



E.S.E HOSPITAL
JOSÉ ANTONIO SOCARRÁS SÁNCHEZ
MANAURE - CESAR
Con humildad más cerca de ti.



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS –PQRSD-.

Período: Enero a Junio de 2021

Oficina de Control Interno
Manaure Balcón del Cesar, julio de 2021





INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRESENTADAS EN LA E.S.E HOSPITAL JOSÉ ANTONIO SOCARRÁS SÁNCHEZ.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Para la elaboración del informe se tomaron todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la E.S.E Hospital José Antonio Socarrás Sánchez, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto coherentemente; resultado de lo anterior, se generarán las recomendaciones a que haya lugar.

Para el seguimiento en mención se toma como fuente de información las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ingresadas a través de los canales de servicio: formulario PQRS, correo postal y/o certificado, buzón de sugerencias y las radicadas personalmente.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

Capítulo I- Atención a las peticiones recepcionadas en la entidad.

Capítulo II- Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de corrupción.

Conclusiones y recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno.



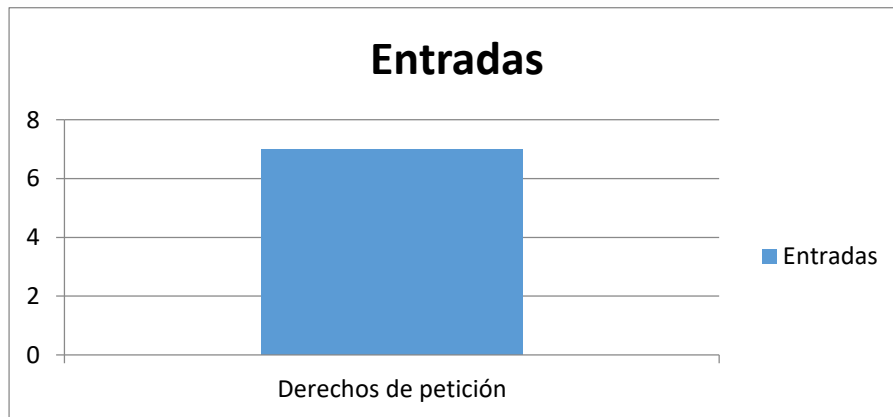


CAPITULO I

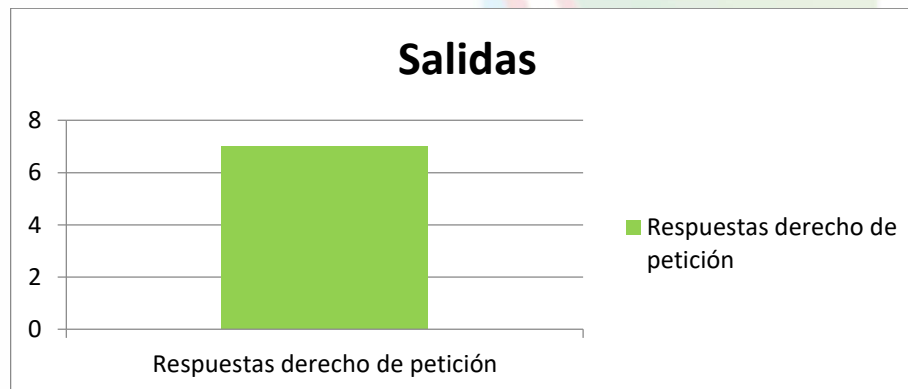
ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS EN LA ENTIDAD

De acuerdo con la información contenida en el formulario PQRS, correo postal y/o certificado, buzón de sugerencias y las radicadas personalmente en la E.S.E Hospital José Antonio Socarrás Sánchez, se pudo establecer que dentro del periodo evaluado, la entidad presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

- 1- Entradas de las PQRS:** En la entidad al consultar el expediente donde reposan las peticiones, se evidenció que hasta el 30 de junio de 2021 fueron radicadas siete (07) peticiones:



- 2- Salidas de las PQRS:** Conforme con los registros del mismo expediente, en el periodo objeto del presente seguimiento se dio trámite a un total de siete (07) peticiones, así:



Teniendo en cuenta lo reflejado en la gráfica, se registró la salida de respuesta al mismo número de peticiones que ingresaron en el semestre.





Es de anotar, que una vez llevado a cabo el seguimiento por parte de esta oficina, se observa que de las peticiones radicadas de entrada, se dio respuesta al mismo número de peticiones, lo cual obedece a un porcentaje del 100%.

