

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES, DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ 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 julio al 31 de diciembre de 2023

**HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E
DEPARTAMENTO DE BOYACÁ
MUNICIPIO DE MONQUIRÁ
30 DE ENERO DE 2024**

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 julio al 31 de diciembre 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 segundo 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.

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

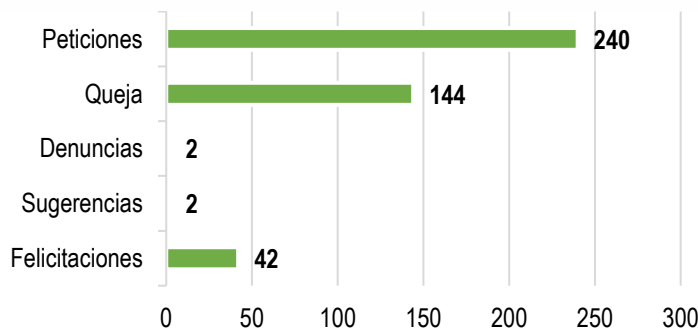
Circular Externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

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 y la encargada de la ventanilla única de radicación, esto en atención a que no se le puede hacer seguimiento por algún Software toda vez que no han implementado mecanismo alguno donde se pueda realizar una verdadera trazabilidad y/o seguimiento.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023 en el Hospital Regional de Monquirá E.S.E., se recibieron un total de 430 entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

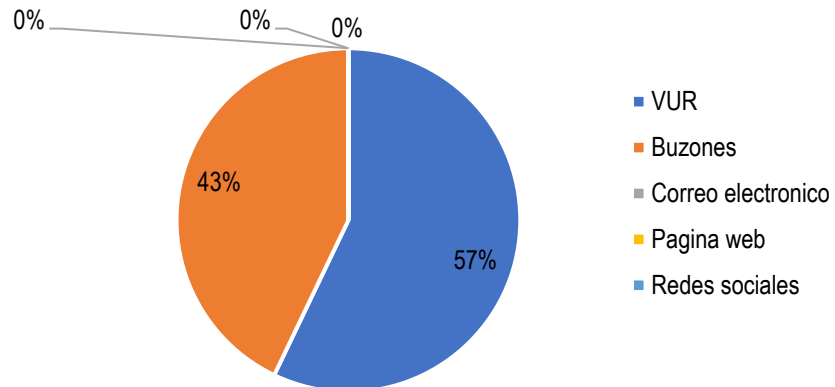


Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

CANAL DE ATENCIÓN:

El Hospital Regional de Monquirá 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 medio de Correo electrónico, se tienen seis (06) buzones físicos que se encuentran en las instalaciones de la ESE, página WEB, redes sociales y la ventanilla única de radicación, es así que se evidencia que la forma de recepción mas recurrente por el cliente externo es la ventanilla única de radicación.

CANAL DE ATENCIÓN	
VUR	245
Buzones	184
Correo electrónico	0
Página web	0
Redes sociales	0
TOTAL	429



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.

