



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

Santiago de Cali, 24 de enero de 2022

Doctora

LUZ YAMILETH GARZON SANCHEZ

Gerente

HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.

Ciudad

**ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO A PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE
DE 2022**

Por medio de la presente me permito dar a conocer el informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al Segundo Semestre de la vigencia 2022, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76. "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos (...) 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. Que también lo encontraran en la página web principal de toda entidad pública.

Por lo anteriormente expuesto, se realizó el análisis de las diferentes solicitudes allegadas a la E.S.E. Hospital Mario Correa Rengifo, a través de los diferentes medios dispuestos para ello, logrando establecer el comportamiento de las respuestas a este tipo de trámites y postulando una serie de medidas con el fin de mejorar la eficiencia en este servicio a la ciudadanía.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes

Atentamente

JENNY LORENA GAMEZ

Jefe de Control Interno

Original firmado



HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA E.S.E HOSPITAL
MARIO CORREA RENGIFO, EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO
76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011.**

SEGUNDO SEMESTRE 2022

OFICINA CONTROL INTERNO

Santiago de Cali, enero 24 de 2022



NORMATIVIDAD

- ✓ Constitución Política de Colombia en los artículos 23 y 74, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ Ley 962 de 2002, artículo 6, inciso 3 sobre tramite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- ✓ Ley 1437 de 2005, artículo 7 establece que las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ✓ Ley 1474 de 2001, artículo 76 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 la Misión de la entidad.
- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 13, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante él se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 14, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda; petición deberá resolverse dentro de los quince (15) 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 diez (10) 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 (30) días siguientes a su recepción.



- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 15, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación transferencia de datos.
- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 20, las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- ✓ La oficina de control interno es la encargada de presentar informe semestral a la gerencia de la E.S.E, sobre el proceso de las PQRS y su adecuado y pronto cumplimiento, con base a esto, se elabora el presente documento

GENERALIDADES

El área de Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., en corresponsabilidad con las demás dependencias, tiene el compromiso de dar gestión a las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que son recibidas por los diferentes Canales de Atención que la E.S.E dispone para la ciudadanía.

OBJETIVO GENERAL

Informar a la Gerencia el estado de la atención de las QRSF, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, en este caso el seguimiento de las Quejas, Reclamos y Felicitaciones. Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuesta y su pertinencia, a las solicitudes y/o preguntas de los usuarios, identificar debilidades que permitan implementar mejoras en los trámites de las PQRS. Igualmente informar la gestión adelantada desde esta oficina.



ALCANCE

Reportar el estado de Atención de las Quejas, Reclamos y Sugerencias que llegan a la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo por los canales de atención dispuestos para ello y generar estadísticas referentes a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de los derechos de petición y de las QRS recibidas.

SEGUIMIENTO QRS

El análisis realizado a las QRS allegadas a la E.S.E Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 2022, dentro del cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, en el cual se establecen diferentes actividades con el fin de dar cumplimiento a lo establecido respecto a las Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los ciudadanos. El presente informe se elaboró como fuente de los datos QRSF, reportados en la dependencia de ATENCIÓN AL USUARIO, en el cual se visualiza es ingresadas por los diferentes canales de atención de la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo, durante el periodo del 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2022.

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresa por medio físico al buzón de sugerencias, o por medio de la página web, al correo, o presencial

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

La recepción de las distintas solicitudes e inquietudes de QRSF de los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO, se reciben a través de los siguientes canales directos de comunicación usuario - entidad:

- ✓ **PRESENCIAL:** Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en primer piso al frente de la sala de espera principal, en horario hábil.
- ✓ **BUZON DE SUGERENCIA:** existen, 9 buzones, ubicados en sala principal, consulta externa, urgencias, medicina interna, cirugía, laboratorio, quirúrgicas, ortopedia y pediatría, Medicina interna. A los cuales se les da apertura los lunes, miércoles y viernes con un representante de la Comunidad (Asociación de Usuarios).



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

- ✓ **CORREO INSTITUCIONAL:** El correo institucional que presenta la entidad a través de su oficina SIAU para las PQRS es: quejas@hospitalmariocorrearengifo.gov.co
- ✓ **LINEA TELEFONICA Y CALL CENTER:** La entidad ha dispuesto la línea telefónica de atención al usuario dispuesto en horario laboral de la oficina SIAU a través del Número: 602 3180020 extensión 114 y 115. Call Center 602 3230825 prestación del servicio de Central de Citas telefónicas para dar apoyo a los procesos de asignación de citas médicas especializadas y ayudas diagnósticas
- ✓ **ENCUESTAS:** Encuestas de satisfacción del usuario, aplicadas presencial y telefónicamente.

