



Samacá, 15 de julio de 2021

Doctora
ADRIANA XIMENA GALINDO SANDOVAL
Gerente
E.S.E Hospital Santa Marta
Samacá

ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO A PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021

INTRODUCCIÓN:

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la ESE Hospital Santa Marta de Samacá, durante el primer semestre de 2021 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso

La estructura del presente informe se detalla a continuación:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
3. Informes de satisfacción al usuario, derivadas de las encuestas de satisfacción al usuario tercer y cuarto trimestre
4. Comité de ética
5. Acciones de mejora Auditoria
6. Gestión asistencial realizada por el área de atención al ciudadano primer semestre de 2021

ALCANCE

El presente informe corresponde al seguimiento de las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, felicitaciones, presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 01 de enero al 30 de junio del año 2021

MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, Artículo 76. Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

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

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 1437 de 2011, código contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Decreto 1499 de 2017, por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015 (función pública) en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Modelo Integrado de Planeación Y gestión

DEFINICIONES

Agradecimiento: Sentimiento de gratitud que se experimenta como consecuencia de haber recibido algo que se necesitaba.

Calidad de la atención de salud: Provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.



Felicitaciones: Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de los servicios prestados.

Queja y/o Reclamo: Se refiere a la manifestación de disgusto o inconformidad hacia la prestación de un servicio, que denota una posible vulneración de un derecho o una promesa de servicio.

Sugerencia: Se refiere a la acción de proponer ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

4. Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

Denuncia: (por actos de corrupción Internos / Externos). Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Canales de atención: Medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia.

Tutela: Es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales, aún aquellos que no se encuentren consagrados en la constitución, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad.

1. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO

La recepción de las distintas solicitudes e inquietudes de PQRS de los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SANTA MARTA DE SAMACA, se realiza a través de los siguientes canales directos de comunicación usuario - entidad:

- **PRESENCIAL:** Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en consulta externa, en horario hábil laboral
- **BUZON DE SUGERENCIA:** existen, tres buzones, ubicados en consulta externa, urgencias y hospitalización. A los cuales se les da apertura cada 15(quince) días, con un representante de la comunidad y la trabajadora social de la ESE
- **CORREO INSTITUCIONAL:** El correo institucional que presenta la entidad a través de su oficina SIAU para las PQRS es: tsocial@esehospitalsamaca.gov.co
- **LINEA TELEFONICA:** la entidad ha dispuesto la línea telefónica de atención al usuario dispuesto en horario laboral de la oficina SIAU a través del Numero: 7-372008 extensión 30.
- **ENCUESTAS DE SATISFACCION** del usuario, aplicadas presencial y telefónicamente.
- **PAGINA WEB INSTITUCIONAL:** <https://esehospitalsamaca.gov.co/>

La Oficina de Control interno ha validado y revisado el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y encuentra que están en pleno uso y funcionamiento. La entidad, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y desde la Oficina de Atención al Usuario, se dan orientaciones para la solución de inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez a la Institución.



2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La información consolidada en todos los canales de comunicación de la entidad para la recepción de las distintas PQRS, durante el periodo del I SEMESTRE del

2021, fue procesada por la Coordinadora de la oficina SIAU, arrojando los siguientes resultados:

TABLA No 1
PQRSF TRAMITADOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO POR MES

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ENERO		1			1
FEBRERO		6		3	4
MARZO		5			
ABRIL					5
MAYO		9			1
JUNIO		3		1	
TOTAL		24		4	11

Fuente: información suministrada oficina SIAU

TABLA No 2
TOTAL, PQRSF TRAMITADOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU Y BUZONES

I SEMESTRE 2021		
TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION	0	
QUEJA	24	61,54%
RECLAMO	0	
SUGERENCIAS	4	10,25%
FELICITACION	11	28,20%
TOTAL	39	100

Fuente: información suministrada oficina SIAU

Durante el primer semestre de 2021 se recibieron un total de 39 PQRS, de las cuales: el 61,54% (24) a corresponden Quejas, el 10,25% (4) a sugerencia, el 28,20% (11) a Felicitaciones

Tutela: 1 – presunta vulneración de derechos



DERECHOS DE PETICIÓN: 2

- cobro de atención por particular en el área de urgencias.
- Proceso de autopsia

TABLA No 3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DISCRIMINADAS POR ESPECIALIDAD.

