



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

OCIN1.3-11-09-001

Santiago de Cali, julio 30 de 2020

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

**Para:** JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ  
Gerente

**De:** Martha Polo Motta  
Oficina de Control Interno

**Asunto:** Informe PQRS primer semestre 2020

Para su conocimiento y fines pertinentes, de manera atenta me permito remitir el informe de seguimiento a la gestión de las PQRS de la entidad correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020.

Lo anterior de acuerdo al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece "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"

Cordialmente

Martha Polo Motta  
Oficina de Control Interno

Realizo: Martha Polo Motta  
Reviso: ing. Diego Infante  
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 SEMESTRAL QUEJAS Y RECLAMOS  
SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN - PQRS  
(ENERO – JUNIO DE 2020)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Martha Polo Motta  
Diego Infante

Santiago de Cali, Julio 30 de 2020



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 Art. 76, Decreto 2641 de 2012 Art. 5, Ley 1712 de 2014, ley 1755 de 2015 el cual regula el derecho fundamental de petición, en relación con el informe semestral correspondiente a Quejas, Reclamos y derechos de petición de la ESE, bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno, se presenta el informe del periodo Enero – junio 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, establecido en el procedimiento

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 primer semestre 2020:

- Buzón de Sugerencias.
- Oficina del Usuario - SEAU.
- 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 en su artículo 76 y Decreto 2641 de 2012 Art. 5, 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, así como la resolución de Quejas establecido en el procedimiento de atención SEAU-002-17-Diciembre 2018, Versión 06.

## 2. ALCANCE

El presente informe corresponde al seguimiento a las Quejas, Reclamos, Solicitudes y derechos de petición presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente enero 01 hasta junio 30 de 2020, de acuerdo a los procedimientos documentados y la normatividad vigente



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

### 3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

#### Buzón de Sugerencias

En el Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias: Código: SEAU-002-17, Vigencia: diciembre de 2018, Versión: 06, Páginas: 29. Se refleja la Apertura de buzones (formato SEAU-F-002-29 Acta de apertura buzón de PQRS) los días lunes, miércoles y viernes, un funcionario de Atención al Usuario y un Integrante de la Asociación de Usuarios.

De acuerdo a los Decretos expedidos del Orden Nacional, a través de los cuales se inician, extienden el aislamiento preventivo obligatorio, en todo el país, los integrantes de la Asociación de Usuarios se encuentran en Aislamiento preventivo, por ser mayores de edad y tener enfermedades de base.

La Institución cuenta con 8 buzones de sugerencias así: sala principal, ambulatorios, medicina interna, Terapia física, cirugía, quirúrgicas, laboratorio, pediatría y urgencias.

En el período de enero a junio de 2020, se observa que se presentaron a través de este mecanismo de participación 21 PQRS.

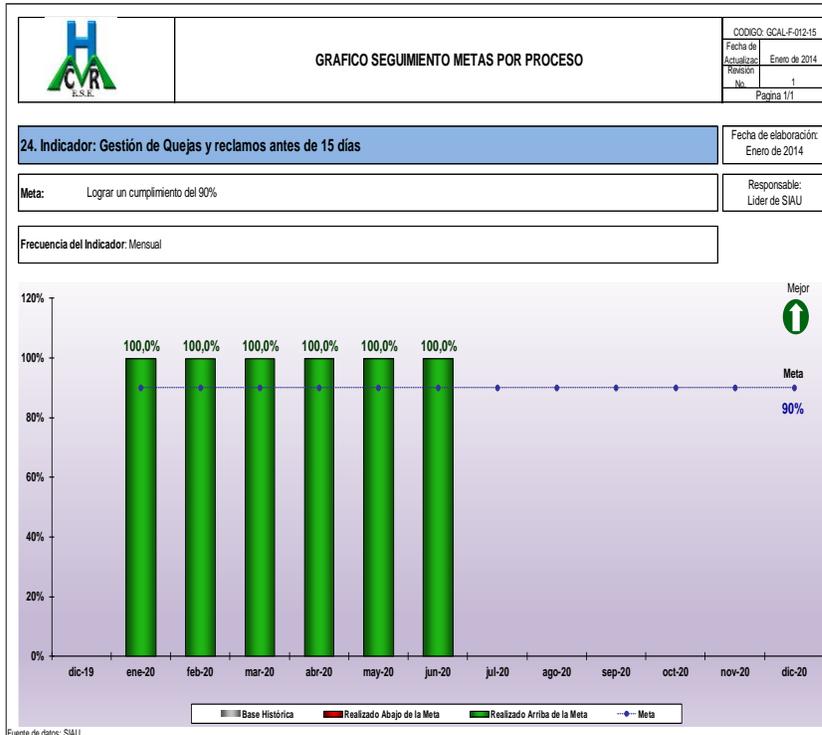
CONSOLIDADO BUZON DE SUGERENCIAS 1ER SEMESTRE 2020	
VALORES	
MES	CANTIDAD
Enero	6
Febrero	4
Marzo	4
Abril	3
Mayo	1
Junio	3
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>
PARTICIPACION %	

