

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

1

II SEMESTRE 2024

Elaborado por:

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Tunja, febrero del 2025



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, en cumplimiento con la normatividad vigente, especialmente el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", y el artículo 76 del Capítulo IV de la Ley 1474 de 2011, que establece: *"Toda entidad pública deberá contar al menos con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)"*. Teniendo en cuenta lo anterior se presenta informe de seguimiento y evaluación a la atención de derechos de petición, quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía ante el hospital durante el segundo semestre de 2024, comprendido durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

2

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias son herramientas valiosas para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio prestado. Su análisis contribuye al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y al mejoramiento continuo a través de la identificación de oportunidades de mejora incluidas en el informe.

2. OBJETIVO:

Evaluar y verificar la oportunidad, el manejo y la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD) recibidas en el E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja a través de los diferentes canales de atención durante el segundo semestre de 2024, asegurando el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Verificar la radicación de las PQRSD mensuales, evaluando la conformidad con los términos establecidos para la respuesta.
- Comprobar la adherencia al procedimiento «Trámite Y Respuesta a manifestaciones de Inconformidad» SIAU-PR-02
- Revisar y analizar las solicitudes recibidas en el segundo semestre, identificando patrones recurrentes, áreas de mejora, fortalezas implementadas por los procesos y recomendaciones susceptibles a este informe.
- Verificar la oportunidad en la radicación de los derechos de petición

4. METODOLOGÍA APLICADA:

Se llevó a cabo un análisis de la información de PQRSD de la relación de quejas y reclamos recibidos por el proceso de SIAU y de la Matriz de Derechos de Petición aportada por el proceso de Gestión Jurídica. A su vez se revisó la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

aplicativo ORFEO. La evaluación incluyó tanto aspectos cualitativos como cuantitativos para determinar la efectividad y el cumplimiento de los plazos legales en la atención de estas solicitudes.

5. CRITERIOS

- Artículo 23 Constitución Política de Colombia.
- Ley 1474 de 2011 artículo 76
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Ley 734 de 2002 artículo 34 numeral 19
- Ley 962 de 2005 artículo 6
- Ley 2207 de 2022
- Resolución 194 de 2018 «Por medio de la cual se deroga la Resolución Interna No. 075 de 2018, y se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQESD) en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja»
- Acuerdo 060 de 2001
- Procedimiento apertura de buzones y respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias SIAU-PR-02.
- Procedimiento SIAU-PR-02 apertura de buzones y respuestas a peticiones quejas y reclamos
- Procedimiento SIAU-PR-02 de recepción, trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

3

6. TRAMITE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Este informe, alineado con el Plan Anual de Auditorías 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, analiza las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información gestionadas durante este período.

6.1. QUEJAS II SEMESTRE DE 2024.

El siguiente informe se genera teniendo en cuenta lo reportado por el proceso en la matriz SIAU-F-13, dentro del periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2024. De acuerdo con los datos reportados en la matriz, se recibieron un total de 37 quejas, discriminados según el medio de recepción de la siguiente forma:



Buzón: **28**



Correspondencia: **6**



E-Mail: **2**



Web: **1**



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254



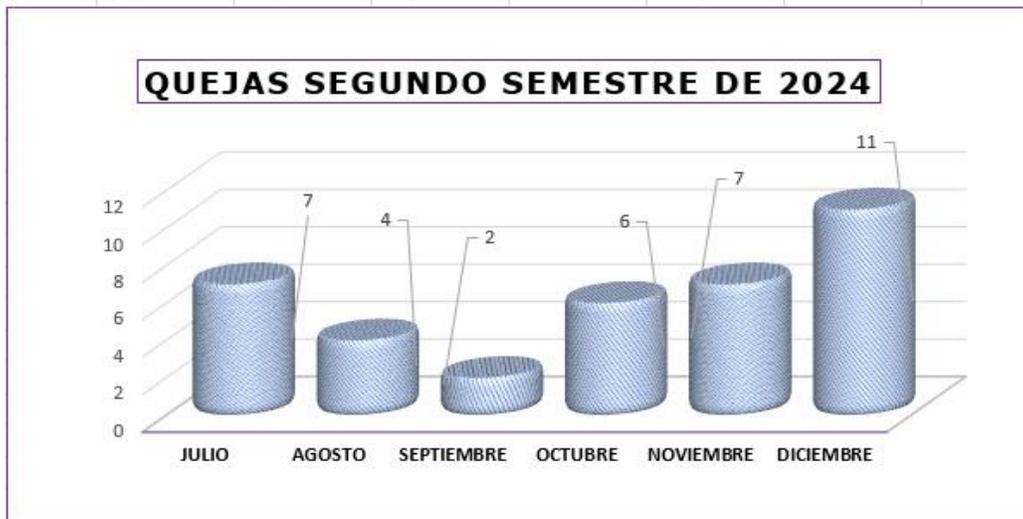
SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

En la siguiente imagen se muestra el número total de quejas recibidas en La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, durante el periodo de julio a diciembre de la vigencia 2024



Fuente: Creación propia, datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»

En el gráfico podemos observar, los meses en los cuales los usuarios de la entidad presentaron quejas: julio 7 (19%), agosto 4 (11%), septiembre 2 (5%), octubre 6 (16%), noviembre 7 (19%) y diciembre 11 (30%)

Es importante decir que las quejas recibidas fueron tramitadas dentro de los plazos establecidos en la resolución 194 de 2018, además, el proceso de Sistema de Atención al Usuario (SIAU). Presenta un informe mensual y estos informes se encuentran publicados en la página web de la entidad.

