 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 1 de 9

# INFORME DE GESTION PQRS


E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

Jefe Oficina Control Interno - Malvis Muñoz Morales

GUAMAL- MAGDALENA

JULIO - DICIEMBRE 2020

---

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 2 de 9

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN GUAMAL -MAGDALENA

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “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...”

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la entidad, en el periodo comprendido entre 01 julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la gerencia y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

La ESE cuenta con una herramienta en la cual se podrá: Presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular y adjuntar archivos relacionados al caso que desee informar. La Oficina de Atención al Usuario - SIAU atenderá la solicitud:

**Petición:** Solicitud del usuario frente a un tema en la prestación de un servicio.

**Queja:** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento conductas inadecuadas por parte de funcionarios en el ejercicio de su cargo.


**Reclamo:** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.

**Sugerencia:** Recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

**Felicitación:** Manifestación de reconocimiento o logro alcanzado por una persona o entidad.

### Objetivo

El objetivo del presente informe es verificar la gestión que realizó la entidad (recepción, trámite y resolución) de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que fueron interpuestas por las diferentes partes interesadas y por los diferentes medios que la entidad tiene dispuestos para la recepción de las mismas, en el periodo comprendido

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 3 de 9

entre el 1 de julio a diciembre de 2020, en cumplimiento de las normas dictadas por el Gobierno Nacional tendientes a la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.

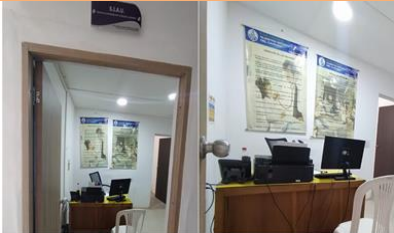
### Periodicidad


De acuerdo con el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, realizará un informe semestral de seguimiento a la gestión de las PQRSDF (Corte a junio 30 y diciembre 31)

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI como fuente de información que se tomó como base para la elaboración del presente informe, fueron los análisis de PQRSDF, elaborados por la Oficina del SIAU del Hospital:

### Generalidades

La ESE cuenta con la Oficina del SIAU, la cual se creó de conformidad con lo estipulado en el Capítulo II del Decreto 1757 de 1994, el cual establece que las entidades promotoras de salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud. De conformidad a lo anterior la oficina del SIAU de la ESE Hospital la Misericordia, en sus informes trimestrales, establece, que la entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

CANAL	MODO DE CONTACTO	FUENTE DE INFORMACIÓN
<b>Físico</b>	Atención y recepción de escritos y/o documentos en forma presencial, en la Oficina de Atención al Usuario <b>SIAU</b> , ubicada en la entrada principal, lugar de consulta externa de la entidad.	
<b>Buzones de PQRS</b>	Se encuentran ubicados en consulta externa, hospitalización y urgencias y señalizados para que los usuarios tengan un fácil acceso a estos y puedan manifestar a través de estos su solicitud. Son abiertos cada 15 días.	

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 4 de 9


<b>Call Center</b>	Para garantizar la calidad en la prestación de servicios, <b>Call Center</b> con extensiones para citas médicas, servicio de urgencias, consulta externa y administrativa.	 <p>031508872 <b>CALL CENTER</b> Extensiones</p> <p>1 Cita Médica 2 Servicio de Urgencias 3 Consulta Externa 4 Área Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicina General</li> <li>• Odontología</li> <li>• Diabetes</li> <li>• Hipertensión</li> </ul>
<b>Telefónico</b>	Línea celular de la oficina de Sistema de Información y atención al usuario <b>SIAU</b> Número 310-6776755 disponible en horario de oficina.	 <p>Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) <b>310 677 67 55</b> Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 am - 12 m. Y de 2:00 pm a 5:00 pm</p>
<b>Virtual</b>	el correo electrónico <a href="mailto:siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co">siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co</a> , y la página web Institucional	 <p>E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena</p> <p>Usuario: [input] Contraseña: [input]</p>
<b>WHATSAPP y FAN PAGE ISNTITUCIONAL</b>	Redes sociales; Línea de whatsapp 300-467-9906. Disponible de lunes a viernes en horas Hábiles, Fan Page E.S.E. Hospital "Nuestra Señora del Carmen" de Guamal	 <p>E.S.E Hospital "Nuestra Señora del Carmen" de Guamal 21 de Junio de 2020 - ☺ Número de #WhatsApp Para P.Q.R.S (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias). <a href="https://wa.me/573004679906?text">https://wa.me/573004679906?text</a></p> <p>E.S.E HOSPITAL "NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN" WHATSAPP: <b>300 467 99 06</b></p>

Los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad.

