
	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 1 de 20

TABLA DE CONTENIDO

Duitama, 04 de julio de 2024	2
1. RESPONSABLE.	2
2. PRESENTADO A.	2
3. PERIODO DEL INFORME.....	2
4. OBJETIVO.	2
5. RESUMEN.	2
6. DESARROLLO.	3
7. CONCLUSIONES, FORTALEZAS Y RECOMENDACIONES.....	18
8. ANEXOS	19

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 2 de 20

Duitama, 04 de julio de 2024

1. RESPONSABLE.

MARTHA AZUCENA GRANADOS CASTRO
Asesor de Control Interno

2. PRESENTADO A.

JAIRO MAURICIO SANTOYO GUTIERREZ
Gerente ESE Hospital Regional de Duitama

3. PERIODO DEL INFORME.

El periodo del informe corresponde al primer semestre del año 2024.

4. OBJETIVO.


Verificar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos y grupo de interés ante el Hospital Regional de Duitama durante el primer semestre del año 2024, con el fin de evaluar el cumplimiento de las normas legales vigentes, tal como lo establece el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Objetivos Específicos

- Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS recibidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación de la ESE Hospital Regional de Duitama.
- Verificar la publicación de los informes mensuales de PQRS en la página web de la ESE Hospital Regional de Duitama.
- Validar la disponibilidad de los canales de comunicación para que los ciudadanos y grupos de interés presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los posibles actos de la administración.

5. RESUMEN.


Realizar seguimiento correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024. Se realiza evaluación del proceso, seguimiento y verificación de la información.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 3 de 20


6. DESARROLLO.

MARCO LEGAL


Ley 87 de 1993.	<p>“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 funciones de los auditores internos.</p>
Ley 1437 de 2011.	<p>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</p> <p>Artículo 7: manifiesta los deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención. 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código. 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 4 de 20

<p>Ley 1474 de 2011.</p>	<p>“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.”</p> <p>Artículo 76:</p> <p>"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." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos."</p> <p>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> <p>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.</p> <p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p> <p>El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</p>
<p>Ley 962 del 2005</p>	<p>Artículo 15</p> <p>Establece el Derecho de turno de la siguiente manera: Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan</p>

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 5 de 20

	<p>prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma.</p> <p>Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios</p> <p>señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario. Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p>
Ley 2080 de 2021.	"Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción."
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." Artículo 1
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".
Decreto 2641 de 2012.	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano). Artículo 2.
Decreto 1081 de 2015.	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República". Título 4 de la parte 1 del libro 2.
Ley 190 de 1995	<p>Artículo 54.</p> <p>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.</p>

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 6 de 20

**Circular Externa 001
de 2011**

Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Evaluar las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad Ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.


- **Artículo 2:** Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.
- **Artículo 10.** Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.

A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tengan sobre los procedimientos.


A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 7 de 20

<p>Decreto 2150 de 1995</p>	<p>Artículo 32.</p> <p>"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella.</p>
<p>Circular Externa 001 DE 2020.</p>	<p>Director General del Archivo General de la Nación. Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales. B. Administración de Comunicaciones Oficiales 1. "Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización. Las medidas adoptadas deberán garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la Ley 1755 de 2015, y con la ampliación de términos para atender peticiones contemplada en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Para el caso de las entidades que no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para acatar la medida de aislamiento dispuesta en el Decreto 457 de 2020, estas deberán garantizar el servicio de recepción de comunicaciones de manera presencial, en virtud del artículo 3 del Decreto 491 de 2020, implementando los protocolos de sanidad para el personal designado".</p>

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 8 de 20

Ley 1757 de 2015	Artículo 69
	<p>Definición en el control fiscal. La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.</p> <p>Denuncia: Es la declaración que efectúa una persona para poner en conocimiento unos hechos que pueden llegar a constituir un delito, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.</p>

RIESGO NORMATIVO

Evento Riesgo	Consecuencias	Zona de Riesgo
R1: Respuesta inoportuna a las PQRSDF interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas.	1. Sanciones disciplinarias y administrativas. 2. Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad. 3. Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas de vulneración de derechos.	Alto


METODOLOGÍA

El seguimiento sobre la gestión y tratamiento de las peticiones ciudadanas durante el primer semestre del año 2024 se efectuó a través de los siguientes ítems:

- 1) Verificación de los canales de atención disponibles por la ESE Hospital Regional de Duitama para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios presenten las peticiones.
- 2) Verificación de la publicación en la página web de la Entidad, de los informes mensuales de seguimiento a la atención de las PQRS, efectuado por la oficina de atención al Usuario de la ESE Hospital Regional de Duitama.
- 3) Resultados obtenidos a través de seguimiento a planes de mejoramiento formulados con base en situaciones observadas por la Oficina de Control Interno como resultado de seguimientos al tratamiento de las PQRS en períodos anteriores.
- 4) Evaluación informe de gestión de dependencias, de atención al ciudadano y Subgerencia científica.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

i. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 9 de 20

El Hospital Regional Duitama dispone de los siguientes canales de atención para que los grupos de valor y usuarios presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.

Canales	
Canal Presencial	Avenida de las Américas #Carrera 35, Duitama, Boyacá Oficina de Atención al Usuario
Canal Telefónico	6087632323 Extensión 1515
Teléfono	6087632323 Extensión 1508
Correo Servicio al Ciudadano	atencionalusuario@hrd.gov.co
Comunicaciones Escritas	Avenida de las Américas #Carrera 35, Duitama, Boyacá

De acuerdo con lo anterior, se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.


INFORMES TRIMESTRALES DE PQRS

Los informes que corresponden al segundo semestre del año 2023 se pueden verificar en los siguientes links publicados en la página Web del Hospital Regional de Duitama que se presentan a continuación:


Mes	Link de Verificación
Enero	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/YCnrihjeojW573XjjVXejLLb71qR408R2ACYef3r.pdf
Febrero	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/BdME8YkgSKwFsFz3Jy7TGc0kz2etqf6e3qqp44Fj.pdf
Marzo	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/BdME8YkgSKwFsFz3Jy7TGc0kz2etqf6e3qqp44Fj.pdf
Abril	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/z1Y63E0XOULVim1gS5xshwj1WTABAL0vkDTMKBYe.pdf
Mayo	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/bx1RD27r9b2yXznbdWMSOwBnO50mFd63MwHwCIXm.pdf
Junio	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/GriLXsewVZMezsW7ZqasSiO4iV8yYzefmKxzfAo.pdf

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRS

Se evidencia que por medio de la página web se encuentra establecido un mecanismo para la recepción de las PQRSF.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 10 de 20


<https://www.hrd.gov.co/transparencia/informacion-sobre-la-entidad/mecanismo-de-presentacion-directa-de-solicitudes-quejas-y-reclamos-a-disposicion-del-publico-en-relacion-con-acciones-u-omisiones-del-sujeto-obligado>



Fuente. Pagina web ESE Hospital Regional de Duitama.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Respuesta Completa o resolución de Fondo	La respuesta dada resuelve concretamente la petición realizada.
Respuesta Objetiva y Motivada	La respuesta ofrece razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión. La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
Oportunidad de Respuesta	La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRS. En caso de no poder dar respuesta en los términos establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 11 de 20

	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Integridad en la Respuesta	En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario (a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico.


Artículo 16. Decreto 735 de 2013. Garantía legal en los casos de prestación de servicios. En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.

VERIFICACIÓN

- **Enero**


Durante este mes se recibieron y tramitaron 15 PQRSDF:

Fecha Creación	Usuario	Tipo	Nombres	Descripción
2024-01-03	Externo	Queja	Mercedes del Carmen Martínez	Informa que no está conforme con el trámite que se le dio al egreso de un usuario en finalización de atención clínica por defunción.
2024-01-08	Externo	Reclamo	Janeth Perico Araque	Informa malestar con demoras y espera prolongada para la gestión de procedimiento quirúrgico para un usuario hospitalizado.
2024-01-10	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Jhonny Grijalba Becerra	Informa que médico se negó a dar información y ayuda respecto a un certificado de acompañamiento de paciente en urgencias.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 12 de 20

