



INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

En cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno verificó la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas por los ciudadanos frente a la misionalidad del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E a través del presente documento se rinde informe del segundo semestre de la vigencia 2018.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Con el propósito de dar cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, en el Capítulo IV.- Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Literal D.- Control, numeral ii.- Presentar informe sobre las PQR, observando el acatamiento de la norma respecto a la coherencia y satisfacción de las respuestas proporcionadas a cada uno de los ciudadanos, y la respuesta se proporcione dentro de los términos establecidos en la Ley, además, que se realice desde el ordenamiento Jurídico.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La evaluación se practicará teniendo en cuenta el total de las solicitudes elevadas por la ciudadanía que solicitan información, Derechos de Petición, Quejas o Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que tenga que ver con la Misión Institucional del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. del segundo semestre de 2018.

DESARROLLO Y RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN

1. Seguimiento a Oportunidades de Mejora

Se verificó la efectividad de las acciones frente al procedimiento de la gestión de PQRSF, en el seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2018, se confrontó la efectividad y la capacidad que tiene el Hospital Especializado Granja Integral, para dar respuesta a las PQRSF depositadas en los buzones autorizados o allegadas por ventanilla única.

- En cuanto al incumplimiento de la Ley 594 de 2000, debido al inadecuado archivo de los registros generados en el desarrollo del procedimiento de gestión de PQRSF, se evidencia en la carpeta física “Aperturas de buzón Tu Voz 2018” que hace parte del archivo de gestión de la oficina de Atención al Usuario (SIAU), el archivo de documentos generados en el procedimiento PQRSF, se evidencio que tuvo una mejora con respecto al informe anterior presentado a la oficina de control interno, se evidencio que se está archivando de manera cronología y de manera ordenada según la producción de documentos y las acciones de respuesta por parte de la oficina de atención al usuario, no obstante evidencie que hace falta foliar las carpetas para llevar un orden cronológico de la documentación recepcionada.

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



Respecto a las recomendaciones del informe anterior, se evidenció lo siguiente:

- Dentro del proceso de organización de la página web, se revisó el instrumento de recepción de PQRSF habilitado en la misma, evidenciando que no se encuentra funcionando; no obstante, no se ha parametrizado o puesto en operación, a la fecha no se están recepcionando por este medio pese de contemplarse en el procedimiento, es importante activar este mecanismo para lograr una mayor facilidad a nuestros usuarios para que interpongan sus PQRSF vía internet.

2. Cumplimiento del Procedimiento y Oportunidad en la Respuesta

En el periodo que comprende el presente informe con corte a (julio a diciembre de 2018), está vigente el procedimiento “GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES” código: PRC-AU-001 Versión: 03 aprobado el 20/11/2015, el cual se encuentra adscrito al proceso de misional “ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU” y fue verificada su aplicación de acuerdo al seguimiento realizado obteniendo el siguiente resultado:

De acuerdo a la información diligenciada en los formatos, los cuales fueron suministrado por la Oficina de Atención al Usuario, en el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2018, se evidencio que se recepcionaron un total de 4 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera que se relacionan en la siguiente tabla:

HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL LERIDA - TOLIMA CONSOLIDADO PQRSF										
Mes de Recepción	Tipo de solicitud					Medio de Recepción				
	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Buzón	Presencial	Ventanilla Única	Virtual	Teléfono
Julio	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
Agosto	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
Septiembre	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
Octubre	0	1	0	1	0	2	-	-	-	-
Noviembre	0	1	0	0	0	1	-	-	-	-
Diciembre	0	1	0	0	0	-	-	1	-	-
Total	0	3	0	1	0	3	-	1	-	-

De acuerdo a las peticiones realizadas en el semestre se pudo evidenciar que el 75% fueron quejas interpuestas por los usuarios, pacientes o familiares de los pacientes, el 25%

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



fueron sugerencias, de acuerdo a lo relacionado en el cuadro anterior de las PQRSF recepcionadas en el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2018.

