



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2

INFORME SEGUIMIENTO PQR'S SEMESTRE II 2021



E.S.E. Hospital San José
La Celia Risaralda
enero de 2022



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
INFORME SEMESTRE II	5
RECOMENDACIONES.....	9



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

INTRODUCCIÓN

El artículo 2.2.21.4.9 “informes” del decreto 648 de 2017, en el cual se dispone que “*Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación*”; en su literal b, expresa que:

“Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la ley 1474 de 2011” la cuál en su artículo 76 dispone

“OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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 la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...”.

De acuerdo a lo anterior se presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registrados en el hospital San José de La Celia Risaralda, para el segundo semestre de 2021.

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información la suministrada por la persona responsable del SIAU y por la encargada de dar trámite a los PQR.

OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite que se brinda a los PQR’S al interior de la E.S.E Hospital San José de La Celia Risaralda, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Rendir informe semestral de las PQR,S recibidas por la E.S.E hospital san José de La Celia Risaralda.
- Cumplir con lo establecido en el literal b del artículo 2.2.21.4.9 del decreto 648 de 2017.

ALCANCE

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la E.S.E Hospital San José, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021.

DEFINICIONES

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

Derecho de Petición: es la facultad que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular y a obtener pronta resolución.

Tiempos de respuesta: Es el tiempo que transcurre desde el momento en que se recibe el documento hasta el momento de envío de su respuesta.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición o queja: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.
- Decreto 491 de 2020 en su artículo 5 indica que para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

INFORME SEMESTRE II

Canales de atención de PQR'S

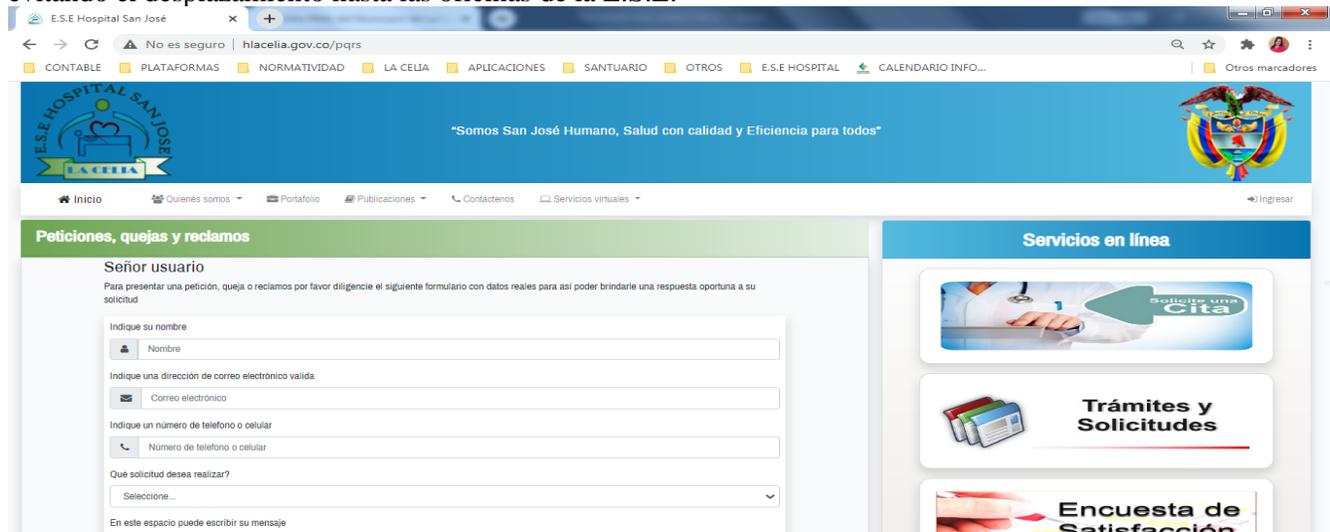
Presencial: Oficina SIAU, primer piso instalaciones E.S.E Hospital San José

Correo electrónico hospital.lacelia@risaralda.gov.co

Página web: <http://www.hlacelia.gov.co/posts>

Buzón de sugerencias: Primer piso sala espera consulta externa.
Primer piso sala de Urgencias

En la página web de la entidad <http://www.hlacelia.gov.co/posts>, se cuenta con un canal de registro de PQRDS con el fin de que todas las personas puedan realizar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, evitando el desplazamiento hasta las oficinas de la E.S.E.