2024-01-10	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Sandra esperanza Higuera	Informa desacuerdo con estancia en sala de egreso y dificultad con jefe de enfermería.
2024-01-10	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Antonella Cuellar	Informa que recibió mala atención por parte de jefe de enfermería
2024-01-10	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Paola Andrea Silva	Informa que las asignación de las citas no se están dando a la hora exacta y esto le causo mayor tiempo de espera para la consulta.
2024-01-15	Externo	Queja	Vladimir Castiblanco Bermúdez	Familiar de paciente informa que tuvo dificultades con la entrega de alimentos en observación de urgencias.
2024-01-16	Externo	Queja	Alonso Rodríguez Ríos	Manifiesta que se le realizaron cobros que considera irregulares en el parqueadero
2024-01-17	Externo	Felicitación	María Alejandra Silva Rodríguez	Agradece la atención oportuna, y humanizada brindada a su Madre, en la intervención quirúrgica de urgencia por el Dr. Pérez Chaparro (Ortopedista y Traumatólogo) y por el Dr. Blanco (especialista en anestesiología).
2024-01-19	Externo	Queja	Nubia Esther Rodríguez Niño	Informa que no estuvo de acuerdo con la forma como se le aplicó anestesia en preparación de cirugía.
2024-01-19	Externo	Información	Denisse Tatiana Herrera Delgado	Solicita copia de facturas y documentos administrativos relacionados con su atención.
2024-01-21	Externo	Felicitación	Alonso Rodríguez Ríos	Felicita y agradece al personal de cirugía general y anestesiología por intervenciones humanas y consideradas.
2024-01-26	Externo	Sugerencia	Nildrey Johanna Castro Díaz	Informa malestar con la forma de contestar de funcionaria de admisiones.
2024-01-30	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Cristina Fabiola Hernández Cocunubo	Informa inconformidad con cobros excesivos en el parqueadero.
2024-01-31	Externo	Queja	Claudia Elena Álvarez daza	Colaboradora reporta conducta no humanizante por parte de profesional de enfermería en contra de vigilante.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de enero del 2024 es de 6.5 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 13 de 20


- **Febrero**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 12 PQRSDF:

Fecha Creación	Usuario	Tipo	Nombres	Descripción
2024-02-07	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Reclamo	Ivonne Camargo	Informa que en urgencias no hay papel de baño y que el familiar ha tenido que realizar actividades que considera deben ser de enfermería.
2024-02-07	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	María Fanny Aguirre	Informa no estar de acuerdo con traslado de unidad hospitalaria.
2024-02-09	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Nydia Yamile Pedraza Caro	Informa que tiene complicaciones relacionadas con una cirugía.
2024-02-13	Externo	Queja	Melissa Viasus Chamorro	Informa que el personal de enfermería de urgencias no se identifica y no se presta atento a necesidades.
2024-02-16	Externo	Felicitación	Lina Roció Rivera	Agradece la atención brindada en la Institución.
2024-02-17	Externo	Petición	Ceferino Ruge	Solicita reporte clínico de un usuario por inconformidad en la atención.
2024-02-19	Externo	Queja	Olga del tránsito pulido de Rangel	Informa que no está de acuerdo con conducta propuesta por médico internista.
2024-02-21	Externo	Petición	Pablo Chaparro Ponguta	Requiere una aclaración respecto a una orden medica de una tomografía.
2024-02-23	Externo	Petición	Carlos Humberto	Solicitud de copia historia clínica.
2024-02-23	Externo	Petición	Nicolás Humberto Salcedo Parra	Solicitud de copia historia clínica.
2024-02-23	Externo	Petición	Paola Alejandra Salcedo Parra	Solicitud de copia historia clínica.
2024-02-26	Externo	Petición	Ana Hilda Mejía León	Informa que no está de acuerdo con el manejo y la atención en consulta médica por parte de médico general en Sede Sativa Sur.


El tiempo promedio de respuesta ante las PQRSDF recibidas y tramitadas el mes de febrero del 2024 es de 5.9 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

- **Marzo**

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 14 de 20

Durante este mes se recibieron y tramitaron 20 PQRSDF:

Fecha Creación	Usuario	Tipo	Nombres	Descripción
2024-03-04	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Olga Díaz	Agradece la atención, servicios y calidad de todos los colaboradores. Informa queja por presunta mala conducta de auxiliar de enfermería en bloque A2.
2024-03-04	Externo	Sugerencia	Patricia Díaz	Informa que no pudo acompañar a un familiar en el área de urgencias y sugiere eliminar barreras.
2024-03-05	Externo	Petición	Nelson Ramírez León	Solicita copia de historia clínica.
2024-03-05	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Lady Mirana Higuera	Informa mala atención por parte de profesional de enfermería.
2024-03-06	Externo	Petición	Cesar Alberto Franco Lasso	Solicita certificación laboral integral.
2024-03-07	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Libia Rosmira Perilla Vacca	Solicita factura de gastos de paciente.
2024-03-08	Externo	Queja	Johanna Paipa	Informa dificultades en el proceso de entrada y salida de cuidadores y acompañantes con vigilancia.
2024-03-11	Externo	Denuncia	Emperatriz Rincón de Tiuso	Informa dificultades en el proceso de atención de adulto mayor e n ciclo de hospitalización y atención por enfermería.
2024-03-11	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Damaris Avella	Informa que presentó reacción alérgica a un medicamento.
2024-03-11	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	María Fernanda Mesa	Manifiesta dificultades con la realización de procedimientos de enfermería a su hijo.
2024-03-12	Externo	Queja	Flor Alba Rodríguez Monroy	Informa trato displicente por parte de auxiliar de radiología en la toma de exámenes.
2024-03-14	Externo	Queja	Yamile Castro	Usuaría manifiesta que pediatra le dio información a tono de burla acerca del cuidado del menor.
2024-03-15	Externo	Queja	Ruda Suárez Lady Johanna	Familiar de usuaria informa dificultades en la autorización de procedimientos ambulatorios por lo cual acude a urgencias y manifiesta que tuvo barreras.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 15 de 20


2024-03-15	Externo	Petición	Luz Herley Sánchez Urueña	Colaboradora informa dificultades en la atención de usuario y reporta mal trato problemas en la comunicación.
2024-03-18	Externo	Queja	Héctor Muñoz	Familiar de usuario informa que no ha contado con el apoyo esperado por parte del personal auxiliar de enfermería del bloque B2 para su movilización y gestión de las necesidades para el cuidado.
2024-03-18	Externo	Queja	Diana Ravelo	Familiar de usuario informa que no ha contado con el apoyo esperado por parte del personal auxiliar de enfermería del bloque B2 para su movilización y gestión de las necesidades para el cuidado.
2024-03-21	Externo	Queja	Johanna Paipa	Informa que no pudo acompañar a un familiar en el área de urgencias y sugiere eliminar barreras.
2024-03-21	Externo	Sugerencia	Johanna Paipa	Informa que no pudo acompañar a un familiar en el área de urgencias y sugiere eliminar barreras.
2024-03-26	Externo	Queja	Erika Cristina Sánchez	Informa que no ha podido acceder a cita de ginecología de manera oportuna.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de marzo del 2024 es de 7.7 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

- **Abril**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 14 PQRSDF:

Fecha Creación	Usuario	Nombres	Descripción
2024-04-02	Externo	Yesid Camargo y Laura Margarita Gracia	Familiares informan Error y/o olvido del médico tratante generando repetir venopunción a menor de 1 año y 11 meses.
2024-04-03	Externo	Gina Paola Roa Mercado	Usuaría informa que fue maltratada por profesional de enfermería.
2024-04-03	Externo	Blanca Cecilia Simbaqueva	Solicitan aclaración de la conducta médica a tomar en la atención de la usuaria.
2024-04-04	Externo	Procuraduría General De La Nación	Oficio para conocimiento.
2024-04-06	Externo	Eva Lucia Torres	En remisión por competencia, Usuaría informa que fue maltratada por profesional.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 16 de 20


2024-04-09	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Ángela Niño	Informa la necesidad de apertura de la puerta de consulta externa.
2024-04-09	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Adriana Matallana	Informa falta de adherencia a procedimientos de enfermería.
2024-04-09	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	GINNA VIVIANNA RUBIANO	Informa inconformidad respecto a la orden de hospitalización por parte de pediatra.
2024-04-11	Externo	Talhía robles	Usuaría reporta que enfermera le pidió no realizar grabaciones en la institución y realizó.
2024-04-17	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Rosa Elisa Quiroga de Benavides	Usuaría desea aclaración respecto al consumo de vales de atención para medicina prepagada.
2024-04-17	Externo	Floridano Cruz Correa	Solicita copia de historia clínica.
2024-04-19	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Yasmery C. Abreu	Informa atención insatisfactoria por parte de especialista en ginecología al solicitar.
2024-04-26	Externo	Holman Yecid Ángel Fuya	Solicita copia de historia clínica.
2024-04-29	Externo	Ana María Español Manta	Solicita corrección de incapacidad médica.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes 2024 es de 6.7 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