- 3- **PQRDS con respuesta extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento se reporta que ninguna de las peticiones presentada fueron resuelta extemporáneamente, así:

N° DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	PROMEDIO DÍAS DE ATRASO
00	00

No obstante a lo anterior, recordar que es importante la implementación de un mecanismo de control en Jurídica, para evitar el incumplimiento legal en las respuestas a las peticiones y por ende la revisión periódica del mismo.

- 4- **PQRSD sin respuesta:** Una vez efectuada la consulta en los expedientes de cada una de las áreas que reciben PQRSD, se concluye que para el periodo no se presentaron peticiones sin respuesta.
- 5- **PQRSD por tipo de petición:** De acuerdo con el expediente consultado, se presentaron las siguientes clases de peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL RADICADOS
Petición de interés general o particular	04
Acciones judiciales	0
Petición información entre autoridades	0
Petición de documentos	03
Peticiones de solicitud de información	0
TOTAL	07

Se aprecia en el cuadro anterior que las peticiones que más se presentaron fueron las peticiones de interés general o particular, seguido de las peticiones con solicitud de documentos.





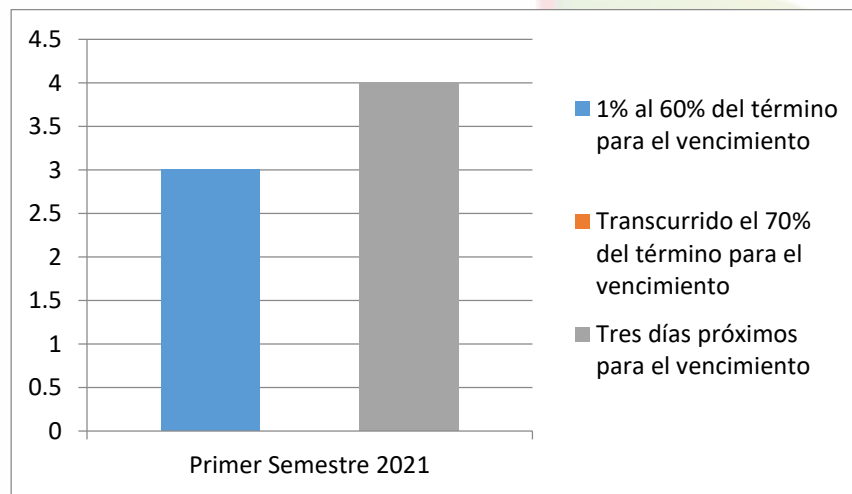
6- **Medio de recepción:** A continuación se presentan las estadísticas arrojadas por los expedientes, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios:

MEDIO DE RECEPCIÓN	N° PQRSD
E-mail o página web	0
Formulario PQRSD	0
Personal	07
Correo postal	0
TOTAL	07

7- **Verificación trámite a peticiones:** Con este seguimiento se tomaron todas las peticiones recibidas, revisando el tiempo (oportunidad) y materialidad de respuesta.

- **Tiempo de respuesta (Oportunidad):**

De las peticiones revisadas, se encontró que las respuestas fueron emitidas y entregadas dentro del término de Ley, a estas peticiones le dió trámite la oficina jurídica.



Teniendo en cuenta los resultados consignados anteriormente, en la ESE Hospital José Antonio Socarrás Sánchez para el primer semestre de la vigencia, a las peticiones presentadas les fueron emitidas sus repuestas dentro del término estipulado por la Ley.





- **Materialidad de la respuesta (Calidad):**

La oficina de Control Interno evidenció que se materializaron unas buenas respuestas frente a las peticiones radicadas en la entidad, fueron claras, detalladas y coherentes con las solicitudes efectuadas.





CAPITULO II

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

- 1. Quejas:** En el primer semestre del año 2021 no se recibieron quejas en la oficina del SIAU de la E.S.E Hospital José Antonio Socarrás Sánchez. Realizando un contraste con el mismo periodo del año 2020, se encontró que se presentaron tres (03) quejas. Se debe anotar también que en el buzón de sugerencias este semestre no se recibió ningún tipo de PQRS, igual que en este periodo para el 2020. No se recibió ninguna sugerencia, tampoco se presentó ningún tipo de petición en esta área, ni reclamos, igual a lo reportado en el primer semestre de la vigencia 2020.

