	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 1 de 7	

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 a Diciembre de 2023

Fecha de Elaboración: 10/01/2024

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo 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. Así como también se referencia en el decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos.

Dando cumplimiento a la obligación establecida en el Art. 76 del Estatuto Anticorrupción para las Oficinas de Control Interno de hacer seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular y a las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento al proceso de Atención al Ciudadano.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 2207 de 2022, "Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020".
- Circular interna 074 de 2022, "Términos para responder PQRS/ Ley 1755 de 2015"




Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5651854 - 5656839

Aguachica - Cesar

www.hospitallocalaguachica.gov.co

coninterno@hospitallocalaguachica.gov.co

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 2 de 7	

- Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
- Decreto 1755 de 2015 "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".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- 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 14 Capítulo III de la Ley 790 de 2002, "Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al presidente de la República".

METODOLOGÍA

La oficina de Control Interno, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta a la Gerencia del Hospital Local de Aguachica ESE, el informe semestral de evaluación y seguimiento a las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, durante el segundo semestre del año 2023.

Es importante resaltar, que la información expuesta corresponde a los datos suministrados por la Líder del proceso de Atención al Ciudadano, oficina de Calidad y la Gerencia del Hospital y que los mismos fueron obtenidos de los buzones de sugerencias de cada sede del hospital como de los recibidos en la Oficina "SIAU" del Hospital Local de Aguachica ESE.

De igual manera, se realizó una revisión de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo a la Ley N° 2207 del 17 de mayo de 2022, que modifica el Decreto legislativo 491 de 2020 y que especifica los tiempos de respuesta de la siguiente manera:

- Petición general: 15 días hábiles.
- Documentos e información: 10 días hábiles.
- Consulta: 30 días hábiles.




Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5651854 - 5656839
Aguachica - Cesar

www.hospitallocalaguachica.gov.co

coninterno@hospitallocalaguachica.gov.co

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 3 de 7	

En el contenido del presente documento, se relaciona la información consolidada de las actividades realizada, e igualmente se establecen recomendaciones con el fin de que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio de los usuarios.

OBJETIVOS

Objetivo General: Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano.

Objetivo 1: Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por el Hospital Local de Aguachica E.S.E a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRDS segundo semestre del año 2023.

ALCANCE


La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía al Hospital Local de Aguachica E.S.E durante el período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre 2023 por la oficina de Atención al Ciudadano.

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, sede Barahoja, Sala de espera de Urgencias, y las sedes de San Eduardo e Idema, que es vigilado y revisado periódicamente por el asesor de 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 2023, 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.

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 4 de 7	

PQRS 2 SEMESTRE DEL AÑO 2023

Tal como se observa a continuación, en el segundo semestre de 2023 se presentaron PQRS depositadas en los buzones ubicados en las diferentes sedes o servicios con que cuenta la Institución y tal como se evidencia en la siguiente tabla, los usuarios que hicieron uso de los servicios del HLA, radicaron 52 quejas en total en el periodo comprendido entre julio y diciembre del 2023. Estas quejas están principalmente relacionadas con la prestación del servicio, tiempos de espera, entre otros.

MES	PETICIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
JULIO	0	16	0	0	0
AGOSTO	0	14	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	2	0	0	0
NOVIEMBRE	0	8	0	0	0
DICIEMBRE	0	12	0	0	0
TOTAL	0	52	0	0	0

Tabla 1. Relación de PQRSF Segundo semestre 2023.

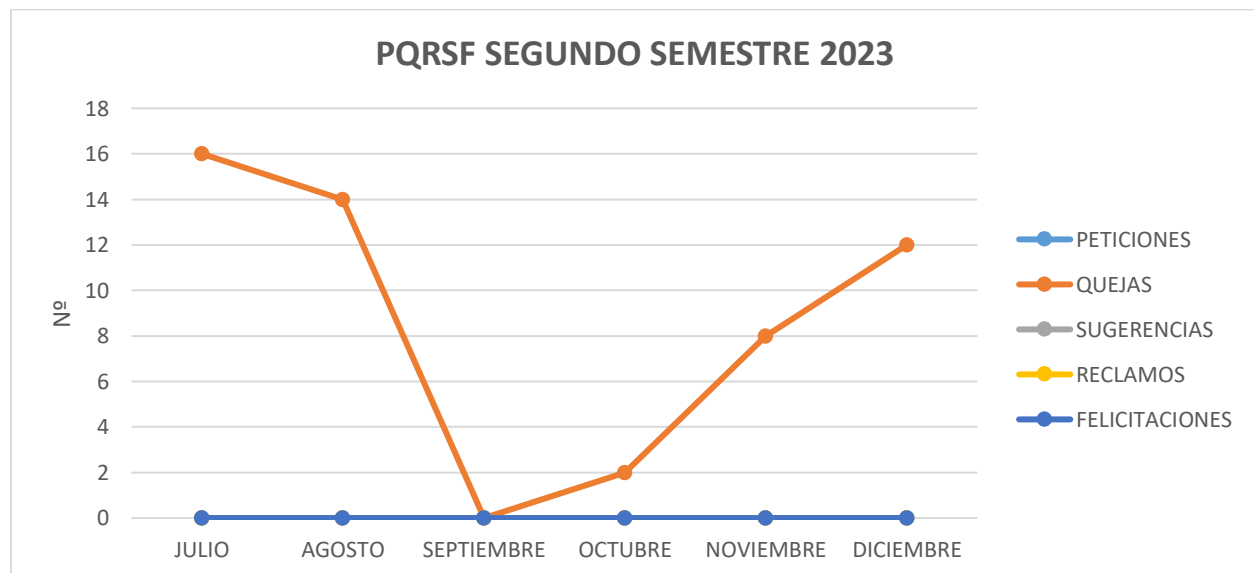



Gráfico 1. PQRSF segundo semestre 2023

Para el primer semestre del año 2023 fueron radicadas 72 (PQRSF) a los diferentes servicios de la institución, identificando que las áreas con mayor volumen de quejas en primer lugar están, consulta externa de la sede Barahoja con 58 (PQRSF), seguido del servicio de urgencias de la sede Barahoja con 4 (PQRSF), en tercer lugar, la consulta

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 5 de 7	

externa de la sede Idema con 4, (PQRSF) y seguido el servicio de Urgencias con 6 (PQRSF).

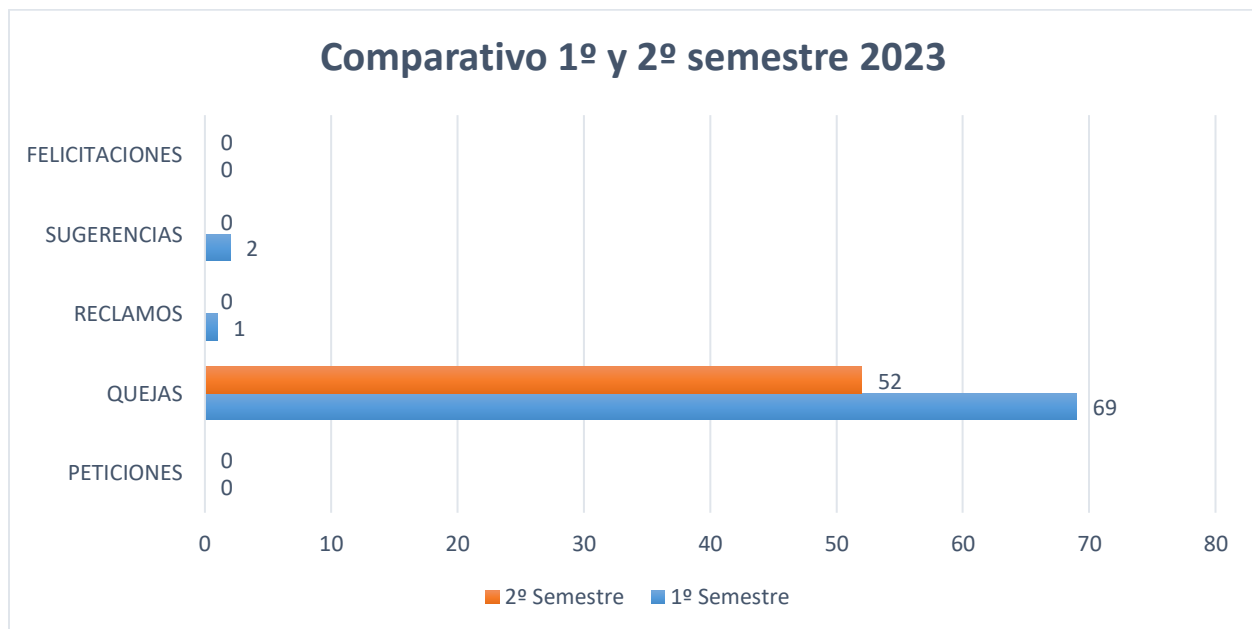



Gráfico 2. Comparativo 1º y 2º semestre 2023

Aunque se observa una disminución entre el primer y segundo semestre (Gráfico 2) de 17 quejas aproximadamente, podemos deducir desde la OCI, que es la manifestación más recurrente entre los usuarios que hacen uso de los servicios e instalaciones de la entidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la institución organizar el tema de PQRS a través de la adquisición de Software líder en este tema y que sea la herramienta dispuesta por parte de la entidad para el manejo de las PQRS, por ello y al ser el sistema de gestión documental, es importante no solo cargar el (los) oficio (s) donde se brinda respuesta, sino también, los soportes de envío de la misma. Esto no solo permite evidenciar una respuesta oportuna al ciudadano dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad, sino que a su vez evita un posible desgaste administrativo.

Se recomienda al proceso de atención al ciudadano generar un plan de tratamiento para lograr el 100% de respuestas oportunas y en términos, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de 2015, Decreto 1082 de 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, numeral 3.

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 6 de 7	

Además, 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, reclamos y sugerencias de los usuarios.

Brindar capacitación permanente 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 PQRS.

Realizar la atención oportuna por las PQRS recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos establecidos por la Ley y la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada para este tema en el Hospital Local de Aguachica ESE

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.

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, toda vez que no se está dando cumplimiento a los informes trimestrales que deben ser enviados a esta dependencia.


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, pero se evidencia que no genera un radicado para el usuario al momento de establecer la PQRS y por ende el usuario no puede hacer seguimiento, quedando supeditado a la respuesta por parte del área encargada.

Exhortamos al cumplimiento de la apertura de buzones según cronograma estipulado.

CONCLUSIONES

Es de notar que la función primordial al realizar este informe es de aportar al mejoramiento continuo de la entidad y detectar las debilidades frente al proceso de PQRSD.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno (OCI) tiene como fuentes de información la suministrada por parte de la dependencia de Servicio al Ciudadano "SIAU", Oficina de Calidad y la Gerencia del Hospital Local donde se

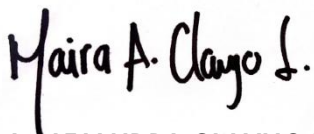
	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 7 de 7	

recopilan todas las peticiones ingresadas a través de los distintos canales por el cual se reciben todas la PQRS como formulario PQRS y buzones.

La Oficina de Control Interno (OCI) y como segunda línea de defensa realizará un seguimiento mensual a las PQRSD generando alertas a la primera línea de defensa de la PQRS que están próximas a vencerse y las que están vencidas, con el fin dar oportunidad de reacción y generando con los responsables de los procesos que conlleven a un mejoramiento continuo de la entidad y con ello fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

La oficina de Control Interno del Hospital Local de Aguachica ESE, presenta este informe de manera semestral, atendiendo a la obligación legal señalada en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Atentamente,



MAIRA ALEJANDRA CLAVIJO LEMUS

Asesor Control Interno

Hospital Local de Aguachica