuarios en cuanto sus deberes y derechos, realiza reuniones periódicas con las diferentes asociaciones de usuarios tanto de la institución como de las diferentes EAPB que hay en el municipio, entre otras funciones.

Se tienen charlas educativas orientadas a dar a conocer a los usuarios sobre sus deberes y derechos, Como, Cuando y donde deben dar a conocer sus PQRS y los diferentes servicios que presta el Hospital.

Se evidencia mejora en los tiempos de respuesta frente al periodo anterior.

Oportunidad en la presentación de Informes de Quejas y Reclamos a la comunidad, al igual oportunidad en la realización y presentación de los Informes de percepción al usuario.

Entrega de documentos solicitados tales como Copia de Historias clínicas con oportunidad.

La ESE Hospital cuenta con Herramientas para la participación ciudadana a través de:

- Oficina del SIAU

- Cuenta con 8 Buzones de Sugerencias
- Cuenta con Link de Quejas y Reclamos con canal para el seguimiento del administrador en la página Web de la Entidad www.hospitaljcv.gov.co.
- Ventanilla única para la entrega de Documentos propios de la prestación del servicio (Historias clínicas y otros documentos).
- Trámites y servicios avalados ante el SUIIT.

6. RECOMENDACIONES

Continuar con la publicidad de los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra Entidad para que conozcan y hagan uso de los medios.

Solicitar nuevamente la respuesta oportuna, por parte de los jefes de área, de las Quejas y reclamos presentadas tanto en buzón de sugerencias como presenciales y recalcar las responsabilidad disciplinaria que conlleva la extemporaneidad de la respuesta.

Adoptar y ponen en funcionamiento la Ventanilla única, en los términos de la Resolución No. 839 de 2017 (proceso de gestión documental de la Historia clínica), así como radicar la totalidad de las comunicaciones oficiales de manera sistematiza.

Ajustar nuevamente el formato de trazabilidad de las quejas de manera que termine en el cierre efectivo y la medición de los tiempos de respuesta, para el seguimiento.

De acuerdo a la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la ESE HJCV lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus

derechos, manteniendo siempre el horizonte: **“Avanzamos, Primero Tu salud”**

- Ajustar el procedimiento administrativo para atención de PQRSD y gestionar su aprobación por la alta dirección.



MIGUEL ANGEL CASTELBLANCO JUNCO
Asesor de Control Interno

Puerto Boyacá, Julio 28 de 2020

Doctora

ANA ZULEYMA MENDOZA NIÑO

GERENTE

E.S.E. HOSPITAL JOSÉ CAYETANO VÁSQUEZ

La Ciudad

Asunto: Informe semestral de atención al ciudadano y procedimiento de quejas peticiones y reclamos PQRS- Primer Semestre 2020.

Respetada Doctora:

La oficina de control interno dando cumplimiento a la funciones encomendadas por la ley 87 de 1993 y en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2.011. estatuto anticorrupción normas que la desarrollan, remite para su conocimiento y análisis el informe semestral de atención al ciudadano y procedimiento de quejas, peticiones y reclamos PQRS del primer semestre del 2020.

Cordialmente,

Miguel Ángel Castelblanco Junco
Asesor de Control Interno