

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 1 de 14</b>

## Tabla de contenido

<b>PERIODO DEL INFORME .....</b>	<b>2</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>2</b>
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	2
<b>ALCANCE .....</b>	<b>2</b>
<b>MARCO LEGAL .....</b>	<b>3</b>
DENUNCIA .....	7
<b>RIESGO NORMATIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADOS DE SEGUIMIENTO .....</b>	<b>8</b>
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	8
<b>INFORMES TRIMESTRALES.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSF.....</b>	<b>10</b>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSF.....</b>	<b>10</b>
<b>VERIFICACIÓN .....</b>	<b>12</b>
JULIO.....	12
AGOSTO.....	13
SEPTIEMBRE .....	14
OCTUBRE.....	15
NOVIEMBRE .....	16
<b>FORTALEZAS .....</b>	<b>17</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>17</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>18</b>

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 2 de 14</b>

Duitama fecha: 31 de diciembre de 2023

<b>Presentado</b>	<b>DOCTOR LIFAN MAURICIO CAMACHO</b> <b>Gerente Hospital Regional de Duitama</b>
<b>Responsable</b>	<b>MARTHA AZUCENA GRANADO CASTRO</b> Asesora de Control Interno

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

### **PERIODO DEL INFORME.**

Informe de seguimiento del 01 de Julio al 31 de diciembre de 2023

### **1. OBJETIVO GENERAL**

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 Segundo semestre de 2023, 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.

#### **2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD recibidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación en el Hospital Regional de Duitama.
- Verificar la publicación de los informes mensuales de PQRSD en la página web del 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.

### **3. ALCANCE**

Realizar seguimiento corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de diciembre de 2023. Se realiza evaluación del proceso, seguimiento y verificación de la información.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 3 de 14</b>

#### 4. MARCO LEGAL

**Artículo 12 de la 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”

**Ley 1437 de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- **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:
  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.

**Ley 1474 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.”

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 4 de 14</b>

- **Artículo 76:**

"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."

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.

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.

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.

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.

**Ley 962 del 2005 en su Artículo 15** 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 prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma.

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

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 5 de 14</b>

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.

**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. Artículo 1°** "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".

**Artículo 2 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).

**Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015.** "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".

**Artículo 54. Ley 190 de 1995** 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.

**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.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 6 de 14</b>

- **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;

**Decreto 2150 de 1995, Artículo 32º.** "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

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 7 de 14</b>

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.

**Circular Externa 001 DE 2020, del Director General del Archivo General de la Nación Asunto:** 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”.

**Ley 1757 de 2015, ARTÍCULO 69.** 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

**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.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 8 de 14</b>

## 6. RIESGO NORMATIVO

Evento Riesgo	Consecuencias	Zona Riesgo
R1: Respuesta inoportuna a las PQRSD 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 y vulneración de derechos.	<b>Alto</b>

## 7. METODOLOGÍA

El seguimiento sobre la gestión y tratamiento de las peticiones ciudadanas durante el segundo semestre del 2023 se efectuó a través de la siguiente:

1. Verificación de los canales de atención disponibles por el 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 PQRSD, efectuado por la oficina de atención al Usuario del 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 PQRSD en períodos anteriores.
4. Evaluación informe de gestión de dependencias, de atención al ciudadano y Subgerencia científica.

## 8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 8.1. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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,

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 9 de 14</b>

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	<a href="mailto:atencionalusuario@hrd.gov.co">atencionalusuario@hrd.gov.co</a>
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: "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".