A continuación se detalla la gestión realizada en cada una de las PQRSF, teniendo en cuenta los registros del archivo auditado por la oficina de control interno, donde cotejé la carpeta física versus las matrices de las PQRSF enviadas en medio magnético al correo electrónico de la oficina de control interno, por parte del personal encargado de la oficina de atención al usuario evidenciándose los siguiente:

Fecha de Radicado	No. Radicado	nombre del usuarios o pacientes	Clase Solicitud	Descripción Solicitud	Dependencia	Fecha Salida Respuesta	Tiempo respuesta (días)	OBSERVACION
16/10/2018	Heg-ing-2032	Libardo Osorio	Sugerencia	Es muy difícil que contesten el teléfono ojala se mejorara este servicio	Admisiones	17/10/2018	1	Se da respuesta al usuario con radicado No. Heg - 1043 el día 17 de octubre de 2018 con una respuesta positiva del mejoramiento del servicio
17/10/2018	Heg -ing 2062	Juan Armando Díaz	Queja	Señores hospital granja le dan unos papelitos donde están los números de teléfono para solicitar las citas y no contestan, ocupados esto es jugar con el usuario nosotros merecemos respeto como será la gente que vive lejos y no tiene para los pasajes para venir a sacar una cita	Admisiones	18/10/2018	1	Se da respuesta al usuario con radicado No. Heg - 1049 el día 18 de octubre de 2018 con una respuesta positiva del mejoramiento del servicio

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



27/11/ 2018	Heg -ing 2353	Ademar Ávila López	Queja	Cada vez que vengo nunca soy atendido a la hora de la cita si no hasta 40 o más tiempo. Además cuando se llama a pedir cita es de difícil acceso. que se entienda que se viene de otro municipio para tener prelación además que se viene con mucho tiempo de antelación	Admisiones	04/12/ 2018	7	Se da respuesta al usuario con radicado No. Heg - 1179 el día 04 de diciembre de 2018 con una respuesta positiva del mejoramiento del servicio
05/12/ 2018	Heg -ing 2424	Elizabeth Sánchez Abril Coordinadora Club Kiwanis	Queja	Presentar queja sobre la funcionaria CLAUDIA MEDINA quien en reunión en mesa de salud - el 27 de noviembre expreso que la fundación deja a los pacientes tirados y no hace seguimiento	coordinación de servicios ambulatorios	12/12/ 2018	7	Se da respuesta al usuario con radicado No. Heg - 1203 el día 12 de diciembre de 2018

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

Conforme al desarrollo de la auditoria que realice a las PQRSF radicadas durante el segundo semestre periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del 2018, se pudo corroborar que la gran mayoría de las PQRSF fueron resultas de manera oportuna a excepción de lo siguiente:

- La oficina de control interno del hospital, identifico en las matrices de seguimiento de las PQRSF del segundo semestre de la vigencia 2018, que no incluyeron una queja interpuesta por el señor Miguel A Gaitán H. con radicado Heg – Ing 197 del 13 de julio de 2018, por traslado de competencia por la oficina que yo represento, con radicado Heg – Ing 1344 del 19 de julio de 2018.

Por lo anteriormente mencionado la oficina de control interno recomienda que todas las PQRSF se deben responder dentro de los términos que a continuación relaciono el tiempo de respuesta de las PQRSF, se debe realizar en un plazo no superior a quince (15) días hábiles, e informar las acciones tomadas dando respuesta por escrito a la oficina de SIAU, al verificar las 4 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se pudo evidenciar que las PQRSF interpuestas por los usuarios del Hospital Especializado Granja

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



Integral E.S.E, se le dio respuesta de manera oportuna y a otras de manera extraordinaria; adicionalmente se pudo evidenciar que según actas de apertura de buzón tu voz para los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, no se encontraron solicitudes en el buzón de ningún tipo de PQRSF como consta en las actas firmadas por los intervinientes.

- Se evidencio que en la página web del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E., no cuenta con un correo electrónico asociado para el acceso a la información y simplicidad de tramites a la hora de interponer PQRSF vía internet.

4. RECOMENDACIONES GENERALES DE LA AUDITORIA

Conforme al desarrollo de la auditoría realizada a las PQRSF, del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018, se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda dar respuesta oportuna a todas las PQRSF en el marco de la ley 1755 de 2015, con el fin de evitar que pasen a otra instancia judicial.

Incumplimiento de los términos de Ley para resolver las distintas modalidades de peticiones, Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, mediante el cual se sustituyó el Título II, Derecho de Petición de la Ley 1437 de 2011, específicamente el artículo Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. 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. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

De acuerdo a la auditoría practicada por la oficina de control interno evidencio que mejoró frente al mismo informe presentado en el periodo anterior, disminuyendo el número de

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”



inconsistencias reportadas, se pudo evidenciar que están aplicando las recomendaciones expresadas por la oficina de control interno, con el fin de mejorar los procesos y procedimientos del Hospital.

De forma general se recomienda atender lo establecido en el presente informe y analizar las debilidades formuladas con el fin de identificar las causas y establecer las acciones de mejora, conforme lo establece el procedimiento de mejoramiento continuo del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E.

Cordialmente,

Andrés Daniel Escobar Montoya
Jefe Oficina de Control Interno HEGI

“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”