6.1.2 QUEJAS POR PROCESO II SEMESTRE 2024

Las quejas presentadas durante el II semestre de la vigencia 2024, se encuentran distribuidos en los siguientes servicios

SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTA	%
HOSPITALIZACIÓN- GESTIÓN CLINICA	4	2	0	2	1	8	17	46%
URGRNCIAS	0	0	1	1	2	1	5	14%
APOYO SERVICIOS DE SALUD	1	1	0	0	1	0	3	8%
TERCERIZADOS VIGILANCIA	0	0	0	1	1	1	3	8%
REFERENCIA - CONTRA REFERENCIA	1	1	0	1	0	0	3	8%
FACTURACIÓN	0	0	1	1	1	0	3	8%
CLINICAS QUIRURGICAS	2	0	0	0	0	0	2	5%
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0	0	1	1	3%
TOTAL	8	4	2	6	6	10	37	100%

Fuente: Creación propia, datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**
www.hospitalesporlasaludambiental.net

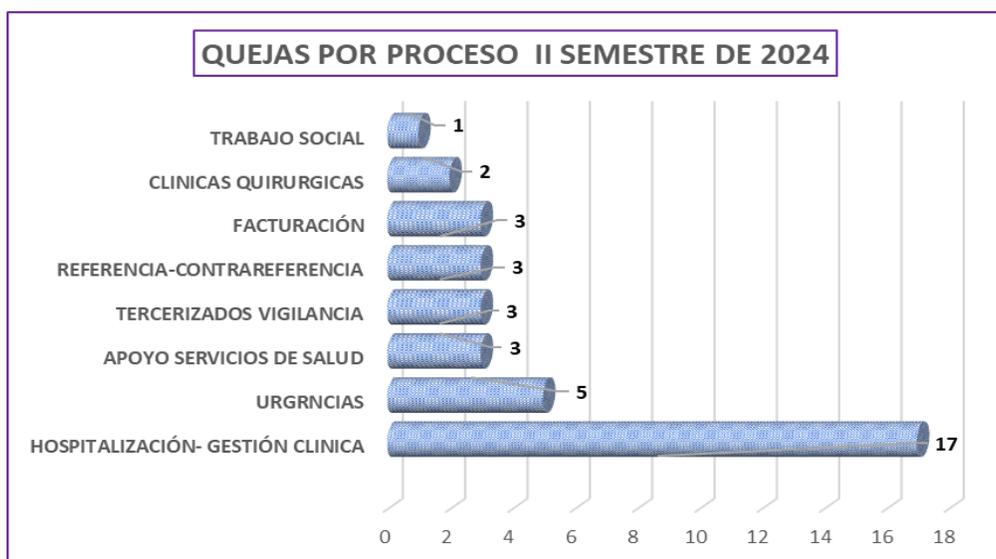


SC-CER906254

SA-CER560814

OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

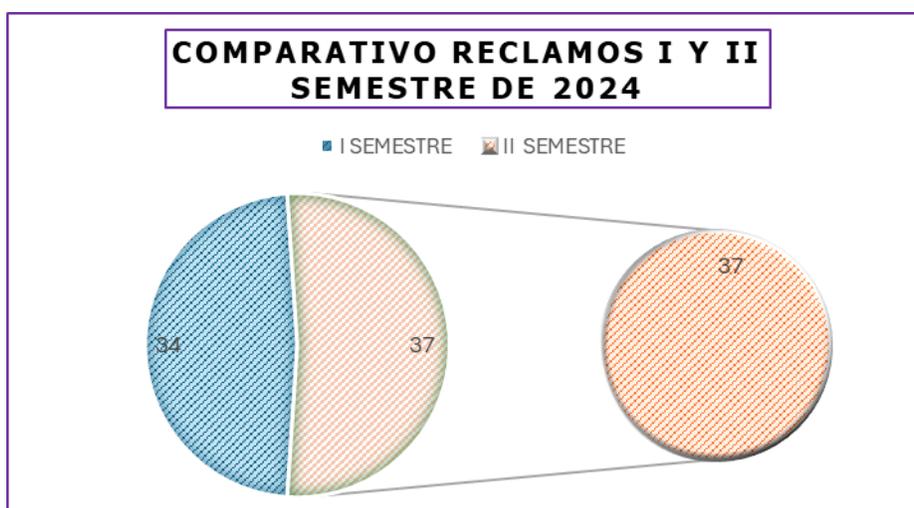


Fuente: Creación propia con datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»

5

6.1.3. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA DE QUEJAS

De acuerdo con los datos contenidos en la matriz SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y atributo», el sistema de información Orfeo y soportes físicos. Se puede determinar, que durante el II semestre de 2024, se aumentó en tres (3) quejas, respecto al semestre inmediatamente anterior en el que se presentaron 34, mientras que para el II semestre de la vigencia 2024 se radicaron 37. De igual forma al verificar el trámite las mismas, se pudo evidenciar que, a la totalidad de las quejas radicadas dentro de este periodo, se tramitaron dentro los términos establecidos en las. Resoluciones 194 de 2018.



Fuente: Creación propia con datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

Adicionalmente, al verificar la distribución por atributo de calidad, se observa que, durante el segundo semestre del 2024, el total de quejas se clasificaron por trato, es decir el 100%, tal como viene ocurriendo semestre tras semestre. Se debe tener en cuenta esta información para la implementación y el posterior seguimiento a las acciones de mejora, efectuadas por cada proceso, conducentes a la disminución en el número de estas quejas.

6.1.4. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA DE QUEJAS

El proceso de SIAU, en conjunto con el área de jurídica, envían un informe mensual en cumplimiento de la resolución No. 194 de 2018 artículo 34, referente a la elaboración y presentación de informes mensuales a la gerencia de la institución. En los informes correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2024, y verificada la matriz SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos» se encontró que el subproceso SIAU da respuesta dentro, de términos descritos en la resolución 194 de 2018, a las quejas y reclamos radicados en la entidad.

6

7. RECLAMOS II SEMESTRE DE 2024

Considerando la información proporcionada por el Proceso (SIAU), se destaca que durante II semestre de 2024 se recibieron un total de 118 reclamos lo que representa una leve disminución, respecto a los 129 registrados en el primer semestre del año 2024.