## 9. 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:

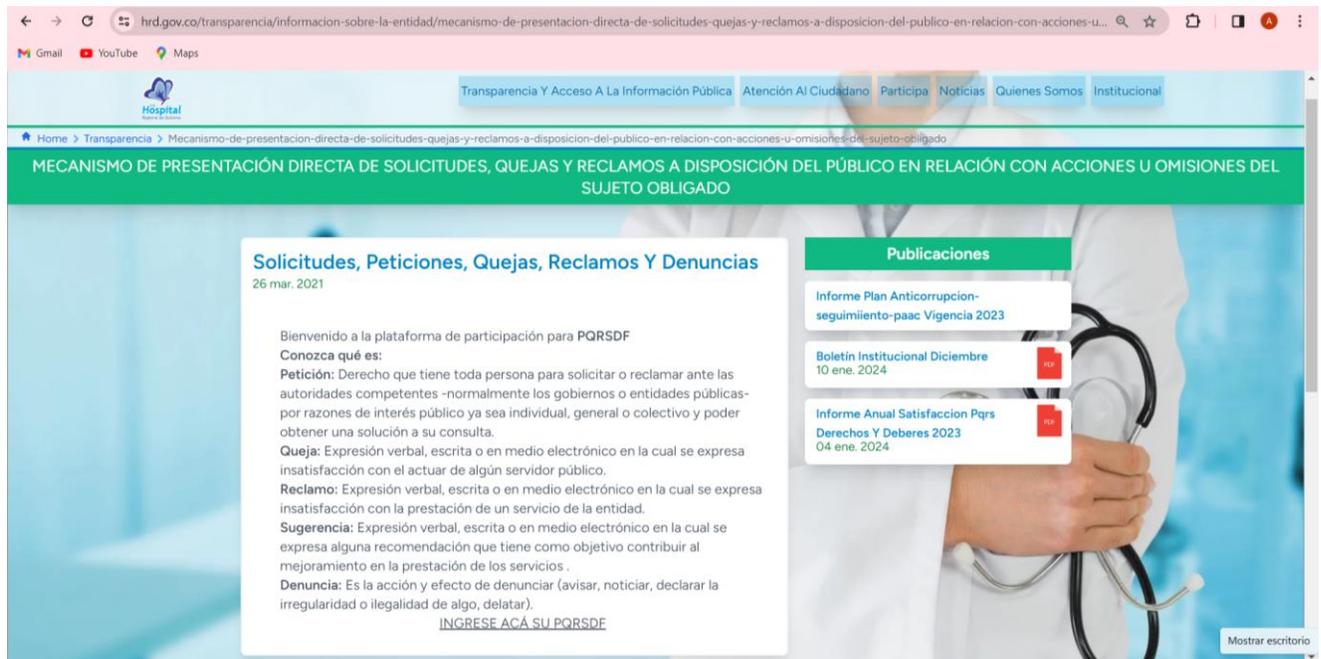
MES	LINK DE VERIFICACIÓN
<b>JULIO</b>	<a href="https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/VHDr8aSzJDn8hDVVlhlDv0KZkuYaeKP3UrxoL7xA.pdf">https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/VHDr8aSzJDn8hDVVlhlDv0KZkuYaeKP3UrxoL7xA.pdf</a>
<b>AGOSTO</b>	<a href="https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/8T1nrw583ODwKGQl3ugM6gl32ce53h34z1SRnF8d.pdf">https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/8T1nrw583ODwKGQl3ugM6gl32ce53h34z1SRnF8d.pdf</a>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<a href="https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/nOlGEfhUm0sijdtXNfi5HutEBbIoJt91ei805JhB.pdf">https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/nOlGEfhUm0sijdtXNfi5HutEBbIoJt91ei805JhB.pdf</a>
<b>OCTUBRE</b>	<a href="https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/HPgxBPuvT5FPa92z8eoRuInCxbb49UZopkVGbWQf.pdf">https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/HPgxBPuvT5FPa92z8eoRuInCxbb49UZopkVGbWQf.pdf</a>
<b>NOVIEMBRE</b>	<a href="https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/WdxA2fK0N3c9YURGn3TkzhEdZBWgY9FdfjqeJTbR.pdf">https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/WdxA2fK0N3c9YURGn3TkzhEdZBWgY9FdfjqeJTbR.pdf</a>
<b>INFORME ANUAL DICIEMBRE</b>	<a href="https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/XjWjAFmHxudnzAWI9cbdV0ZT1pp1p3eczsRXIoZx.pdf">https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/XjWjAFmHxudnzAWI9cbdV0ZT1pp1p3eczsRXIoZx.pdf</a>