La Oficina de Control interno ha validado y revisado el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y evidenciamos llamando desde la oficina en diferentes horas que el CALL CENTER no funciona (602 3230825), también se evidenció en la sala de espera principal la inconformidad de los usuarios que deben desplazarse de otros municipios solamente a pedir una cita. (Se realizó un sondeo)

Están en pleno uso y funcionamiento buzones de sugerencia, encuestas de satisfacción, correo. La entidad promueve el uso de estos mecanismos de participación ciudadana y desde la Oficina de Atención al Usuario, se dan orientaciones para la solución de inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez a la Institución.

Se evidenciaron 9 buzones de sugerencias ubicados en los servicios de: Sala de Espera Principal, Ambulatorios, Urgencias, Cirugía, Ortopedia, Pediatría, Quirúrgicas, Laboratorio, Medicina Interna. Se revisan los buzones los lunes, miércoles y viernes en compañía de uno de los integrantes de la Asociación de Usuarios.

En la Oficina de Atención al Usuario se reciben, clasifican, ordenan, tramitan y resuelven las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.



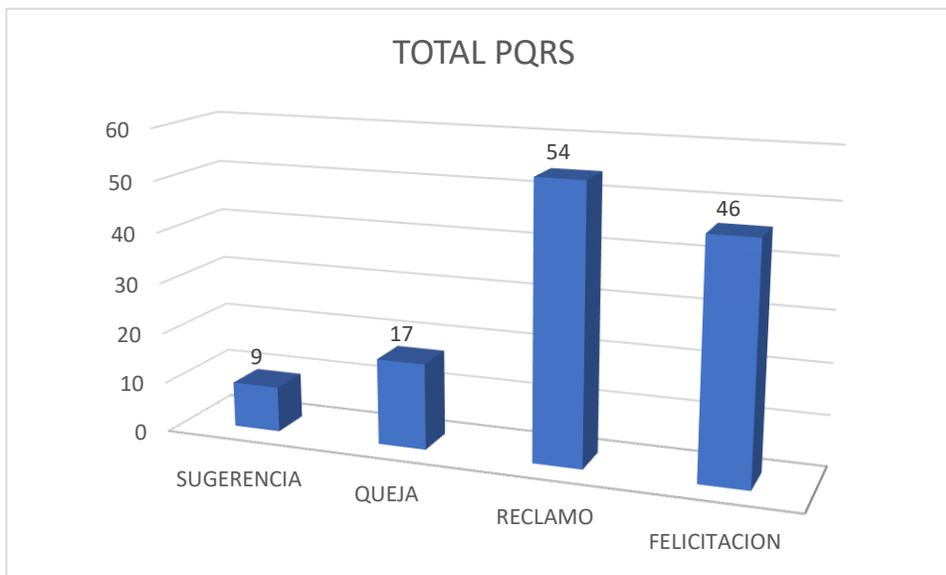
"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

La información consolidada en todos los canales de comunicación de la entidad para la recepción de las distintas QRSF, durante el periodo del II SEMESTRE del 2022, fue procesada por la Jefe de Oficina de Atención al Usuario, arrojando los siguientes resultados:

TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
SUGERENCIA	9	8.5%
QUEJA	17	16%
RECLAMO	54	75.5%
FELICITACIÓN	46	0
TOTAL	126	100

Tabla 1 Resultado PQRS II SEMESTRE 2022.



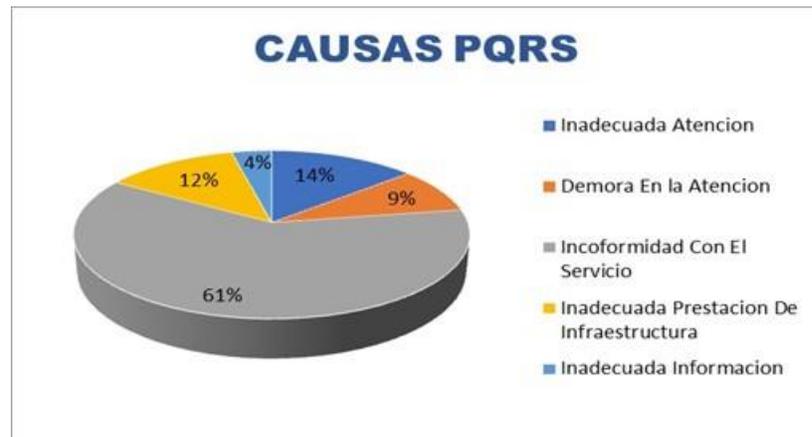


"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

La E.S.E Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, en el periodo estudiado recibió Ciento Veintiséis (126) QRSF, de los cuales 46 fueron felicitaciones y 80 QRS fueron respondidos en su totalidad en los tiempos estipulados.

