



**INFORME SEGUIMIENTO PQRSF**  
**1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 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 Julio - Diciembre 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 segundo 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.

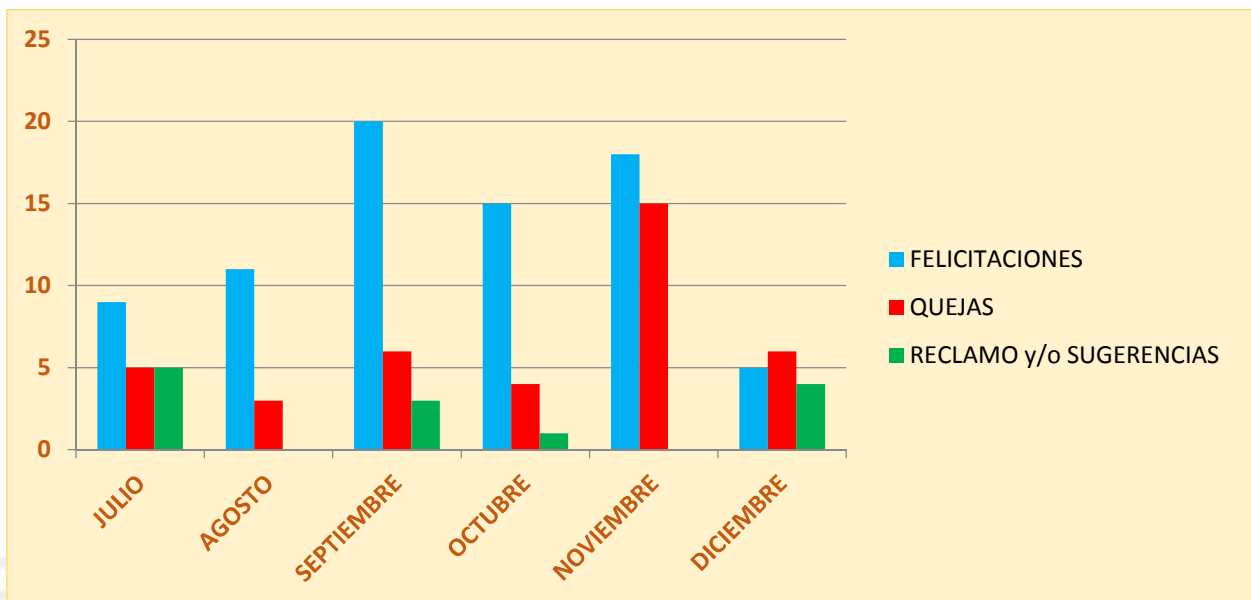
## 2. ALCANCE

El presente informe corresponde al seguimiento a las Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente de Julio 1 de 2020 al 31 de Diciembre de 2020, de acuerdo a los procedimientos documentados y la normatividad vigente.

