INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ

PERIODO: JULIO A DICIEMBRE DE 2019

JUAN PABLO ÁLVAREZ NAJAR
Gerente

JENNY JOHANA BUITRAGO LÓPEZ
Asesor control interno

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de La Ley Estatutaria 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud, consagrándolo como un derecho autónomo e irrenunciable en sus dimensiones individual y colectiva, que comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad y que de conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado. Así mismo, la precitada Ley establece como obligación del Estado ejercer una adecuada inspección, vigilancia y control mediante un órgano o las entidades especializadas que se determinen para el efecto.

De acuerdo a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 por la cual "se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"

CIRCULAR EXTERNA 000008 del 14 de Septiembre de 2018 emitida por la Supersalud "por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007; en el numeral 3.3.1. Trámite de la PQR y 3.3.2. Término para resolver

Dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 "por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015 Decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 13 de la ley 1753 de 2015"

En aras de fortalecer la implementación del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG y en la séptima dimensión "Control interno" se evaluarán las acciones tomadas con respecto al informe del trimestre anterior y de igual forma se formularán recomendaciones al finalizar el informe las cuales serán tenidas en cuenta a criterio de la dirección de la entidad.

Por lo anteriormente expuesto me perito presentar informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y felicitaciones en el segundo semestre del año 2019.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

2. SOPORTE DE LA INFORMACIÓN

La Constitución Política establece en el artículo 48 "que la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará por entidades públicas o privadas bajo la dirección, coordinación y control del Estado en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad y que se garantiza a todos los habitantes como un derecho irrenunciable".

Ley 962 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"

Ley Estatutaria 1751 de 16 de febrero de 2015. Del ministerio de salud y protección social "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

De acuerdo a la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 por la cual "se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"

Artículo 13 Ley 1755 de 2015, que "Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Artículo 14 Ley 1755 de 2015, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Artículo 19 Ley 1755 de 2015, en cuanto a peticiones Oscuras, irrespetuosas o reiterativas se establece que "Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones».

Decreto 1757 de agosto 03 de 1994. Del ministerio de salud y protección social "Por el cual se reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se establece un servicio de Atención al Cliente, debe contar con una línea telefónica y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información al usuario".

CIRCULAR EXTERNA 000008 del 14 de septiembre de 2018 emitida por la Supersalud "por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007; en el numeral 3.3.1. Trámite de la PQR y 3.3.2. Término para resolver.

3.OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Verificar el cumplimiento del procedimiento de las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones presentadas por los usuarios que acceden a los servicios de salud habilitados por la entidad.

3.2 Objetivos específicos

Consolidar las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones obtenidas por los medios de participación ciudadana (teléfono, presencial, virtual y buzones dispuestos en la entidad).

Revisar el cumplimiento de respuesta de los términos establecidos normativamente a las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones obtenidas por los medios de participación ciudadana (teléfono, presencial, virtual y buzones dispuestos en la entidad).

Presentar informe a la gerencia con el fin de dar a conocer la información relacionada.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

4.ALCANCE

Realizar seguimiento a la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados por la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí. En el periodo comprendido de Julio a Diciembre de 2019.

5. PROCESOS INVOLUCRADOS

Proceso Estratégico Misional y de apoyo

6. METODOLOGIA

Se verifica el manual de procedimientos del sistema de información de atención al Usuario SIAU (Apertura de buzón de sugerencias, tramite de Peticiones Quejas Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones PQRSF).

Recolección y verificación de la información

Consolidar, tabular y analizar la información recolectada

Presentación de informe

Teniendo en cuenta la metodología aplicada se presenta el respectivo informe de la vigencia 2019. En el periodo comprendido de julio a Diciembre de 2019.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con la metodología del informe me permito consolidar los datos de las PQRSF durante el semestre del año 2019.

Nro	PQRSF	OBSERVACIONES
065	Felicitación	Remitente
066	Queja	Remitente
067	Sugerencia	Remitente
068	Queja	Anónima
069	sugerencia	Remitente
070	queja	Remitente

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Nro	PQRSF	OBSERVACIONES
071	Queja	anónimo
072	Queja	anónimo
073	Felicitación	anónimo
074	queja	Remitente
075	Queja	Anónima
076	queja	Anónima
077	queja	Remitente
078	Queja	Anónima
079	Queja	Remitente
080	queja	Remitente
081	queja	anónima
082	felicitación	remitente
083	queja	remitente
084	queja	remitente
085	queja	Anónima
086	queja	remitente
087	queja	remitente
088	queja	remitente
089	queja	remitente
090	felicitación	remitente
091	queja	remitente
092	queja	remitente
093	felicitación	remitente
094	felicitación	remitente
095	sugerencia	remitente
096	sugerencia	remitente
097	felicitación	anónima
098	felicitación	remitente
099	sugerencia	remitente
100	queja	remitente
101	sugerencia	remitente
102	petición	remitente
103	queja	anónima
104	queja	remitente
105	queja	remitente
106	petición	remitente

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Nro	PQRSF	OBSERVACIONES
107	petición	anónima
108	queja	remitente
109	sugerencia	remitente
110	petición	remitente
111	queja	remitente
112	queja	anónima
113	felicitación	remitente
114	queja	remitente
115	queja	anónima
116	queja	anónima

DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CANTIDAD	3	33	0	7	9	52
PORCENTAJE	6	63	-	13	17	100