De igual forma es pertinente, dar a conocer lo que establece el Documento de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, respecto a los servidores públicos:

"El rol de los servidores públicos en la prestación de los servicios a cargo del Estado es fundamental para determinar el impacto (positivo o negativo) y el acceso real y efectivo de los ciudadanos a los derechos que les asisten constitucionalmente. Debe examinarse desde dos perspectivas:

a) En atención al ciudadano: Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano. Son aquellos servidores que tienen absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y de la estructura de la entidad.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 5 de 9

b) Áreas misionales y de apoyo: Dado que las políticas, lineamientos, servicios y estrategias que diseñen las entidades desde sus áreas misionales y de apoyo impactan a los ciudadanos, los servidores públicos que hacen parte de ellas, así no tengan contacto directo con las personas que requieren el servicio, deben seguir los parámetros establecidos en la normativa, esto con el propósito de mantener la coherencia de cara al ciudadano.”

**A continuación, se detalla la estructura del informe:**

- 1- Atención a las peticiones recepcionadas a través de línea whatsapp, línea celular y los buzones PQRS y oficina Siau.
- 2- Atención a las peticiones recibidas a través de correo electrónico institucional y página web institucional.
- 3- Atención de quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción.
- 4- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

**El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:**

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Peticiones, Queja, reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.


El mecanismo de recepción documental, por el cual se recibe todas las peticiones ingresadas a través del correo institucional, el formulario PQRS dispuestos en los buzones, el correo electrónico institucional, las radicadas personalmente, ante la oficina de sistema de información y atención al usuario Siau y secretaria general de la entidad y las radicadas por las líneas telefónica whatsapp.

El canal o mecanismo mayor utilizado por los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen fue la oficina de atención al ciudadano, modalidad presencial para el reporte de novedades.

**Atención a las peticiones recepcionadas a través de los buzones y oficina SIAU.**

De acuerdo con la información recopilada por el Sistema de Información y atención al ciudadano Siau, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (julio 2020 – Diciembre 2020), la ESE, presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

**Entradas de las PQRS:** Mediante consulta y recopilación, el reporte generó la entrada de 10 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 6 de 9

NOVEDADES II SEMESTRE 2020	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>Peticiones</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Quejas</b>	2	1	1	1	1	0	<b>6</b>
<b>Reclamos</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Sugerencias</b>	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>Felicitaciones</b>	0	0	0	3	0	0	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>


### COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2020



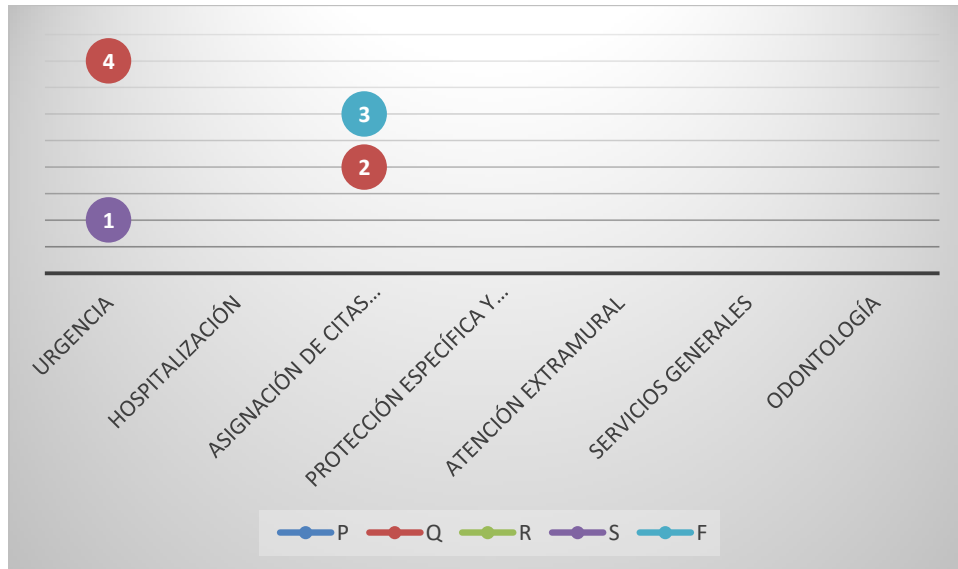
Fuente: Oficina SIAU

Una vez analizada la información, se observa que para el segundo semestre de 2020 se disminuyó el ingreso de peticiones. Siendo una constante las áreas que reciben mayor número de peticiones; Urgencias y consulta externa.

AREA O SERVICIO	NOVEDAD				
	P	Q	R	S	F
<b>Urgencia</b>		4		1	
<b>Hospitalización</b>					
<b>Asignación de citas consulta externa</b>		2			3
<b>Protección específica y Detección temprana (crecimiento y desarrollo)</b>					
<b>Atención extramural</b>					
<b>Servicios generales</b>					
<b>Odontología</b>					
<b>Total</b>		<b>6</b>			<b>4</b>

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 7 de 9

### NOVEDADES POR AREAS /SERVICIO




Salidas de las PQRSD: Conforme con los registros, en el periodo objeto del presente seguimiento, se dio trámite a un total de 6 quejas, 1 sugerencias, 3 felicitaciones así:

De igual forma, y teniendo en cuenta que la información del SIAU, solo registra las PQRSD que se radican directamente en dicha oficina o que son depositados en los buzones de sugerencia, se realizó el análisis de los otros medios de recepción por medio de los cuales las partes interesadas pudieron radicar PQRSD, encontrando lo siguiente:

**Atención a las peticiones recibidas a través de correo electrónico institucional y página web institucional.** Una vez efectuada la consulta ante "Secretaria de la entidad" arroja el registro de cuatros (4) radicados a través de esa dependencia, como se explica a continuación:

PERÍODO:	Julio a Diciembre 2020	FORMATO :PARA DERECHO DE PETICION - TUTELA - QUEJA	
Fecha recepción	No. Radicado	Canal	Tipo de petición
11/12/2020		Fisico	Derecho de petición


PERÍODO:	Julio a Diciembre 2020	FORMATO :PARA DERECHO DE PETICION - TUTELA - QUEJA	
Fecha recepción	No. Radicado	Canal	Tipo de petición
		Correo institucional	Queja 01142122685 cc 57406931
22/10/2020		Fisico	Oficio - queja -
09/12/2020		Fisico	Queja

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 8 de 9

## CONCLUSIONES

- Las instalaciones de la oficina del SIAU, se encuentren en un lugar de fácil acceso a la comunidad, en el cual se le garantiza al usuario la confidencialidad y privacidad al momento de interponer la PQRSDF; esto de acuerdo al título VII "Protección al Usuario y participación ciudadana" capitulo primero "protección al usuario" numeral 3.1 "oficina de atención al usuario" de la circular externa 008 de 2018 expedida por la Superintendencia de Salud.
- En la entidad, se cuenta con un profesional en Psicología, quien a través de contrato por prestación de servicios lidera muy bien el proceso del sistema de información y atención al usuario, quien da soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.
- La entidad divulga a través de los medios disponibles, los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considera relevante para orientar al ciudadano.
- La entidad tiene el proceso de Gestión de Información y Atención al Usuario, conocido como SIAU, el cual tiene un procedimiento denominado Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos, y tiene por objeto la recepción de las Peticiones, Quejas y Reclamos frente a la prestación de los servicios para dar solución de fondo a la solicitud realizada por el usuario, y el alcance expresado en dicho documento es que es transversal a todos los procesos, cuenta con un manual SIAU, el cual se encuentra en proceso de actualización.
- De acuerdo a la información del SIAU, algunas de las PQRSDF, han sido tramitadas en los días hábiles establecidas por Ley. Sin embargo el proceso del SIAU, esta solo realizando seguimiento a la PQRSDF, que son radicadas en la oficina del SIAU y en los buzones de sugerencias, y no se está controlando los documentos y peticiones que son radicados en secretaria general de la entidad, por la redes sociales, por la página web y por cada uno de los correos institucionales.
- La entidad cuenta con un link de quejas y peticiones en su página web, sin embargo de acuerdo a ensayos realizados, dicho link no está direccionando las PQRSDF adecuadamente, razón por la cual no se tienen registro claro y consolidado de las PQRSDF que han sido radicadas por este medio.
- Por medio de la Secretaria de la entidad, se ha radicado algunos documentos de correspondencia recibida, a la cual con corte al presente informe, no se le ha hecho seguimiento y control, al tiempo de respuesta, así como tampoco se evalúa si se está dando una respuesta de fondo a las mismas respecto a la información solicitada.



 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	03
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 9 de 9

## RECOMENDACIONES

- Es pertinente, que la entidad establezca de forma coordinada una matriz de seguimiento a todas la PQRSDF, que son radicadas por los diferentes medios, y que involucren a todas y cada uno de los procesos, con el fin de que se controle el tiempo de respuesta de conformidad a los plazos estipulados por Ley, así como su contenido, y no se limite solamente al control de las PQRSDF que se radican en la oficina del SIAU y los depositados en los Buzones de Sugerencia; de igual forma es importante que se tome conciencia que la atención de las PQRSDF es responsabilidad de todos, y no solo de la Oficina del SIAU.
- Realizar las gestiones pertinentes con el fin de solucionar el inconveniente que presenta el link de peticiones y quejas de la página web de la entidad.
- Proyectar un acto administrativo, en el cual se fijen los costos de reproducción de los documentos de la entidad.
- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Solicitar al peticionario que reciba la respuesta, colocar la fecha de recibido del mismo. Actualizar el formato de buzón de sugerencias, con el fin de adicionarle correo electrónico del usuario.
- Si bien es cierto, la E.S.E., recibe poco número de PQRSD, es necesario que las áreas sean socializadas en el manejo y tratamiento de las mismas y de igual forma lleven a cabo estrategias, para que las respuestas se entregue oportunamente, teniendo en cuenta el tiempo que se lleva la digitalización.
- Se reitera la importancia de identificación de riesgo del proceso, para definir controles para un posible riesgo transversal de Atención extemporánea y/o imprecisa a los usuarios internos o externos. La Oficina de Control Interno viene alertando sobre la necesidad de realizar el mapa de riesgos institucional, en varios informes.

### **MALVIS MUÑOZ MORALES**

Jefe Oficina Control Interno