- **Mayo**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 19 PQRSDF:

Fecha Creación	Usuario	Nombres	Descripción
2024-05-06	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Karen Hernández	Informa que médico de urgencias maltrató a usuaria menor de edad en el servicio de triage.
2024-05-06	Externo	German Manuel Álvarez Contreras	Solicita copia de historia clínica.
2024-05-08	Externo	Diego Fernando Guzmán Becerra	Informa demora en tramites de salida administrativos con EAPB Sanidad Militar.
2024-05-10	Externo	Yanire Estid Torres Merchán	Solicita devolución de dinero aportado como soporte mientras se conseguía verificar la afiliación a seguridad social.
2024-05-16	Externo	Pompilio Estupiñan Goyeneche	Solicita cita de urología.
2024-05-20	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Dayanara Cachepe	Informa que percibió atención insatisfactoria en caja de autorizaciones de consulta externa.
2024-05-20	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Yerlin Yesid Rodríguez	Informa dificultades en la atención por parte de la funcionaria de asignación de fichas.


	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 17 de 20

2024-05-20	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Ángel Muñoz	Informa mala atención recibida por parte de funcionaria de caja de SOAT.
2024-05-20	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Yenny Pita	Sugiere implementar una guardería para mujeres con escasos recursos que requieran cirugía y no tengan donde dejar sus hijos.
2024-05-20	Externo	Ángela Viviana Vargas Macías	Solicita revisión por parte del área de facturación el cobro del COPAGO realizado a usuario.
2024-05-20	Externo	Yovana Becerra Castro - en representación de mi menor hijo Juan José González Becerra	Informa demora e n tramites de salida administrativos con EAPB Sanidad Militar.
2024-05-20	Externo	Luseleni Cordero Niño	Informa que en la atención de la cita médica de su abuela, se interrumpió la consulta por parte del especialista por uso del celular por parte del usuario.
2024-05-21	Externo	Iván Darío Lara	Informa que su pareja fue atendida bruscamente en el proceso de diagnóstico por parte de especialista en ginecología.
2024-05-22	Externo	My. Eva Lucias Macías Torres	Informa demora en trámites de salida administrativos con EAPB Sanidad Militar.
2024-05-23	Externo	Karen Alejandra Mateus	Informa mal servicio al cliente por parte de personal de facturación en el área de urgencias.
2024-05-24	Externo	Patiño Triana	Informa que médico de urgencias maltrató a usuaria menor de edad en el servicio de triage.
2024-05-25	Externo	Josué Leonardo Acosta Durán	Informa demoras en la atención e n urgencias por parte del servicio de neurocirugía.
2024-05-27	Externo	Manuel Sarmiento	Felicita al servicio de urgencias del Hospital Regional de Duitama por su excelente atención, sobre todo al personal de enfermería.
2024-05-29	Externo	Mayra Camila Arroyo	Solicitud de referenciación.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 10.3 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Informe General Primer Semestre 2024

La ESE Hospital Regional de Duitama recibe, tramita y da respuesta a las manifestaciones de sus usuarios puestas en conocimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario por medio de los diferentes espacios habilitados: Líneas telefónicas, página WEB, Redes Sociales, Buzones de Sugerencias y de forma presencial.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 18 de 20

La cantidad de PQRSDF recibidas en el transcurso del primer semestre de 2024 con un total de 88 manifestaciones.