Se cuenta también con la pestaña contáctenos en la cual pueden registrarse directamente los PQR'S

Tramites y solicitudes

También se cuenta en la página web con un botón de tramites y solicitudes, mediante el cual puede descargarse el formulario para solicitud de historias clinicas con las respectivas instrucciones de los documntos que debe adjuntarse, dependiendo de el caso especifico.



Carrera 2 N° 5-62. La Celia – Risaralda.
Cel. 3127770183 -3127770187

www.eselacelia.gov.co / hospital.lacelia@risaralda.gov.co



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

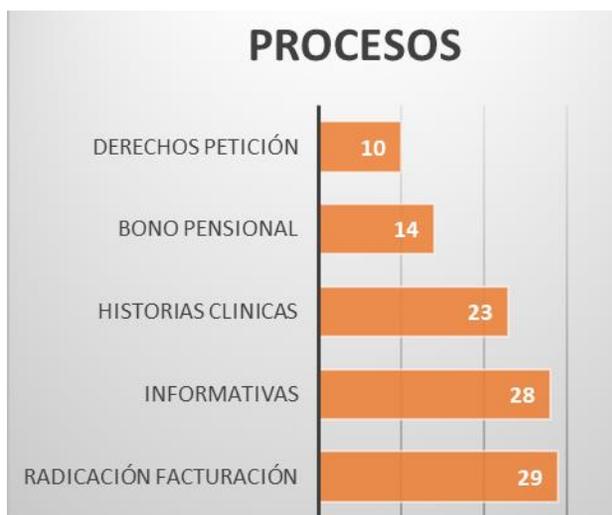
Comunicaciones recibidas

Las comunicaciones de la entidad son radicadas en la oficina del SIAU mediante una planilla física, en la cual se registra el # del radicado, fecha, procedencia, detalle, anexos, recibido y después son entregadas al responsable de darle el respectivo tramite.

E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ LA CELIA		NOMBRE REGISTRO (ENTRADA DE DOCUMENTOS)					CÓDIGO 122	
TIPO DE DOCUMENTO FORMATO			GRUPO RESPONSABLE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO CENTRAL					VERSIÓN 1.0
								FECHA DE VIGENCIA INDEFINIDA
								HOJA No.
Número General de Radicación	Recibido			PROCEDENCIA		DETALLE		
	dia	mes	año	Entidad o Persona	Lugar	Referencia o Resumen	Anexos	Repartid a:
								RECIBIDO
								Funcionari d:
								Firma

De acuerdo a la información suministrada durante el semestre se recibieron ciento noventa y ocho (198) comunicaciones, a las cuales cada responsable le dio su respectivo tramite, de las cuales 28 fueron informativas y las siguientes las más repetitivas:

PROCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL CORRESPONDENCIA
Radicación Facturación	5	4	7	8	4	1	29
Informativas	3	7	3	5	3	7	28
Historias clínicas	7	2	6	1	4	3	23
Bono pensional	1	4	1	2	1	5	14
Derechos Petición	0	0	0	10	0	0	10
TOTAL	16	17	17	26	12	16	104



Con relación a la presente información, podemos evidenciar que para el semestre el 80% de la correspondencia recibida correspondía al proceso de radicación de facturas, a oficios informativos e historias clínicas.

Los derechos de petición radicados fueron registrados en el mes de octubre por un mismo peticionario que se encuentra inconforme con una atención médica.

Es importante mencionar que no se cuenta con bases de datos claras para consolidar la información.

