

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	Código      OCI-210-OFI Versión      01 Descripción      Oficios Fecha      10-02-2017
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:** Enero a junio de 2024  
**Fecha de Elaboración:** 31/07/2024

### 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 2024, 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"
- 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 2024.

Es importante resaltar, que la información expuesta corresponde a los datos suministrados por los líderes 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.**

En el contenido del presente documento, se relaciona la información consolidada de las actividades realizadas, e igualmente se establecen recomendaciones con el fin de

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD</b>	Código <b>OCI-210-OFI</b> Versión <b>01</b> Descripción <b>Oficios</b> Fecha <b>10-02-2017</b>
<b>CONTROL INTERNO</b>		Página 3 de 7

que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio de los usuarios.

## 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 enero - junio 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 Barahoa, 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, 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 primer periodo

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> NIT. 824.000.785-2	<b>EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD</b>	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
<b>CONTROL INTERNO</b>		Página 4 de 7	

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

### PQRSF 1 SEMESTRE DEL AÑO 2024

Tal como se observa a continuación, en el primer 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:

MES	TOTAL DE PQRSF	EN TRAMITE	RESPUESTA AL USUARIO
PRIMER TRIMESTRE			
ENERO	45	0	45
FEBRERO	5	0	5
MARZO	7	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>57</b>
SEGUNDO TRIMESTRE			
ABRIL	10	0	10
MAYO	10	0	10
JUNIO	10	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
<b>TOTAL POR TRIMESTRES</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>87</b>

**Tabla 1. Estado de PQRSF. Elaboración propia basado en datos SIAU.**

En la tabla 1, se refleja que, el índice de PQRSF encontradas durante el primer semestre del año 2024 en los buzones de sugerencias de la entidad e interpuestas en la oficina

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> NIT. 824.000.785-2	<b>EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD</b>	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
<b>CONTROL INTERNO</b>		Página 5 de 7	

del Servicio de información y atención al usuario se registraron 87 PQRSF, de las cuales 85 corresponden a Quejas, 2 a Felicitaciones y 1 Sugerencia, según datos suministrados por la Oficina SIAU. Es preciso destacar que a corte 30 de junio las PQRSF radicadas en la entidad completaron su trámite correspondiente.

Dentro de las principales quejas se encuentran las siguientes:

Durante el periodo de análisis se identificaron un total de 87 quejas que corresponden o tiene que ver con los servicios que presta la ESE, clasificados de la siguiente manera:

Tipo de Queja	Nº Quejas
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta medicina general	48
Trato deshumanizado por médicos	10
Falta de oportunidad para la prestación del servicio de laboratorio clínico	10
Falta de oportunidad para la prestación de servicios en urgencia	04
Deficiencias en la seguridad del paciente	07
Retraso en atención odontología	01
Servicio de caja	06
Servicio de salud pública	01

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

Adicionalmente, el reporte realizado por la Ventanilla Única, se identifica que no es posible estimar los tiempos de respuesta de las PQRSF, toda vez que no presenta fecha de respuesta a las diferentes solicitudes, por lo que se imposibilita el seguimiento a este proceso.

## 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 PQRSF, 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 PQRS. - Reforzar el manejo y el trámite que se le debe dar a cada una de las PQRSD,

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD</b>	Código      OCI-210-OFI Versión    01 Descripción Oficios Fecha      10-02-2017
<b>CONTROL INTERNO</b>		Página 6 de 7

capacitando a los usuarios en la tipología de PQRSF y crear una conciencia respecto al trámite que se le debe dar a cada PQRSF 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 PQRSD.

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.

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.

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

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.

La Oficina de Control Interno (OCI) y como segunda línea de defensa seguirá realizando un seguimiento trimestral 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.

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