
	SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022				Código: FO-DG-730-11
					Fecha: 30-06-2022
					Versión: 02
					Página 1 de 9
FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME		Día: 01	Mes: Julio	Año: 2022	

Proceso	Proceso de Gestión de Atención y Servicio al ciudadano
Procedimiento :	SIAU - El Servicio de Información y Atención al Usuario
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s) :	Coordinadora SIAU – DANIELA GIRALDO ZAPATA
Objetivo de la Auditoría	Evaluar los sistemas de peticiones, quejas y reclamos del HOSPITAL SAN ANTONIO DE VILLAMARÍA durante lo que va corrido del año 2022, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la eficacia de los controles aplicables al proceso de gestión financiera y verificar el cumplimiento de las directrices normativas internas y externas aplicables. 2. Realizar seguimiento al tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la E.S.E HOPITAL SAN ANTONIO VILLAMARÍA, a través de los buzones de sugerencias, documentos escritos, solicitudes verbales o escritas; con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.
Alcance de la Auditoría:	Revisar el trámite que ha dado la Entidad al proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los usuarios internos y externos, durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2022.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1474 de 2011 (Art 75,76) Establece que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que al atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la E.S.E HOPITAL SAN ANTONIO VILAMARÍA, un informe semestral. • Constitución Política de Colombia – Art 23 “Toda persona tiene derecho a presentar pociiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución”. • 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 dispersiones”, artículo 12 literal i) Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal diseñe la Entidad correspondiente. • Ley 1755 del 30 de junio 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”.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre				
Día	30	Me s	06	Año 2022	Desde	30/06/2022	Hasta	01/07/2022	Día	01	Me s	07	Año	2022
						D/M/A		D/M/A						

MARCO NORMATIVO

- **Ley 1437 de enero de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 12 de julio 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.
- **Ley 87 de noviembre 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 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991** "Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los Derechos fundamentales.
- **Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.


	SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-DG-730-11
		Fecha: 30-06-2022
		Versión: 02
		Página 3 de 9

INFORME EJECUTIVO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno presenta informe semestral de Peticiones, Quejas y Sugerencias (PQRSD-F) correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022. El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRSD-F recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencia u oficinas. La **E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE VILLAMARÍA**, en concordancia con su Política de Transparencia y de acuerdo a su plataforma estrategia, gestiona y hace seguimiento a las PQRSD-F: estrategia de seguimiento que posibilita la gestión de la mejor continua, basados en los sistemas a autoevaluación y co-evaluación, donde se abren espacios de participación a la ciudadanía y la posibilidad de la autocrítica institucional.

En cumplimiento a lo consagrado en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, en el cual se establece que se debe "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que diseñe la entidad en desarrollo del mandato constitucional y legal, así como lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que en toda entidad pública, debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y teniendo en cuenta que corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, rindiendo a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular; es la razón por la cual se presenta el Informe semestral consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas y atendidas por la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022.

Para ello se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD-F presentadas ante la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría, durante el primer semestre de la vigencia 2022, discriminadas por modalidad de petición, canal, tipo de atención, dependencia que las tramitó y oportunidad de las respuestas, e identificación de las inconformidades o debilidades en la atención de los servicios.

	SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-DG-730-11
		Fecha: 30-06-2022
		Versión: 02
		Página 4 de 9

Se utiliza como fuente de información, los informes presentados por la Coordinadora de la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuarios SIAU, la cual está al frente de una Tecnóloga en Gestión de Procesos Administrativos en Salud.

CANALES DE ATENCIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría cuenta con canales de comunicación que facilitan el contacto de los usuarios con la entidad, para ello tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad:

CANAL	ATENCIÓN
PRESENCIAL Se orienta y brinda información al ciudadano para realizar cualquier trámite o solicitud, se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Villamaría Caldas, Carrera 6a N° 5 - 68
TELEFÓNICA Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, portafolio de servicios, campañas y eventos que la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría desarrolla, a través de su teléfono fijo	Conmutador: (096) 8770011 Línea Gratuita: 018000968515 Teléfonos: PBX (096) 8770111-8770126 FAX (096) 8771878 Para la atención y el registro de las manifestaciones, se direcciona la llamada a la persona responsable del SIAU, quien diligencia el formato correspondiente

ESCRITA

El canal de Ventanilla Única permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar trámites y pedir información relacionada con el quehacer institucional de la E.S.E.

