



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
(JULIO –DICIEMBRE DE 2021)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Martha Polo Motta
Diego Infante

Santiago de Cali, enero 30 de 2021



"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 julio -diciembre 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. Igualmente se tiene en cuenta el Decreto 491 de 2020 en relación con la ampliación en los términos de respuesta a petición en el marco de la declaratoria de pandemia por Covid 19

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 segundo 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.
- Líneas telefónicas de atención al 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 2020, Versión 07.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

2. ALCANCE

El presente informe corresponde al seguimiento a las Quejas, Reclamos, Solicitudes y derechos de petición presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente julio 01 hasta diciembre 31 de 2020, de acuerdo a los procedimientos documentados y la normatividad vigente

3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Buzón de Sugerencias

En el Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias: Código: SEAU-002-17, Vigencia: diciembre de 2020, Versión: 07, Páginas: 24. el cual fue actualizado en relación con las políticas de operación y las actividades relacionadas, 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.

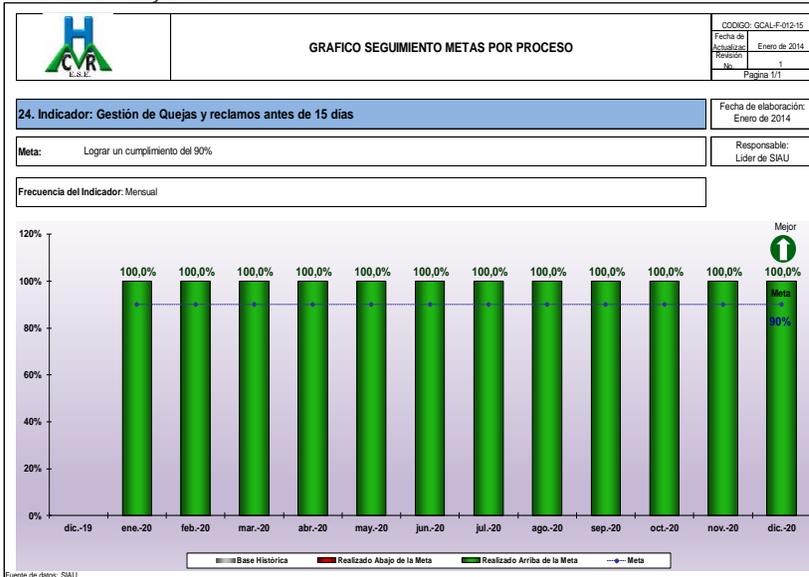
Oficina del Usuario -SEAU

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.

En el gráfico se puede evidenciar que de julio a diciembre se recibieron 59 quejas y reclamos por los diferentes canales que cuenta el Hospital, las cuales se les dieron respuesta a los usuarios en el tiempo estipulado. Los líderes de área les están dando solución cumpliendo con el indicador 100%.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"



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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Numerador	16	14	6	2	1	3	4	4	10	15	17	6	98
Denominador	16	14	6	2	1	3	4	4	10	15	17	6	98

La oportunidad en el tiempo de respuesta de las quejas y reclamos fue mejorando en el segundo semestre de la vigencia siendo el tiempo de respuesta promedio de 7 días

	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Meta	15	15	15	15	15	15	15
Realizado	6,7	10,0	5,8	8,9	7,7	6,2	3,8
Numerador	20	40	23	89	115	105	23
Denominador	3	4	4	10	15	17	6

Se establece el plan de Acción a implementar definiendo claramente los responsables y fechas para su correcta implementación.

Los jefes de proceso al hacer seguimiento al Plan de Acción, en donde el líder del proceso establece las actividades a realizar que aseguren la eliminación de la causa raíz (acciones correctivas) definiendo fechas límite y estado de ejecución de la misma. Se deben priorizar las acciones con respecto a las fechas asignadas en



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

un tiempo razonable de cumplimiento. Así mismo el área de calidad realiza seguimiento constante para garantizar la correcta implementación del plan de acción formulado.

Para el tratamiento a la queja se relaciona los siguientes formatos:

- SEAU-G-002-06 Guía De Atención Al Usuario
- SEAU-F-002-01 Formato de gestión de PQRS.
- SEAU-F-002-10 Formato de Solicitud y Requerimiento del Usuario de PQRSF.
- SEAU-F-002-18 Formato respuesta PQRS
- SEAU-F-002-29 Acta apertura buzón de PQRS
- SEAU-F-002-31 Formato control de PQRS pendientes para gestión inmediata
- SEAU-F-002-35 Formato de socialización con funcionarios de PQRS

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, orientación y direccionamiento 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.

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:



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

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



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

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 telemedicina

Recepción Derechos Información, Petición y tutelas

Derechos de petición:

A diciembre de 2020 el resultado fue de Un total de 33 derechos de petición los cuales todos se respondieron oportunamente con tiempo de respuesta requerido.

Acciones de Tutelas:

Se presentaron 94 acciones de tutela respondida oportunamente todas en el tiempo requerido.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

Al evaluar los tiempos de respuestas, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Decreto 491 de 2020 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.

Falta mayor empoderamiento respecto a la responsabilidad de la atención de Quejas y solicitudes por parte de los responsables de las respuestas correspondiente a PQRS relacionadas con los servicios de salud.

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.

Se evidencia mejora en la documentación del proceso de Gestión de participación y servicio al ciudadano incluyendo la actualización y generación de formatos de control relacionados con la gestión de quejas, reclamos, solicitudes y, en general, la atención al usuario de los servicios de salud. Los procedimientos actualizados fueron

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.

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
- ✓ Se establece el correo institucional quejasyreclamoshdmcr@gmail.com y atenciónalusuariohdmcr@gmail.com
- ✓ Línea telefónica.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

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.
- Mejorar la atención al público que venga a solicitar información o a efectuar un trámite al interior de nuestra entidad través de un trato cortés y respetuoso.
- Efectuar campañas de capacitación al personal para fortalecer la atención al cliente.
- Dar trámite a las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en las normas, y confirmar que el envío sea exitoso a través de los correos

Martha Polo Motta
Oficina de Control Interno