

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	04
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04-JUN-2022
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 1 de 8

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS – DEL PRIMER SEMESTRE 2022 EN LA E.S.E. H.N.S.D.C. DE GUAMAL MAGDALENA**

### **INTRODUCCIÓN**

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen en el marco del cumplimiento legal, como lo emana la Ley 1474 de 2011, Art. 76 "*oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias 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.

Igualmente la Oficina Asesora de Control Interno dentro de las funciones asignadas en la ley 87 de 1993 y de la Ley 1474 de 2011, en el Art. 76 Estatuto Anticorrupción realizó seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la **E.S.E. H.N.S.D.C.** de acuerdo al consolidado entregado por la Oficina SIAU, con el fin de plantear observaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con los usuarios y la comunidad en general.

Para el seguimiento en mención se toma como fuente de información las peticiones ingresadas a través de los canales de servicio: correo o link PQRS de la página del hospital, correo postal y/o certificado, formulario PQRS en atención al ciudadano, buzones y las radicadas personalmente sugerencias presentadas ante la entidad, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2022.

### **DEFINICIONES.**

**Petición:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el usuario tiene derecho a presentar a la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena

**Queja:** Medio por el cual el usuario coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

**Reclamo:** Medio por el cual el usuario exige su derecho en relación al servicio prestado.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	04
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04-JUN-2022
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 2 de 8

**Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso o procedimiento, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Felicitación:** Manifestación de reconocimiento o logro alcanzado por una persona o entidad.

### ALCANCE

Realizar seguimiento a la oficina de atención al usuario y verificar el tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las Felicitaciones en la **E.S.E. H.N.S.D.C.**, correspondiente al periodo del primer semestre de la vigencia 2022 (1 de enero a 30 de Junio) igualmente, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados, con la responsabilidad de todos y cada uno de los funcionarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena.

La ESE cuenta con la Oficina del SIAU, la cual se creó de conformidad con lo estipulado en el Capítulo II del Decreto 1757 de 1994, el cual establece que las entidades promotoras de salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud. De conformidad a lo anterior la oficina del SIAU de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, en sus informes trimestrales, establece, que la entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

CANAL	MODO DE CONTACTO	FUENTE DE INFORMACION
<b>Físico</b>	Atención y recepción de escritos y/o documentos en forma presencial, en la Oficina de Atención al Usuario <b>SIAU</b> , ubicada en la entrada principal, lugar de consulta externa de la entidad.	

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	04
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04-JUN-2022
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 3 de 8

<b>Buzones de PQRS</b>	Se encuentran ubicados en consulta externa, hospitalización y urgencias y señalizados para que los usuarios tengan un fácil acceso a estos y puedan manifestar a través de estos su solicitud. Son abiertos cada 15 días.	
<b>Call Center</b>	Para garantizar la calidad en la prestación de servicios, <b>Call Center</b> con extensiones para citas médicas, servicio de urgencias, consulta externa y administrativa.	
<b>Telefónico</b>	Línea celular de la oficina de Sistema de Información y atención al usuario <b>SIAU</b> Número 310-6776755 disponible en horario de oficina.	
<b>Virtual</b>	El correo electrónico <a href="mailto:siau@hospitalquamalmagdalena.gov.co">siau@hospitalquamalmagdalena.gov.co</a> , y la página web Institucional.	
<b>WHATSAPP y FAN PAGE INSTITUCIONAL</b>	Redes sociales; Línea de whatsapp 300-467- 9906. Disponible de lunes a viernes en horas Hábiles, Fan Page E.S.E. Hospital "Nuestra Señora del Carmen" de Guamal	

Es fundamental definir un canal de atención para la gestión de las PQRS, ya que permite canalizarlas y dar respuesta al usuario de manera oportuna. (Acceso: será fácil para todos los usuarios el reporte de la PQRS el canal se debe monitorear que si funcione).

Es por ello que los funcionarios que están a cargo de la oficina de atención al ciudadano u oficina del SIAU, deben cumplir con las normas tal cual como lo establece la ley y el manual de funciones, y responsabilidades en brindarle una excelente atención al usuario.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	04
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04-JUN-2022
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 4 de 8

Accesibilidad al Servicio: Es la condición que relaciona la población que necesita servicios de salud, con el sistema de prestación de servicios, referente a este eje puede indicarse que corresponde a la capacidad de los usuarios de buscar y obtener atención, garantizar que la atención a los ciudadanos sea oportuna e integral.

## OBJETIVO

Verificar el estricto cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1474 de julio 12 de 2011, en el Art. 76, la cual exterioriza lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la Atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

## METODOLOGÍA

Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación

## COMPONENTES DEL INFORME

- ❖ Atención a las peticiones Recepcionadas a través de línea whatsapp, línea celular y losbuzones PQRS y oficina SIAU.
- ❖ Atención a las peticiones recibidas a través de correo electrónico institucional y página web institucional.
- ❖ Atención de quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción.
- ❖ Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

Es así como la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU de la E.S.E. Hospital Nuestra señora Del Carmen se ha convertido en una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida a través de los buzones de PQRS ubicados en los diferentes espacios de la institución. Son manifestaciones hechas por los usuarios en alguna de las siguientes formas: Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos o Felicitaciones.

Así mismo en la Oficina de Atención al Usuario se realizan actividades específicas como:

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	04
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04-JUN-2022
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 5 de 8

- La atención y orientación al usuario
- La gestión de reclamos, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones
- Monitoreo a la satisfacción del usuario.

### **Atención a las peticiones recepcionada a través de línea whatsapp, línea celular y los buzones PQRS y oficina SIAU**

Se hizo la verificación que dentro del período objeto de evaluación de enero – junio 2022, la E.S.E., obtuvo un comportamiento en relación a la gestión de las peticiones de la siguiente manera:

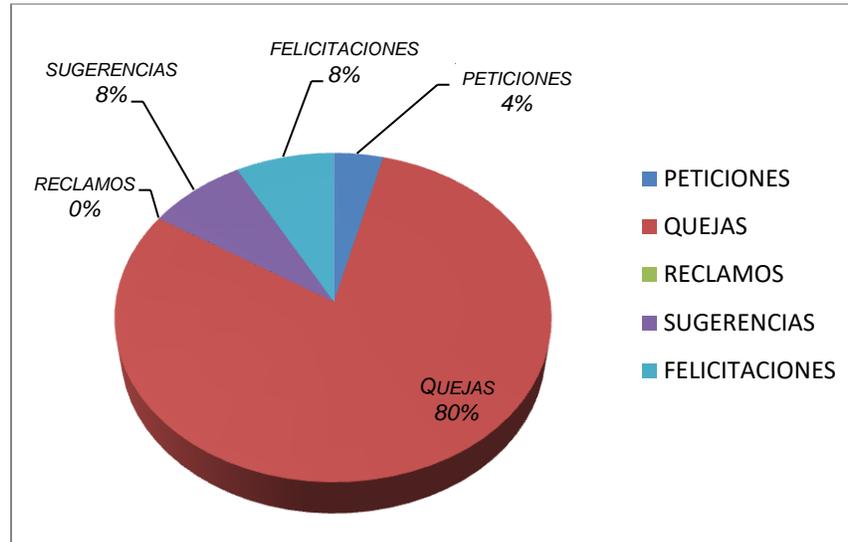
#### **Entradas de las PQRS: (a través de la oficina de Atención al Usuario)**

El reporte generó la entrada de 25 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

NOVEDADES	ENER	FEBR	MAR	ABRI	MAY	JUNI	TOTAL
Peticiones	0	0	0	1	0	0	1
Quejas	1	3	7	4	3	2	20
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	2	0	0	0	2
Felicitaciones	0	0	0	0	0	2	2
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	25

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	04
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04-JUN-2022
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 6 de 8

### COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022



Fuente: Oficina SIAU

Realizado el seguimiento a este proceso se observa que en este primer semestre 2022 las quejas y asignación de citas de consulta externa son las que reciben mayor número de peticiones.

Area o servicio	Novedad				
	P	Q	R	S	F
Urgencia		5			2
Hospitalización					
Asignación de citas consultaexterna		5		6	
Protección específica y Detección temprana (crecimiento y desarrollo)					
Atención extramural					
Servicios generales		2		4	
Odontología		1			
<b>Total</b>		<b>13</b>		<b>10</b>	<b>2</b>

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	04
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04-JUN-2022
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 7 de 8

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Además de las recomendaciones descritas a lo largo del presente informe pormenorizado de las PQRSF, tanto para el proceso de SIAU y Secretaría de Gerencia, se realizan las siguientes:

1. Se recomienda la eficiente continuidad en el funcionamiento del link de PQRS de la página web de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.
2. Es oportuno, que la entidad fortalezca de manera coordinada la matriz de seguimiento a todas la PQRSF, que son radicadas por los diferentes medios, el cual incluyen a todas y cada uno de los procesos, con el fin de que se controle el tiempo de respuesta de conformidad a los plazos estipulados por Ley y su contenido.
3. Se recomienda a la líder de la oficina de Atención al Usuario o quien haga sus veces, realice revisión permanente al correo de Atención al Usuario por donde actualmente están ingresando las PQRSF que deben registrarse a través del link de la web, con el fin de establecer un autocontrol y asegurar la emisión de respuesta de fondo, así como también efectúe el seguimiento respectivo a cada una de las áreas o procesos donde fueron re direccionadas para el trámite.
4. Una vez más se recomienda, realizar informes pormenorizados de la gestión realizada por la oficina de Atención al Usuario en cuanto a las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y que se aborden en los comités institucionales con participación del equipo directivo con el fin de que se puedan tomar decisiones tendientes al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios del Hospital.
5. Se recuerda que la apertura a los buzones debe ser cada ocho (8) días, con el fin de tener oportunidad en el trámite de las PQRS, así como también dejar registro de la fecha de apertura, de las personas que participan, el número de PQRSF encontradas en cada buzón, con el propósito de dejar evidencias de su gestión y efectuar un control efectivo a las PQRSF. De igual manera se recomienda rediseñar el formato de PQRSF de los buzones, con el fin de incorporar un espacio para el trámite dado por SIAU a cada PQRS.
6. Se recomienda que, cuando existan quejas que involucren a funcionarios y/o contratistas del Hospital, por malos tratos y/o mala prestación del servicio, el equipo directivo hará saber a los mismos, con el fin de que se tomen las respectivas correcciones, realizando el seguimiento a los implicados.
7. Se recomienda fomentar el uso del buzón de PQRS, como también de los aplicativos

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	<b>VERSION:</b>	04
	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	04-JUN-2022
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 8 de 8

dispuestos en la página web para la recepción de las PQRSF, dándolas a conocer a la comunidad, como mecanismos efectivos de comunicación entre la administración del Hospital y los usuarios externos.

8. Se recomienda proyectar información a los usuarios en las diferentes salas de espera de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, sobre derechos y deberes, protocolos, contacto y demás información institucional de interés para el cliente interno y externo.
9. Se recomienda que, dentro del trámite y solución de las PQRS, se dé cumplimiento estricto a los términos de repuesta establecidos en la normatividad vigente, puesto que de ello depende la protección de los derechos fundamentales consagrados en la carta magna y tener presente que su violación conlleva a circunstancias que dan lugar a reclamaciones en escenarios judiciales.
10. Una vez más se recomienda crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
11. Nuevamente se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación, incluir en el mapa de riesgo el riesgo denominado "Incumplimiento legal". Lo anterior debido a que se continúa contestando peticiones de manera extemporánea.

**NILTON MAURICIO PEREZ LOZANO**  
 Jefe Oficina Control Interno