En el segundo semestre del año 2022 que comprende del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia, presencial se recopilaron 126 QRSF así: (54) Reclamos, (9) Sugerencias y (17) Quejas, se identificaron las siguientes causas : Inadecuada Atención, cantidad 11 equivalente al (14%) , Demora en la Atención, cantidad 7 equivalente al (9%), Inconformidad con el Servicio, cantidad 49 equivalente al (61%), Inadecuada presentación de infraestructura, cantidad 10 equivalente al (12%),Inadecuado Información, cantidad 3 equivalente (4%) por lo cual se representan en la siguiente gráfica para un total de 80 QRS correspondiendo a un (100%) de quejas, reclamos y sugerencias, se registraron 46 Felicitaciones.

Tabla 2 Las Causas de inconformidad con los usuarios





"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

Tabla 3 LAS CAUSAS DEL PQRS II SEMESTRE 2022

 LAS CAUSAS DE PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRES 2022				
CAUSAS DE PQRS	PROCESO	CANTIDAD	#	%
INADECUADA ATENCIÓN	AMBULATORIO	3	11	14%
	APOYO DIAGNOSTICO	1		
	ATENCION EN URGENCIAS	2		
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2		
	GESTION DE AMBIENTE FISICO	1		
	HOSPITALIZACION	1		
	URGENCIAS	1		
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	AMBULATORIOS	15	49	61%
	APOYO DIAGNOSTICO	4		
	ATENCION AL USUARIO	1		
	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	9		
	CIRUGIA	3		
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3		
	GESTION DE AMBIENTE FISICO	1		
	HOSPITALIZACION	12		
	URGENCIA	1		
DEMORA EN LA ATENCION	APOYO DIAGNOSTICO	1	7	9%
	URGENCIAS	1		
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		
	AMBULATORIOS	4		
INADECUADA INFORMACION	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	3	4%
	AMBULATORIOS	2		
INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	GESTION DE AMBIENTE FISICO	5	10	13%
	HOSPITALIZACION	5		
TOTAL		80	80	100%

CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS

En el periodo auditado, las dependencias a las cuales fueron dirigidas los PQRS,son:



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

Tabla 4 LOS PROCESOS AFECTIVOS Y PORCENTAJE

PROCESOS AFECTIVOS POR PQRS		
PROCESOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
AMBULATORIO	24	30%
HOSPITALIZACIÓN	18	23%
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	9	11%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	10%
GESTIÓN DE AMBIENTE FISICO	7	9%
APOYO DIAGNOSTICO	5	6%
ATENCIÓN EN URGENCIAS	5	6%
CIRUGIA	3	4%
ATENCIÓN AL USUARIO	1	1%
TOTAL DE RESULTADOS	80	100%

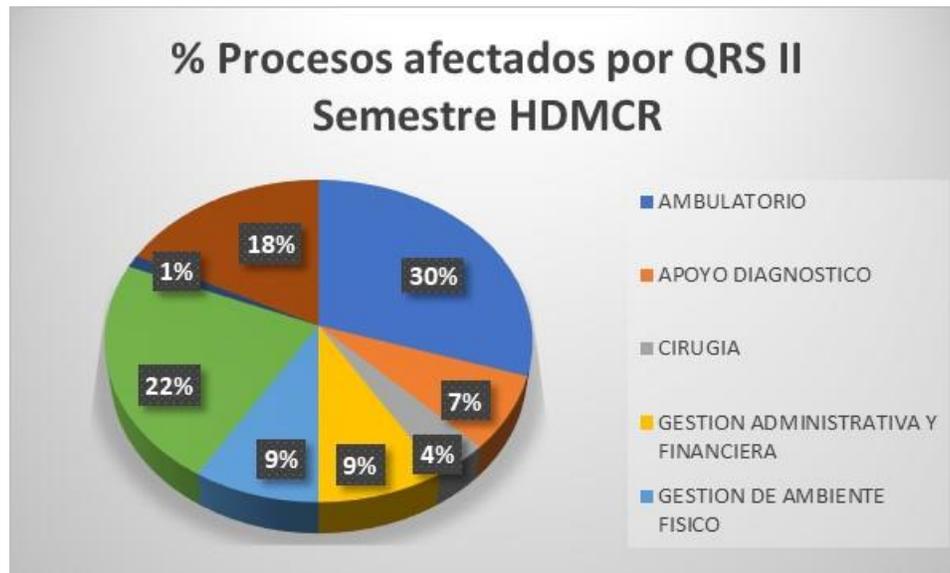


Ilustración 1 los proceso afectivos y porcentajes

Los servicios que presentaron mayor QRS por parte de los usuarios fueron: cirugía, facturación y mercadeo, hospitalización, ambiente físico, urgencias y ambulatorio.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

Al evaluar los tiempos de respuestas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, se encuentra que todas las solicitudes recibidas por los diferentes medios fueron atendidas oportunamente para el periodo julio – diciembre de 2022.