De lo anterior, se concluye que se ha mejorado en la prestación del servicio, pues se entrevé que el número de las quejas disminuyó considerablemente y no se presentaron sugerencias ni reclamos.

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2021 SATISFACCIÓN GLOBAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
Tasa de satisfacción global	Usuarios satisfechos/ usuarios encuestados	$433/471=$ 0.91%	Semestral	91.93%

Realizando el consolidado semestral se obtuvo una tasa de satisfacción global del 91.93%, porcentaje un poco por debajo del presentado en el primer semestre del año 2020 (96.8%). De un total de cuatrocientos setenta y un (471) usuarios encuestados, solo dieciocho (18) usuarios presentaron insatisfacción por diferentes servicios que se prestan en la entidad, nueve (09) usuarios menos que los del mismo semestre del año 2020. Mencionar además que el número de encuestas del periodo correspondiente al semestre fue mucho menor a las aplicadas en el primer semestre de la vigencia anterior.

Se puede observar que el porcentaje de insatisfacción que se identifica en los servicios analizados es de solo dieciocho (18) usuarios, lo que equivale a un 0.91%, cuya aproximación corresponde al 1%.

- 2. Reclamos:** Para el primer semestre del 2021 en ninguno de los diferentes sistemas dispuestos para ello se radicaron reclamos. Lo anterior refleja una mejora sustancial en





los procesos y en la atención que se está brindando en la E.S.E Hospital José Antonio Socarrás Sánchez, no obstante, se requiere que la oficina del SIAU fortalezca lo relacionado con las charlas, capacitaciones y sensibilización a los usuarios para orientarlos sobre este recurso, además de temas concernientes con este proceso.

Al contrastar la información con la del mismo periodo de la vigencia anterior, se encontró que no hubo diferencias.

- 3. Denuncias por actos de corrupción:** Es de resaltar que en la E.S.E Hospital José Antonio Socarrás Sánchez hasta la fecha no se han recibido denuncias por este tipo de conductas.





CONCLUSIONES

1. En la E.S.E Hospital José Antonio Socarrás Sánchez está creado el servicio de información y atención al usuario mediante la Resolución 444 del 12 de septiembre de 2007.
2. Durante el semestre evidentemente se presentó una disminución de quejas al contrastarlas con el mismo periodo del año 2020, tampoco se recibieron reclamos ni denuncias, situación que se debe destacar.
3. No se evidencia registro de PQRS a través de correo electrónico, teléfono o página web.
4. Durante el primer semestre del 2021, se pudo evidenciar que las estrategias implementadas en la ESE Hospital José Antonio Socarrás Sánchez a través de sus diferentes procesos han mejorado sustancialmente.

RECOMENDACIONES

- 1- Se reitera como en anteriores informes se ha mencionado, que es necesario adoptar en la E.S.E el Plan de Racionalización, Simplificación o Eliminación de Trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, porque aunque la entidad tiene implementado unos elementos que garantizan la participación ciudadana en forma real, no se logra que sea efectiva, por ende estos mecanismos deben ser fortalecidos en su totalidad.
- 2- Retomar la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-, el cual se constituyen en la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.
- 3- Insistir en que resulta necesario fortalecer las actividades que se realizan desde la Oficina del SIAU, entre las que se destacan: programar diariamente rondas a los servicios de urgencias y hospitalización (como mínimo dos veces al día: mañana y tarde), con el fin de escuchar a los usuarios; brindar de manera semanal charlas educativas (mínimo 02), orientadas a dar a conocer a los usuarios sus deberes y derechos, cómo, cuándo y dónde deben interponer sus PQRS; promocionar los diferentes servicios que se prestan en la E.S.E., los canales de comunicación y demás que considere puedan contribuir con la disminución del porcentaje de insatisfacción de los usuarios.





- 4- Es necesario que a través de oficina del SIAU se promocióne la herramienta para la formulación de las PQRSD que se estableció en la página web institucional, en la cual se habilitó un espacio de fácil acceso para que toda la ciudadanía pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La oficina asesora de control interno teniendo en cuenta los resultados de las acciones y gestiones realizadas por la oficina SIAU a través del sistema PQRS de la entidad, es calificada como **SATISFACTORIA**. No obstante lo anterior, se considera necesario propender por que la persona que lidera de este proceso tenga en cuenta las recomendaciones realizadas en este informe.

Firmado el original

MICHELLE CAROLINA BALLESTEROS TORRES

Jefe oficina asesora de Control Interno

