



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011- ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.

Presentado por: KATHERIN ZAMARA BELTRÁN BARRERA, Asesora de Control Interno HRM ESE

Presentado a: Dr. LUIS CARLOS OLARTE CONTRERAS en calidad de gerente

PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2023

**HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E
DEPARTAMENTO DE BOYACÁ
MUNICIPIO DE MONIQUIRÁ
14 de agosto de 2023**



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por el Hospital Regional de Moniquirá (Boyacá) E.S.E., durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Por lo anterior, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno de gestión, presenta al Dr. Luis Carlos Olarte, en calidad de Gerente del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E., el informe de PQRSDF del primer semestre de la vigencia 2023; radicadas por medio de Ventanilla única, por los buzones ubicados en la Institución, por redes sociales, correo electrónico contactenos@hrm.gov.co, así como por la página web institucional en la cual se dispone de un espacio (<https://hrm.gov.co/formulario-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>) donde se puede instaurar las peticiones y/o solicitudes; el cual está acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea.

MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 23: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

Ley 1474 del 12 de julio de 2011: *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Art. 76.*

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”.*

Ley 1755 de 2015 de junio 30 de 2015: *“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”.*

Decreto Legislativo 491 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, Social y Ecológica”; Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

Decreto 648 de 2017: Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública

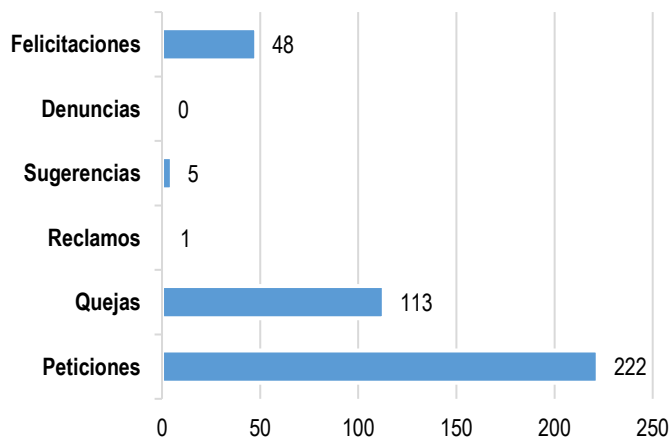
Circular Externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: “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 un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”, y así contribuir a la mejora de atención al usuario.

El presente informe se realizó con la información suministrada por la líder de experiencia al usuario, esto en atención a que no se le puede hacer seguimiento por ORFEO toda vez que no todos los funcionarios utilizan dicho Software, así que la información que reposa allí no es verídica en cuanto a los tiempos de respuesta.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023 en el Hospital Regional de Moniquirá E.S.E., se recibieron un total de 389 entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

CANAL DE ATENCIÓN:

El Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. cuenta con diferentes canales de recepciones de PQRSDF, en aras de facilitarle al usuario tener contacto con la entidad, por lo cual el ciudadano puede instaurar su PQRSDF por

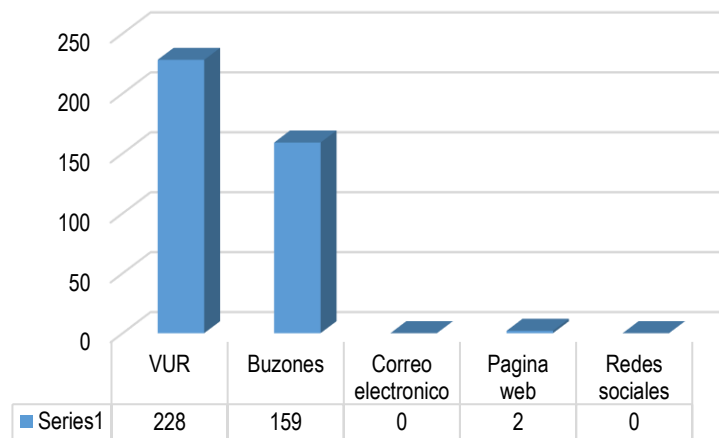


HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

medio de Correo electrónico, seis (06) buzones físicos que se encuentran en las instalaciones de la ESE, pagina WEB, redes sociales y la ventanilla única de radicación.