ESPECIALIDAD	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMO	PETICION
URGENCIAS	6		16		
HOSPITALIZACION	4	1			
CONSULTA EXTERNA	1	3	8		
TOTAL	11	4	24		

Fuente: información suministrada oficina SIAU

TABLA No 4 TOTAL, DE PQRS TRAMITADOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO POR SERVICIO O PROCESO

FECHA	CONSECUTIVO	CATEGORIA	SERVICIO	MOTIVO	ESTADO
05/01/2021	050121	QUEJA DE USUARIO	URGENCIAS	PROCEDIMIENTO MEDICO	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS
01/01/2021	010121	FELICITACION	HOSPITALIZACIÓN	BUENA ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE SALUD	CERRADA
01/02/2021	010221	QUEJA	CONSULTA EXTERNA	ORDEN PARA ESPECIALISTA	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA
16/02/2021	160221	QUEJA	URGENCIAS	DIFICULTAD EN LA COMUNICACIÓN	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA PLAN DE MEJORA
12/03/2021	170221	QUEJA	URGENCIAS	PROCEDIMIENTO MEDICO Y REMISION	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO AL CASO
18/02/2021	180221	QUEJA	CONSULTA EXTERNA	ATENCION EN LA VENTANILLA DE CITAS	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA PLAN DE MEJORA
26/02/2021	260221	QUEJA	URGENCIAS	TRASLADO EN PROCESO DE REMISION	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA PLAN DE MEJORA Y VERIFICACION DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD
22/02/2021	220221	FELICITACION	URGENCIAS	BUENA ATENCION PRESTADA POR EL	CERRADA



				PERSONAL DE SALUD	
22/02/2021	220221	FELICITACION	HOSPITALIZACION	BUENA ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE SALUD	CERRADA
22/02/2021	220221	QUEJA	CONSULTA EXTERNA	DICRIMINACION EN CANALES DE SOLICITUD DE CITAS	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA PLAN DE MEJORA
22/02/2021	220221	SUGERENCIA	CONSULTA EXTERNA	DIFICULTAD EN LA COMUNICACIÓN	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA PLAN DE MEJORA
23/02/2021	230221	FELICITACION	URGENCIAS	BUENA ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE SALUD	CERRADA
23/02/2021	230221	FELICITACION	URGENCIAS	BUENA ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE SALUD	CERRADA
23/02/2021	230221	SUGERENCIAS	CONSULTA EXTERNA	AMPLIACION DE LOS HORARIOS DE SOLICITUD DE CITAS	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SE MANTIENEN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS.
09/03/2021	080321	QUEJA	URGENCIAS	PROCEDIMIENTO MEDICO	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA PLAN DE MEJORA
10/03/2021	100321	FELICITACION	URGENCIAS	BUENA ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE SALUD	CERRADA
10/03/2021	100321	QUEJA	URGENCIAS	DEMORA EN LA ATENCION	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO AL CASO
17/03/2021	130721	FELICITACION	URGENCIAS	BUENA ATENCION PRESTAD	CERRADA
18/03/2021	180321	QUEJA	CONSULTA EXTERNA	DIFICULTAD EN LA COMUNICACION	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO.
29/03/2021	290321	FELICITACION	URGENCIAS	BUENA ATENCION	CERRADA
31/03/2021	310321	FELICITACION	CONSULTA EXTERNA	BUENA ATENCION	CERRADA
06/04/2021	060421	FELICITACION	HOSPITALIZACION	BUENA ATENCION PRESTADA	CERRADA
07/04/2021	070421	QUEJA	FARMACIA	ATENCION AL USUARIO Y DIFICULTADES EN LA COMUNICACION	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO AL CASO
12/04/2021	140421	QUEJA	TERAPIA FISICA	EQUIPO DE TERAPIA FISICA EN MAL ESTADO	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, MEJORAMIENTO DEL EQUIPO DE TERAPIA FISICA.
14/04/2021	140421	QUEJA	URGENCIAS	DEMOR EN LA ATENCION	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA Y PLAN DE ACCION



