

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OFI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 1 de 8

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 2024.

Fecha de Elaboración: 23 de enero de 2025.

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Hospital Local de Aguachica ESE y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos la ESE, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12º. Funciones de los auditores internos, literal j, “Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.”
- 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”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OFI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 2 de 8

- 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 76.
- Ley 1952 de 2019 "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"

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 2024.

Es importante resaltar, que la información expuesta corresponde a los datos suministrados por los líderes del proceso de Atención al Ciudadano 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

Se evidencio que el hospital local de Aguachica ESE NO está aplicando estos tiempos de respuesta, en la totalidad de PQRSD tramitadas.

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.

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OFI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 3 de 8

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso referente al sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas durante el periodo comprendido entre julio-diciembre de 2024, 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 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, sede Barahona, Sala de espera de Urgencias, y las sedes de San Eduardo e Idema, que es vigilado y revisado periódicamente por el líder de la Oficina SIAU y la Asociación de usuarios; se incluyen también los procesos de atención a los pacientes en los distintos servicios que presta la institución. Adicionalmente, se revisa el procesos de gestión documental el cual se da a través de ventanilla única, gerencia y la oficina jurídica.

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 2024, de acuerdo a la información diligenciada por los usuarios a través de los buzones ubicados en las diferentes sedes, la recepción directa realizada

 <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 4 de 8	

por la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario y áreas de servicios para tal fin como lo es la Ventanilla Única.

PQRSDF POR DEPENDENCIAS

Tal como se observa a continuación, en el segundo semestre de 2024 se presentaron PQRS depositadas en los buzones ubicados en las diferentes sedes o servicios con que cuenta la Institución, se evidencia el incremento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), debido a la completa 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**), Sugerencia (**S**) o Felicitación (**F**) así:

Dependencia	Recibidas	Enviada	Interna
Almacén	2	0	4
Cartera	43	50	1
Consulta Externa Médica	86	3	9
Contabilidad	0	0	1
Control Interno	0	0	8
Facturación	0	0	2
Gerencia	156	104	83
Laboratorio Clínico	0	0	2
Mantenimiento	0	0	2
Odontología	9	0	2
Calidad	0	0	2
Oficina Jurídica	14	0	23
Presupuesto	0	0	8
Promoción y prevención	38	0	4
SIAU	3	0	4
Sistemas de información y comunicación	1	0	6
Subgerencia	811	10	116
Talento Humano	38	5	19
Urgencias	4	6	11
Vacunación	5	0	1

Tabla 1. Radicado por dependencia. Elaboración propia basado en datos de Ventanilla Única.

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código Versión Descripción Fecha	OCI-210-OFI 01 Oficios 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 5 de 8	

