	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: Enero a junio de 2023

Fecha de Elaboración: 18/04/2023

INTRODUCCIÓN


De acuerdo con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y En atención a lo establecido en el artículo 76 de la 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", la oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital Local de Aguachica, presenta a la Gerencia el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, correspondiente al Primer semestre de la vigencia 2022, dando a conocer el tipo de solicitud presentada, la distribución de las mismas conforme al origen, el tipo de solicitud presentada, número de solicitudes recibidas y tramitadas, respuesta y tiempos de respuesta a las solicitudes, medios de recepción, y variación en la recepción de las solicitudes con respecto al periodo inmediatamente anterior; teniendo en cuenta para el efecto la información que logro ser recopilada.

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"
 - 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"



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 8	

- Ley 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 primer semestre del año 2022.

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

Se evidencio que el hospital local de Aguachica ESE NO está aplicando estos tiempos de respuesta.

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
	CONTROL INTERNO	Página 3 de 8	

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.

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”.

Artículo 53º.- [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 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 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.

	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD		Código	OCI-210-OFI
			Versión	01
	CONTROL INTERNO		Descripción	Oficios
			Fecha	10-02-2017
			Página 4 de 8	

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 (enero - junio) 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.

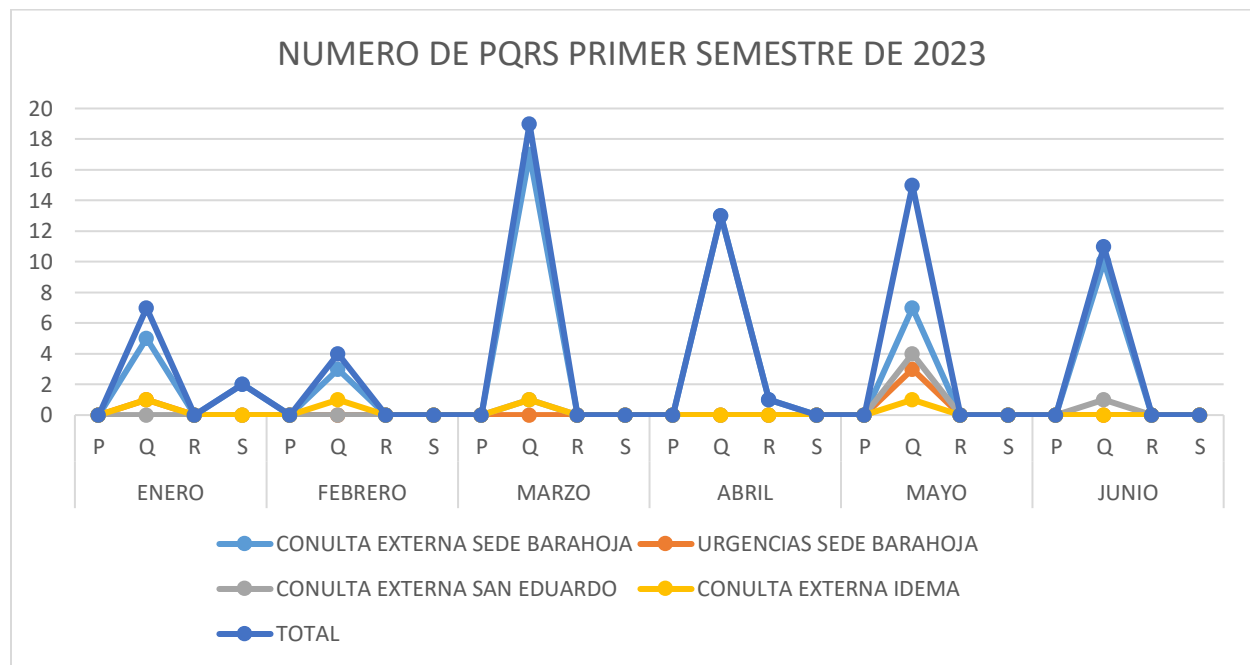
PQRS 1 SEMESTRE DEL AÑO 2023


Tal como se observa a continuación, en el primer semestre de 2023 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**) o Sugerencia (**S**) así:

NUMERO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2023																								
SERVICIO	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	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	5	0	2	0	3	0	0	0	17	0	0	0	13	1	0	0	7	0	0	0	10	0	0

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

URGENCIAS SEDE BARAHOJA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA SAN EDUARDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0
CONSULTA EXTERNA IDEMA	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	7	0	2	0	4	0	0	0	19	0	0	0	13	1	0	0	15	0	0	0	11	0	0



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

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

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.

Garantizar por parte del Líder de Servicio al Ciudadano la adecuada clasificación de las PQRS. - Reforzar el manejo y el trámite que se le debe dar a cada una de las PQRS, presentadas por los usuarios ante el hospital local de Aguachica ESE y crear una conciencia respecto al trámite que se le debe dar a cada PQRS 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.

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 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.



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 7 de 8	

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 (PQRSD).


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 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 evidencia que no se están teniendo en cuenta las PQRSD que instauran a través de la página web, correo electrónico, correo certificado, vía telefónica.

La Oficina de Control Interno (OCI) y como segunda línea de defensa realizara un seguimiento mensual a las PQRSD generando alertas a la primera 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.

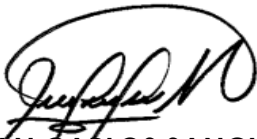
A pesar de que se encontraron varias respuestas fuera de los tiempos de ley de acuerdo a la información suministrada por Servicio al Ciudadano Veinticuatro (24) en total.

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

No se tiene clara la responsabilidad y la importancia de la respuesta a las solicitudes anónimas puesto que se evidenciaron atrasos en las respuestas de Veinticuatro (24) PQRS a junio 30 de 2023.

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,



JUAN CARLOS SANCHEZ MURIEL

Asesor De Control Interno (E)
Hospital Local De Aguachica