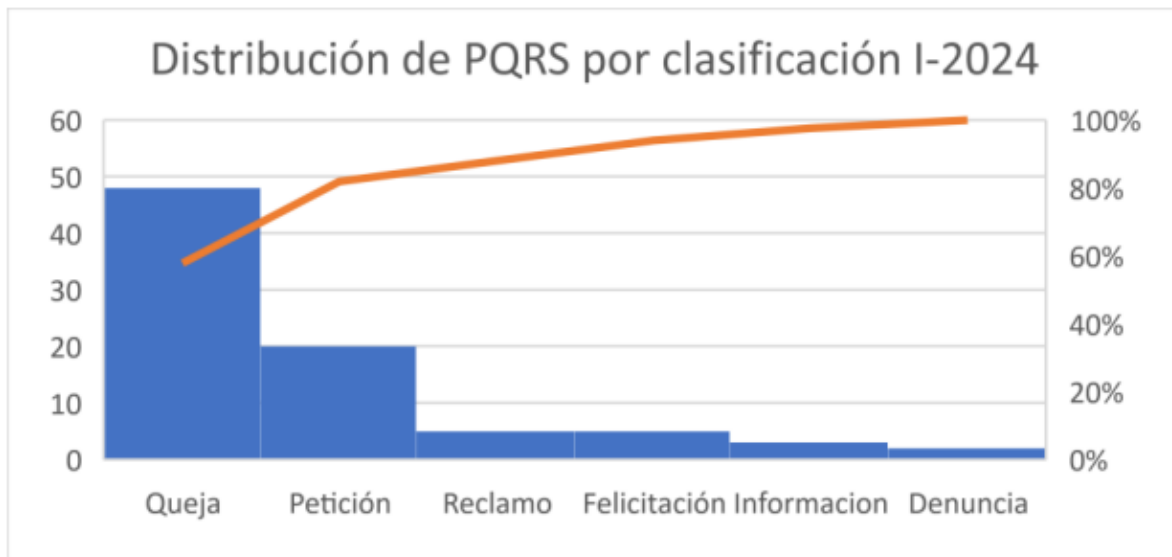
Se puede observar un comportamiento oscilante de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, que se reciben mensualmente en la institución con un promedio mensual de 14 manifestaciones mensuales.

Lo anterior se observa una medición similar la medición del año 2023, donde el promedio fue de 14 manifestaciones mensuales. Se resalta que, en el periodo medido a través de todos los meses el medio

Así mismo, se conserva el tiempo de oportunidad de respuesta a los recursos expuestos en la institución, pues en promedio durante el año se conservó en 7.3 días hábiles.

A continuación, se relaciona un gráfico comparativo entre la cantidad de quejas recibidas, felicitaciones recibidas y otras solicitudes tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario durante el periodo I-2024.


Gráfica 8. Proporción de PQRSDF recibidas en el I-2024



7. CONCLUSIONES, FORTALEZAS Y RECOMENDACIONES

Fortalezas

Se pueden evidenciar las siguientes fortalezas dentro de la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Duitama:

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 19 de 20

- ✓ Se evidencia cumplimiento en el término legal, artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ La Oficina de Atención al Usuario y Subgerencia Científica realizaron informes en los términos de la ley 909 y decreto 1499 de 2017.
- ✓ Se encuentra constituido el Comité de Ética encargado de efectuar seguimiento a las PQRS que los pacientes generan en los buzones sobre los diferentes servicios ofertados y prestados por esta Empresa Social del Estado.
- ✓ Se realiza semana de humanización, socialización del programa y socialización estrategias de comunicación.
- ✓ Se proyectan informes de encuestas sobre atención al cliente interno, correspondiente a sus derechos y deberes.
- ✓ Se realiza evaluación de canales de comunicación, especialmente redes sociales.
- ✓ La Empresa Social del Estado desarrolla autoevaluación y seguimiento al proceso de atención al ciudadano, utilizando el plan de acción y autodiagnóstico de la entidad.
- ✓ Se tiene definido el Manual de Atención al Ciudadano, el cual evita barreras de la atención al ciudadano y orienta sobre los servicios que presta la entidad.
- ✓ Se encuentra establecida Política de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se suscribe Plan de Mejoramiento ante la Oficina de Control Interno y mejoramiento continuo, para realizar el seguimiento de ley, lo que favorece las debilidades de la entidad en pro de mejorar.
- ✓ Se realiza identificación de riesgos asociados a la atención de PQRS.


Conclusiones

Se evidencia que existe respuestas de las PQRSFD en los términos del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el primer semestre del año 2024. A 15 de se encuentra subidos a la plataforma de la entidad los respectivos informes mes a mes, donde se evidencia la evolución de respuesta que se he tenido durante el periodo de enero a junio de la vigencia 2024.

Recomendaciones

- ✓ Contestar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de modo, de fondo, tiempo y lugar.
- ✓ Responder las PQRSFD de forma eficiente y oportuna, en busca de la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Continuar con el cargue de los informes en la página web de la ESE Hospital Regional de Duitama mes a mes.

8. ANEXOS

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 20 de 20

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Elaboro	Descripción del Cambio

Revisión y Aprobación		
Elaborado/Modificado por:	Cargo:	Fecha:
Martha Azucena Granados Castro	Asesor de Control Interno	04/07/2024
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha: