INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ

PERIODO: JULIO A DICIEMBRE DE 2021

SANDRA VIVIANA SAMPAYO DIAZ
Gerente

JENNY JOHANA BUITRAGO LÓPEZ
Asesor

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 2021

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.

Decreto 491 de marzo de 2020 "*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica*":

Articulo 5 ***ampliación de términos para atender las peticiones***. 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:

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

(ii) 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.

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 el presente artículo expresando los motivos de la

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

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 en este artículo.

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.

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 2021

5. PROCESOS INVOLUCRADOS

Proceso Estratégico Misional y de apoyo

6. METODOLOGIA

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

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 2021. En el periodo comprendido de julio a diciembre de 2021.

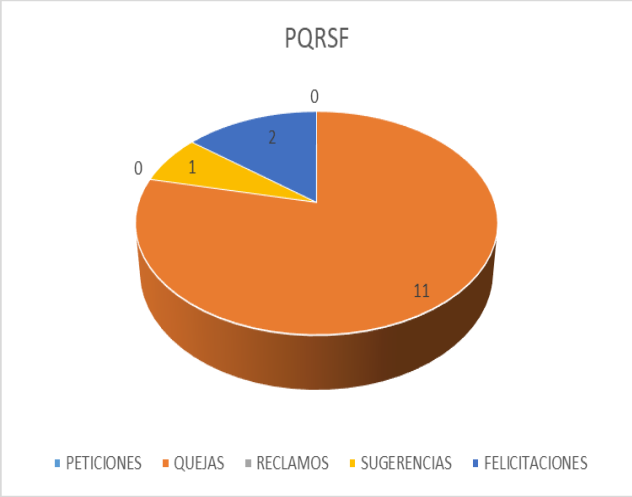
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con la metodología del informe me permito consolidar los datos de las PQRSF durante el primer semestre del año 2021

Nro	PQRSF	OBSERVACIONES
150	Queja	Remitente
151	Queja	Remitente
152	Queja	Remitente
153	Felicitación	Remitente
154	Queja	Remitente
155	Queja	Remitente
156	Queja	Anónima
157	Queja	Remitente
158	Felicitación	Remitente
159	Queja	Anónima
160	Queja	Anónima
161	Queja	Anónima
162	sugerencia	Anónima
163	Queja	Anónima

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

DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CANTIDAD	0	11	0	1	2	14
PORCENTAJE	0	0,79	0	0,07	0,13	100

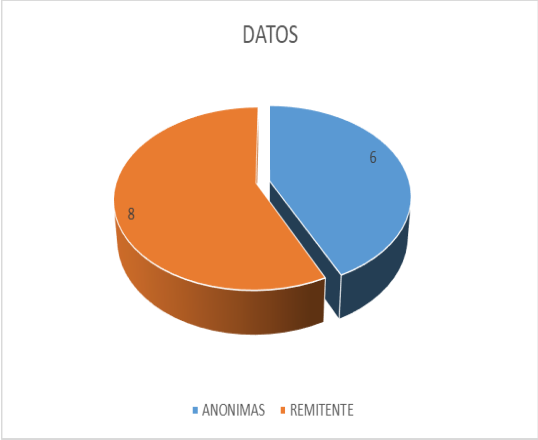


De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria en el periodo de Julio a diciembre de 2021 se obtienen en total 14 PQRSF, de las cuales once (11) son quejas, dos (2) son felicitaciones y una (1) sugerencia. a las cuales se les dio respuesta oportuna de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

SOLICITANTE	CANT	PORCENTAJE
ANONIMAS	6	0,43
REMITENTE	8	0,57
TOTAL	14	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 y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria el periodo de julio a diciembre de 2021 se obtienen en total 14 PQRSF, de las cuales 8 son anónimas y 6 tienen remitente.

FELICITACIONES

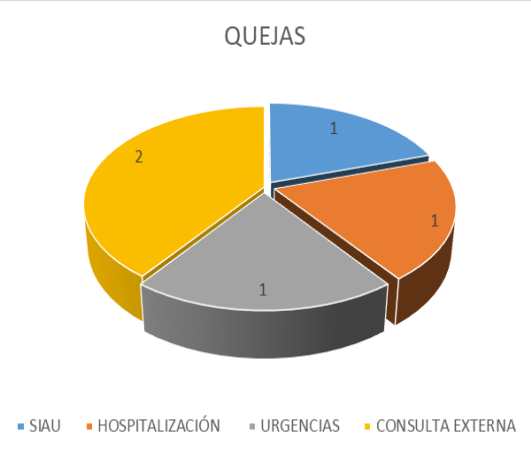
SERVICIO /MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	%
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	1	0	0	100
TOTAL	1	0	0	1	0	0	100

De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria en el periodo de julio a diciembre de 2021 se obtienen en total de dos (2) felicitaciones para el área de consulta externa.

QUEJAS

SERVICIO /MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	%
SIAU		1					20
HOSPITALIZACIÓN	1						20
URGENCIAS				1			20
CONSULTA EXTERNA				2			40
TOTAL	1	1	0	3	0	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



Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria en el periodo de enero a junio de 2021 se obtienen una (5) quejas para el área de Consulta externa. Hospitalización, Urgencias y SIAU

CONCLUSIONES

En el periodo a evaluar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones PQRSF fueron depositadas en los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria

De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria en el periodo de enero a junio de 2021 se obtienen en total 13 PQRSF, de las cuales una (8) fueron felicitaciones y (5) quejas

Se evidencia que la entidad cumple con los tiempos establecidos normativamente para dar respuesta a las PQRS interpuestas por los usuarios.

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