	<p style="text-align: center;"> <i>Empresa Social del Estado</i> HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8 </p>	Código:
		Fecha:
		Versión: 01
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024		

1. INFORMACION GENERAL.	
EMPRESA:	ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL MUNICIPIO DE SANTUARIO
LOCALIZACIÓN:	SANTUARIO RISARALDA
REPRESENTANTE LEGAL / CARGO	BEATRIZ EUGENIA ECHEVERRI CASTAÑO
PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2024.
ALCANCE:	SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIEMER SEMESTRE DE 2024 El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Comentarios Positivos (PQRS) recibidos por la ESE Hospital San Vicente de Paul San Vicente de Paul Municipio de Santuario.
CRITERIOS	Verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y Derechos de Petición corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2024 (primer semestre).
TIPO DE SEGUIMIENTO	SEMESTRAL
FECHA DE SEGUIMIENTO:	JUNIO DE 2024
QUIEN REALIZA SEGUIMIENTO :	MARIA BIBIANA FERNANDEZ HURTADO
AUDITOR(ES):	MARIA BIBIANA FERNANDEZ HURTADO (Asesor Externo de Control Interno)

2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO:

- Verificar que se realice eficientemente el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, en cada uno de los procesos de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Santuario Risaralda, controlando la oportunidad y permanencia en los términos de respuesta, durante los meses de enero a junio de 2024.
- Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, referente a los estándares que deben cumplir las entidades públicas en cuanto a los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
Santuario - Risaralda
NIT: 891.401.777-8

Código:

Fecha:

Versión: 01

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024

3. INTRODUCCION

La asesoría externa de Control Interno de la ESE Hospital San Vicente de Paul de Santuario Risaralda, para la vigencia 2.023, contempla efectuar seguimiento y evaluación al modelo estándar de control interno (MECI), contemplando la continuidad y sostenibilidad de los respectivos sistemas, el cual va articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en cumplimiento al Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017.

Así mismo, se tiene la responsabilidad de desarrollar seguimientos que permitan verificar y evaluar la conformidad del modelo estándar de control interno de la Entidad basada en los procesos, mediante la aplicación de criterios y principios de eficacia, eficiencia y economía, necesarios para cumplir con la aplicación de la normatividad legal, procedimientos existentes, requisitos, controles, etc., identificando las deficiencias o no conformidades del sistema con el fin de formular las acciones correctivas, y que éstas se lleven a cabo oportunamente propendiendo por el mejoramiento continuo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.21.4.9 “informes” del decreto 648 de 2017, en el cual se dispone que “Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación”; en su literal b, expresa: “Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la ley 1474 de 2011”.

“ARTÍCULO 76. 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...”

Control Interno emite el resultado de la verificación realizada al sistema de PQRSD de La ESE Hospital San Vicente de Paul del Municipio de Santuario Risaralda y se permite presentar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2024 (primer semestre); con el objetivo de determinar el cumplimiento, de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Clasificación

El funcionario clasifica la petición de acuerdo a su contenido (informativo, Petición, reclamo, Etc.) y la dirige a la Secretaría o proceso que convenga, registrándola en un sistema electrónico previamente configurado para tal fin. El proceso o secretaría puede a su vez remitirla a otra secretaría o a un funcionario específico para que empiece a ser tramitada.



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
Santuario - Risaralda
NIT: 891.401.777-8

Código:

Fecha:

Versión: 01

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024

Distribución

La distribución se lleva a cabo mediante la entrega del documento físico si este existiese o por medio de correo electrónico institucional.

Gestión de Respuesta

Es responsabilidad de cada área, proceso o Secretaría la respuesta de manera oportuna, clara y eficaz de acuerdo a la ley, de todas las peticiones, trámites y tutelas que conciernen. Las respuestas deben ser diligenciadas a través de la ventanilla única como único canal de registro.

RESUMEN EJECUTIVO

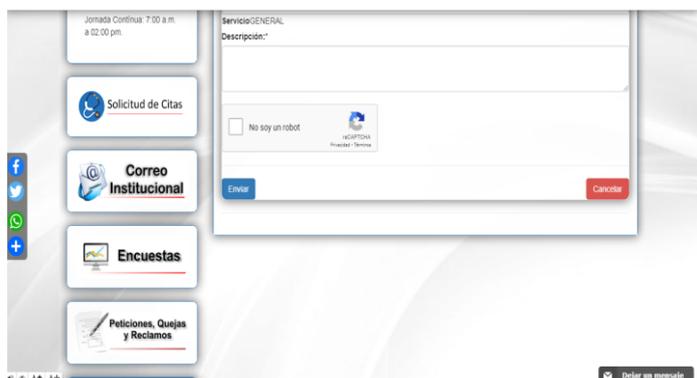
El seguimiento a las PQRSD es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, que se constituye en un elemento clave para el seguimiento y evaluación de los controles establecidos por la entidad, entregando de manera razonable información acerca del funcionamiento de todo el sistema, permitiendo con ello que la administración tome las decisiones en procura de la mejora y del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Efectuada el seguimiento al proceso de las PQRSD se estableció que la E.S.E Hospital San Vicente de Paul, viene haciendo esfuerzos por adelantar el proceso acorde a la normatividad vigente, atendiendo las recomendaciones realizadas.

SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION DE PQRSD DE LA E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

1. PAGINA WEB

El Hospital San Vicente de Paul de Santuario Risaralda, en su página Web, <https://www.hsvpsantuario.gov.co/index.php?module=30> en el menú cuenta con una sección de atención ciudadana donde se encuentra el canal de Recepción de Solicitudes, el cual permite enviar Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes de información, sugerencias y denuncias.





Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
Santuario - Risaralda
NIT: 891.401.777-8

Código:

Fecha:

Versión: 01

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024

2. BUZONES DE SUGERENCIA E.S.E HSVP

El Hospital San Vicente de Paul cuenta con 1 buzón:

Este se encuentra ubicado en la entrada principal, destinados para todas las dependencias. Dichos buzones cuentan con un papel y lapicero para que los interesados puedan depositar sus PQRSD.



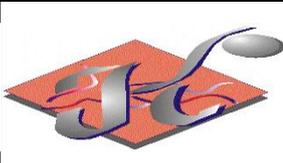
INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a la Entidad arrojando los siguientes resultados:

Se realizó el análisis con la Jefe Norma Constanza Laiseca, encontrando que, durante el primer semestre de 2024, se radicaron 5 quejas por parte de los usuarios de la ESE Hospital San Vicente de Paul, mediante el buzón de sugerencias y por medio de la página WEB de la entidad, por los siguientes servicios:

- Atención de citas médicas: 2
- Atención por urgencias: 2
- Atención en farmacia: 1

A dichas quejas se les dio respuesta de manera oportuna y dentro de los términos de ley.

	Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL Santuario - Risaralda NIT: 891.401.777-8	Código:
		Fecha:
		Versión: 01
INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024		

Fecha (dd/mm/aa) de recepción.	Fecha (dd/mm/aa) de Gestión.	Servicio	Queja o Reclamo	Observaciones	Buena atención por parte del funcionario o	Oportunidad al replicar en la práctica o en el servicio.	Per otro aspectos	Observación	usuario	Solución otorgada
29/01/2024	10/02/2024	Atención Citas médicas	1	El usuario por medio de la siguiente carta quiero hacer y constar mi insatisfacción el día 25 de enero del presente año yo CARLOS ALONZO FRANCO identificado con cedula de ciudadanía 9.955.752 tuve una consulta médica con la doctora (SABELLA RODAS) por motivos de pedir una endoscopia a lo cual me dice que no me la puede enviar, que tendría que mandarme un especialista, por e ella no sabe lo que tengo. No me remite al especialista, pero si me envía un tratamiento sin saber lo que tengo				DESCARGOS: La Doctora manifiesta en relación a la queja colocada por el usuario Carlos Alonso Franco Henao, con cedula 9955752, el cual fue atendido en mi consulta el día 25/01/2024 puedo manifestar lo siguiente: 1. Acude por cuadro clínico de un año de evolución caracterizado por "intolerancia a la leche", refiere posterior a ingesta de leche presenta pruris, además epigastralgia. No refiere tratamientos previos para este cuadro clínico. De acuerdo a esto se considera paciente sin indicación para realizar endoscopia de vías digestivas, menciono indicaciones para realizar endoscopia: - Presentar signos o síntomas de hemorragia de vías digestivas - Epigastralgia manejada sin mejoría que lleve más	CARLOS ALONZO FRANCO CC 9.955.752	No se sujeta a plan de mejora al funcionario involucrado, dado que el funcionario intervino de acuerdo a sus posibilidades y acatando también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución y a su criterio profesional como médico.
14/02/2024	27/02/2024	Atención de urgencias	1	Me queja es que el doctor Eduardo Camejo tuvo negligencia al atender a mi mamá María Georgina Montoya, no tomo las medidas pertinentes a remitir para Pereira. El doctor se tardó demasiado para remitir, cuando tomaron la decisión de remitir ya se estaba agravando, la respuesta es que había de esperar cuanto tiempo no sabía solo esperar que se agravara en el momento que dieron la orden de remitir en el hospital no había ambulancia				DESCARGOS: Por medio de la misiva tiene como finalidad explicar porque la paciente no se le inicia traslado vital a otro nivel de complejidad. Cada paciente se tiene en cuenta su estado de salud por la cual ingresa a la institución, en el caso de la señora Georgina Montoya, la traen en una condición clínica sugestiva de parálisis facial en evolución, sin pérdida de memoria ni de la fuerza muscular, comienza por sus propios medios, estaba en curso de una crisis hipertensiva la cual se corrigió hasta estar en citas de seguridad terapéutica, en un primer momento se deja en observación de urgencias para evaluar progresión natural de la enfermedad, se le explica a los familiares quienes refieren que en el momento de inicio de síntomas no estaban con ella ni la persona cuidadora, por lo que también se les explica que por una parálisis facial no se trasladó ningún paciente en vital, solo si su estado de salud lo amerita, por lo	CESAR AUGUSTO RENDON MONTOYA CC 10.193.357 cel: 3108316925-3128458460	No se sujeta a plan de mejora al funcionario involucrado, dado que el funcionario intervino de acuerdo a sus posibilidades y acatando también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución y a su criterio profesional como médico.
16/02/2024	27/02/2024	Atención Citas médicas	1	Paciente acude a consulta médica con resultados de exámenes de esofagogastroduodenoscopia con biopsia en el que se le diagnosticó gastritis crónica y helicobacter pylori para solicitar que le renovaran orden para realización por gastroenterología ya que se le había venido pero el médico que la atendió se negó a darle la orden argumentando que no tenía nada entonces asistió a consulta médica por segunda vez con otro médico la cual le dijo lo mismo y se negó a darle la orden para que lo valorara el gastroenterólogo Entonces le toco pagar consulta particular con médico gastroenterólogo el cual revisa los exámenes y efectivamente tiene helicobacter pylori y epigastralgia urgente con distagia intermitente sintoma frecuente y persistente razón por la cual la llevo a consultar de manera urgente con el especialista el Dr Luis Guillermo Rojas el cual le indica tratamiento erradicador, el cual es altamente costoso.				DESCARGOS: Por medio de la misiva se responde queja del señor German Antonio Franco, quien alega que no se le indica valoración por gastroenterología, pero en la consulta se explica que el 27/12/2023 se evaluó por la especialidad de gastroenterología donde se realizan endoscopia superior y le diagnostican helicobacter Pylori, se le indica tratamiento para dicha patología, la cual el paciente no ha terminado, por lo que no se justifica otra remisión.	GERMAN ANTONIO FRANCO	No se sujeta a plan de mejora al funcionario involucrado, dado que el funcionario intervino de acuerdo a sus posibilidades y acatando también las directrices que se encuentran en las políticas de la institución y a su criterio profesional como médico.
15/03/2024	21/03/2024	Atención en Farmacia	1	La señora nueva que maneja la farmacia utiliza un tono de voz muy inapropiado para hablarle a los pacientes les habla duro, y quiere tratarlos de brutos y pues no me parece buena su actitud, aparte de eso nunca hay medicamentos, no me dan una fórmula de pendientes y ultimamente hay mucha demora, donde más podría dirigirme o si quieren hablo con esa misma señora para que cambie o si es que no le gusta trabajar que le de el trabajo a otra persona que si sea más bondadosa con los pacientes.				DESCARGOS: Infortunadamente no pudimos establecer contacto telefónico con la usuaria, por lo tanto no fue posible aclarar a que medicamentos se refiere y por que no le entregaron el documento con el pendiente generado, sin embargo, vamos a realizar una retroalimentación del protocolo de servicio al cliente con la regente responsable del servicio, cabe aclarar que cuando se va a realizar la dispensación informada de los medicamentos con personas muy adultas se debe subir el tono de voz para entregar la información correctamente.	LUZ ADRIANA RODRIGUEZ CEL: 3206634221 CORREO: luzadriana@gmail.com Redacción PQRS3840292838	La entidad Realizara plan de mejoramiento con el funcionario involucrado en la queja, con el fin de que se de una mejor atención al usuario, e intervenir a la funcionaria ya que la respuesta fue suministrada por STEFFANN MONA MEJIA, Coordinadora de calidad y proyectos de codosuns.
20/05/2024		Atención de urgencias	1	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL SANTUARIO RISARALDA buenas tardes yo Blanca Luz Ramirez Toro Cc: 24413269 me dirijo al hospital ya mencionado por URGENCIAS el día 16/05/2024 a las 11:24 am, llego con un dolor estomago bajo con un dolor agudo mucha fiebre no era capaz de caminar con desahello y un dolor en el pecho fuerte si fuera un infección sería por que me limitaba a ir, donde el medico le autoriza a la enfermera que me hiciera el triaje, me dicen que estoy bien que no tengo síntomas de nada, que me puede ir para la casa, me dio mucha rabia me pare y me vine para la casa, donde me quejo por el servicio médico tan pésimo precario que encontramos en esos momentos, cuando uno más necesita, donde algunos profesionales se dedican más a atender el celular y la personal de ellos que los pacientes. El día 19 de mayo del 2024 a las 6:15 pm me dirijo de nuevo a la entidad que presta la salud en santuario ya meritada, donde vuelvo enferma con peores síntomas mencionados y condiciones precarias donde vuelvo y me hacen el triaje y me dice la médica que me van a dejar hospitalizada ya que me encuentro mal, dice la doctora que puedo tener una infección, orina y por no afirmar me manda que me haya infectado el riñón, pero que deben de hacer men un examen de sangre urgente para verificar mi estado de condición en				DESCARGOS: En relación con queja colocada por la usuaria Blanca Luz Ramirez Toro, con cedula de ciudadanía 24413269, el cual fue atendido en el servicio de triaje el día 16/05/2023 a las 11:22 con la siguiente clínica: "cuadro clínico de 2 días de evolución consistente en adinamia, dolor abdominal, de predominio en epigastrio" no sabe referir de que tipo, náuseas, orinas muy amarillas, polurias, dolor en bajo vientre, niega fiebre, síntomas respiratorios, otros gastrointestinales, tres síndromes en manejo automedicado, acetaminofen y un antibiótico. Signos vitales TA:142/85, FC:85 LPM, FR: 18 RPM, T: 35.8 C SaPO2:96%. Dado lo anterior como generalmente se maneja, se solicita al medico de turno del servicio de urgencias para clasificar el triaje, comentario clínico del paciente, signos vitales y examen físico en presencia del paciente, posterior a evaluación la doctora indica triaje V, ADRIANA PATRICIA BEDOYA	BLANCA LUZ RAMIREZ TORO CC 24.413.269	

ASPECTOS RELEVANTES:

En las quejas que se relacionaron en el primer semestre de 2024, se evidencia que los usuarios se quejan de la atención en el servicio de urgencias, citas médicas y farmacia.

ASPECTOS POR MEJORAR:

Desde la entidad cuando da respuesta a los usuarios, se realiza el llamado al funcionario involucrado en la queja con el fin que presente los descargos respectivos y así poder dar respuesta con más precisión a la persona que presenta la queja.

Además de realiza un plan de mejora interno asignando los responsables, estableciendo un plazo con el fin que no se repita la situación mencionada por el usuario.

3. INFORMACION COMPLEMENTARIA:

Las acciones de mejora se dan siempre y cuando no se vulnere la atención al apaciente ni el criterio del profesional médico.



Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
Santuario - Risaralda
NIT: 891.401.777-8

Código:

Fecha:

Versión: 01

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024

4. RECOMENDACIONES DEL AUDITOR:

1. Realizar una mayor difusión con respecto a la existencia del buzón de sugerencias y registro de PQR a través de la página web para que los usuarios puedan conocer espacios alternativos de participación para manifestar sus inconformidades frente a la atención en el Hospital San Vicente de Paul Santuario Risaralda
2. Radicar todas las solicitudes y peticiones que presenten los usuarios, con el fin de realizar un buen seguimiento y brindar una respuesta oportuna.
3. Llevar un estricto control sobre la trazabilidad de todos los procedimientos de PQR y derechos de petición de tal manera que permita verificar la evidencia en la gestión de estos.
4. Se recomienda que los responsables designados en cada una de las áreas para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.

5. ANEXOS: cuadro en Excel con el control de la PQRS

NOMBRE

FIRMA

FECHA

María Bibiana Fernández H

julio
2024