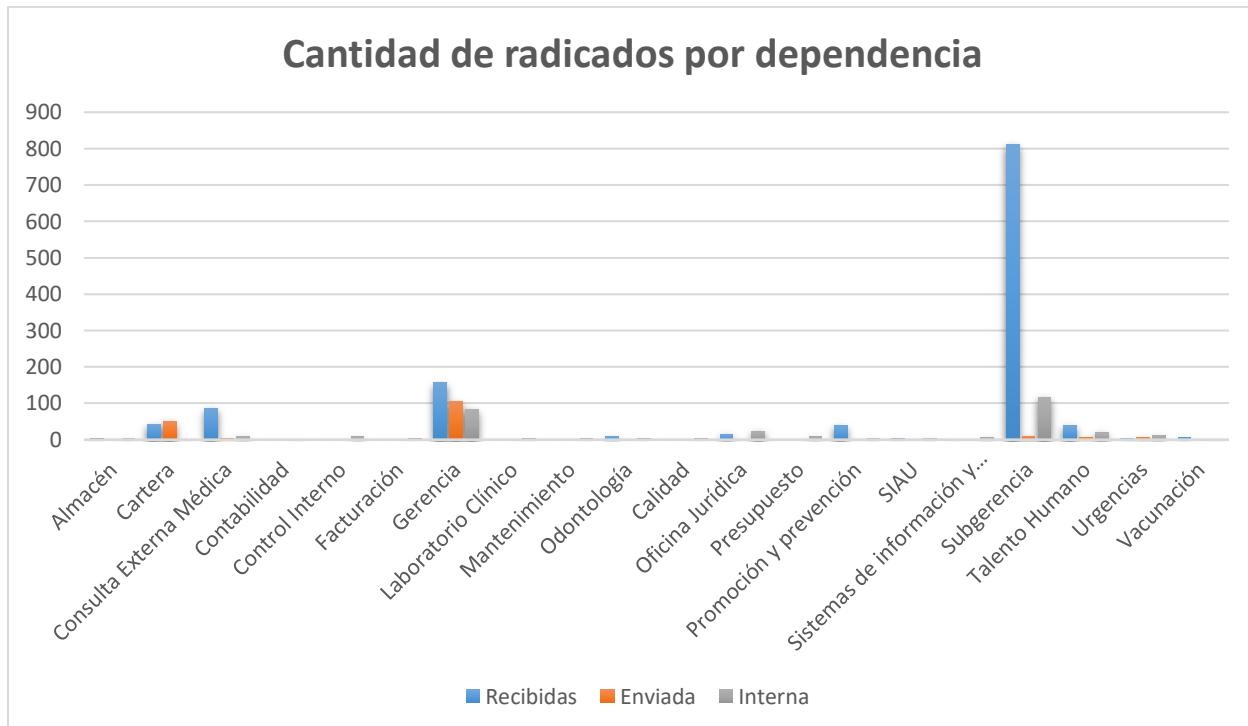


Gráfico 1. Radicado por dependencia. Elaboración propia basado en datos de Ventanilla Única.

Para el segundo semestre de 2024, la Subgerencia Administrativa y Financiera tramitó el 67% de las PQRSDF de la entidad a través de la ventanilla unidad.

A la fecha de presentación del informe, Ventanilla única certifica que no existen radicados vencidos de ninguna de las dependencias.

PQRSDF TRAMITADAS EN SIAU

La identificación de PQRSDF de la entidad a través de la oficina SIAU se realiza mediante los buzones de sugerencias y el tratamiento que se otorga por medio de la oficina de manera directa, lo que permite tramitar inmediatamente las diferentes PQRSDF que se puedan presentar por prestación del servicio.

Durante el periodo de análisis se identificaron un total de 42 quejas que corresponden o tiene que ver con los servicios que presta la ESE, clasificados de la siguiente manera:

 NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código Versión Descripción Fecha	OCI-210-OFI 01 Oficios 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 6 de 8	

Tipo de Queja	Nº Quejas
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta medicina general	25
Trato deshumanizado por médicos	8
Falta de oportunidad para la prestación del servicio de laboratorio clínico	8

Tabla 2. Quejas radicadas por servicio. Elaboración propia basada en datos SIAU.

Lo anterior, permite evidenciar una mejora sustancial respecto al semestre anterior, donde se presentaron 87 quejas.

Las temáticas entorno a las peticiones recaen sobre la asignación de citas por servicios.

En cuanto a las felicitaciones, la oficina SIAU reportó 5 en su totalidad para el segundo semestre de la vigencia evaluada.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la institución organizar el tema de PQRS a través de la puesta en marcha del Software líder en este tema dentro de la entidad, el cual ya se encuentra obtenido y, que sea la herramienta dispuesta por parte de la entidad para el manejo de las PQRSDF, 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 y grupos de valor dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad, sino que a su vez evita un posible desgaste administrativo.

Garantizar por parte del Líder de Servicio al Ciudadano la adecuada clasificación de las PQRSDF. - Reforzar el manejo y el trámite que se le debe dar a cada una de las PQRSDF, capacitando a los usuarios en la tipología de PQRSDF y crear una conciencia respecto al trámite que se le debe dar a cada PQRSDF el cual debe ceñido a la normatividad vigente, en cuanto a lo exigido por la ley 1755 de 30 de junio de 2015 y las Resoluciones 265 de 2016 y 086 de 2017 que reglan dicho trámite internamente.

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 y reclamos de los usuarios.

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
	CONTROL INTERNO	Página 7 de 8

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 PQRSDF 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.

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 da un radicado y el usuario no puede hacer seguimiento al mismo (PQRSDF).

La entidad debe implementar el mecanismo de evaluación de percepción a través de encuestas.

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 PQRSDF.

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" y Ventanilla Única, donde se recopilan todas las peticiones ingresadas a través de los distintos canales por el cual se reciben todas la PQRSD como formulario PQRSD y buzones. Pero se pudo evidenciar que no se están teniendo en cuenta las PQRSD que instauran a través de la página web, correo electrónico, correo certificado, vía telefónica.

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código Versión Descripción Fecha	OCI-210-OI 01 Oficios 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 8 de 8	

La Oficina de Control Interno (OCI) y como tercera línea de defensa seguirá realizando un seguimiento trimestral a las PQRSD generando alertas a la primera y segunda línea de defensa de la PRQSD 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.

A su vez, es importante establecer mecanismos de respuesta para las PQRSF anónimas radicadas ante la entidad, dado que de igual forma se les debe dar trámite.

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 De Control Interno
 Hospital Local De Aguachica