#### Oficina del Usuario -SEAU

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., cuenta con una Oficina de Atención al Usuario, donde también se reciben las quejas y reclamos en forma presencial. Formato SEAU-G-002-06 V2 Guía de Atención al Usuario.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"





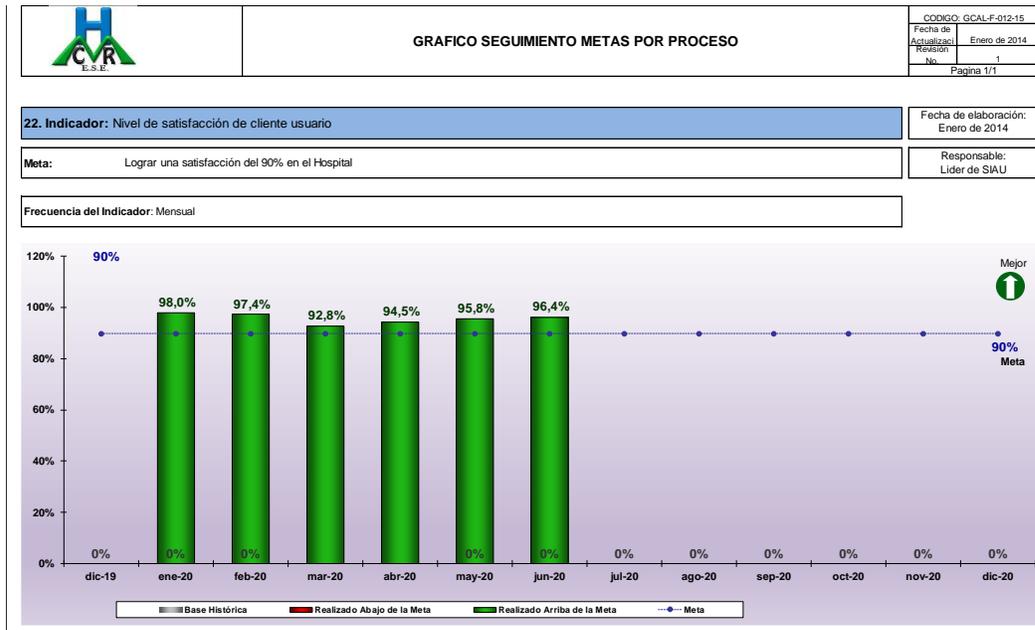
"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

## Informe de Satisfacción al Usuario

Se realiza la encuesta de satisfacción, siendo la satisfacción del usuario satisfactoria, en la que realizan observaciones como oportunidad y cumplimiento en los horarios de las citas con especialistas, las cirugías, la limpieza de los baños, agilidad en los trámites administrativos como son facturación, anexos, admisiones y autorizaciones. Tiempo de respuesta del Call center.

La Oficina de Atención al Usuario realiza acompañamiento a las solicitudes de los usuarios, pacientes y/o familiares.