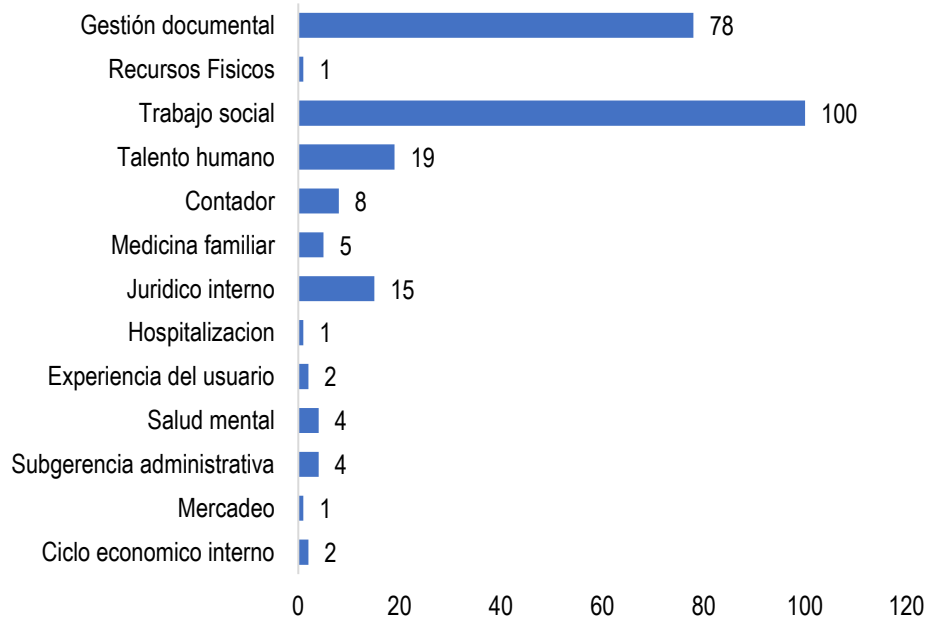
Las solicitudes a través de la Página web, son realizadas en el link <https://hrm.gov.co/formulario-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>, la verificación del mismo se encuentra a cargo de la líder de experiencia del usuario.

❖ PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO:

En el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron 240 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 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:



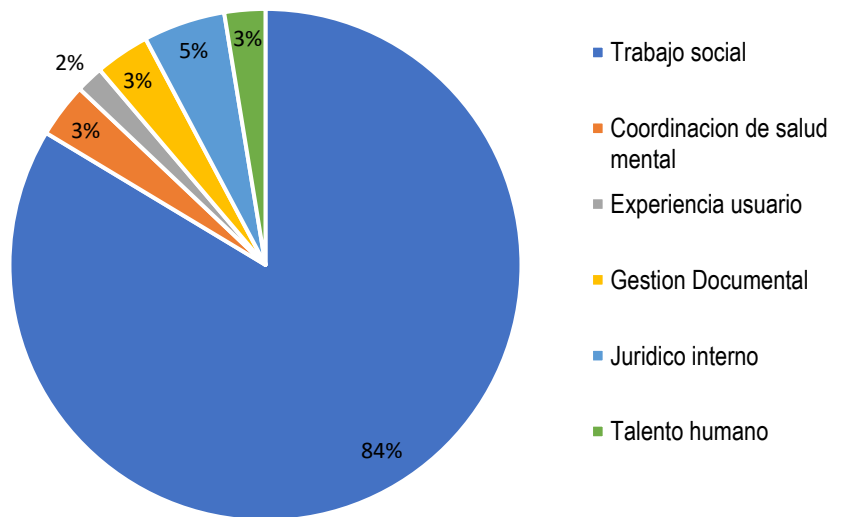
Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Se evidencia que el mayor número de peticiones se encuentra en el área de trabajo social dependencia a donde se trasladan las peticiones para atención de salud física y mental y en segunda instancia se encuentra el área de gestión documental donde reposan las historias clínicas y de las cuales muchas veces se solicitan copias.

PETICIONES CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO

Se evidencia que de las peticiones recepcionadas en la ESE 116 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:

DEPENDENCIAS CON RTAS A PETICIONES FUERA DE TERMINO	
Trabajo social	97
Coordinación de salud mental	4
Experiencia del usuario	2
Gestión Documental	4
Jurídico interno	6
Talento humano	3
TOTAL	116