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 10 de 14</b>

## 10. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSF

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

<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>



The screenshot shows a web page with a navigation menu at the top including 'Transparencia Y Acceso A La Información Pública', 'Atención Al Ciudadano', 'Participa', 'Noticias', 'Quienes Somos', and 'Institucional'. The main heading is 'MECANISMO DE PRESENTACIÓN DIRECTA DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO EN RELACIÓN CON ACCIONES U OMISIONES DEL SUJETO OBLIGADO'. Below this, there is a section titled 'Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias' dated 26 mar. 2021. The text explains the purpose of the platform and defines terms like Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, and Denuncia. A 'Publicaciones' sidebar lists reports such as 'Informe Plan Anticorrupcion-seguimiento-paac Vigencia 2023' and 'Informe Anual Satisfaccion Pqrs Derechos Y Deberes 2023'. A 'Mostrar escritorio' button is visible in the bottom right corner.

Fuente: Pagina web de la entidad

## 11. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- **RESPUESTA COMPLETA O RESOLUCIÓN DE FONDO:** La respuesta dada resuelve concretamente la petición realizada.
- **RESPUESTA ES 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

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 11 de 14</b>

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.

- **RESPUESTA CLARA Y PRECISA:** La respuesta dada es clara y está escrita en un lenguaje comprensible de cara al peticionario(a). La respuesta debe ser actualizada, fundamentada en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.
- **OPORTUNIDAD DE LO RESPONDIDO:** 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 párrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.
- **PARAGRAFO:** 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.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 12 de 14</b>

## 12. VERIFICACIÓN

**12.1 Julio:** Durante este mes se recibieron y tramitaron 14 PQRSDF:

Estado	Numero de Radicado Consecutivo	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	Quien radicación	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
<a href="#">Notificado</a>	2023-0090	<a href="#">5/07/2023</a>	13/07/2023	6	<a href="#">Usuario Externo</a>	Queja	Carlos Alberto Amaya Tarazona	Informa atención displicente por parte de especialista en ortopedia
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0091	<a href="#">10/07/2023</a>	11/07/2023	1	<a href="#">Usuario Externo</a>	Petición	Marisel Estupiñan Albarracín	Solicita protocolo de necropsia de trabajador
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0092	<a href="#">12/07/2023</a>	26/07/2023	9	<a href="#">Usuario Externo</a>	Denuncia	Zulait alvarado	Informa que en Santa Rosa de Viterbo no se esta cumpliendo horario de toma de exámenes
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0093	<a href="#">13/07/2023</a>	25/07/2023	7	<a href="#">Daniel Sebastian Fuentes Martinez</a>	Queja	Julian Ruiz Vivas	Sugiere mejorar el trato del personal de urgencias respiratorias
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0094	<a href="#">13/07/2023</a>	24/07/2023	6	<a href="#">Daniel Sebastian Fuentes Martinez</a>	Queja	Yuly Olarte Medina	Informa trato displicente de especialista en medicina interna
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0095	<a href="#">13/07/2023</a>	24/07/2023	6	<a href="#">Daniel Sebastian Fuentes Martinez</a>	Queja	Flor Ruiz Duenez	Informa malestar con actitud y trato de profesional de enfermería
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0096	<a href="#">13/07/2023</a>	26/07/2023	8	<a href="#">Daniel Sebastian Fuentes Martinez</a>	Queja	Ricardo Mejia	Manifiesta mal trato por parte de medico general en Santa Rosa de Viterbo
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0097	<a href="#">13/07/2023</a>	25/07/2023	7	<a href="#">Daniel Sebastian Fuentes Martinez</a>	Queja	Sandra Neisa	Informa inconformidad con horarios de atención y prestacion del servicio de vacunación
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0098	<a href="#">17/07/2023</a>	24/07/2023	4	<a href="#">Usuario Externo</a>	Felicitación	María Fernanda Rosas	Agradece la atención cálida de profesional especialista en Ginecología y Obstetricia
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0099	<a href="#">18/07/2023</a>	24/07/2023	3	<a href="#">Usuario Externo</a>	Petición	Flor Alba Castro Suárez	Solicita programación de procedimiento quirurgico
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0100	<a href="#">24/07/2023</a>	26/07/2023	2	<a href="#">Usuario Externo</a>	Petición	Luz Marina Díaz Carvajal	Requiere programación de control posoperatorio

