

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	
	NUEVO MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	REGISTRO	
		R-EE-04	Página 1 de 1
		Versión 0	02-08-2016
INFORME ANUAL			

**INFORME ANUAL SOBRE ATENCIÓN, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
(Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción)
HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES**

Periodo Evaluado: Enero - diciembre del 2022

Fecha de Elaboración: 27/12/2022

Oficina: Control Interno

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno presenta el Informe anual sobre la atención, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Hospital Cristian Moreno Pallares para el periodo comprendido entre enero - Diciembre de 2022, teniendo en cuenta que el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, puesto que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Institución.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad".

De igual manera, lo reglado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe, así como en el decreto 2641 de 2012.

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	
	NUEVO MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	REGISTRO	
		R-EE-04	Página 2 de 1
		Versión 0	02-08- 2016
INFORME ANUAL			

ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso referente al sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas durante el periodo comprendido entre enero - diciembre de 2022, así como la atención prestada a los usuarios durante el mismo periodo, teniendo en cuenta lo establecido en la institución, en el marco legal vigente y en las diferentes directrices establecidas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, decretado por el gobierno nacional. Lo anterior, con el ánimo de conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud y la oportunidad en la atención a nuestros usuarios en la institución

PROCESOS INVOLUCRADOS

EL Hospital Cristian Moreno Pallares, cuenta con buzones para recepcionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, los cuales se encuentran dispuestos en la sala de espera de consulta externa, Sala de espera de Urgencias, y las sedes, que es vigilado y revisado periódicamente por el asesor de control interno, la oficina de calidad y la asociación de usuarios; se incluyen también los procesos de atención a los pacientes en los distintos servicios que presta la institución.

DESARROLLO

De manera gráfica se describe a continuación las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (PQRS) y oportunidad en el servicio, correspondientes al primer periodo (enero - diciembre) de 2022, de acuerdo a la información diligenciada por los usuarios a través de los buzones ubicados en las diferentes sedes, la recepción directa realizada por la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario y áreas de servicios para tal fin.

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	
	NUEVO MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	REGISTRO	
		R-EE-04	Página 3 de 1
		Versión 0	02-08-2016
INFORME ANUAL			

PQRS VIGENCIA AÑO 2022

Tal como se observa a continuación, en el año de 2022 se presentaron PQRS depositadas en los buzones ubicados en las diferentes sedes o servicios con que cuenta la Institución, en contraste con el periodo anterior toda vez que, debido a las diferentes directrices establecidas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, decretado por el gobierno nacional la atención se centró en la tele consulta y atención domiciliaria, hoy, con la vuelta a la normalidad progresiva en la atención de los diferentes servicios que presta la E.S.E. regresan las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (PQRS) de nuestros usuarios. En las siguientes gráficas se relacionan las PQRS depositadas en los buzones ubicados en las diferentes sedes o servicios con que cuenta la Institución, discriminando al detalle si se trata de una Petición (**P**), Queja (**Q**), Reclamo (**R**) o Sugerencia (**S**) así:

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	
	NUEVO MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		REGISTRO	
		R-EE-04	Página 3 de 1	
		Versión 0	02-08-2016	

HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES NUMERO PQRS DEL AÑO 2022																																									
SERVICIO	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE							
	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S					
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
URGENCIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
PYMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
ODONTOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
LABORATORIO CLINICO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
NUTRICION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
TOTAL	0	2	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	
	NUEVO MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	REGISTRO	
		R-EE-04	Página 5 de 1
		Versión 0	02-08-2016
INFORME ANUAL			

Para la vigencia del año 2022 fueron radicadas 60 PQRS a los diferentes servicios de la institución, identificando que las áreas con mayor volumen de quejas en primer lugar está, consulta externa 42, seguido del servicio de urgencias 7, también se encuentran 5 en el servicio de Odontología, 3 en Nutrición, 2 en laboratorio Clínico y 1 en el servicio de PYMS.

Detalle Cuantitativo De La Atención

A continuación, se presenta en detalle cuantitativo, la atención en los diferentes servicios ofrecidos a los usuarios del Hospital Cristian Moreno Pallares, durante el periodo comprendido desde Enero - Diciembre de 2022.

CITAS AGENDADAS EN CONSULTA EXTERNA 2022	
ASIGNADA	18489
CONFIRMADAS	17000
INCUMPLIDAS	1388
CANCELADAS POR USUARIO	60
CANCELADAS POR PRESTADOR	41
TOTAL	18489

ATENDIDOS CONSULTA EXTERNA 2022	
NIÑOS 0-14	3512
ADULTOS 15-44	6537
ADULTO MAYOR 45 Y MAS	6951
TOTAL	17000

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	
	NUEVO MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	REGISTRO	
		R-EE-04	Página 6 de 1
		Versión 0	02-08- 2016
INFORME ANUAL			

ATENDIDOS CONSULTA 2022	
MUJERES	11407
HOMBRE	5593
TOTAL	17000

ATENDIDOS CONSULTA 2022	
MUJERES	11407
HOMBRE	5593
TOTAL	17000

ATENCIONES EN PROGRAMAS PYP 2022	
PRIMERA INFANCIA	4272
INFANCIA	1383
ADOLECENCIA	1497
JUVENTUD	3390
ADULTEZ	4970
LABORATORIO	62838
RAYOS X	7874