14/04/2021	140421	DERECHO DE PETICION	URGENCIAS	COBRO DE ATENCION POR PARTICULAR.	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, CONTESTADA 5/05/2021
21/04/2021	210421	QUEJA	URGENCIAS	ATENCION Y DIFICULTAD DE COMUNICACION	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA Y PLAN DE ACCION.
21/04/2021	210421	QUEJA	URGENCIAS	DIFICULTAD DE COMUNICACION	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA Y PLAN DE ACCION.
23/04/2021	230421	FELICITACION	HOSPITALIZACION	BUENA ATENCION PRESTADA	CERRADA
30/04/2021	300421	FELICITACION	CONSULTA EXTERNA	BUENA ATENCION PRESTADA	CERRADA
10/05/2021	100521	QUEJA	URGENCIAS	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO
10/05/2021	100521	QUEJA	CONSULTA EXTERNA	DISCRIMINACION POR NACIONALIDAD	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO
13/05/2021	130521	QUEJA	URGENCIAS	HORARIO DE ATENCION EN FACTURACION DE URGENCIAS	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO
19/05/2021	190521	QUEJA	CONSULTA EXTERNA	COMUNICACIÓN DISTORSIONADA CON EL GUARDA DE SEGURIDAD	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO, PLAN DE ACCION
25/05/2021	250521	TUTELA	CONSULTA EXTERNA	PRESUNTA VULNERACION DE DERECHOS	CONTESTADA EN EL TIEMPO REQUERIDO.
31/05/2021	310521	QUEJA	CONSULTA EXTERNA	ATENCION EN FARMACIA Y DIFICULTAD EN LA COMUNICACIÓN	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO
01/06/2021	010621	QUEJA	URGENCIAS	DISCRINACION	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO.
01/06/2021	010621	QUEJA	URGENCIAS	SUPUESTO ABONO A DEUDA DE HOSPITALIZACION SIN RECIBO QUE LOS SUSTENTE	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO.
09/06/2021	090621	DERECHO DE PETICION	URGENCIAS.	PROCEDIMIENTO DE AUTOPCIA	RESPONDIDA EL 30 E3 JUNIO DE 2021
15/06/2021	150621	QUEJA	URGENCIAS	DEMORA EN LA ATENCIÓN	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO.
18/06/2021	180621	FELICITACION	URGENCIAS	BUENA ATENCION	CERRADA
17/06/2021	170621	SUGERENCIA	HOSPITALIZACION	LOS ALIMENTOS SEAN PROPORCIONADOS EN DESECHABLES	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, PLAN DE ACCION
21/06/201	1206/2021	QUEJA	URGENCIAS	FORMULACION MEDICA	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.
24/06/2021	240621	QUEJA	CONSULTA EXTERNA	INCUMPLIMIENTO CITA ODONTOLÓGICA	ANALIZADA EN EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, SEGUIMIENTO.



Los servicios que presentaron mayor número de QUEJAS por parte de los usuarios fueron el servicio de Urgencias con porcentaje del 66,66%, seguido de consulta externa con un 33,33%

Dentro de los motivos generadores de las quejas por los usuarios, se encontró que en la mayoría de los casos corresponden a demoras en la atención, ya que, en el área de urgencias, se atiende según triage, mas no por orden de llegada; en área de consulta externa por discriminación en canales de solicitud de citas, esto debido a la gran cantidad de llamadas entrantes

Al evaluar los tiempos de respuestas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, se encuentra que todas las solicitudes recepcionadas fueron atendidas oportunamente para el periodo enero-junio de 2021.

También se presentaron sugerencias en el área de consulta externa y hospitalización las cuales fueron tenidas en cuenta para mejorar la prestación de servicio a nuestros usuarios, en las tres áreas de atención los usuarios expresaron satisfacción a través de felicitaciones por buena atención prestada.

3. INFORMES DE SATISFACCION AL USUARIO:

Esta medición se realiza periódicamente, mediante encuestas de satisfacción a los usuarios que acuden a los diferentes servicios que presta la ESE, esta información es consolidada y reportada en informe, el cual debe ser presentado mensualmente en los Comités de ética.