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b>
		<b>Página 13 de 14</b>

Estado	Numero de Radicado Consecutivo	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	Quien radica	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0101	<a href="#">24/07/2023</a>	31/07/2023		<a href="#">Usuario Externo</a>	Queja	JOSE TIBERIO VARGAS GOMEZ	Manifiesta desacuerdo con el plan de manejo médico formulado
<input type="checkbox"/> <a href="#">En trámite</a>	2023-0102	<a href="#">25/07/2023</a>			<a href="#">Usuario Externo</a>	Queja	ADRIANA DURÁN	Reporta que el proceso de facturación y atención en consulta externa es demorado
<input type="checkbox"/> <a href="#">En trámite</a>	2023-0103	<a href="#">31/07/2023</a>			<a href="#">Daniel Sebastian Fuentes Martinez</a>	Queja	José Nonsoque	Manifiesta demoras en la atención y dificultades en el proceso de consulta externa

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Duitama

## 12.2 Agosto: Durante este mes se recibieron y tramitaron 9 PQRSDF:

Estado	Numero de Radicado Consecutivo	Fecha de Radicación	Fecha Respuesta	Tiempo de Respuesta (Días hábiles)	Quien radica	Naturaleza de manifestación	Usuario	Descripción
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0104	<a href="#">3/08/2023</a>	2023-08-11 10:43:49	5	<a href="#">Daniel Sebastian Fuentes Martinez</a>	Queja	Leidy Johana Cuta Colmenares	Manifiesta dificultades con funcionario de ventanilla de facturación de consulta externa por trato recibido
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0105	<a href="#">11/08/2023</a>	2023-08-11 10:01:35	0	<a href="#">Usuario Externo</a>	Felicitación	Maricela Pinzón Cardozo	Felicitaciones, no tener en cuenta es una prueba de funcionamiento por parte de la Oficina de Control interno de gestión
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0106	<a href="#">17/08/2023</a>	2023-08-28 16:27:50	6	<a href="#">Usuario Externo</a>	Denuncia	Luz Mery Tibaduiza Garcia	Manifiesta perdida de protesis dental de usuaria que estuvo hospitalizada
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0107	<a href="#">22/08/2023</a>	2023-08-28 16:29:31	4	<a href="#">Usuario Externo</a>	Petición	Lady Katerine Ortiz Camargo	Reporta que la EPS no le ha garantizado el proceso de autorización y obtención de resultados de analisis
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0108	<a href="#">22/08/2023</a>	2023-09-11 16:43:05	14	<a href="#">Usuario Externo</a>	Denuncia	LORENA CACHAYA	Informa que hubo dificultades en la atención de paciente que requirió corsé y fue movilizado bruscamente
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0109	<a href="#">24/08/2023</a>	2023-09-04 15:06:29	7	<a href="#">Usuario Externo</a>	Queja	Luz Amparo Fonseca López	Manifiesta dificultades con funcionario de ventanilla de facturación de consulta externa por trato recibido
<input type="checkbox"/> <a href="#">Notificado</a>	2023-0110	<a href="#">25/08/2023</a>	2023-08-28 16:30:20	1	<a href="#">Usuario Externo</a>	Queja	Vanessa alejandra maldonado hernandez	Usuaría informa que acudió a una cita que no tenia programada y requiere sustentar ausencia

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>		<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>	
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>Versión:01</b>	
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>		<b>Fecha: 21 febrero 2022</b>	
				<b>Página 14 de 14</b>

<input type="checkbox"/>	<a href="#">Notificado</a>	<b>2023-0111</b>	<a href="#">28/08/2023</a>	2023-09-11 11:51:58	10	<a href="#">Daniel Sebastian Fuentes Martinez</a>	Queja	Ángela Johanna Vega Ariza	Se reporta que paciente no está conforme con el proceder administrativo en atención de urgencias y en contexto de código gris
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Notificado</a>	<b>2023-0112</b>	<a href="#">31/08/2023</a>	2023-09-11 11:54:45	7	<a href="#">Usuario Externo</a>	Queja	Edmar Alvarez Ponton	Usuario informa espera innecesaria en atención de valoración de medicina general en urgencias

