

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 1 de 6	

**INFORME SEMESTRAL SOBRE ATENCIÓN, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
 (Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción)
 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.**

Periodo Evaluado: Julio - diciembre de 2021

Fecha de Elaboración: 17/02/2022

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo previsto en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", la Oficina Asesora de Control Interno presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias - PQRS que presentan los usuarios, ante el Hospital Local de Aguachica ESE. En el documento se muestra las cifras de las peticiones presentadas en los diferentes Buzones en las tres sedes con que cuenta el Hospital y la Oficina de "Siau" dispuestos para el trámite de la PQRS y de acuerdo a la atención dada, se presentan las estadísticas resultantes, evidenciando el fin de resolver las solicitudes realizadas, dando cumplimiento a las normas que regulan el proceso y ofreciendo satisfacción al ciudadano frente a los servicios e información solicitada. El informe contiene el seguimiento al trámite de las PQRS recibidas y atendidas por Hospital Local de Aguachica ESE, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2021, en el cual se evalúa la atención prestada y se verifica la oportunidad en resolver las peticiones presentadas por los usuarios. Así mismo, se realizan recomendaciones a la gerencia y a los responsables de los procesos, con el fin de mejorar la prestación de servicio a los usuarios.

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".



Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 2 de 6	

Artículo 53°.- [Derogado por el art. 96. Ley 617 de 2000](#) En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas 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. **Ver:**

Artículo 32 [Ley 60 de 1993](#) [Ley 87 de 1993](#) **Artículos. 43 y ss Ley 142 de 1994.**

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.

ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso referente al sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas durante el periodo comprendido entre enero - junio de 2021, 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 el Hospital Local de Aguachica E.S.E.

PROCESOS INVOLUCRADOS

EL Hospital Local de Aguachica E.S.E., 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 de San Eduardo e Idema, 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 segundo periodo (julio - diciembre) de 2021, de acuerdo a la información diligenciada por los usuarios a



Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 3 de 6	

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.

PQRS 2 PERIODO DEL AÑO 2021

Tal como se observa a continuación, en el segundo período de 2021 se presentaron PQRS depositadas en los buzones ubicados en las diferentes sedes o servicios con que cuenta la Institución, regresaron las Peticiones, Quejas (PQRS), Reclamos y Sugerencias, debido a la presencialidad en los servicios 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:

NUMERO DE PQRS SEGUNDO PERIODO DE 2021 BUZON DE SUGERENCIA																								
SERVICIO	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
CONSULTA EXTERNA SEDE BARAHOJA	0	3	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	9	0	0	0	2	0	0
URGENCIAS SEDE BARAHOJA	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA SAN EDUARDO	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0
CONSULTA EXTERNA IDEMA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0
TOTAL	0	5	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	13	0	0	0	7	0	0

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 4 de 6	



Para el segundo semestre del año 2021 fueron radicadas **32** quejas a los diferentes servicios de la institución, identificando que las áreas con mayor volumen de quejas en primer lugar está, consulta externa de la sede Barahoja con **21**, seguido del servicio de consulta externa de la sede Idema con **6**, consulta externa de la sede San Eduardo **5**.

NUMERO DE PQRS SEGUNDO PERIODO DE 2021 OFICINA SIAU																								
SERVICIO	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
CONSULTA EXTERNA SEDE BARAHOJA	35	7	0	0	28	10	0	0	23	11	0	0	28	1	0	0	21	2	0	0	24	3	0	0
URGENCIAS SEDE BARAHOJA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA SAN EDUARDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA IDEMA	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	35	7	0	0	28	10	0	0	23	11	0	0	28	1	0	0	21	2	0	0	24	3	0	0

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 5 de 6	



Para el segundo semestre del año 2021 fueron radicadas **34** quejas a los diferentes servicios de la institución, solo en la sede del Barahoja, porque es en esta sede donde se encuentra ubicada la oficina de “SIAU”., también se encuentran **159** peticiones en los diferentes servicios presta la sede Barahoja, debidamente analizadas y que en la mayoría fueron resueltas.

RECOMENDACIONES

debe 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. para mejorar en la prestación de los diferentes servicios y así disminuir las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

- Brindar capacitación a los responsables del registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos existentes en la entidad, con el fin de agilizar el trámite y cumplir con oportunidad y calidad la gestión a las PQRSD.
- Realizar la atención oportuna por las PQRSD recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos establecidos por la Ley y la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Establecer un mecanismo adecuado a través de una herramienta tecnológica, para que la Oficina Asesora de Control Interno obtenga la información completa que requiere para la realización de los seguimientos de las PQRSD.

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 6 de 6	

- Cumplir oportunamente con los reportes de información a la Oficina Asesora de Control Interno por parte de las sectoriales, para garantizar la calidad y oportunidad de los seguimientos al trámite de las PQRSD.

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.

Atentamente,

ALBA ROSA GALVIZ QUINTERO

Asesor De Control Interno
Hospital Local De Aguachica