### 3. CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

#### 3.1. Felicitaciones, Quejas Y Peticiones Julio A Diciembre De 2020

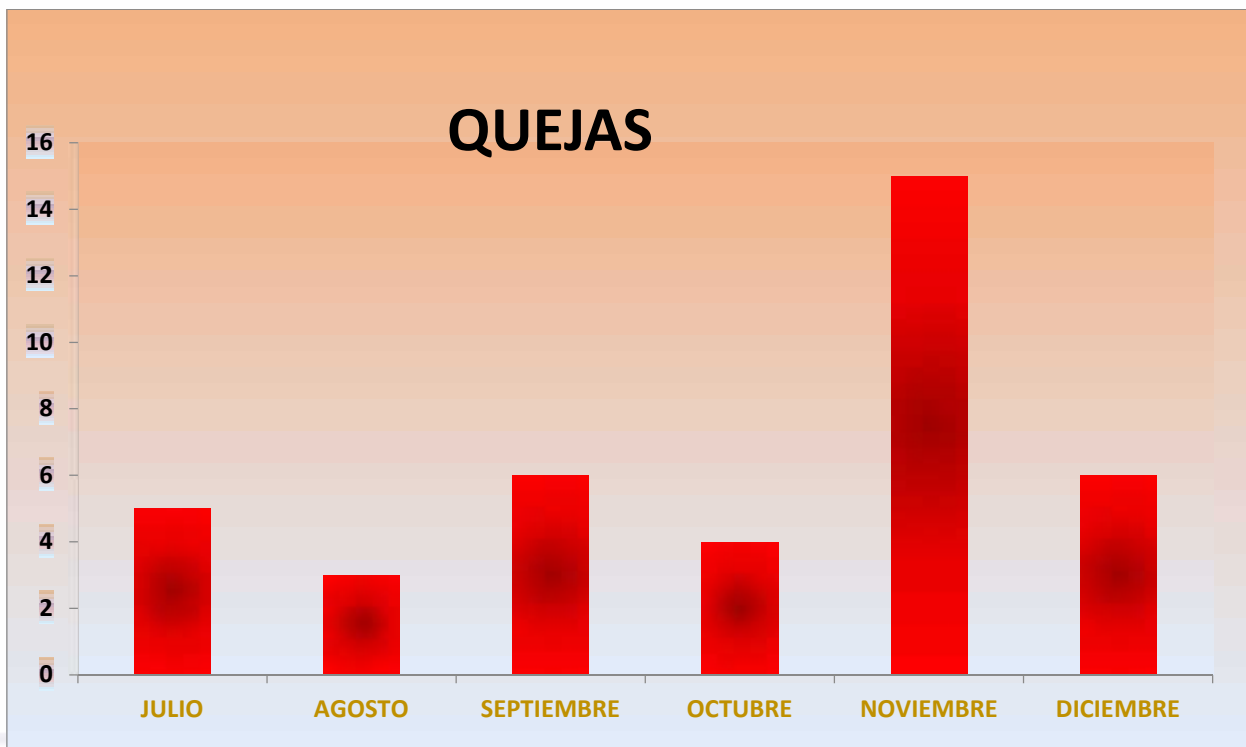
MES	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMO SUGERENCIAS <sup>y/o</sup>	TOTAL
JULIO	9	5	5	19
AGOSTO	11	3	0	14
SEPTIEMBRE	20	6	3	29
OCTUBRE	15	4	1	20
NOVIEMBRE	18	15	0	33
DICIEMBRE	5	6	4	15
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>130</b>