Otro canal son los Buzones de Sugerencias

La ventanilla única se encuentra ubicada en la sede administrativa de la E.S.E.

Los buzones de Sugerencias están ubicados en los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y SIAU, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones y denuncias, sobre los temas de competencia del Hospital

VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicación.

A través de estos medios se brinda al usuario la información del portafolio de servicios, educación en cuanto a temas de salud, jornadas y actividades de promoción y prevención de las enfermedades y estilos de vida saludables, se publica información, sobre la gestión y las actividades ejecutadas por las diferentes dependencias para el cumplimiento de la misión Institucional.

Página web:

<http://www.hospitalsanantoniiovillamaria.gov.co>

Correo electrónico:

gerencia@hospitalsanantoniiovillamaria.gov.co

facebook@hospitalsanantoniiovillamariacaldasESE

Twitter@hospitalsav

Instagram: hospital_sav

YoutubehospitalsanantoniiovillamariacaldasE.S.E.Atención al Ciudadano:

siau@hospitalsanantoniiovillamaria.gov.co

Menú de contáctenos: Módulo de Atención al Usuario en página web para recibir las opiniones, solicitudes y/o consultas

Modulo sección izquierda página de inicio para recibir las solicitudes de mejoramiento frente a la atención recibida

PQRSD-F Recibidas por Canal de Atención

CANAL	CANTIDAD	PROCENTAJE
Buzones	24	%
Correo	2	7.69%
Página Web	0	92.31%
Total	26	100%


Durante el primer semestre de la vigencia 2022 fueron radicados en total 26 requerimientos en la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría, de los cuales 24 se efectuaron a través de los Buzones, siendo este el mecanismo o medio más utilizado por los usuarios para interponer sus PQRSD-F, por correo se interpusieron 2 requerimientos, mientras que presencial y a través de la página web de la entidad, no se hubo requerimiento ninguno.

Requerimientos Recibidos:

REQUERIMIENTO	Nº	%
Quejas	11	42.31%
Reclamos	1	3.85 %
Sugerencias	0	0%
Solicitudes	0	0 %
Felicitaciones	14	53.85%
Denuncias	0	0 %
TOTAL	26	100%

Analizadas las PQRSD-F recibidas mensualmente por Modalidad de Petición a través de los buzones, se puede observar lo siguiente:

MODALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	I SEM
Quejas	3	0	2	3	2	0	11
Reclamos	1	0	0	0	0	0	1
Solicitud	0	0	1	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	4	2	5	3	14
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	0	7	5	7	3	26

	SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-DG-730-11
		Fecha: 30-06-2022
		Versión: 02
		Página 7 de 15

Evidenciándose que el mayor número de requerimientos se encuentran agrupados en las 14 Felicitaciones que equivalen al 53.85%, seguida por 11 Quejas equivalentes al 42.31%, no se presentó ninguna sugerencia, petición o denuncia por actos de corrupción durante este período.

En el mes de marzo y mayo se concentra el mayor número de requerimientos ya que se presentan 7 Felicitaciones en cada uno del total de los 26 requerimientos registrados, seguido por el mes de abril con 5, enero con 4, mayo y junio con 3, en el mes de febrero no presentó ningún requerimiento.