ATENDIDOS URGENCIAS 2022	
NIÑOS 0-14	10007
ADULTOS 15-44	15801
ADULTO MAYOR 45 Y MAS	7622
TOTAL	33430

ATENDIDOS URGENCIAS 2022	
MUJERES	18872
HOMBRE	14558
TOTAL	33430

Con la puesta en marcha del Plan De vacunación a nivel nacional y el retorno a la normalidad en la prestación de los servicios, esta Institución Hospitalaria viene acatando las directrices del gobierno nacional y

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	
	NUEVO MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	REGISTRO	
		R-EE-04	Página 7 de 1
		Versión 0	02-08-2016
INFORME ANUAL			

especialmente las del Ministerio de Salud y Protección Social, es así como dentro de las actividades de mejora implementadas al interior de la E.S.E., continúa en su plan de acción la atención presencial, las tele consultas, la atención prioritaria, la atención domiciliaria, donde el personal médico se traslada hasta las viviendas de nuestros pacientes, con el fin de brindarles el mejor servicio, evitando al máximo un posible contagio con el COVID-19, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad y los protocolos de atención que de acuerdo a las directrices emanadas vienen implementándose.

Así mismo, se continúa para la atención prioritaria con un sistema de desinfección en todas las entradas de las diferentes sedes con que cuenta el Hospital, luego se encuentra nuestra sala de espera inicial, para luego pasar a la sala de espera de facturación, con lo que se mantiene un distanciamiento acorde a lo establecido por el Ministerio de salud y Protección social, y lógicamente, sala de espera para ser atendidos por los médicos de consulta externa prioritaria y laboratorio respectivamente.

En cuanto al número de citas incumplidas por parte de los usuarios, este continúa siendo alto, para consulta externa 1388 con lo que de igual manera se afecta en gran medida la prestación del servicio para otros usuarios que podrían beneficiarse de aquellas que no son cumplidas.

Continúa la estrategia y el compromiso de las directivas de la ESE, de reasignar en la medida de lo posible aquellas citas incumplidas para darles la oportunidad a otros pacientes de prestarles el servicio requerido.

Sugerencias

Ha de tenerse en cuenta la necesidad imperiosa de seguir reevaluando o trazando nuevas estrategias en cuanto a orientación, comunicación y atención permanente con los usuarios sobre los diferentes servicios de la E.S.E. toda vez que la propagación del COVID-19 viene en aumento y se desconoce la variación y/o complicaciones que se vayan presentando en el municipio, con lo que se tendrán que reevaluar en su momento las estrategias a implementarse a medida que ocurran los hechos.

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	EVALUACIÓN ESTRATÉGICA	
	NUEVO MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	REGISTRO	
		R-EE-04	Página 8 de 1
		Versión 0	02-08-2016
INFORME ANUAL			

Cabe resaltar, que la alta dirección tal como lo establece la ley 1474 de 2011 “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”. Ya tiene en funcionamiento el formulario de PQRS con lo que se da cumplimiento a lo establecido en la norma.

Por último, sugiero que cada nueva estrategia a implementarse al interior de la E.S.E. sea socializada primero con todos los empleados de la institución y no solo con el personal que estará a cargo del cambio a implementarse, con el ánimo de no generar traumatismos y se tenga el mismo idioma en cuanto a la prestación de los servicios de la E.S.E.


NATHALY RODRIGUEZ MUÑOZ
 Control Interno
 Hospital Cristian Moreno Pallares



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES
DEPARTAMENTO DEL CESAR
TELS 5750146-325-326
CURUMANI CESAR**

REGISTRO DE QUEJAS y/o RECLAMOS

FECHA: _____ HORA: _____ CONSECUENTE: _____

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

MUNICIPIO: _____

NOMBRE DE LA ENTIDAD	IPS			EPS		VINCULADO	
	PRIVADA	PUBLICA	MIXTA	SUBS	CONT	SI	NO

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJA

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRES							
DOCUMENTO	TIPO				SEXO		EDAD	ZONA	
	C.C.	C.E.	T.I.	R.C.	M	F		U	R
DIRECCION	BARRIO			TELEFONO			CELULAR		

CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN

INSATISFACCIÓN DEL USUARIO
Especifique:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Especifique		SERVICIOS en la EPS		INTERMEDIACIÓN	
Afiliación S.G.S.S.S.		Atención		Medicamentos	
Deberes y/o Derechos		Autorización		Descuentos	
Red de Servicios		Carnetización		Citas (Disponibilidad)	
Beneficios del POS		Funcionarios		Procedimientos	
EPS		Incapacidad		Asesoría	
IPS					

SERVICIOS RECIBIDOS EN LA IPS

Urgencias		Lab. Clínico		Fisioterapia		Especialista	
Consulta Externa		Cirugía		Control Prenatal		Administración	
Promoción & Prevención		Hospitalización		Control Médico		Trabajo Social	
Odontología		Imagenología		Farmacia		Otra	

EXPLICACION DE LA PETICION (Haga una descripción de la Petición)

Firma del Usuario o Responsable

Funcionario que Procesa la Petición

* Por favor no entregue este formato a ningún funcionario - Deposítelo en nuestro buzón *