A partir de la publicación de la Resolución 256 de febrero de 2016, La ESE HOSPITAL SANTA MARTA DE SAMACA realizo los ajustes pertinentes al instrumento utilizado para la captura de la información, permitiendo de manera actualizada darle continuidad al seguimiento y trazabilidad de la satisfacción de los usuarios, mediante la consolidación global y por servicios, la generación de informes y la respectiva medición con los indicadores, dentro del formato se establecen dos preguntas cerradas con los siguientes ítems.



ENCUESTA SATISFACION USUARIOS PRIMER SEMESTRE 2021

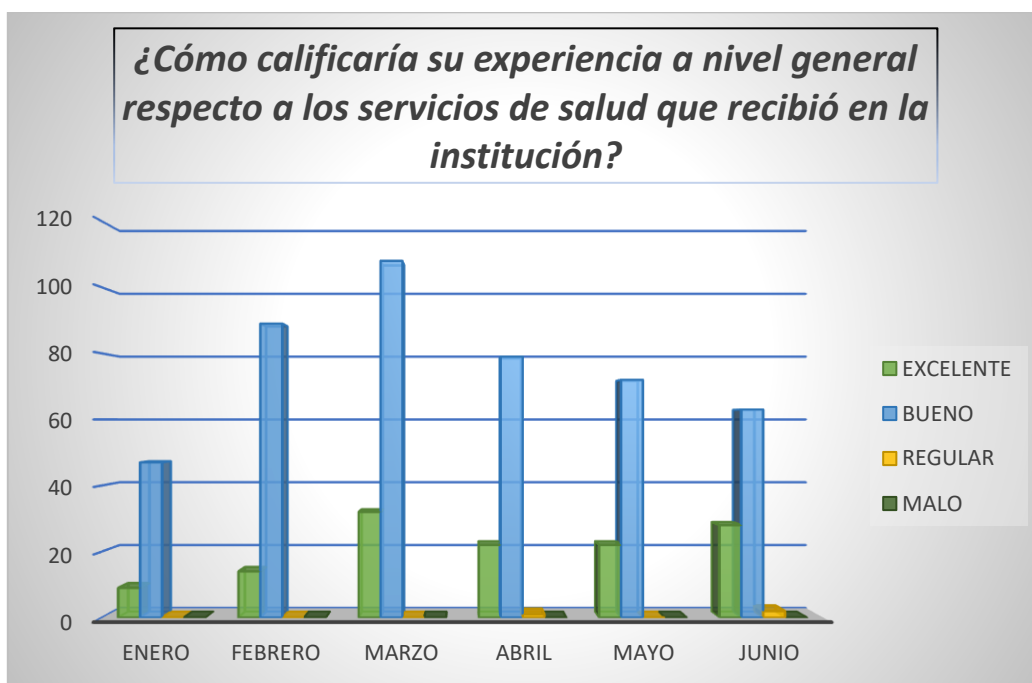
TABLA No 4

¿Cómo calificaría su experiencia a nivel general respecto a los servicios de salud que recibió en la institución?

MES/CALIFICACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
ENERO	9	47	0	0	56
FEBRERO	14	89	0	0	103
MARZO	32	108	0	0	140
ABRIL	22	79	1	0	102
MAYO	22	72	0	0	94
JUNIO	28	63	2	0	93
TOTAL	127	458	3	0	588

Fuente: Resultado consolidación encuestas aplicadas I sem 2021

GRAFICA No 1.



Fuente: Resultado consolidación encuestas aplicadas I sem 2021



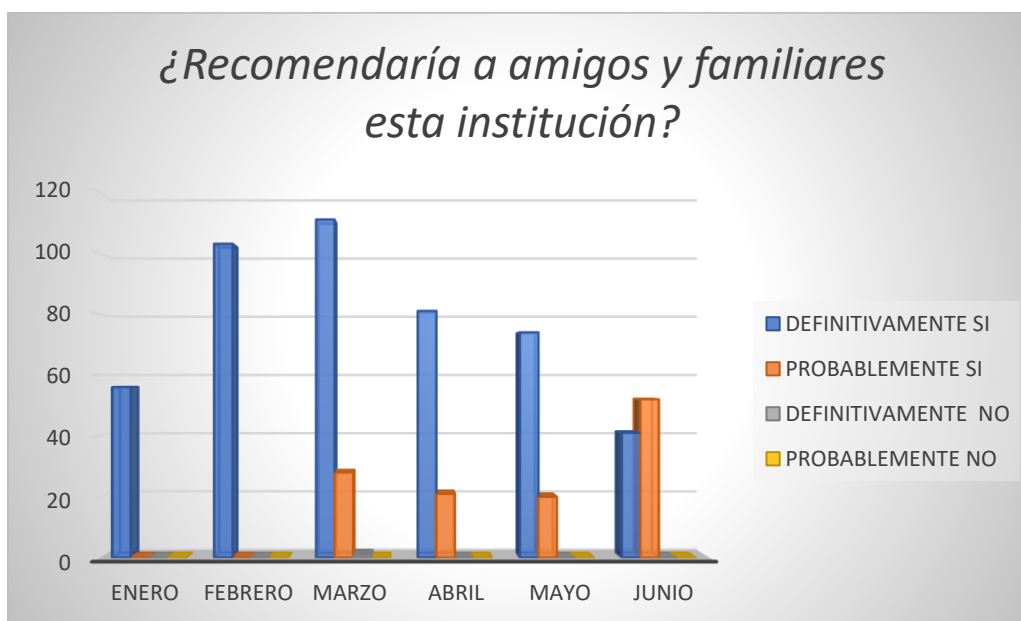


TABLA No 5
¿Recomendaría a amigos y familiares esta institución?

MES/CALIFICACION	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	TOTAL
ENERO	56	0	0	0	56
FEBRERO	103	0	0	0	103
MARZO	111	28	1	0	140
ABRIL	81	21	0	0	102
MAYO	74	20	0	0	94
JUNIO	41	52	0	0	93
TOTAL	466	121	1	0	588

Fuente: Resultado consolidación encuestas aplicadas I sem 2021

GRAFICA 2.



Fuente: Resultado consolidación encuestas aplicadas I sem 2021

De acuerdo con las respuestas obtenidas y analizando la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia a nivel general respecto a los servicios de salud que recibió en la institución?, se puede observar que en el primer semestre se aplicaron 588 encuestas, en los servicios de hospitalización, urgencias y consulta externa, en las cuales calificaron el servicio como excelente, bueno un total de 585, con un porcentaje de satisfacción del 99,48%.

En cuanto a la pregunta ¿Recomendaría a amigos y familiares esta institución?, se puede analizar que el 99,82% recomendarían a sus amigos y familiares el servicio de salud recibido en la ESE.

Si se compara el resultado de la primera pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia a nivel general respecto a los servicios de salud que recibió en la institución? Del segundo semestre del 2020 respecto al primer semestre del 2021, se registra un incremento significativo, lo que nos permite evidenciar un incremento en la calificación de nuestros usuarios respecto a los servicios de salud recibidos.

Y respecto a la segunda pregunta ¿Recomendaría a amigos y familiares esta institución?, se evidencia que la respuesta de nuestros usuarios permite evidenciar un incremento en la satisfacción de nuestros usuarios, respecto a los servicios de salud recibidos.

TABLA No 6
COMPARATIVO SEMESTRAL SATISFACION USUARIO

PREGUNTA	II SEM 2020	I SEM 2021
¿Cómo calificaría su experiencia a nivel general respecto a los servicios de salud que recibió en la institución?	97%	99,48%
¿Recomendaría a amigos y familiares esta institución?	94%	99,82%

Fuente: Resultado consolidación encuestas aplicadas I sem 2021

4. COMITÉ DE ETICA

Se verifican las Actas de Comité de ética y se evidencia incumplimiento a una de las funciones del comité respecto al numeral: 7. "Reunirse como mínimo una vez al mes y, extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual

deberán ser convocados por dos de sus miembros”, teniendo en cuenta que a la fecha existen evidencias de reuniones de: febrero, abril, junio.

5. ACCIONES DE MEJORA DESDE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO-SEGUIMIENTO PLAN MEJORA AUDITORIA ANTERIOR

A la fecha existe Plan de Mejoramiento, asociado a la Auditoria de control interno realizada al proceso de atención al ciudadano en el año 2019, se establecieron 4 acciones de mejora, se revisó el avance del plan de mejoramiento por acción de mejora y se evidencio lo siguiente: las acciones diseñadas, para el caso del hallazgo 1 y 2, se evidencia la actualización de la página web de la institución; en seguimiento del plan de mejora se dará a el cierre definitivo de estas acciones, Para el caso de la acción tres la responsable del área se compromete a realiza los videos educativos los cuales fueron proyectados en los meses de enero y febrero de 2021 (evidencias fotográficas) y en la acción 4 la responsable del área informa que los documentos carta de trato digno al usuario y cartilla de participación ciudadana fueron actualizados y publicados en la página web institucional.

6. GESTION ASISTENCIAL REALIZADA POR EL AREA DE ATENCION AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2021

En el primer semestre de 2021, la oficina de atención al usuario oriento a los usuarios en el derecho de ser tratado con respecto y con dignidad, por los funcionarios de la ESE, y los deberes y derechos que también deben cumplir.

La practicante de trabajo social de la Universidad Juan de Castellanos, sensibilizo y concientizo a la población sobre la importancia de la salud mental y la no discriminación a personas con patologías mentales.

Se gestiono atención medica domiciliaria a personas de la tercera edad o con comorbilidades

Se trabajo en red con Fiscalía, Comisaría, unidad de víctimas y con la oficina del SIBEN, para que los usuarios fueran atendidos para valoraciones psicológicas,, medicolegales y para portabilidades a las diferentes EPS

Se actualizo la Guía de atención al usuario y la cartilla de participación ciudadana, la cual puede se consultada en la pagina web institucional en el siguiente link:
<https://esehospitalsamaca.gov.co/index.php/cartilla-participacion/>



Adicionalmente se han entregado folletos de prevención al suicidio, manejo de valoración del triage y deberes y derechos de los usuarios.

Se implementaron las mejoras solicitadas en plan de mejoramiento de la vigencia 2019, con respecto a la actualización de la página web institucional, configuración un espacio para la gestión de las PQRSD-F, el cual se puede consultar en el siguiente link: <https://esehospitalsamaca.gov.co/index.php/pqrds-recepcion-de-solicitudes/> con el fin de dar respuesta oportuna y establecer acciones que permitan fortalecer nuestros servicios y buscar oportunidades de mejora frente a las debilidades o amenazas para la institución.

Para el 2020, en el marco de la pandemia, el Gobierno Nacional, expide el Decreto 491 del 28 de marzo 2020 ¹, estableciendo la ampliación de los términos para la atención de las peticiones, aspecto normativo que la ESE implemento

- 1- *“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción”*

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición que los ciudadanos interponen ante la ESE HOSPITAL SANTA MARTA DE SAMACA, la Oficina de Control Interno hace las siguientes recomendaciones:

Es importante en las dependencias y programas institucionales continuar motivando a los usuarios para que se manifiesten ante la institución, utilizando los medios dispuestos para ello, en especial a través de la página web.

Dar cumplimiento a los términos de ley establecidos para la respuesta a las PQRS y evaluar oportunamente la satisfacción de los usuarios con la respuesta recibida, de manera que permita la toma oportuna de decisiones

Dar cumplimiento a la operación del Comité de Ética, teniendo en cuenta que con corte a julio de 2021, solo se han realizado tres reuniones, adicionalmente a uno de



E.S.E. HOSPITAL
Santa Marta
SAMACÁ

Tu salud, nuestra prioridad

NIT.: 891.800.335-8

los compromisos establecidos en los comités de febrero y abril respecto a la fijación de la fecha de reunión de la asociación de usuarios.

Es importante continuar con las actividades de humanización y calidad de la atención

Se sugiere implementar nuevos números de teléfonos en central de citas para agilizar el proceso

Tener en cuenta las recomendaciones y observaciones que la oficina de Control Interno deja consignados en los diferentes informes.

CLAUDIA STELLA SAENZ JIMENEZ
Asesor de Control interno