



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JOSÉ  
SAN JOSE CALDAS E.S.E  
NIT: 810.001.159-5

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JOSE DE SAN JOSE CALDAS ESE**

**INFORME SEMESTRAL DE PQRS**

**CRISTIAN CAMILO GALLEGO AGUIRRE  
GERENTE**

**CLARIBEL DELGADO  
ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**SAN JOSE CALDAS, ENERO DE 2021**



## INTRODUCCION

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte del Hospital Departamental San José a las peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor, con los que interactúa la entidad.

El documento contiene información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD, evidenciando el adecuado direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

La información dispuesta en este informe, comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por el Hospital Departamental San José, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2020, con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención y realizar recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.



## OBJETIVO

Identificar y verificar el trámite dado por el Hospital Departamental San José es a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas durante el periodo comprendido del 1º de julio al 31 de diciembre de 2020 y formular las recomendaciones para la mejora continua de la atención al ciudadano.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información para la elaboración de este informe provienen de los reportes mensuales suministrados por el área de estadística, quien atiende el trámite de las PQRSD que presenta la ciudadanía al Hospital Departamental San José a través de los diversos canales dispuestos para ello.

## ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por el Hospital Departamental San José durante el periodo comprendido del 1º de julio al 31 de diciembre de 2020.

Se inicia con la solicitud del reporte mensual del trámite de PQRSD al área de estadística, se realiza el consolidado por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se retroalimenta a las sectoriales con el fin de realizar los correctivos necesarios y finaliza con el informe de seguimiento, presentado por parte de la asesora de Control Interno al Gerente para la toma de decisiones, con base en las recomendaciones pertinentes.

## MARCO NORMATIVO

- 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”; Artículo 74. “Todas las personas tienen



derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 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 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio 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 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



- Ley 190 de 1995: Artículo 53: “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo”;
- Artículo 54: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.
- Decreto 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.

## **METODOLOGÍA**

El informe toma como fuente los informes mensuales del trámite de PQRSD del área de estadística, reportados a la Oficina Asesora de Control Interno, donde se indica el trámite dado a las solicitudes que presenta la ciudadanía. Del total de reportes recibidos, se verificó el trámite dado y los términos de respuesta, conforme a lo estipulado en el ordenamiento legal relacionado. Así mismo, se brindó asesoría personalizada a los responsables de la información, con el fin de aclarar las dudas generadas en la elaboración de los informes mensuales.



## SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El total de solicitudes radicadas en la entidad para el periodo 1º de julio al 31 de diciembre de 2020 ascendió a cinco (5), que fueron canalizadas por los buzones de sugerencias y correo electrónico de la institución que fueron debidamente tramitadas en las dependencias competentes. Se evaluaron diversos aspectos que se describen a continuación.

*Reporte de apertura del buzón de sugerencias por mes:*

	<b>JULIO 2020</b>
Sugerencias	0
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	4

	<b>AGOSTO 2020</b>
Sugerencias	0
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	4

	<b>SEPTIEMBRE 2020</b>
Sugerencias	1
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	3

	<b>OCTUBRE 2020</b>
Sugerencias	3
Quejas o Reclamos	1
Felicitaciones	0
Sin formato	0

	<b>NOVIEMBRE 2020</b>
Sugerencias	0
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	3

	<b>DICIEMBRE 2020</b>
Sugerencias	0
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	3



PQRS presentadas a la institución:

FECHA	IDENTIFICACION	NOMBRE	SEXO	AREA	Eps	MOTIVO	FORMA DE RECEPCIÓN	SOLUCION	FECHA DE RESPUESTA
03-09-2020	SE ENCONTRO 1 FORMATO	Leidy Johana Jaramillo Gallego	F	CONSULTA EXTERNA	NUEVA EPS	El formato corresponde a sugerencia presentada por parte de la señora Leidy Johana Jaramillo, en el cual expresa su inconformidad con los "lava platos" ubicados en la entrada del hospital, ya que su hijo Sergio Andrés Grajales tuvo un accidente con la lámina del mismo y considera que es un riesgo para cualquier persona que deambule por ahí.	ESCRITO A MANO	Con respecto al tema del asunto, de manera muy cordial y respetuosa ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados el día 25 de Agosto del presente año con el lavamanos que la empresa Empocaldas instalo por petición del hospital para limpieza y desinfección de la población, le informamos que este ya fue reparado con un borde en silicona en las partes corto punzantes, para que no se vuelva a presentar este tipo de casos y le aseguramos que este evento no volverá a ocurrir.	08 DE SEPTIEMBRE DE 2020, LA CUAL SE LE ENTREGA UN OFICIO CON DICHA RESPUESTA
08-10-2020	SE ENCONTRARON 3 FORMATOS	MAGNOLIA ARIAS DE GIRALDO	F	ESTADISTICA	MEDIMAS SUBSIDIADO	<b>Donde el primero refiere:</b> a una sugerencia a medico Mario de Jesús Benjumea donde dice la señora Magnolia Arias de Giraldo cc: 25245539 que trajo a su esposo diego león Giraldo Ospina cc: 4602352 los días 13 y 14 de septiembre por urgencias ya que lo trajo el día 12 de septiembre a consulta externa y no mostro mejoría, donde dice que ella considera que una persona que tiene diarrea y fiebre debe ser hidratado ya que le paciente no estaba consumiendo liquidados, ni sólidos y se encontraba muy débil, ya que casi se cae en el baño de la debilidad que traía cuando le hicieron el lavado intestinal,	CARTA	<b>El Dr. Mario le da respuesta a la señora Magnolia Arias de Giraldo donde le dice:</b> Respecto a la sugerencia suya del día 07 de octubre del 2020 le comento que revisando la historia clínica del 12 al 16 septiembre se encuentra consulta por dolor de colon inespecifico y estreñimiento por lo cual se manda antiparasitarios y un enema evacuante y ante la persistencia en el dolor en el colon sin localización definida se ordena ecografía abdominal que a la fecha de hoy no aparece reporte de dicha eco y le aclaro que en ninguna de las consultas presenta fiebre y la sugerencia por no ser hidratado	17 DE OCTUBRE DE 2020, LA CUAL SE LE ENTREGA UN OFICIO CON DICHA RESPUESTA



						dejándolo así y temerlo que llevar para la casa en las condiciones que se encontraba.		de debe que no lo requería y es criterio medico mas no del familiar de dar hidratación.	
08-10-2020	SE ENCONTRARON 3 FORMATOS	MAGNOLIA ARIAS DE GIRALDO	F	ESTADISTICA	MEDIMAS SUBSIDIADO	<p><b>El segundo formato refiere:</b> a una sugerencia al auxiliar jhon Alexander ríos ya que dice la señora Magnolia Arias de Giraldo cc: 25245539 que trajo a su esposo diego león Giraldo Ospina cc: 4602352 los días 13 y 14 de septiembre por urgencias ya que lo trajo el día 12 de septiembre a consulta externa y no mostro mejoría, yo como esposa me preocupo por mis allegados y no me parece la respuesta o el trato que medio al sugerirle que si no eran capaz con el me lo remitieran, dándome de respuesta que si no me gustaba lo llevara para otra parte para que lo valorar otro médico. También le sugerí que le hicieran la prueba del covid-19, ya que presentaba síntomas de diarrea y fiebre, dándome de respuesta que si él había estado en otro país, al cual yo le conteste que hasta donde yo tenía entendido el virus esta por todos lados, considero que debe tener más humanidad ya que él también se puede enfermar, debe tener buen carisma y buena atención al paciente, ya que gracias a nosotros es que tiene su trabajo. Espero que el analice las cosas antes de hablar y que mejore su trato con los pacientes para beneficio del</p>	CARTA	<p><b>El auxiliar Alex Ríos le da respuesta a la sugerencia:</b> Buen día, me dirijo a usted respetuosamente para dar respuesta a la queja impuesta el día 07 de octubre 2020 del presente año cuando acudió con su esposo diego león Giraldo Ospina al servicio de urgencias del hospital san José caldas en horas de la noche, quisiera aclarar el mal entendido que se creó ya que hubo una mala interpretación de las palabras y forma en la que me exprese, cabe resaltar que mi labor diaria la hago con la mejor disposición y carisma para brindarle una atención oportuna y eficaz a los usuarios y el criterio de remisión y de toma de exámenes complementarios es decisión del médico tratante. Espero que se haya aclarado el mal entendido, dicha conducta no se volverá a repetir.</p>	17 DE OCTUBRE DE 2020, LA CUAL SE LE ENTREGA UN OFICIO CON DICHA RESPUESTA