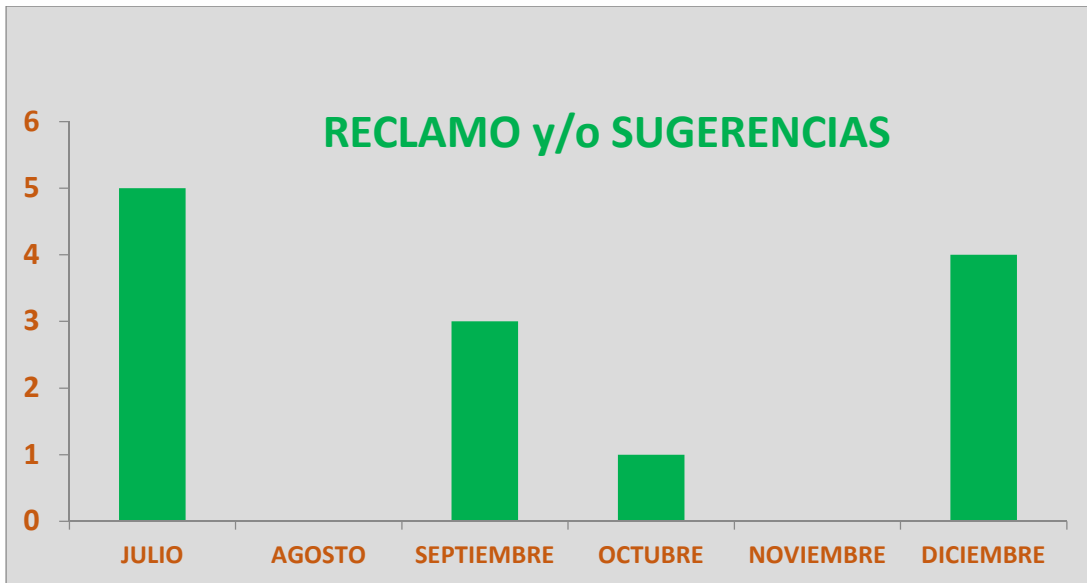
- **Felicitaciones**



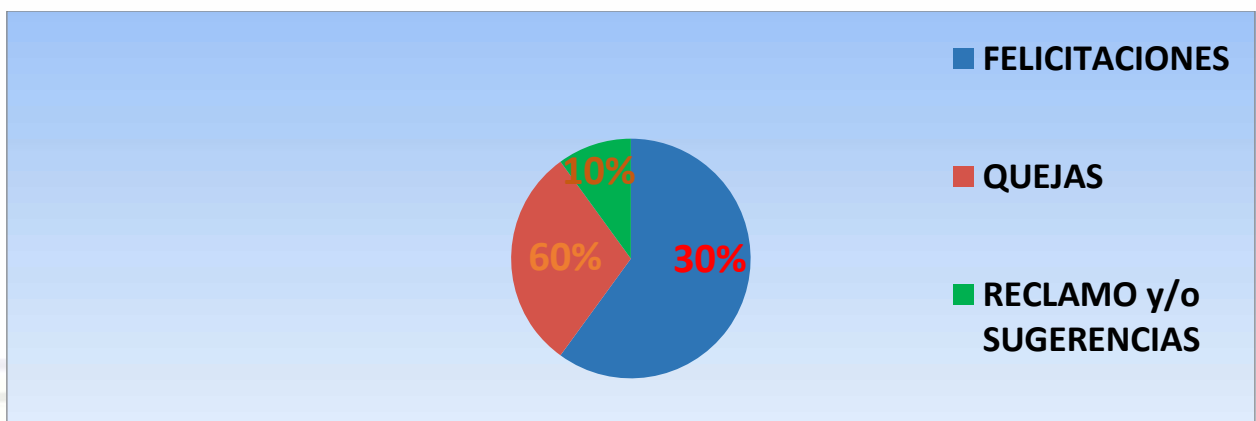
- **Quejas**



- **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 60%, con un total de 78 felicitaciones durante este periodo, las quejas tienen una participación del 30 % del total de participaciones con 39 quejas durante el periodo mientras los reclamos y sugerencias tienen una participación del 10 %, con 13 reclamos o sugerencias durante este periodo así:



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

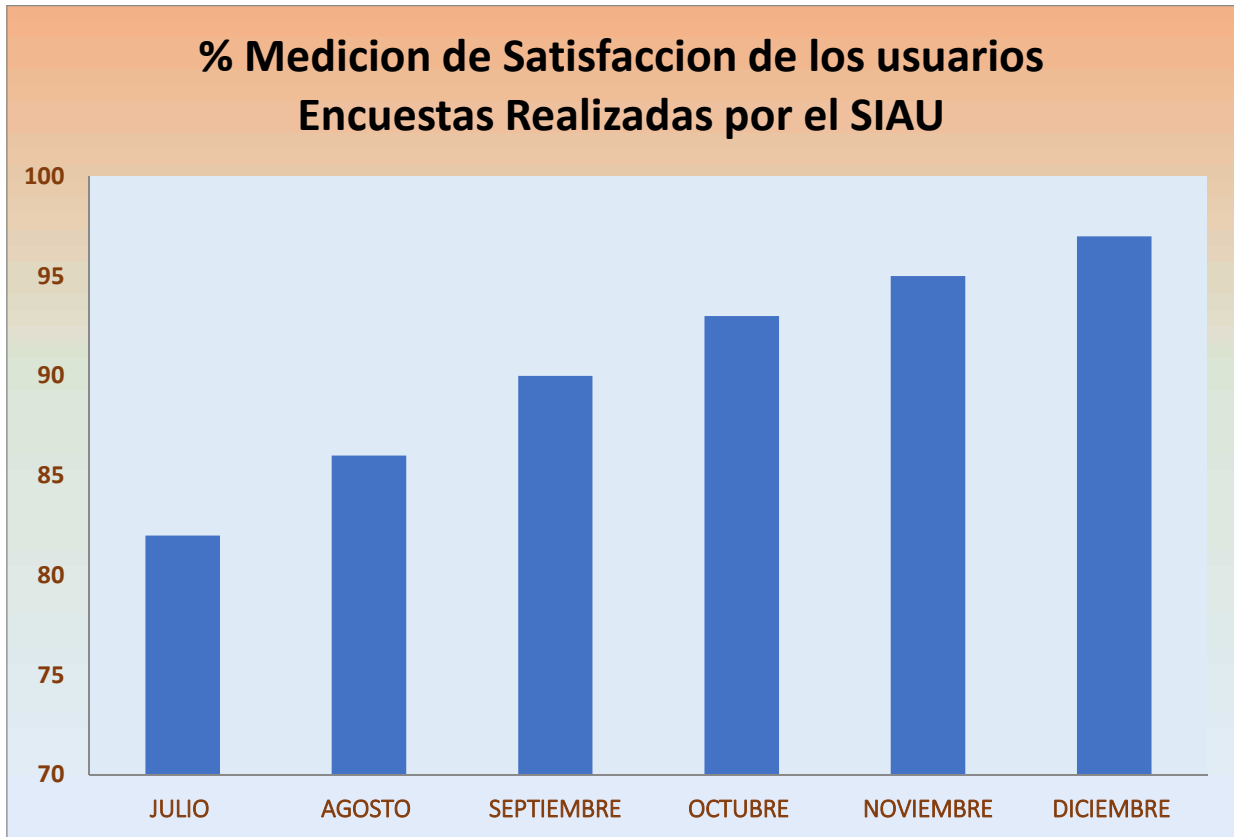
**MOTIVOS MÁS FRECUENTES EN LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS**

<p><b>MEJORAR LA ATENCIÓN</b></p>	<p>Facturadores de consulta externa,          auxiliares de enfermería,          Especialistas.</p>
<p><b>AMBIENTE FÍSICO</b></p>	<p>Calor en el consultorio de psicología,</p>

Los funcionarios que han recibido por parte de los usuarios

- Dra. Ana Zuleyma Niño Mendoza – Gerente de la ESE
- Yesica Santamaría,
- Sandra Rojas,
- María Gutiérrez,
- Álvaro Ariza,
- Diego Gómez,
- Emperatriz Palacios,
- Adriana Grajales
- Entre otros, servicios de hospitalización, UCI y urgencias.

### 3.2. Satisfacción De Los Usuarios Periodo Julio a Diciembre de 2020



### 4. DEBILIDADES

La página WEB Institucional 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 percepción de la comunidad ha cambiado notoriamente para bien de la ESE, esto gracias al arduo y buen trabajo que en cabeza de Gerencia se han venido desarrollando en pro de la prestación de servicios con calidad, calidez y oportunidad.

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.

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

- Oficina del SIAU
- Cuenta con 8 Buzones de Sugerencias
- Ventanilla para la entrega de Documentos propios de la prestación del servicio (Historias clínicas y otros documentos).
- Trámites y servicios avalados ante el SUIT.

## **6. RECOMENDACIONES**

Continuar con la publicidad de los mecanismos de participación ciudadana y sus derechos y deberes, para que hagan buen uso de ellos como garantes de la buena prestación de los servicios de salud de la ESE.

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 responsabilidades disciplinarias que conlleva la extemporaneidad de la respuesta.

Adoptar y poner 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 sistematizada.

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”**



MIGUEL ANGEL CASTELBLANCO JUNCO

Asesor de Control Interno