A continuación, se muestran los reclamos presentados en la entidad, de acuerdo con los datos contenidos en la matriz SIAU-F-13, y los cuales se encuentran discriminados según el canal de recepción de la siguiente manera:



Buzón: **69**



Correspondencia **22**



E-Mail: **18**



Página Web **9**

7.1. RECLAMOS MENSUALIZADOS II SEMESTRE DE 2024

Durante el segundo semestre de 2024, el número de reclamos en el Hospital Universitario San Rafael de Tunja mostro el siguiente comportamiento de acuerdo con cada uno de los meses, así: En julio se registraron 23 reclamos, en agosto 20, septiembre 22, octubre 15, noviembre 21 y en diciembre 17, es decir que se presenta una disminución en el número de reclamos. En la siguiente grafica se muestra la distribución mensual de reclamos, destacando los meses con mayor y menor incidencia



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254

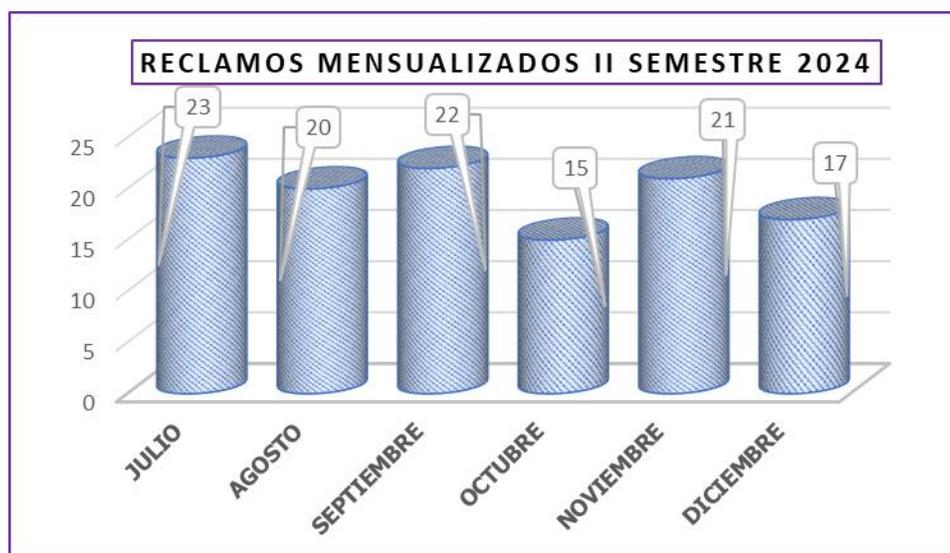


SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

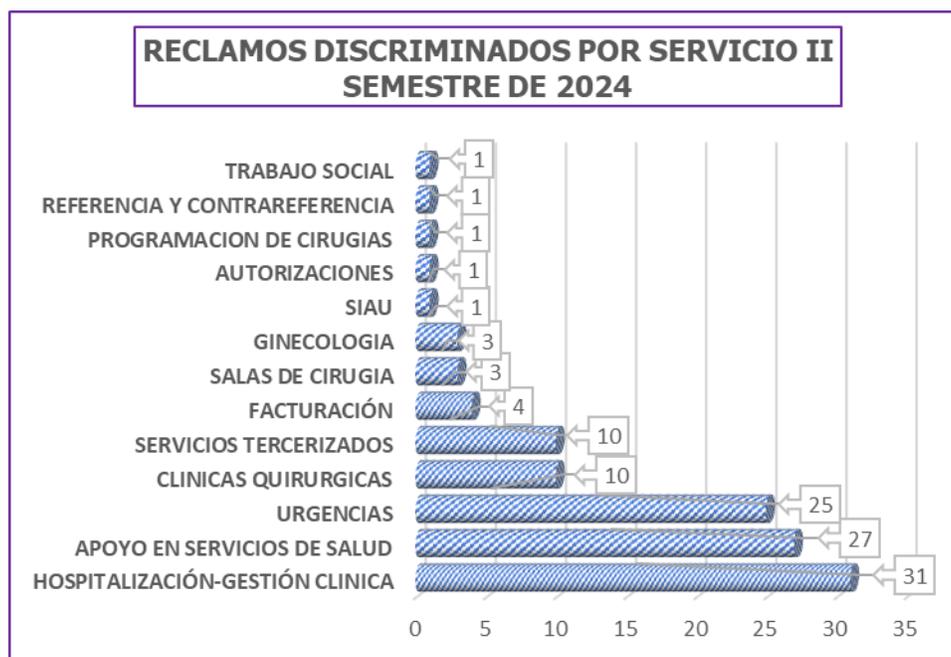


Fuente: Creación propia con datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»

7

7.1.2. RECLAMOS POR PROCESO

La siguiente grafica nos muestra cómo se encuentran distribuidos los reclamos correspondientes a los procesos y/o servicios de la entidad, y que atributo registra el mayor número de reclamos presentados durante el II semestre de 2024.



Fuente: Creación propia con datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

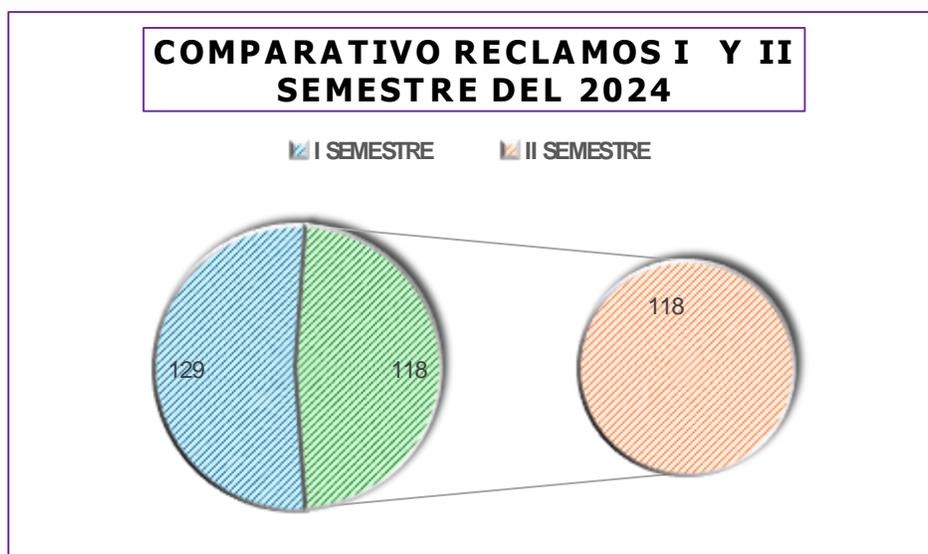
ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

El gráfico anterior nos muestra que el mayor número de reclamos se presentó en Hospitalización – Gestión clínica recibió 31 reclamos correspondientes al (26%), en segundo lugar, Apoyo en servicios de Salud con 27 equivalentes a (23%), seguido de Urgencias 25 que representa un (21%), posteriormente se encuentra Clínicas Quirúrgicas con 10 que representa el (9%), Servicios tercerizados 10 (9%), facturación 4 (3%) Salas de Cirugía 3 (2.5%), Ginecología 3 (2.5%), y SIAU, Autorizaciones, Programación de Cirugías, Referencia y Contra Referencia, así como trabajo social cada una con 1 reclamo y que en conjunto representan el (4%), sumando el 100% de los reclamos del II semestre.

8

7.1.3. COMPARATIVO RECLAMOS I Y II SEMESTRE DEL 2024

Entre el primero y el segundo semestre de 2024, se observa una disminución en el número de reclamos, pasando de 129 a 118, lo que representa una reducción del 4%. Este decrecimiento sugiere que, los esfuerzos por mejorar la calidad del servicio, surten efecto positivo en cuanto a la percepción del servicio entre los usuarios. En la siguiente gráfica se puede observar lo anteriormente descrito.



Fuente: Creación propia con datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»

7.1.4. RECLAMOS POR ATRIBUTO

De acuerdo con la información registrada en la «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y atributo» SIAU-F-13 e informes presentados por el SIAU, de los 118 reclamos presentados en el segundo semestre de 2024. El porcentaje más alto de reclamos se presenta por pertinencia con un 49%, seguido de oportunidad con un 20%, accesibilidad con un 15%, seguridad 10%, comodidad con 4%, y continuidad 2%. De esta forma se evidencia que el mayor número de reclamos corresponden al atributo de pertinencia.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

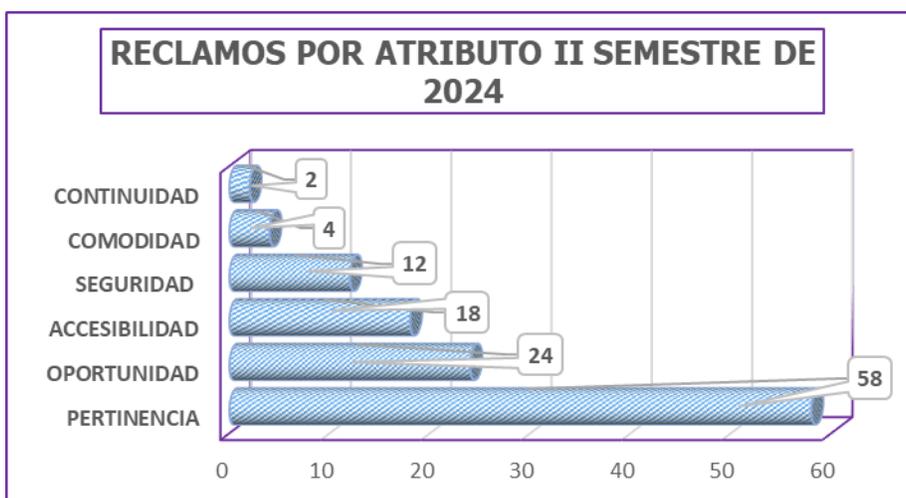


SC-CER906254

SA-CER560814

OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

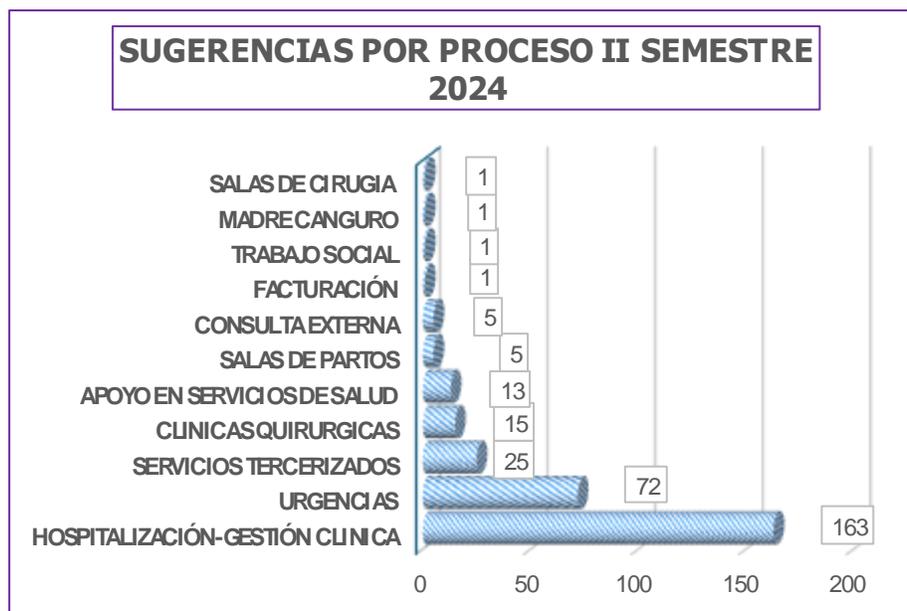


Fuente: Creación propia con datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»

9

8. TRAMITE DE SUGERENCIAS

En el segundo semestre de 2024, se recibieron 302 sugerencias, las cuales se direccionan a diversos aspectos del funcionamiento y servicio de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, proporcionando una perspectiva integral sobre áreas de mejora, con el objetivo de elevar la calidad del servicio y optimizar la satisfacción de nuestros usuarios. En la siguiente tabla se relacionan el número de sugerencias por proceso.



Fuente: Creación propia con datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254



SA-CER560814

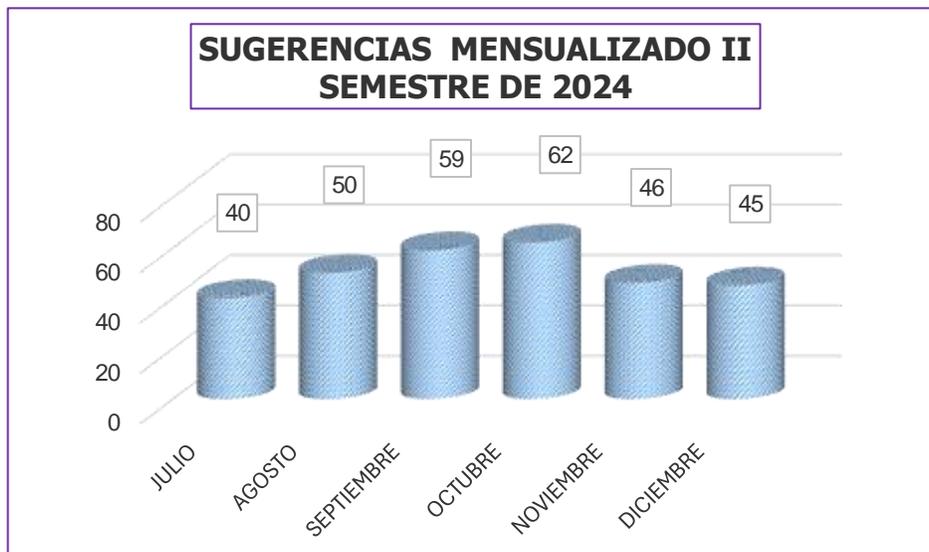


OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

8.1. SUGERENCIAS MENSUALIZADO II SEMESTRE DE 2024

Para el segundo semestre de 2024, el número de sugerencias recibidas en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, muestra una tendencia estable, solamente en los meses de septiembre y octubre se presentó un leve aumento, para luego en los meses de noviembre y diciembre presentar una tendencia decreciente.

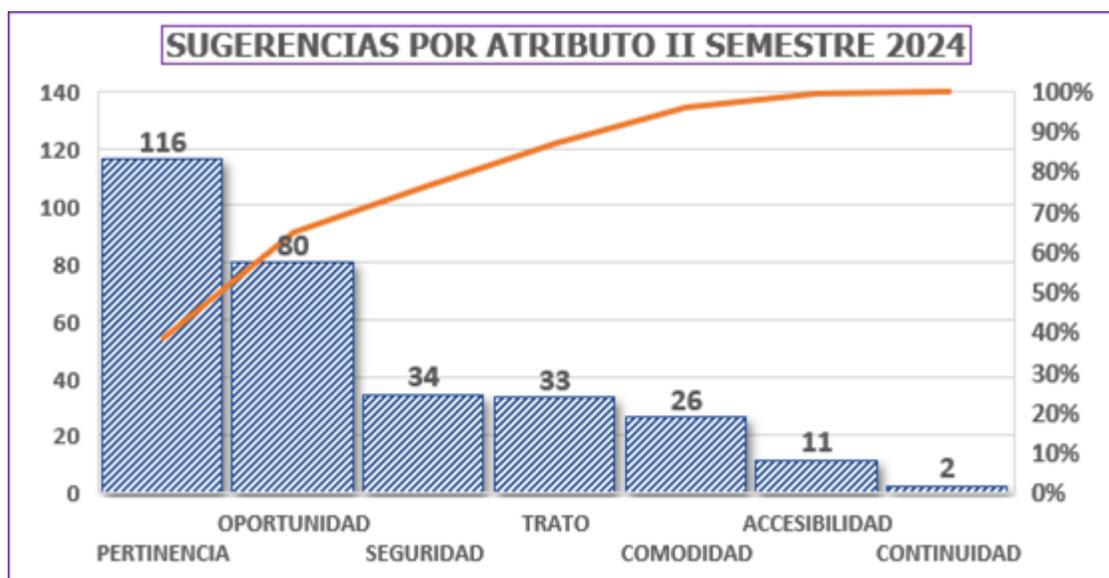


Fuente: Creación propia con datos de SIAU-F-18 «Matriz de seguimiento de Sugerencias»

8.1.2. SUGERENCIAS POR PROCESOS PARA I SEMESTRE 2024

Como se puede observar en la siguiente gráfica, y de acuerdo con información registrada en la «Matriz de consolidación de sugerencias por servicio y por factor de calidad» SIAU-F-18, e informes presentados por el subproceso SIAU, el mayor número de sugerencias se presenta por pertinencia 116 equivalente al 38%, en segundo lugar, oportunidad 80 que representa 27%, seguridad 34 con un 11%, trato 33 10.5%, comodidad 26 igual al 9%, accesibilidad 11 que representa el 4 % y continuidad 2 con el 0.5%





Fuente: Creación propia con datos de SIAU-F-13 «Matriz de seguimiento de quejas y reclamos por servicio y por factor de calidad»

Comparado con el II semestre de 2024 se observa un aumento en el número de sugerencias recibidas, ya que en el I semestre fueron 230, mientras que para el II semestre el total de sugerencias fue de 302. Es decir que se presentó un incremento del 12%.

9. FELICITACIONES

Corresponden a las manifestaciones de conformidad presentadas por usuarios de la entidad hacia un servicio y/o persona sobre la atención recibida. De acuerdo con los datos obtenidos de los informes presentados por el proceso, durante el transcurso del segundo semestre de 2024, de presentaron 5204 felicitaciones.

En la siguiente tabla se muestra los servicios con mayor número de felicitaciones recibidas durante el segundo semestre de 2024.

SERVICIOS CON MAYOR NUMERO DE FELICITACIONES II SEMESTRE DE 2024			
III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE	
SERVICIO	felicitaciones	SERVICIO	felicitaciones
SEPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	404	GINECOLOGIA SEGUNDO PISO NORTE	429
PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA	363	SEPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	380
GINECOLOGIA SEGUNDO PISO NORTE	330	PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA (EXPANSIÓN)	373

Fuente: Creación propia con datos de los informes trimestrales presentados por SIAU



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254

SA-CER560814

OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

Se observa en la tabla que los tres servicios que cuentan con el mayor número de felicitaciones sumados los dos trimestres son «SÉPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN» que obtuvo en el semestre 784 felicitaciones, seguido de «GINECOLOGÍA SEGUNDO PISO NORTE» recibió 759, y como tercer servicio con el mayor número de felicitaciones esta: «PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA» con 736.

Como resultado del análisis de la información suministrada respecto a las felicitaciones, es evidente el incremento sustancial en el número de felicitaciones recibidas por la institución, adicionalmente durante la ejecución de este informe se efectuó acompañamiento a la coordinadora de SIAU, en la apertura de buzones en séptimo, sexto y quinto piso, el resultado total de felicitaciones las cuales se leen en cada servicio por parte de la funcionaria como incentivo por su buena labor.

12

10. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

De acuerdo con la Resolución No 371 del 28 de agosto del 2023 por medio de la cual se ajusta la metodología y reglamenta el proceso de "Control y Monitoreo del Trabajo en Equipo" COMITÉ en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, y se deroga la Resolución 181 del 05 de mayo de 2022.

La resolución 046 del 22 de febrero de 2024 «Por medio de la cual, se deroga la resolución 229 del 06 de junio de 2022, y se adecua el comité de ética Hospitalaria de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, al decreto presidencial No. 780/2016», y la resolución modificatoria 409 del 01 de octubre de 2024 «Por medio de la cual se modifica la resolución 046 del 22 de febrero de 2024, y se adecua el comité de Ética Hospitalaria de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, a las exigencias de la secretaria departamental de salud de Boyacá»

Teniendo en cuenta esta modificación y al revisar las actas registradas en el software Daruma, particularmente en el acta No. 8 realizada el martes, 26 de noviembre de 2024, se observa la intervención realizada por la Dra. Tatiana Carolina Mendoza Rojas, Líder de Programas Sociales, dicha intervención se encuentra registrada en el acta en el numeral 3. La intervención referida se transcribe a continuación «Socialización informe mensual PQR mes de octubre 2024.

Se hizo la retroalimentación de los hallazgos encontrados en el mes de octubre, destacando los reclamos y quejas más comunes e importantes dentro del mes de la referencia. Se recuerda a los procesos los problemas derivados de la ausencia de respuesta dentro de los términos establecidos en la resolución interna No. 194/2018 y la ley 1755/2015».

La oficina de control interno resalta esta observación en razón a la importancia que reviste el cumplimiento de los tiempos para dar respuesta a las peticiones quejas y reclamos radicados en la entidad.

11. PETICIONES DE COPIAS DE HISTORIAS CLÍNICAS

De acuerdo con la información entregada por el subproceso Gestión Documental, durante el segundo semestre de 2024, se recibieron un total de 4.261 peticiones de historias clínicas, evidenciadas en la matriz enviada por el subproceso. Verificada la información aportada se observó que el 100% de las peticiones tramitadas se encuentran en cumplimiento de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en la Resolución No. 194 de 2018.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

12. ANÁLISIS DE INDICADORES

La información a continuación surge de un análisis de la ficha técnica de algunos indicadores asociados SIAU, los datos son tomados de la plataforma Daruma.

12.1 Indicador 1866- Proporción de Quejas

Al analizar el indicador y los datos aportados en la plataforma Daruma se puede evidenciar que los meses de septiembre y diciembre presento diferencias con lo reportado en la «Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos» SIAU-F-13 tal y como se muestra a continuación:

13

Mes	INDICADOR EN DARUMA		MATRIZ	
Descripción	Quejas	Quejas y reclamos	Quejas	Quejas y reclamos
Septiembre	3	24	2	24
Diciembre	12	29	11	28

Fuente: Creación propia con datos del software DAUMA y la matriz SIAU-F-13

Estas discrepancias destacan la necesidad de revisar y ajustar los procedimientos de reporte y consolidación de datos entre las diferentes plataformas, con el objetivo de asegurar una información precisa.

12.2. Indicador 1522- Proporción de Reclamos

Al realizar el análisis del indicador, se ha observado que el numerador se basa en el total de reclamos recibidos durante el período mensual analizado, y el denominador corresponde al total de quejas y reclamos registrados en el mes.

Mes	INDICADOR EN DARUMA	MATRIZ SIAU - F-13
Descripción	reclamos	reclamos
Septiembre	11	22

Fuente: Creación propia con datos del software DAUMA y la matriz SIAU-F-13

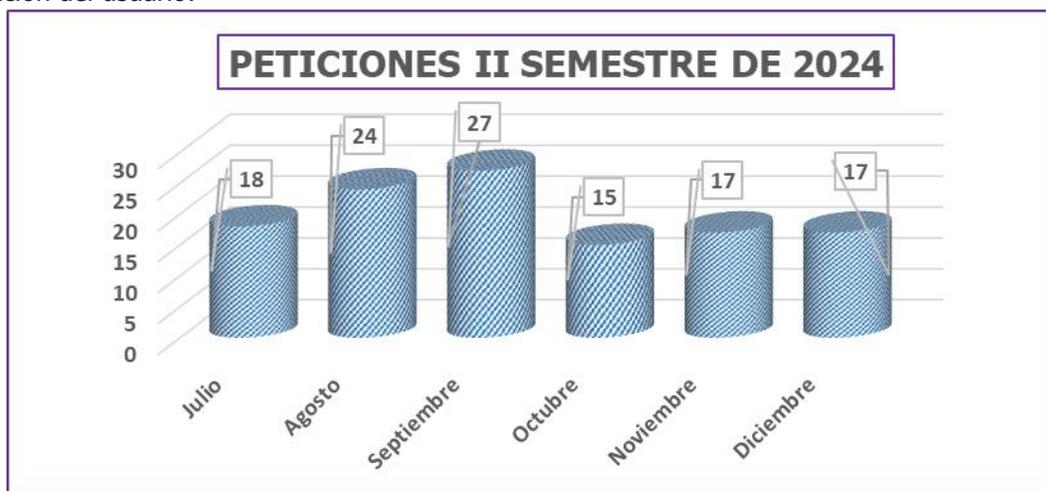
En la anterior grafica se muestra que, al corroborar la información reportada en la plataforma DARUMA y revisa la información que se encuentra en «Matriz de Seguimiento de Quejas y Reclamos» SIAU-F-13 se encontró que en el mes de septiembre en la matriz se reportaron 22 reclamos, mientras que en el indicador se registraron 11 en septiembre. Esta circunstancia genera inexactitud en la cifra a tener en cuenta para la toma de decisiones.



13. PETICIONES II SEMESTRE 2024

Durante el segundo semestre de 2024, se ha observado que las peticiones recibidas en el Hospital Universitario San Rafael de Tunja, ha sido estable, sin embargo, en el mes de septiembre se evidencia un aumento significativo frente a los otros meses. Aunque la cifra total de 118 peticiones es moderada, existe la necesidad de realizar seguimiento a las causas que dan origen a las PQRSD y así, reforzar las medidas para mejorar la gestión de peticiones, con el fin de prevenir futuros incrementos y mejorar la satisfacción del usuario.

14



Fuente: Creación propia con datos de OAJ-F-07 «Matriz de seguimiento derechos de petición»

Como se observa en la gráfica, en el transcurso del segundo semestre de 2024, el número de peticiones en el Hospital Universitario San Rafael de Tunja mostró variaciones significativas. En julio se registraron 18 peticiones, alcanzando un pico de 27 en septiembre. Posteriormente, el número de peticiones disminuyó a 17 en los meses de noviembre y diciembre. A lo largo del semestre, el total llegó a 118, reflejando fluctuaciones mensuales. Esta gráfica muestra la distribución mensual de reclamos, destacando los meses con mayor y menor incidencia. Las peticiones que fueron revisadas por la oficina de control interno fueron tramitadas dentro de los plazos establecidos. A su vez en cumplimiento de la resolución 194 de 2018, la oficina jurídica en conjunto con el área de SIAU, presentan informe mensual, el cual se encuentra radicado en la gerencia y cada una de las subgerencias del hospital.

13.1. COMPARACIÓN PETICIONES I SEMESTRE DE 2024 Y II SEMESTRE DE 2024

Entre el primero y segundo semestre de 2024 se observa una disminución en el número de derechos de petición recibidos y tramitados, pasando de 129 a 118, respectivamente. Esta reducción de 11 peticiones podría tomarse como un reflejo de una mejora en la calidad del servicio o en los procesos internos durante el segundo semestre de 2024 o a la implementación de acciones correctivas o ajustes en la gestión que han tenido un impacto favorable. En la siguiente gráfica se muestra la comparación de los semestres vigencia 2024, respecto al número de derechos de petición presentados en la entidad.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net

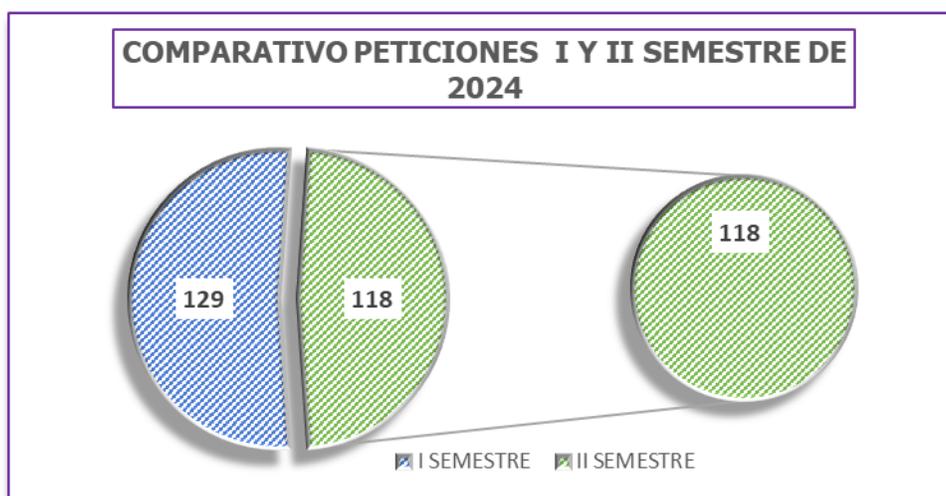


SC-CER906254

SA-CER560814

OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO



Fuente: Creación propia con datos de OAJ-F-07 «Matriz de seguimiento derechos de petición»

Considerando la información proporcionada por el área jurídica se destaca que durante II semestre de 2024 se recibieron un total de **118** peticiones lo que representa una leve disminución en comparación con los **129** registrados en el primer semestre del año 2024. Es decir que para el año 2024 se presentaron 247 derechos de petición, de los cuales el 52% se radicaron en el primer semestre y el 48% durante el segundo semestre.

Las peticiones de acuerdo con el canal de recepción se clasifican de la siguiente forma:



Página Web: **2**



Orfeo: **87**



E-Mail: **29**

13.2. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PETICIONES

Para determinar la oportunidad en la respuesta de las peticiones elevadas ante la entidad se tuvo en cuenta la información que reposa en cada una de las carpetas físicas al momento de la revisión, así como las respuestas debidamente notificadas a fecha 31 de diciembre de 2024, encontrando que se dio respuesta dentro de término legal a las peticiones revisadas.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254



SA-CER560814

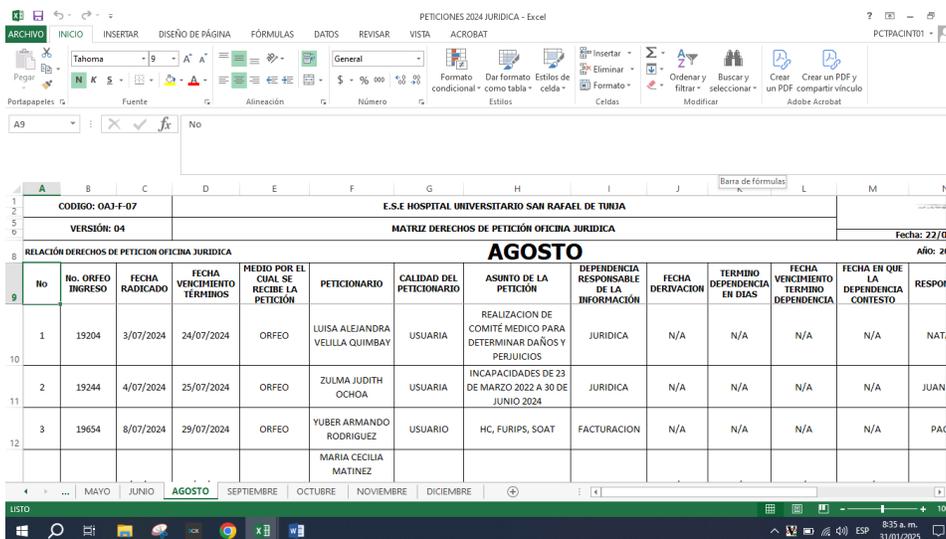


OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

13.3. ALERTAS DE MEJORA:

- Se ha identificado que en la matriz OAJ-F-07, de seguimiento de derechos de petición, no se relaciona de forma correcta la de mes julio, ya que es cargada en la hoja denominada "AGOSTO", y no se evidencia cargue de la relación de derechos de petición correspondientes al mes de agosto.



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA													
MATRIZ DERECHOS DE PETICIÓN OFICINA JURIDICA													
AGOSTO													
No.	No. ORFEO INGRESO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO TÉRMINOS	MEDIO POR EL CUAL SE RECIBE LA PETICIÓN	PETICIONARIO	CALIDAD DEL PETICIONARIO	ASUNTO DE LA PETICIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	FECHA DERIVACION	TÉRMINO DEPENDENCIA EN DIAS	FECHA VENCIMIENTO TÉRMINO DEPENDENCIA	FECHA EN QUE LA DEPENDENCIA CONTESTO	RESPON
1	19204	3/07/2024	24/07/2024	ORFEO	LUISA ALEJANDRA VELLULA QUIMBAY	USUARIA	REALIZACION DE COMITE MEDICO PARA DETERMINAR DAÑOS Y PERJUICIOS	JURIDICA	N/A	N/A	N/A	N/A	NAT.
2	19244	4/07/2024	25/07/2024	ORFEO	ZULMA JUDITH OCHOA	USUARIA	INCAPACIDADES DE 23 DE MARZO 2022 A 30 DE JUNIO 2024	JURIDICA	N/A	N/A	N/A	N/A	JUAN
3	19654	8/07/2024	29/07/2024	ORFEO	YUBER ARMANDO RODRIGUEZ	USUARIO	HC, FURIPS, SOAT	FACTURACION	N/A	N/A	N/A	N/A	PAC
					MARIA CECILIA MATINEZ								

16

- En el mismo mes, se evidencia imprecisión en la fecha de envío de la petición con radicado No 2024-20204.
- Se ha identificado que en la matriz OAJ-F-07, no se carga la información correspondiente al mes de agosto.
- Una vez revisada y comparada la carpeta física del mes de agosto con el informe de PQRS con corte a 31 de agosto se encuentra que la carpeta cuenta con 155 folios y un CD *denominado "contratos empresas de aseo y HUSRT"*, en informe de PQRS del mes de agosto se mencionan 24 derechos de petición, sin embargo en la carpeta física solo se encuentran 23, haciendo falta el derecho de petición con radicado 2024-21054
- En el mes de septiembre se encuentra que las fechas relacionadas en la matriz OAJ-F-07 no coincide la fecha de salida de la plataforma Orfeo con las fechas de envío de respuesta a los peticionarios
- Se ha identificado que en el mes de octubre no se relaciona la petición con radicado 2024-17372 en la matriz OAJ-F-07.
- Una vez revisada la carpeta del mes de octubre, se verifica que cuenta con 125 folios, siendo el ultimo folio la respuesta enviada al derecho de petición con radicado interno 2024-17452,

evidenciando que en esta carpeta no reposan las peticiones correspondientes a los radicados internos: 2024-23204, 2024-23284 y 2024-23314.

- En el mes de noviembre se encuentran que la petición con radicado 2024-18662 de fecha 25 de noviembre no se encuentra en la matriz OAJ-F-07
- Se identifica que de acuerdo a la ficha técnica de indicador 1482, la información reportada para los meses de octubre, noviembre y diciembre no coincide como quiera que según la ficha técnica del indicador se radicaron 46 derechos de petición, cuando de acuerdo a la información suministrada por el área jurídica y verificada por el proceso de control interno, se radicaron 49 derechos de petición, presentándose una diferencia de 3 peticiones.
- Frente a la matriz OAJ-F-07 se evidencia que no se realiza una adecuada actualización ya que la información que se encuentra en dicho documento está incompleta y en algunas ocasiones no coincide con la información que se encuentra en las carpetas físicas de las peticiones,
- Es necesario que se realice una integración entre el proceso de talento humano, específicamente el profesional encargado de la política de integridad y el subproceso SIAU, con el propósito de usar la información contenida en los informes generados por este subproceso y así evaluar qué área cuenta con el mayor número de quejas, reclamos o sugerencias y de qué manera se está afectando esta política para implementar las mejoras necesarias.
- Respecto a las peticiones referentes a copias de remisiones, es necesario realizar concertación entre el área de referencia y contra referencia y Gestión documental con el fin de determinar quién es el responsable de suministrar la información referente a las peticiones de remisiones y así poder verificar que se esté efectuando el reemplazo de las respuestas en el sistema ORFEO.
- El proceso debe llevar un control diario efectivo a la matriz OAJ-f-07 «MATRIZ DERECHOS DE PETICION OFICINA JURIDICA» que permita tener concordancia entre la información reportada en ORFEO y la que se encuentra en la matriz, para una trazabilidad a los derechos de petición y evitar dar respuesta fuera de los términos legales, definidos en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna 194 de 2018.

17

OBSERVACIONES

- Es necesario que se realice una integración entre el proceso de talento humano, específicamente el profesional encargado de la política de integridad y el subproceso SIAU, con el propósito de usar la información contenida en los informes generados por este subproceso y así evaluar qué proceso cuenta con el mayor número de quejas, reclamos o sugerencias y de qué manera se está afectando esta política para implementar las mejoras necesarias.
- Respecto a las peticiones referentes a copias de remisiones, se recomienda realizar concertación entre el área de referencia y contra referencia y Gestión documental con el fin de determinar quién es el responsable de suministrar la información referente a las peticiones de remisiones y poder verificar que se esté efectuando el reemplazo de las respuestas en el sistema ORFEO



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO

- Si bien para el segundo semestre de 2024, no se presentaron respuestas extemporáneas a las quejas o reclamos, es importante tener en cuenta la observación que se presenta en todos los informes mensuales de PQRSD, que se presentan a subgerencia administrativa y financiera, en la que se indica el incumplimiento por parte de los procesos encargados de dar respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos en el artículo 27 «TRAMITE DE PETICIONES Y DENUNCIAS» en el párrafo tercero, de la resolución 194 de 2018, indica que: «dentro de los tres (3) días hábiles siguientes el funcionario, líder o interventor del proceso responsable de proyectar la respuesta de fondo, deberá enviar a la oficina jurídica, a través del sistema ORFEO[...]».este incumplimiento genera dificultad a la hora de dar respuesta dentro de los términos definidos en la ley 1755 del 2015.
- Es necesario que se realice una debida articulación entre la información que se reporta en la matriz OAJ-F-07 y la información que se encuentra en físico, con el fin de contar con información de calidad.

18

Cordialmente:

DIANA LIZBETH VARGAS GONZÁLEZ
Asesora de Control Interno
E.S.E. Hospital Universitario San Rafael Tunja

Elaboro:
Gustavo Molano
Lina Montejo



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

ISO 9001 ALCANCE PROGRAMA MADRE CANGURO