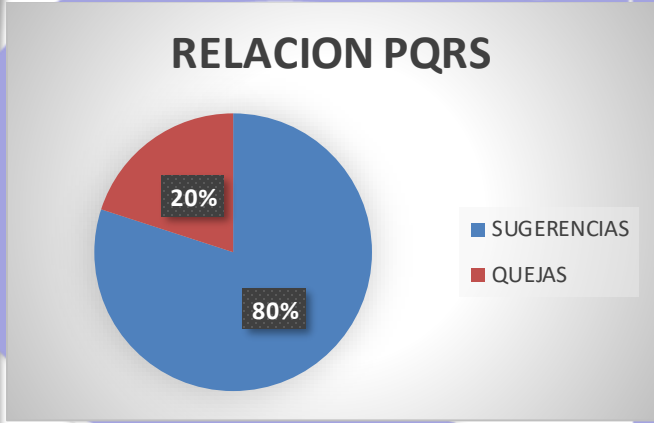


08-10-2020	SE ENCONTRARON 3 FORMATOS	MAGNOLIA ARIAS DE GIRALDO	F	ESTADISTICA	MEDIMAS SUBSIDIADO	<p>hospital y de el mismo.</p> <p><b>El tercer formato refiere una sugerencia al hospital san José de san José caldas por la señora Magnolia Arias de Giraldo donde dice:</b> me parece que en los baños debe ir papel y jabón de manos que considero es primordial para los pacientes, es inaudito que una persona con necesidad acuda a los baños y no encuentre elementos de primera necesidad porque considero que hace parte de bioseguridad. Muchas gracias por la atención prestada, espero que mejoremos ya que es municipio pequeño y por ende debemos mejorar en algo tan elemental.</p>	CARTA	<p><b>Donde el hospital da respuesta a la señora:</b> Agradecemos la sugerencia tan valiosa que hace en cuanto a la falta de elementos de aseo en el servicio de los baños, en el cual se tendrá en cuenta para mejorar nuestro servicio a los pacientes, aclarando también que hemos tenido inconvenientes porque siempre que se deja allí dichos elementos son hurtados por los mismos pacientes, lo cual se nos hace imposible estar dejándolos siempre que no hay.</p>	17 DE OCTUBRE DE 2020, LA CUAL SE LE ENTREGA UN OFICIO CON DICHA RESPUESTA
22-10-2020	SE ENCONTRO 1 FORMATO	JOSE OSVALDO PATIÑO SALAZAR	M	CONSULTA EXTERNA	MEDIMAS SUBSIDIADO	<p>El Sr. <b>José Osvaldo Patiño Salazar cc: 16222277</b>, que no sabe quién es el medico de turno, porque no se ve que se afane el doctor de turno, con una persona con un dolor crónico mas no le atiende.</p>	CARTA	<p>Cordial saludo, Con respecto a la queja presentada por usted el día viernes 16 de octubre del presente años, de antemano pedimos disculpas por los inconvenientes presentados de no poderse atender en primera instancia cuando llego al servicio de urgencias, lo cual se habló con el medico de turno de ese día quien nos refiere, que estaba ocupado con otro paciente por lo cual era imposible atenderlo de inmediato, tendremos en cuenta su queja para mejoramiento de nuestro servicio. Agradecemos la manifestación hecha por usted; nuestro interés se centra en</p>	24 DE OCTUBRE DEL 2020, LA CUAL SE LE ENTREGA IN OFICIO CON DICHA RESPUESTA



								prestar un servicio con calidad humana, basado en garantizar siempre el bienestar de nuestros usuarios.	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

*Relación PQRS*



Para el periodo de reporte se puede identificar que el 80% corresponde a sugerencias y el 20% corresponde a quejas.

*Relación de servicios con PQRS*





Se puede evidenciar que el 40% de las PQRS corresponden al servicio de consulta externa y el 60% al servicio de urgencias.

*Respuesta a PQRS presentadas:*

Se pudo evidenciar que la totalidad de las PQRS interpuestas en la institución fueron respuestas dentro de los términos previstos de la ley. Se evidenció el soporte de las respuestas escritas y su recepción por parte de los usuarios. En los casos en los cuales las PQRS no son reclamadas, se publican en la cartelera del área de estadística para conocimiento y divulgación a la comunidad en general.

*Comité SIUA:*

Se verifica la funcionalidad del comité SIUA, a través del cual, se realiza trazabilidad a la apertura de los buzones de sugerencias presentes en la institución, se evidencia la presencia de acto administrativo de creación del mismo, se cumple con su frecuencia de reunión y el correspondiente registro de las mismas bajo actas.

**CONCLUSIONES**

- ✚ El servicio con mayor número de PQRS para el semestre fue consulta externa.
- ✚ El 100% de las PQRS fueron canalizadas por el buzón de sugerencias de la institución.
- ✚ Se dio respuesta oportuna a las PQRS presentadas ante el Hospital Departamental San José.
- ✚ Actualmente se cumple con los parámetros establecidos para el funcionamiento del comité SIAU.



## RECOMENDACIONES

- ✚ Tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las PQRSD recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos establecidos por la Ley y la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y demás aplicables a la institución.
- ✚ Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRSD, realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta y verificando los controles establecidos, para minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos y grupos de valor, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.
- ✚ Hacer uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al peticionario sin vulnerar su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.

**Claribel Delgado**  
**Asesora de Control Interno**