A continuación, se detalla el total de PQRSD-F radicadas y asignadas a los servicios y/o dependencias de la E.S.E. Hospital San Antonio de Villamaría, durante el primer semestre de la vigencia 2022, discriminadas por modalidad:


Modalidad	Consulta Externa	Urgencias	Citas Médicas	Odontología	Administración	Facturación	Laboratorio Clínico	Total
Quejas	3	5			1	2	1	12
Reclamos								
Solicitud								
Felicitaciones	1	12	1					14
Total	4	17	1		1	2	1	26

Se puede observar que el mayor número de requerimientos se concentra en el servicio de Urgencias con 5 Quejas, seguido por el servicio de Consulta Externa con 3 Quejas, Facturación con 2 Quejas y los servicios de Administración y Laboratorio Clínico con 1 queja cada uno, mientras que en el servicio de odontología Y citas médicas no presentan ningún requerimiento.

El 53.85% de las Felicitaciones es por buena atención y buen trato, el 42.31% de las Queja por mala información, mala atención y cobro en Laboratorio Clínico, un 3.85% de 1 Reclamo presentado por aumento de costos en el Laboratorio, 8% por mal agendamiento en cita médica y un 8% sobre el mal funcionamiento de las redes telefónicas.

Respuesta a PQRSD-F Recibidas

Las respuestas dadas por los coordinadores de los diferentes servicios y/o dependencias a las quejas interpuestas por los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2022, solo una supera los 5 días establecidos para dar respuesta al usuario.

	SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-DG-730-11
		Fecha: 30-06-2022
		Versión: 02
		Página 8 de 9

Denuncias presentadas por los Usuarios

Dentro del semestre analizado no se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores y contratistas de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Villamaría.

PQRSD-F Trasladas a otra Entidad por no ser Competencia de la E.S.E.


Durante el primer semestre de la vigencia 2022, no fueron trasladadas a otras entidades PQRSD-F que no fueran competencia de la E.S.E. Hospital San Antonio de Villamaría.

CONCLUSIONES

La E.S.E Hospital San Antonio de Villamaría, cuenta con la Oficina de Atención a la entrada, en la cual se recibe la correspondencia y se da traslado a la dependencia requerida de la Entidad para el seguimiento y la respuesta a las peticiones, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Por lo anterior se considera que la E.S.E Hospital San Antonio de Villamaría, cumple con lo ordenado en el artículo 76 de la ley 144 de 2011 que establece "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, sugerencia y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

La Entidad cuenta con mecanismos que facilitan la recepción de las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas por sus clientes y usuarios, tales como: página web institucional, buzones de sugerencias, atención por parte de los funcionarios en la oficina de información ya atención personalizada en cada una de sus dependencias.

	SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2022	Código: FO-DG-730-11
		Fecha: 30-06-2022
		Versión: 02
		Página 9 de 9

RECOMENDACIONES

Nuevamente se reiteran las siguientes recomendaciones dadas desde el año inmediatamente anterior.

1. La entidad debería disponer de un manual de atención preferencial donde se establezcan los principios y elementos de la atención preferencial.
2. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 5° de la Resolución 1378 del 28 de abril de 2015, emanada del Ministerio de Salud y Protección Social, frente a la ventanilla especial de atención al adulto mayor, debidamente señalizada.
3. Se debe tener claridad frente a la definición o significado de petición, queja, reclamo, sugerencia y socializarlas con los usuarios.
4. Se debería implementar el plan de alta hospitalaria, con el objetivo de garantizar los tratamientos médicos, procesos ambulatorios, controles, recomendaciones, indicaciones y seguimiento del paciente. Además, se deberían establecer lineamientos sobre las políticas internas frente a los servicios de hospitalización y urgencias, los cuales deberían ser entregados de forma escrita a los usuarios antes de utilizar estos servicios.
5. Sería importante seguir en la búsqueda de estrategias que permitan al usuario recordar su cita.
6. Se deberían buscar estrategias que le permitan al usuario utilizar los canales de comunicación virtual.
7. Se deberían buscar estrategias que eviten el desvío de las llamadas direccionadas al área de facturación para otras dependencias.

Paola A. Restrepo

PAOLA ANDREA RESTREPO LONDOÑO
Jefe Oficina Control Interno