Los cuales se constituyen en fuente de la información para indicador de satisfacción al ministerio de protección social presentándose en el informe del 2193 cada 3 meses.



Mes	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Meta	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Realizado	#DIV/0!	98%	97%	93%	94%	96%	96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Numerador		529	493	466	120	203	240						
Denominador		540	506	502	127	212	249						

Número total de pacientes que se consideran satisfechos con la IPS  
 Total usuarios encuestados



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

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

Los resultados vienen siendo socializados en los comités de Gerencia y en los comités de Gestión y Desempeño Institucional, de acuerdo a los cortes mensuales.

Link de Quejas y Reclamos a través de la pagina Web de la E.S.E

En esta herramienta se realizan peticiones, quejas y solicitudes y se hace seguimiento a la respuesta. Además, tenemos otros canales de atención como se presenta a continuación:



Todos estos canales de atención están activos, y el que mas se utiliza es el presencial.

### **Habilitación de canales adicionales para atención en tiempo de crisis por Covid 19**

Dada la declaratoria de pandemia nacional por Covid 19, la ESE Hospital departamental Mario correa Rengifo bajo los lineamientos del equipo técnico de reacción inmediata para Covid 19, que a su vez se acoge a los lineamientos del ministerio de Salud y Protección Social, realizó habilitación transitoria de los servicios:

- Aumento de la capacidad instalada
- Apertura de Modalidades en la atención: Tele Consulta y Domiciliaria



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

## **Recepción Derechos Información, Petición y tutelas**

### **Derechos de petición:**

Un total de 22 derecho de petición los cuales fueron respondidos todos oportunamente con tiempo de respuesta requerido.

### **Acciones de Tutelas:**

Se presentaron 76 acciones de tutela respondida oportunamente todas en el tiempo requerido.

Al evaluar los tiempos de respuestas, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y procedimiento PQRS se encuentra que se cumplió con el 100% de las solicitudes recibidas

### **DEBILIDADES**

Fortalecer los planes de mejoramiento, su diseño, implementación, evidencia y resultados.

Fortalecer el seguimiento a los planes de acción derivados de las quejas en los cuales intervienen otros servicios.

### **FORTALEZAS**

Se evidencia mejora tanto en el tiempo de respuesta como en la calidad de la misma correspondiente a PQRS recibidas en oficina SEAU de forma presencial y en buzones de sugerencias. Igualmente, continua la oportunidad en la presentación del informe mensual correspondiente a la Secretaría de salud municipal.

Ante tiempos de crisis por Covid 19 se habilitaron servicios de Tele consulta y atención domiciliaria, los cuales se han venido realizando para cumplir con metas programadas y mantener la sostenibilidad de la ESE. Por otro lado, se han generado canales de comunicación con el usuario como las encuestas en línea.



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

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

- ✓ Buzones de Sugerencias.
- ✓ Link de Quejas y Reclamos con canal para el seguimiento del administrador en la página Web de la Entidad [www.hospitalmariocorrea.org](http://www.hospitalmariocorrea.org)
- ✓ Línea telefónica.

## RECOMENDACIONES

- Continuar con la presentación de informes de oportunidad en la atención a PQRS y niveles de satisfacción en el comité de Gestión y Desempeño.
- Mejorar el mecanismo de medición del indicador de satisfacción con una mayor muestra de acuerdo a la prestación de los servicios.
- Continuar con la publicidad de los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra Entidad para que conozcan y hagan uso de los medios.
- Asignar un responsable de las atenciones tanto de redes sociales como del sitio Web de la ESE de manera que las solicitudes o quejas sean recepcionadas y tramitadas oportunamente.
- Dar respuesta oportuna a la totalidad solicitudes de documentos y derechos de información en los términos que establece la norma.
- Fortalecer el uso de técnicas de archivo en el área de SEAU para evitar pérdida de información valiosa respecto a la gestión.

Martha Polo Motta  
Oficina de Control Interno