Desde el proceso de Atención al Usuario y la alta Gerencia, la institución promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se han venido fortaleciendo los puntos de información, se apoyan la gestión de los servicios para brindar una mejor atención con calidad. El HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E., da cumplimiento a las respuestas de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales las cuales son analizadas dando trámite de acuerdo a lo que establece la ley, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el II semestre 2022 se define como un aumento de QRSF, ocasionado por la implementación del CALL CENTER situación que se encuentra en plan de mejora una vez se analizó la situación. El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y sus familias, busca minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de su derecho. Para el 2023 se implementarán acciones que permiten mejorar a diario nuestros servicios y continuar evolucionando para el usuario y su familia.

DERECHOS DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Ley 1755 de 2015 dice: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, ¡y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma!”*. El tiempo de respuesta de los derechos de peticiones de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 para que las entidades den respuesta a las peticiones de la ciudadanía, es de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud, salvo algunos casos excepcionales.

Fuente: Área Jurídica: Los derechos de petición atendidos por la oficina Jurídica del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. en el año 2022, fue un **total de 91 peticiones** elevadas por entes de control, despachos judiciales, usuarios, proveedores, contratistas, trabajadores, fondos de pensiones, entre otros; atendidas dentro del término y con apoyo de información de diferentes servicios y otras de la institución.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En el periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2022, evidenciamos que:

- Dentro de los motivos generadores de las QRS recibidas por los usuarios, se encontró que en la mayoría de los casos corresponden a demora en la atención, inadecuada presentación de la infraestructura física, insatisfacción con el servicio y por trato inadecuado. Esto indica que falta adherencia al código de integridad, al plan estratégico y a la política de humanización.
- Del requerimiento de reclamos se debe a la oportunidad en atención a los usuarios en las horas establecidas como lo es; la cancelación de agenda a destiempo en ambulatorios principalmente por falta oportunidad en las citas el horario de atención y fallas en la oportunidad de respuesta del Call-Center., y en menor proporción incumplimiento en Cirugía: Fallas en la oportunidad quirúrgica – Programación de cirugías, Urgencias: Fallas en la oportunidad de la atención, trato digno
- Del requerimiento de sugerencias como el nombre lo dice los usuarios recomiendan más continuidad con el aseo en los baños ya que en el área de hospitalización hay un solo baño, Infraestructura, baños pacientes, sofá o colchonetas para los acompañantes, aire acondicionado.
- En la página web de la Institución. <https://www.hospitalmariocorrea.org>. Hay un chat, es una sala de chat pública, el cual se facilita información a nuestros usuarios, pacientes, familiares de manera respetuosa, educada. La mayor cantidad de solicitudes de información es citas con especialistas y ayudas diagnósticas. Refieren que los teléfonos y correos electrónicos no les dan respuesta a las solicitudes de citas especialistas y ayudas diagnósticas.
- Los buzones de sugerencias se encuentran en malas condiciones, se debe solicitar revisión y arreglo por seguridad de chapas y limpieza de estos.
- Realizar capacitaciones permanentes a todo el personal adscrito y vinculado y tercerizado a la E.S.E., mediante las diferentes modalidades,



en humanización de la atención en salud y en general los valores corporativos, para el trato adecuado a los usuarios.

- Realizar plan de mejora con respecto al Call Center ya que en la revisión de las estadísticas presentadas por el proveedor desde el mes de enero a mayo de 2022 a grandes rasgos se evidencia que tenemos un porcentaje representativo de llamadas no contestadas. Esto para evidenciar el motivo del por qué esas llamadas no son contestadas y hacer el reconocimiento de aspectos importantes para el desarrollo y buena ejecución del contrato.
- Tener en cuenta las recomendaciones y observaciones que la oficina de Control Interno deja consignados en los diferentes informes
- La circular 008 del 2018 de la Súper Salud donde nos habla de los multicanales en este caso Canal Telefónico dice “Las EAPB e IPS deben contar con una línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. Todas las entidades deberán atender y resolver de fondo todas las llamadas que se hagan a estos números”

Se sugiere que para poder cumplir con la circular 008, al terminar la jornada de 7:30 a 5:30 se siga contestando en el turno que haya en urgencias, facturación o anexos (revisar como puede ser posible).

RECOMENDACIÓN

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.



*"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"*

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

Aprovechar las PQRS como una oportunidad para que, desde el manejo sistemático de las mismas, los equipos de trabajo puedan mejorar la tarea cotidiana sin alterar el ritmo habitual de trabajo.

JENNY LORENA GAMEZ V
Jefe Control Interno HDMCR

Original Firmado