Es necesario que en la planilla de correspondencia se diligencia la fecha de respuesta de las solicitudes realizadas, además que puede entenderse el nombre de la persona que recibe el documento, quien será el responsable del respectivo tramite.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

PQR'S

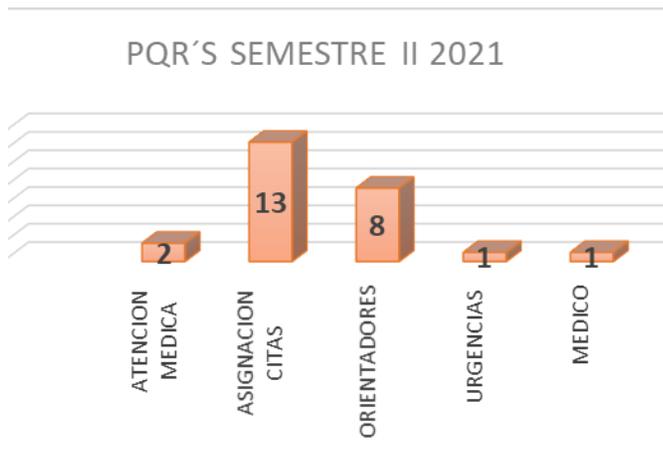
Durante el semestre se contó con una persona responsable de darle trámite a las solicitudes presentadas por los diferentes medios.

Tipo de PQR'S	Medio de Recepción	Proceso Implicado	Fecha recepción	Recha Respuesta	Días Respuesta
QUEJA	OFICIO	FACTURACION Y TOMA DE MUESTRA	1/7/2021	9-jul-21	6
QUEJA	VERBAL	ASIGNACION CITAS	7/7/2021	15/7/2021	6
QUEJA	OFICIO	ORIENTADOR	8-jul-21	15/7/2021	6
QUEJA	OFICIO	MEDICO CONTRATISTA	13/7/2021	15/7/2021	2
QUEJA	OFICIO	FACTURACION Y TOMA DE MUESTRA	15/7/2021	23/7/2021	6
QUEJA	OFICIO	ASIGNACION CITAS	10/8/2021	27/8/2021	12
QUEJA	OFICIO	ATENCION EN EL HOSPITAL (CITAS Y PERSONAL CITAS)	1/9/2021	21/9/2021	14
QUEJA	CORREO ELECT.	ASIGNACION CITAS	11/9/2021	23/9/2021	10
QUEJA	OFICIO	SIAU	14/9/2021	1/10/2021	14
QUEJA	VERBAL	PERSONAL Y PROCESO ASIGNACION CITAS	15/9/2021	20-10-2021	2
QUEJA	VERBAL	PERSONAL Y PROCESO ASIGNACION CITAS	15/9/2021	20-10-2021	2
QUEJA	VERBAL	ASIGNACION CITAS-URGENCIAS - PROGRAMA -GESTANTES	22/9/2021	8-10-2021	12
QUEJA	VERBAL	ATENCION MEDICA URGENCIAS	6/10/2021	08/10/21	2
QUEJA	BUZON SUGERENCIAS	CITAS	6/10/2021	20/10/2021	9
QUEJA	BUZON SUGERENCIAS	CITAS PARA EL AREA RURAL	6/10/2021	20/10/2021	9
PETICION	BUZON SUGERENCIAS	ODONTOLOGIA -CARNET CONTROL ODONTOLOGIA	7/10/2021	20/10/2021	8
FELICITACION	BUZON SUGERENCIAS	5 FELICITACIONES PARA LA FUNCIONARIA CLAUDIA COPETE	6/10/2021	20/10/2021	9
FELICITACION	BUZON SUGERENCIAS	NUEVA NIÑA DEL SIAU, COMPROMISO, ACTITUD, ESMERO	20/10/2021	20/10/2021	1
QUEJA	BUZON SUGERENCIAS	FALTA DE RESPETO POR MUCHACHO DE FACTURACION REALIZANDO BAILES EROTICOS EN SU SITIO DE TRABAJO FRENTE A USUARIOS SABRIENDO QUE HAY NIÑOS	20/10/2021	20/10/2021	1
PETICION	BUZON SUGERENCIAS	ENCUESTAS A PACIENTES SOBRE LA ATENCION	11/05/2021	11/25/2021	13
QUEJA	BUZON SUGERENCIAS	ORIENTADORA (PORTERIA), ME HIZO VOLVER, NO SOLUCIONA	11/05/2021	11/25/2021	13
FELICITACION	BUZON SUGERENCIAS	NUEVA FUNCIONARIA ASIGNACION CITAS	11/05/2021	11/25/2021	13
QUEJA	BUZON SUGERENCIAS	EL MUCHACHO DE FACTURACION SE VA Y LO DEJA ESPERANDO A LA FERSONAS	11/05/2021	11/25/2021	13
FELICITACION	BUZON SUGERENCIAS	SIAU HA MEJORADO , BUENA LABOR GERENCIA	11/05/2021	11/25/2021	13
QUEJA	BUZON SUGERENCIAS	FUNCIONARIO FACTURACION NO RESPETA LA PRIVACIDAD	11/05/2021	11/25/2021	13

Carrera 2 N° 5-62. La Celia – Risaralda.
Cel. 3127770183 -3127770187

www.eselacelia.gov.co / hospital.lacelia@risaralda.gov.co

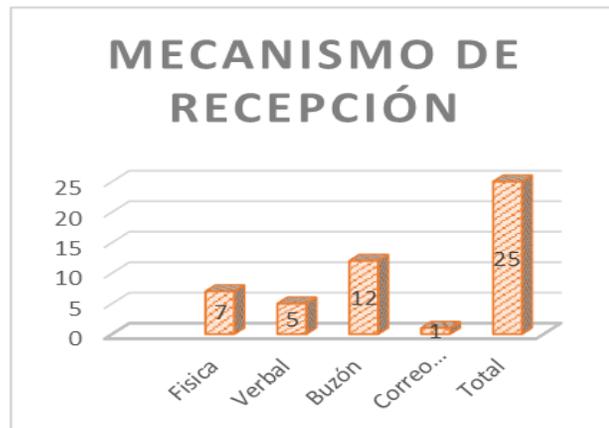
De acuerdo a lo siguiente se evidencia que la mayor recepción de PQR'S corresponde a Quejas con un 76% del total registrado.



Como se observa en la grafica el mayor registro de PQR'S se presentó por el proceso de asignación de citas, correspondiente a un 52% del total de los registrados.

Es de anotar que la administración ha adelantado actividades con la comunidad y con el personal relacionado con el proceso, logrando así mejorar en la asignación de citas.

De acuerdo a la siguiente gráfica, podemos concluir que se esta haciendo un buen uso del buzón de sugerencias, ya que el 48% de los PQR'S recepcionados se realizaron por este medio.



Tiempos de respuesta	Días
1	2
2	4
6	4
8	1
9	9
10	1
12	2
13	6
14	2
Total	25

Todos los PQR'S fueron tramitados dentro de los 15 días establecidos para su respuesta.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

Los PQR'S recepcionados en la entidad, fueron tramitados con el apoyo de la profesional de calidad, dentro de los tiempos establecidos y se planteó la posible acción de mejora que permita subsanar lo evidenciado por los usuarios, en especial aquellos que son recurrentes.

NOTA: Se insiste en la necesidad de que la entidad establezca un mecanismo que permita llevar la trazabilidad de todos los documentos que son generados y recibidos, para realizar un mejor control y así establecer los responsables y tiempos de respuesta.

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar el trámite de los documentos recepcionadas y emitidos en la E.S.E Hospital San José de La celia Risaralda, me permito realizar las siguientes recomendaciones:

1. Establecer un mecanismo que permita observar la trazabilidad de los derechos de petición desde su radicación hasta la entrega de su respuesta (Excel, carpeta física...)
2. Diligenciar completamente la planilla de radicación de correspondencia, en especial fecha de respuesta y diligenciar con el nombre la casilla de quien recibe, que será la persona responsable de realizar el trámite.
3. Fortalecer los procesos de capacitación en atención a los usuarios y el trámite de los P.Q.R.S de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
4. Establecer un mecanismo que permita realizar seguimiento a los oficios recibidos y así darles el respectivo tramite dentro de los tiempos de respuesta (Excel, aplicativo, entre otro)
5. Realizar difusión de los medios de atención virtual que tiene la E.S.E, para que estos sean conocidos por los usuarios de la entidad.

Firmado en original.

LEIDY VIVIANA MONCADA OSORIO

Asesora Externa Control Interno

Del presente informe se entregará copia física al gerente de la entidad y será remitido mediante correo electrónico a la profesional de calidad, al responsable del SIAU y de la página web.