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Es de resaltar que la entidad cuenta con 5 buzones en las diferentes áreas de la sede principal del Hospital y con 1 buzón en la sede centro de la ESE, con el fin de que se instauren las PQRSDF, por lo cual, cada buzón cuenta con formatos físicos para diligenciamiento de las PQRSDF y la líder de experiencia al usuario, con acompañamiento del representante de usuarios y la asesora de control interno de gestión, realiza la apertura de estos en todos los servicios donde se encuentran instalados los días 1, 10 y 20 de cada mes, posterior a la apertura, la líder de experiencia al usuario da el trámite interno según el manual del proceso y procede a darse respuesta al usuario por parte del área a la cual se trasladó.

Las solicitudes a través de la Página web, son realizadas en el link <https://hrm.gov.co/formulario-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>, la verificación del mismo se encuentra a cargo de la líder de experiencia del usuario.

PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO:

En el primer semestre de la vigencia 2023, se recibieron 222 peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para este fin

Principalmente el asunto de estas peticiones consiste en solicitudes de historias clínicas, solicitudes realizadas al área de trabajo social para atención en salud mental de usuarios de la ESE, certificaciones laborales, certificados de ingresos y retenciones y solicitud de atención en salud mental de víctimas de violencia intrafamiliar.

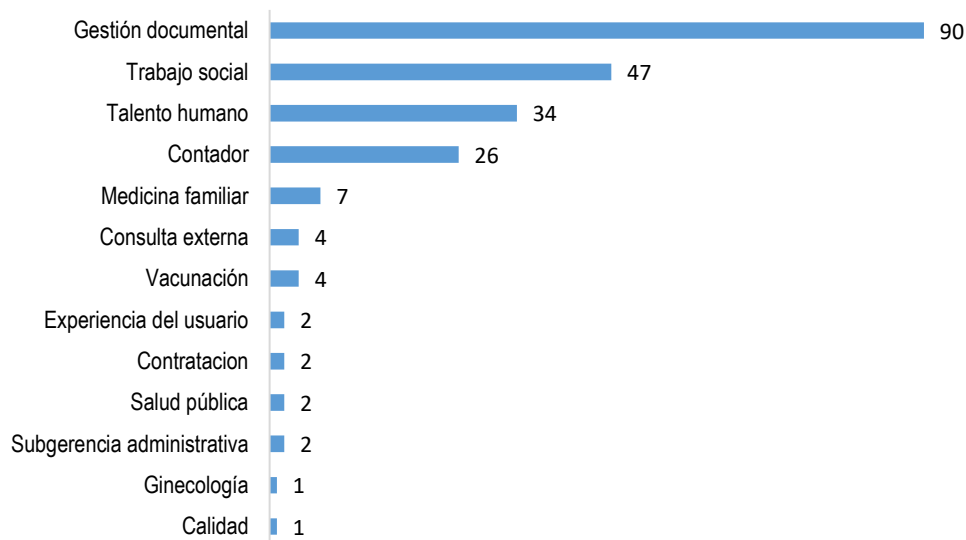
Las peticiones radicadas en la entidad por parte de usuarios fueron asignados a las diferentes dependencias o grupos de trabajo así