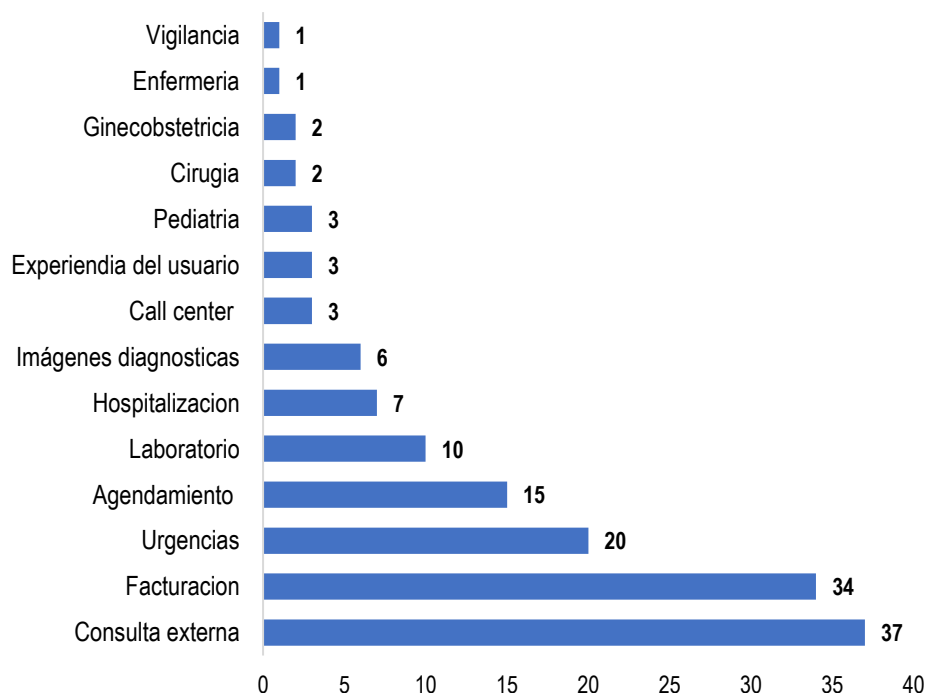


Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Se evidencia que es recurrente que el área de trabajo social de respuesta a las peticiones fuera de los términos legalmente establecidos, toda vez que durante el primer semestre de la vigencia 2023, se evidencio también los retrasos en las respuestas. Teniendo en cuenta el resultado del seguimiento de la vigencia 2023, se hace necesario implementar un plan de acción para mejorar los tiempos de respuesta para el área de trabajo social, en atención a que las peticiones realizadas a esta dependencia son de carácter prioritario.

❖ QUEJAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

En lo corrido del segundo semestre de la vigencia en estudio, se presentaron 144 quejas por parte de los usuarios frente a los diferentes servicios con que cuenta el Hospital Regional de Monquirá, 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 es en primera medida el servicio de consulta externa, la queja más frecuente del área es por retraso en la atención de las citas principalmente con los especialistas, mal trato o trato inadecuado por diferentes médicos generales y especialistas, el área de facturación es quienes también tiene un numero considerable de quejas estas son por mala atención o trato inadecuado por parte de algunos facturadores, el servicio de urgencias es otro de los servicios que tiene un mayor numero de quejas para el semestre en estudio y esto en atención a la demora en la atención y por trato inadecuado a algunos paciente por parte de algunos funcionarios y finalmente el servicio de agendamiento esto con ocasión a la implementación del sistema coco, toda vez que cuando se realizó el transe de sistema dificulto el agendamiento, razón por la cual no era posible agendar en esos momentos, de igual forma se presentan quejas por no

agendamiento a pesar de llevar bastante tiempo en lista de espera, así mismo por imposibilidad de comunicación con el call center y finalmente las quejas se presentan por cancelación de citas sin previo aviso.

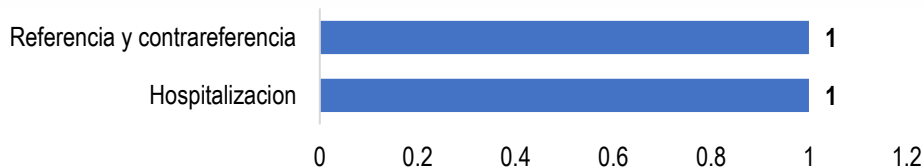
De las quejas se evidencia que se reiteran algunas con frecuencia y que de hecho en análisis realizado en los diferentes informes persiste la queja frente a la mala atención por parte del área de facturación, demora atención por diferentes especialistas en el área de consulta externa y aun no se ha comenzado a realizar algún procedimiento para la mejoría de estas falencias que son presentadas por los usuarios de la entidad.