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Duitama

### 12.3. Septiembre: Durante este mes se recibieron y tramitaron 8 PQRSDF:

Consecutivo	Fecha creación	Usuario	Estado	Fecha vencimiento	Días salida	Tipo	Descripción
113	2023-09-04	Usuario Externo	Notificado	2023-09-25	4	Queja	Funcionario reporta dificultad presentada con otro funcionario
115	2023-09-13	Usuario Externo	Notificado	2023-10-04	1	Petición	Solicita copia de orden médica extraviada
120	2023-09-28	Usuario Externo	En trámite	2023-10-20	0	Petición	Solicita Certificado CETIL
116	2023-09-18	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Notificado	2023-10-09	5	Sugerencia	Informa dificultades en la prestación de servicio de alimentación
118	2023-09-26	Usuario Externo	Notificado	2023-10-18	8	Queja	informa que tuvo dificultades en la atención por parte de enfermera de la Sede Santa Rosa de Viterbo
119	2023-09-27	Usuario Externo	Notificado	2023-10-19	7	Queja	Manifiesta que perdió una cita porque el guarda de seguridad no le brindó correctamente la información requerida
117	2023-09-22	Usuario Externo	En trámite	2023-10-13	0	Reclamo	Usuario solicita de manera respetuosa el resarcimiento a daños
114	2023-09-11	Usuario Externo	Notificado	2023-10-02	10	Denuncia	Informa que se presentaron imágenes de historia clínica en proceso judicial sin autorización.

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Duitama

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b>
		<b>Página 15 de 14</b>

## 12.4. Octubre: Durante este mes se recibieron y tramitaron 14 PQRSDF:

Código	Fecha creación	Usuario	Fecha respuesta	Días salida	Tipo	Entidad Social	Descripción
2023-0121	2023-10-02	Usuario Externo	2023-10-06 15:50:47	4	Queja	UNISALUD	Manifiesta inconformidad en el proceso de preparación a cirugía de ortopedia
2023-0122	2023-10-04	Usuario Externo	2023-10-06 16:14:42	2	Queja	NUEVA EPS	Reporta dificultad con funcionaria al solicitar copia de Historia Clínica
2023-0123	2023-10-04	Usuario Externo	2023-10-06 16:14:22	2	Queja	NUEVA EPS	Reporta dificultad con funcionaria al solicitar copia de Historia Clínica
2023-0124	2023-10-05	Usuario Externo	2023-10-06 09:06:09	1	Petición	Famisanar	Solicita información respecto a los medios para presentar hoja de vida
2023-0125	2023-10-06	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-10-12 17:20:47	4	Información	Sanidad Militar	Solicita informacion relativa al contrato de su EAPB con el Hospital
2023-0126	2023-10-06	Usuario Externo	2023-10-23 12:17:16	10	Queja	UNISALUD	Manifiesta inconformidad con el proceso de atención relacionado a proceso de preparación a cirugía de ortopedia
2023-0127	2023-10-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-10-12 17:22:41	3	Queja		Refiere tratamiento brusco al momento de toma de tomografía
2023-0128	2023-10-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-10-12 17:24:01	3	Petición		Refiere demoras en el proceso de facturación en consulta externa
2023-0129	2023-10-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-10-12 17:26:23	3	Queja		Informa necesidad de mantenimiento a los baños
2023-0130	2023-10-11	Usuario Externo	2023-10-27 15:53:31	11	Petición	Compensar	Solicita verificar acceso ilegítimo a Historia clínica
2023-0131	12/10/2023	Usuario Externo	23/10/2023 12:15	7	Petición	Compensar	Solicitud de intervencion a mala atención por parte de funcionaria
2023-0132	12/10/2023	Usuario Externo	23/10/2023 12:16	7	Petición	Compensar	Solicitud de intervencion a mala atención por parte de funcionaria
2023-0133	25/10/2023	Usuario Externo			Peticion	Nueva EPS	Solicita Formulario CETIL
2023-0134	2023-10-31	Daniel Sebastian Fuentes Martinez		0	Queja	nr	Informa dificultad con funcionario de caja de urgencias