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1

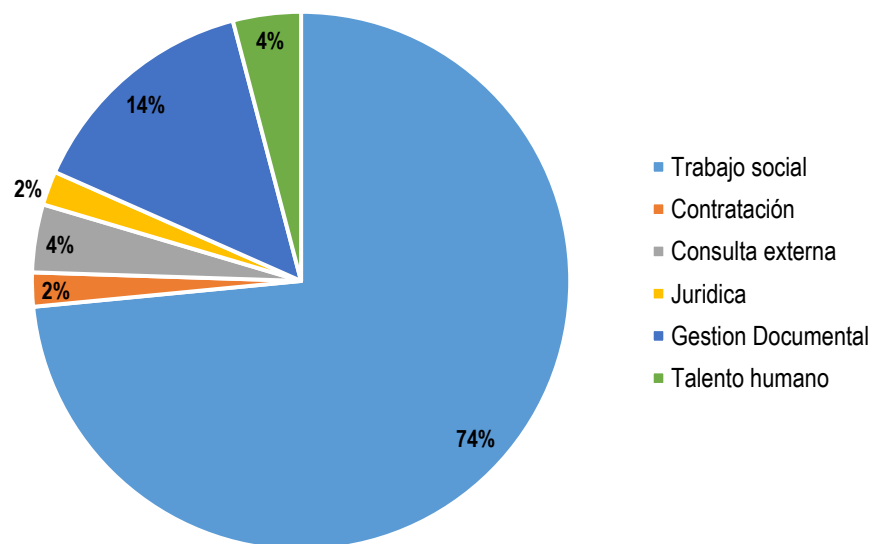


Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Se evidencia que el mayor número de peticiones se encuentra en el área de gestión documental que es la dependencia en la que se encuentran las historias clínicas.

PETICIONES CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO

Se evidencia que de las peticiones recepcionadas en la ESE 49 de ellas se encuentran con respuesta fuera de los términos legalmente establecidos, la dependencia que responde las peticiones fuera de termino normalmente es el área de trabajo social, como se evidencia a continuación:



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR



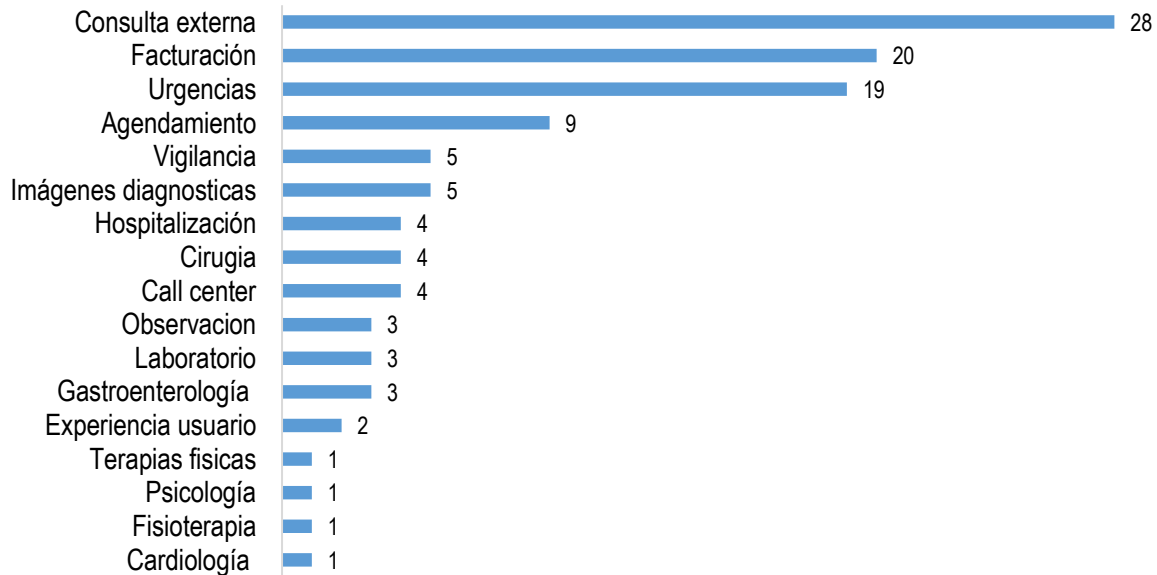
HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

QUEJAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

En lo corrido del primer semestre de la vigencia en estudio, se presentaron 113 quejas por parte de los usuarios frente a los diferentes servicios con que cuenta el Hospital Regional de Moniquirá, algunos de los hechos de las quejas presentadas fueron en los servicios de consulta externa, facturación, urgencias, entre otras como se muestran en el siguiente gráfico:



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

La mayoría de las quejas presentadas por los usuarios en el servicio de consulta externa es por demora en la atención de oftalmología, falta de ventilación en las salas de espera y demora en la atención de ortopedia, en el servicio de urgencias las quejas se presentan por demora en atención por parte de los médicos, en el área de facturación se presentan quejas contra el personal de facturación por mala actitud de estos funcionarios frente a los usuarios

Se observa en el archivo enviado por la líder de experiencia al usuario que a la fecha (30 de junio de 2023) hay 76 quejas que se encuentran sin respuesta por el líder del área a la que fue trasladada y 6 quejas que tienen respuesta de más de 30 días después de recepcionadas.

De las quejas se evidencia que se reiteran algunas con frecuencia y que de hecho en análisis posterior al 30 de junio de 2023 se siguen presentando como es mala atención por parte del área de facturación, demora en las citas de oftalmología y aun no se ha comenzado a realizar algún procedimiento para la mejoría de estas falencias que son presentadas por los usuarios de la entidad.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

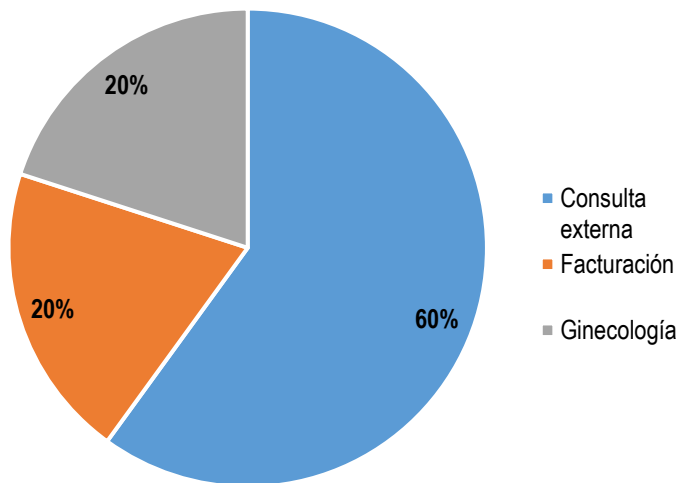
NIT. 891.800.395-1

RECLAMOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

Durante el semestre al que se le está haciendo seguimiento, solo se presentó un reclamo y fue al área de odontología, dicho reclamo consistió en una mala atención a un paciente por el servicio, el reclamo hasta el 30 de junio de 2023 no había sido contestado por parte del líder de consulta externa.

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

En el primer semestre de la vigencia 2023 se presentaron a la entidad 5 sugerencias, las cuales fueron radicadas en los buzones de PQRSDF que se encuentran en diferentes zonas del Hospital y por ventanilla única de radicación.



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Las sugerencias para el área de consulta externa consistieron en mejorar la ventilación en las salas de espera, la sugerencia de ginecología consistió en utilizar menos el celular por parte del personal de la salud que se encuentra en el área.

FELICITACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

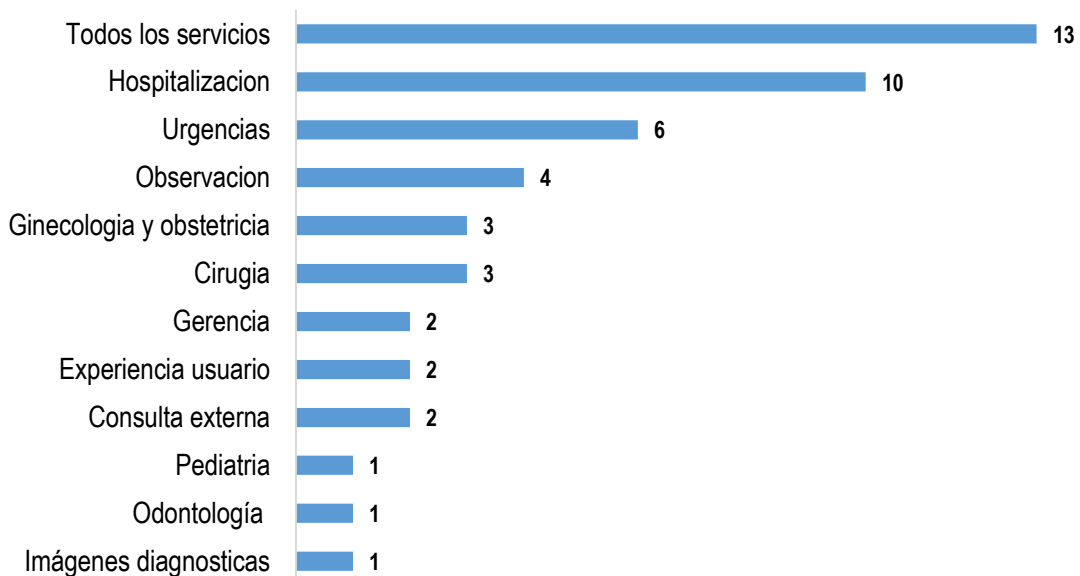
Se recibieron 48 felicitaciones durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, estas felicitaciones consistieron principalmente en buena atención, cordialidad, amabilidad, calidad humana de algunos de los funcionarios o de algunos servicios como se evidencia en el siguiente gráfico:



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

“COMPROMETIDOS CON SU SALUD”

NIT. 891.800.395-1



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se resalta que la líder de experiencia al usuario cumple con el procedimiento de apertura de los buzones PQRSDP, por lo cual se está dando apertura 3 veces al mes como indica el procedimiento, dicha actividad se encuentra documentada toda vez que en el archivo de la líder reposa las actas de apertura debidamente firmadas
- Se reitera la mejoría del tiempo de respuesta de las peticiones, toda vez que se evidenció que existen peticiones con respuestas de tres (03) meses después de radicadas, por lo que se debe tener en cuenta los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, adicional a ello se evidenciaron peticiones y quejas a las cuales no se les ha dado respuesta al ciudadano.
- Es de recordar lo contenido en la ley 1755 de 2015 *“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.”*, donde se menciona: *“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*



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

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"

- Se recuerda que el comité de ética debe reunirse de forma mensual tal y como lo indica el procedimiento y que las quejas reiteradas deben ser tratadas en el comité y de ser necesario se debe comenzar a realizar planes de mejoramiento con los funcionarios con quejas reiterativas o establecer un mecanismo adecuado para poder mejorar de forma continua en brindar un buen servicio a los usuarios.
- Se reitera nuevamente el uso del sistema de gestión documental ORFEO, toda vez que para la elaboración del presente informe no se pudo realizar seguimiento a las peticiones allí radicadas toda vez que la mayoría de los funcionarios no hace uso de esta herramienta, así las cosas los datos allí consignados no son ciertos en cuanto a los tiempos de respuesta.
- Para evitar que los derechos de petición se respondan fuera del término legalmente establecido, se recomienda hacer uso del sistema de gestión documental ORFEO mediante el cual se puede llevar una trazabilidad de los documentos evitando su vencimiento, únicamente en ventanilla única de radicación utilizan el sistema correctamente.
- Se debe recordar que en atención a la ley 1474 de 2011 y al plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia, debe existir siempre un link en la página WEB donde los ciudadanos puedan ingresar e interponer sus PQRSDF ya que a 30 de junio de 2023 no se contaba con dicho link en la página es obligatorio que siempre exista dicho enlace.

El presente informe se consolidó con la información suministrada por la líder de experiencia al usuario y la persona encargada de la ventanilla única de radicación.

Agradezco su atención,


KATHERIN ZAMARA BELTRÁN BARRERA
Asesora de Control Interno de Gestión
Hospital Regional de Moniquirá E.S.E.