❖ DENUNCIAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

Durante el semestre al que se le está haciendo seguimiento, se presentaron dos (02) denuncias al servicio de urgencias, dichas denuncias consistieron en inconformidad por la atención recibida por parte del personal médico.

❖ SUGERENCIAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

En el segundo semestre de la vigencia 2023 se presentaron a la entidad 2 sugerencias, las cuales fueron radicadas en los buzones de PQRSDF que se encuentran en diferentes zonas del Hospital

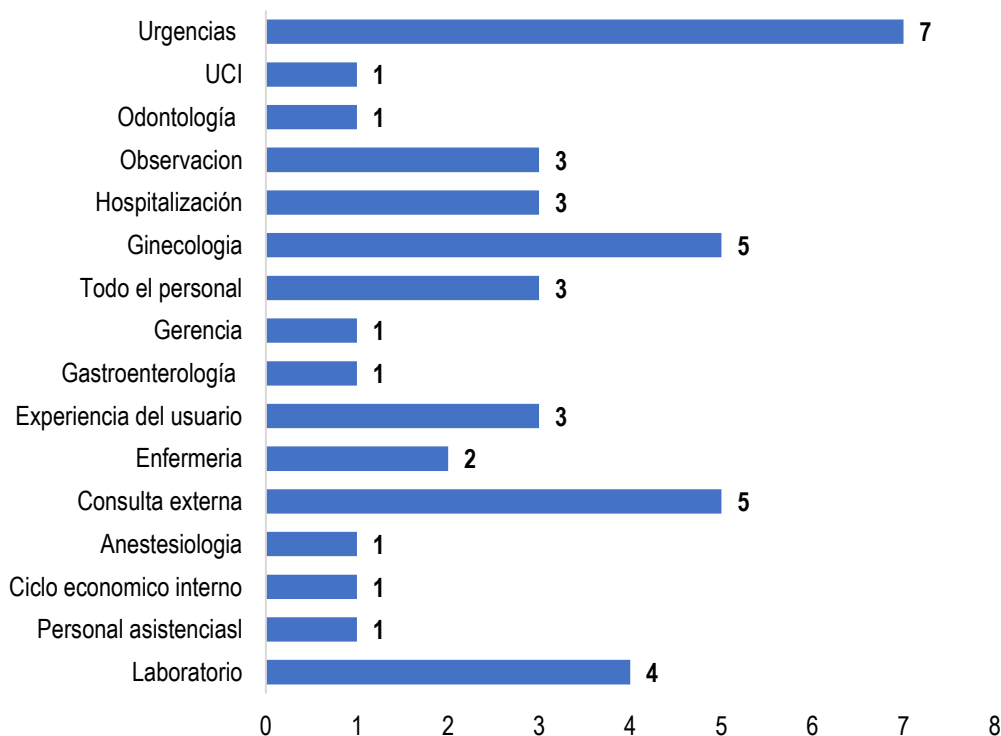


Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Se recibió una sugerencia al área de hospitalización la cual consistía en mayor atención y capacitación para el personal de enfermería y una sugerencia de referencia y contrarreferencia consistente en que se debe tener más información de los teléfonos de los autorizadores de las ambulancias.

❖ FELICITACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

Se recibieron 42 felicitaciones durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 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:



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 PQRSDf, por lo cual se está da 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 importante suscribir un plan de acción con el área de trabajo social toda vez que es el servicio al cual llegan mas peticiones y el cual tarda demasiado tiempo en dar respuesta siendo peticiones con asuntos prioritarios.
- 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 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 recomienda que se implemente un sistema de gestión documental que sea utilizado por todos los funcionarios y así poder tener una trazabilidad de las PQRSDF frente a respuestas oportunas y manejo adecuado de cada una según el procedimiento de la ESE

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

Agradezco su atención,

ORIGINAL FIRMADO

KATHERIN ZAMARA BELTRÁN BARRERA

Asesora de Control Interno de Gestión

Hospital Regional de Moniquirá E.S.E.