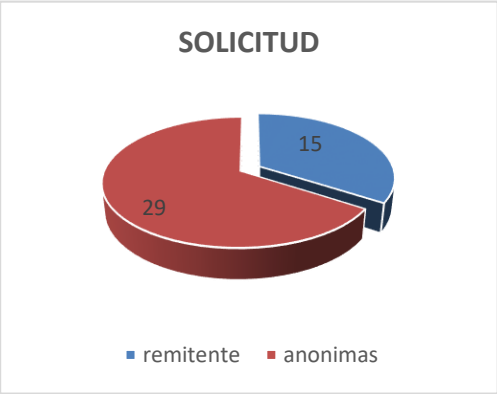


Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias en el periodo de Julio a diciembre de 2019 se obtienen en total 52 PQRSF, de las cuales tres (3) fueron peticiones, siete (7) sugerencias, nueve (9) felicitaciones y (33) treinta y tres quejas a las cuales se les dio respuesta oportuna de acuerdo a la normatividad vigente.

SOLICITANTE	CANT	PORCENTAJE
ANONIMAS	15	29
REMITENTE	37	71
TOTAL	52	100

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias en el periodo de Julio a diciembre de 2019 se obtienen en total 52 PQRSF, las cuales 37 relacionan datos y 15 son anónimas.

FELICITACIONES

SERVICIO /MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DCIEMBRE	TOTAL	%
TERAPIA FÍSICA	1		1	1			3	33
URGENCIAS	1		1			1	3	33
FACTURACIÓN				1			1	11
MEDICINA		1					1	11
CONSULTA EXTERNA				1			1	11
TOTAL	2	1	2	3	0	1	9	33
PORCENTAJE	22	11	22	34	0	11		100



Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias en el periodo de Julio a diciembre de 2019 se obtienen en total de nueve (9) felicitaciones para las áreas de Terapia física y urgencias con 3 cada una y para medicina, facturación y consulta externa una (1) a cada área.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

SUGERENCIAS

SERVICIO /MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DCIEMBRE	TOTAL	%
FACTURACIÓN	1						1	14
MEDICINA					1		1	14
URGENCIAS				3			3	44
HOSPITALIZACIÓN	1						1	14
SIAU				1			1	14
TOTAL	2	0	0	4	1	0	7	21
PORCENTAJE	29			57	14			100



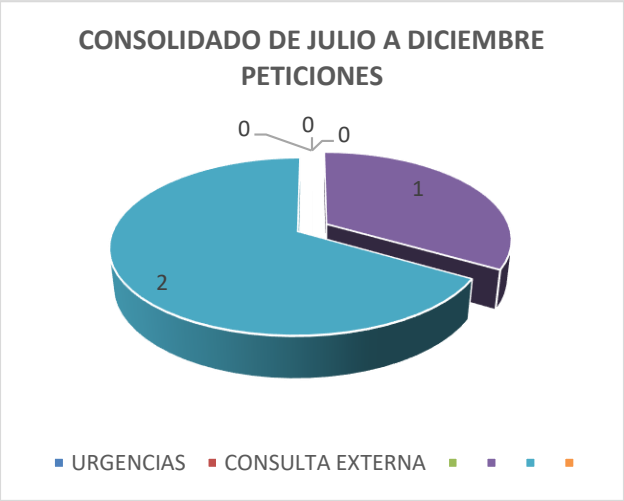
De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias en el periodo de julio a diciembre de 2019 se obtienen en total siete (7) sugerencias. (3) que corresponde a 44% son para urgencias y (1) para el área de facturación, (1) medicina (1) hospitalización y (1) siau.

Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

PETICIÓN

SERVICIO /MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DCIEMBRE	TOTAL	%
URGENCIAS					1		1	33
CONSULTA EXTERNA				1	1		2	67
TOTAL	0	0	0	1	2	0	3	
PORCENTAJE	0	0	0	33	67	0		100

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias en el periodo de julio a diciembre de 2019 se obtienen en total tres (3) dos (2) en el área de urgencias y una (1) en consulta externa

Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

QUEJAS

SERVICIO /MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DCIEMBRE	TOTAL	%
ODONTOLOGÍA		1			1		2	6
FACTURACIÓN			1				1	3
MEDICINA		1			2	2	5	15
FARMACIA				1			1	3
URGENCIAS	6		1	2	2	1	12	36
RX		2					2	6
HOSPITALIZACIÓN	3	1					4	12
porteria		1					1	3
siau	1	2	2				5	15
TOTAL	10	8	4	3	5	3	33	
PORCENTAJE	30	24	12	9	15	9		100

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias en el periodo de julio a diciembre de 2019 se obtienen (33) quejas las cuales las áreas de Urgencias, medicina, SIAU, hospitalización son las que tienen mayor porcentaje de queja y RX, portería, farmacia, odontología y facturación tienen un porcentaje mínimo de queja durante el periodo a evaluar

Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

CONCLUSIONES

En el periodo a evaluar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones PQRSF todas fueron depositadas en los buzones dispuestos en la entidad.

De las 52 peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones PQRSF 15 son anónimas y 37 registran datos para poder verificar la información y dar respuesta en el tiempo establecido normativamente.

las quejas anónimas depositadas en los buzones de sugerencias se les dio respuesta la cual fue publicada en la cartelera institucional del SIAU y se envió copia a personería Municipal.

Cordialmente,

JENNY JOHANA BUITRAGO
Asesor de Control Interno
E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD