
	<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 15</b>

## 1. Contenido

Ciudad, Duitama fecha: 28 de Enero de 2023 .....	2
PRESENTADO A.....	2
LIFAN MAURICIO CAMACHO .....	2
Gerente Hospital Regional de Duitama .....	2
RESPONSABLE. Geyman Hernan Cardozo Pulido.....	2
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS .....	2
PERIODO DEL INFORME. ....	2
1. OBJETIVO. ....	2
2. ALCANCE.....	2
3. MARCO LEGAL .....	3
4. RIESGO NORMATIVO .....	7
5. METODOLOGÍA.....	8
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO .....	8
7. INFORMES TRIMESTRALES DE PQRSD .....	9
8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSF.....	9
9. VERIFICACIÓN.....	11
10. FORTALEZAS.....	13
11. HALLAZGOS .....	14
Respuesta: Se han identificado los riesgos asociados a la atención de PQRSD a través de la matriz de riesgo del proceso y se encuentra cargado y activo en la plataforma de gestión integral ALMERA. La entidad logra evidenciar la identificación de riesgos del proceso. ....	14
12. CONCLUSIONES .....	15
13. RECOMENDACIÓN.....	15
13.1. Contestar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de modo, de fondo, tiempo y lugar. 15	15

	<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 15</b>

**Ciudad, Duitama fecha: 28 de Enero de 2023**

PRESENTADO A.

**LIFAN MAURICIO CAMACHO**

Gerente Hospital Regional de Duitama

**RESPONSABLE. Geyman Hernan Cardozo Pulido**

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

### **PERIODO DEL INFORME.**

Informe de seguimiento del 1º. de Julio al 31 de diciembre de 2022

#### **1. 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 segundo semestre de 2022, 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.

#### **1.1. 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.

#### **2. ALCANCE**

Realizar seguimiento corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre el 1º de Julio a 31º de Diciembre de 2022. 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 15</b>

### 3. 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”

Artículo 76 de la 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”. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

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

**Artículo 7. Ley 1437 de 2011** 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.

	<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 15</b>

**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.

**Artículo 76 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." 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, Artículo 15** Derecho de turno. 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 15</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 15</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 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.

	<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 15</b>

**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.

#### **4. RIESGO NORMATIVO**

Evento Riesgo	Consecuencias	Zona Riesgo
R1: Respuesta inoportuna a las PQRSDF interpuestas por la ciudadanía,	1 sanciones disciplinarias y administrativas 2 pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad.	Alto

	<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 15</b>

entidades públicas y privadas	3 demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos.	
-------------------------------	--	--

## 5. METODOLOGÍA

El seguimiento sobre la gestión y tratamiento de las peticiones ciudadanas durante el tercer y cuarto trimestre del 2022 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.

## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 6.1. 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, denuncias.

Canal presencial. Av 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](mailto:atencionalusuario@hrd.gov.co)

Comunicaciones escritas: Avenida de las Américas #Carrera 35, Duitama, Boyacá



	<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 15</b>

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".

## **7. INFORMES TRIMESTRALES DE PQRS**

Se puede verificar en los siguientes links publicados en la página Web del Hospital Regional de Duitama.

### **JULIO**

<https://hrd.gov.co/storage/uploads/publications/zRMiBJgM1Q.pdf>

### **AGOSTO**

<https://hrd.gov.co/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>

### **SEPTIEMBRE**

<https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/2bFqndSqB5e4w9eI3vzpLAg5P1eBLXPKq5UmelHU.pdf>

### **OCTUBRE**

<https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/c6bawsEFVLdu2bkCdb234HnDG6XLfXltYmz9nGh.pdf>

### **NOVIEMBRE**


<https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/thy9qCXNxNelK2vFwjBdI3qdlaeRzJA6jXIrQtI6.pdf>

### **FINAL**

<https://hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/qiHyBYIW9rOSLqppFR70NRyIHc8Wz8760QDOLfU3.pdf>

## **8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRS**


Se verifica la disponibilidad y oportunidad en la atención de las PQRS direccionadas a los procesos y procedimientos.

	<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 15</b>

## 8.1. CRITERIO 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 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 parágrafo 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


	<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 15</b>

del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.

## 9. VERIFICACIÓN

Durante el mes de Noviembre del 2022 se recibieron y tramitaron 17 PQRSDF así


N	FECHA	USUARIO	AREA	ESTADO	DESCRIPCION	días de resolución
292	2/11/2022	Luis Alfonso Polanía Rojas	Sistema de Informacion y Atencion al Usuario	Cerrada	Petición a Droguería Cruz Verde- Remitida por competencia	0
293	5/11/2022	Myriam Haydee Castillo Salamanca	Talento Humano	Cerrada	Solicitud de historial laboral	7
294	9/11/2022	Maria Constanza Estupiñan	Subgerencia Administrativa	Cerrada	Queja sobre evento de inauguración del TAC	11
295	9/11/2022	Miguel Angel Prieto	Subgerencia Administrativa	Cerrada	Queja contra personal de vigilancia	6
296	9/11/2022	Dorelly Benitez	Subgerencia Administrativa	Cerrada	Felicita al personal de enfermería en pediatría	12
297	9/11/2022	Victor Zamora	Subgerencia Administrativa	Cerrada	Felicita los procesos de atención de la Institución	4
298	9/11/2022	Dora Isabel Perez	Enfermería	Cerrada	Refiere mal trato por parte de enfermera	12
299	10/11/2022	Eva Lucia Macias Torres	Asesor de prestación de servicios	Cerrado	Remite por competencia casos de acceso	5
300	15/11/2022	Francy Pinzón Bedoya	Asesor de prestación de servicios	Cerrado	Solicita información de servicios	0

	<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 15</b>

		Sandra Patricia Valbuena	Subgerencia Administrativa	Cerrado	Refiere mala atención por parte de vigilante	13
301	15/11/2022	Camacho				
		Aura Yamile Rojas	Subgerencia Científica	Cerrado	Remite por competencia queja por dificultad en cirugía	3
302	15/11/2022					
		Felix Camargo	Subgerencia Científica	Cerrado	Queja por mala atención de ginecología	10
303	18/11/2022					
		Claudia Alejandra González Pineda	Prestación de servicios	Abierto	Solicitan información de indicadores de calidad	10
304	20/11/2022					
		Sandra Ruth Castro	SIAU	Cerrado	Queja de Sanitas remitida por competencia	0
305	22/11/2022					
		Francy Pinzón Bedoya	Asesor de prestación de servicios	Cerrado	Solicita información de servicios	1
306	25/11/2022					
		Ninfa Elvi Nagulo	SIAU	Cerrado	Queja de Sanitas remitida por competencia	0
307	26/11/2022					
		Astrid Viviana Flechas	Asesor de prestación de servicios	Abierto	Queja por atención no satisfactoria	
308	29/11/2022					
		Maria Fanny Aya Arias	SIAU	Cerrado	Queja de Sanitas remitida por competencia	2
309	30/11/2022					

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Duitama. Elaboración oficina de atención al usuario.

Durante el mes de octubre del 2022 se recibieron y tramitaron 10 PQRSDF así: Listado general de los radicados del mes de octubre


	<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 15</b>

N	FECHA	USUARIO	AREA	ESTADO	DESCRIPCION	Dias de resolución
282	6/10/2022	Ludy Patiño	Facturación	Cerrado	Usuaría sugiere reducir las fotocopias solicitadas	2
283	6/10/2022	William López	Facturación	Cerrado	Funcionario reporta la no entrega de historia clínica de paciente	8
284	6/10/2022	Jaqueline Rojas	Enfermería	Cerrado	Usuario reporta inconformidad con enfermera en atenciones del 23 de enero	11
285	7/10/2022	Alonso Aguirre Pérez	Referencia	Cerrado	Usuario requiere ser informado del pagador de atenciones medicas	10
286	12/10/2022	Nestor David Higuera Gonzalez	Citas medicas	Cerrado	Usuario solicita cita con especialista en ortopedia	1
287	18/10/2022	Hector Anibal Cristancho	Enfermería	Abierto	Reporta insatisfacción con atención y conductas no humanizantes	
288	18/10/2022	Juan Gabriel Niño	Programación de cirugía	Cerrado	Requiere programación de procedimiento quirúrgico	9
289	20/10/2022	Maribel Roza Garnica	SIAU	Cerrado	Remisión por competencia a Sanitas EPS	0
290	27/10/2022	Lizeth Johanna Dallos	Enfermería	Abierto	Reporta dificultades en el proceso de atención	
291	31/10/2022	Nestor David Higuera Gonzalez	Citas medicas	Cerrado	Usuario solicita cita con especialista en ortopedia	0

Fuente: Informe SIAU Hospital Regional de Duitama. Elaboración oficina de atención al usuario.

## 10. FORTALEZAS

- 10.1.** 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.
- 10.2.** La oficina de atención al usuario y subgerencia científica realizan informe en los términos de la ley 909 y decreto 1499 de 2017.
- 10.3.** Se tiene establecido comité de Ética encargado de realizar seguimiento a la PQRFD con las quejas, peticiones, reclamos y felicitaciones que los paciente generan en los buzones en los diferentes servicios. Se invitan a representantes de los usuarios y personas que trabajan en el Hospital, para hacer seguimiento de estas.
- 10.4.** Se realiza semana de humanización, se realiza socialización del programa, se socializa estrategias de comunicación.
- 10.5.** Se realiza informe de encuestas de atención al cliente interno sobre derechos y deberes.

	<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 15</b>

- 10.6.** Se realiza evaluación de canales de comunicación, especialmente redes sociales, Facebook.
- 10.7.** La empresa realiza autoevaluación y seguimiento al proceso de atención al ciudadano, utilizando el plan de acción y autodiagnóstico de la entidad.
- 10.8.** Se tiene definido el manual de atención al ciudadano, permitiendo evitar barreras de atención al ciudadano y orientar al ciudadano sobre los servicios que presta la entidad.

## **11. HALLAZGOS**

- 11.1. HALLAZGO No 1:** No existe una adecuada identificación de los riesgos asociados a la atención de PQRSD.

**Respuesta:** Se han identificado los riesgos asociados a la atención de PQRSD a través de la matriz de riesgo del proceso y se encuentra cargado y activo en la plataforma de gestión integral ALMERA. La entidad logra evidenciar la identificación de riesgos del proceso.

**El hallazgo se levanta.**

**Recomendación:** Identificar riesgos de acuerdo con la guía de administración del riesgo de la función pública.


- 11.2. HALLAZGO No 2:** No se realiza ni se suscribe plan de mejoramiento ante la oficina de control interno y mejoramiento continuo.

**Respuesta:** Se suscribe plan de mejoramiento ante la gerencia de la institución: La dependencia logra evidenciar que existe plan de mejoramiento, aunque no se ha suscrito en la oficina adecuada.

**El hallazgo se mantiene**

**Recomendación:** Suscribir plan de mejoramiento ante el ente responsable de realizar seguimiento. Caso específico oficina de mejoramiento continuo y oficina de control interno.

- 11.3.** No se encuentra establecida política de atención al ciudadano, incumpliendo e **ARTÍCULO 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.** decreto 1499 de 2017.

	<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 15</b>

**Respuesta:** Se cuenta con la política de prestación de servicios bajo un enfoque humanizado y en el marco de los atributos de la garantía de la calidad en salud implementada por medio de modelo de atención.

### **El hallazgo se levanta**

**Recomendación:** Actualizar la política de prestación de servicios bajo un enfoque humanizado dejando un espacio especial para la atención al ciudadano.

## **12. CONCLUSIONES**

**12.1.** 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.

## **13. RECOMENDACIÓN.**

**13.1.** Contestar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de modo, de fondo, tiempo y lugar.

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Elaboro</b>	<b>Descripción</b>
Geyman Hernan Cardozo Pulido	Informe de Gestión