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Duitama

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b>
		<b>Página 16 de 14</b>

**12.5 Noviembre:** Durante este mes se recibieron y tramitaron 13 PQRSDF:

Código	Fecha creación	Usuario	Fecha respuesta	Días salida	Tipo	Descripción
<input type="checkbox"/> 135	2023-11-07	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-11-07	8	Queja	Familiar reporta que recibió malos tratos por parte del jefe de reanimación en urgencias
<input type="checkbox"/> 137	2023-11-09	Usuario Externo	2023-11-09	6	Queja	Familiar informa que recibió trato displicente por parte de vigilante y auxiliar de enfermería
<input type="checkbox"/> 140	2023-11-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-11-09	6	Queja	Refiere dificultad en el proceso de cobro y gestión del COPAGO por trabajo social
<input type="checkbox"/> 141	2023-11-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-11-09	6	Sugerencia	Sugiere capacitar al personal de limpieza y desinfección en aprovechamiento de recursos hídricos
<input type="checkbox"/> 136	2023-11-09	Usuario Externo	2023-11-09	0	Felicitación	Felicita al Dr David Pinzón por su sentido humano y compromiso con el paciente
<input type="checkbox"/>	2023-11-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-11-09	13	Queja	Refiere mal trato por parte de ginecología
<input type="checkbox"/> 138	2023-11-09	Usuario Externo	2023-11-09	8	Reclamo	Familiar informa que el servicio de enfermería del C3 no le prestan la colaboración suficiente para el cuidado del paciente
<input type="checkbox"/> 142	2023-11-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	2023-11-09	13	Queja	Refiere falta de oportunidad para la atención de citas en consulta externa
<input type="checkbox"/> 143	2023-11-10	Usuario Externo	2023-11-10	7	Queja	Familiar informa que auxiliar de enfermería fue descuidada en la atención de su paciente
<input type="checkbox"/> 144	2023-11-15	Usuario Externo	2023-11-15	1	Información	Funcionario informa inasistencia de usuario a cita
<input type="checkbox"/> 145	2023-11-18	Usuario Externo	2023-11-18	11	Queja	Funcionario informa que recibió gestos y burlas por parte de usuario
<input type="checkbox"/> 146	2023-11-21	Usuario Externo	2023-11-21	7	Queja	Paciente informa que el SOAT no le ha pagado el medicamento formulado en la institución
<input type="checkbox"/> 147	2023-11-27	Usuario Externo	2023-11-27	0	Petición	Familiar de paciente informa que no acepta el traslado a otra entidad

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 17 de 14</b>

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Duitama

### 13. FORTALEZAS

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

- 13.1.** 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.
- 13.2.** La Oficina de Atención al Usuario y Subgerencia Científica realizaron informes en los términos de la ley 909 y decreto 1499 de 2017.
- 13.3.** Se encuentra constituido el Comité de Ética encargado de efectuar seguimiento a las PQRFD que los pacientes generan en los buzones sobre los diferentes servicios ofertados y prestados por esta Empresa Social del Estado.
- 13.4.** Se realiza semana de humanización, socialización del programa y socialización estrategias de comunicación.
- 13.5.** Se proyectan informes de encuestas sobre atención al cliente interno, correspondiente a sus derechos y deberes.
- 13.6.** Se realiza evaluación de canales de comunicación, especialmente redes sociales.
- 13.7.** 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.
- 13.8.** 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.
- 13.9.** Se encuentra establecida Política de Atención al Ciudadano.
- 13.10.** 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.
- 13.11.** Se realiza identificación de riesgos asociados a la atención de PQRS.

### 14. CONCLUSIONES

- 14.1.** 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 segundo semestre del año 2023. A 31 de diciembre 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 todo el año.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>	<b>Código: HRD-PE-DG-FO-01</b>
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha: 21 febrero 2022</b> <b>Página 18 de 14</b>

## 15. RECOMENDACIONES

- 15.1.** Contestar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de modo, de fondo, tiempo y lugar.
- 15.2.** Responder las PQRSFD de forma eficiente y oportuna, en busca de la satisfacción de los usuarios.

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Elaboró</b>	<b>Descripción</b>
<b>Martha Azucena Granados Castro</b>	<b>Informe de Gestión</b>