



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: Julio a Diciembre de 2021

Oficina de Control Interno
Manaure Balcón del Cesar, enero de 2022.





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, sugerencias y denuncias –PQRSD-.

Para la elaboración de este 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 julio y el 31 de diciembre 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 en la página web institucional, 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

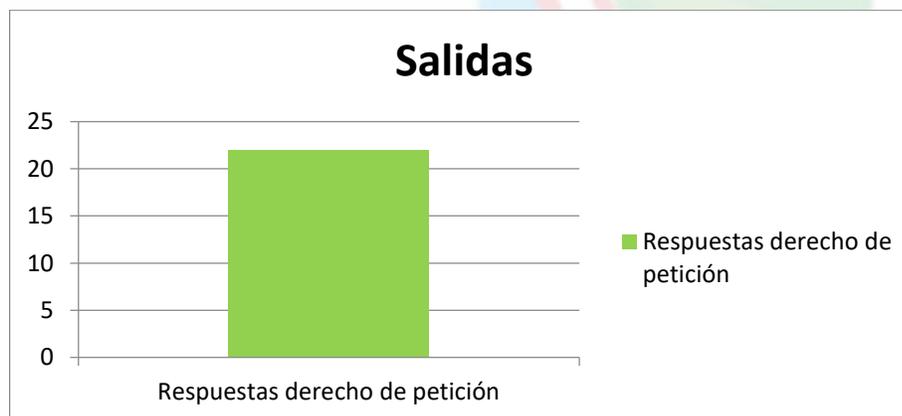
ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS EN LA ENTIDAD

De acuerdo con la información contenida en el formulario PQRS dispuesto en la página web institucional, 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:** Al consultar el expediente donde reposan las peticiones recibidas por el área jurídica y al revisar el aplicativo de PQRS de la Secretaría de Salud Departamental del Cesar, se evidenció que hasta el 31 de diciembre de 2021 fueron radicadas veintidos (22) peticiones:



- 2- **Salidas de las PQRS:** Conforme con los registros del expediente y del aplicativo, en el periodo objeto del presente seguimiento se dio trámite a un total de veintidos (22) respuestas, así:





Teniendo en cuenta lo reflejado en la gráfica, se registró la salida de respuesta al mismo número de peticiones que ingresaron durante el segundo semestre 2021.

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 presentadas fueron resueltas extemporáneamente, así:

N° DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	PROMEDIO DÍAS DE ATRASO
00	00

- 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	20
Acciones judiciales	0
Petición información entre autoridades	0
Petición de documentos	02
Peticiones de solicitud de información	0
TOTAL	22

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.





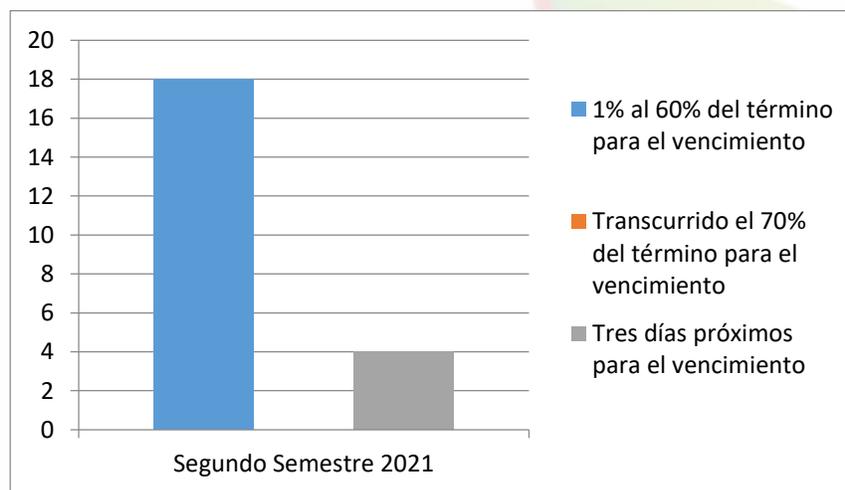
6- **Medio de recepción:** A continuación se presentan las estadísticas arrojadas por los expedientes, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios:

MEDIO DE RECEPCIÓN	N° PQRSD
E-mail o página web	2
Formulario PQRSD	0
Personal	20
Correo postal	0
TOTAL	22

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 unas les dió trámite la oficina jurídica, a otras la Coordinadora de Calidad y también la responsable del SIAU.



Teniendo en cuenta los resultados consignados anteriormente, en la ESE Hospital José Antonio Socarrás Sánchez para el segundo semestre de la vigencia 2021, a las peticiones presentadas les fueron emitidas sus repuestas dentro del término estipulado por la Ley. En cuatro derechos de petición se tomó en cuenta lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020





(toda petición se deberá resolver dentro de los 30 días siguientes a su recepción), el cual se expidió con ocasión a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus – COVID 19.

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

La Oficina de Control Interno evidenció que se materializaron unas respuestas claras, detalladas y coherentes con las solicitudes efectuadas en cada una de las peticiones radicadas.

CAPITULO II





ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

- 1. Quejas:** En el segundo 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 para este presentó una (01) queja. Se debe anotar también que en el buzón de sugerencias este semestre no se recibió ningún tipo de PQRS, igual que para el periodo del 2020. No se recibió ninguna sugerencia, tampoco se presentó ningún tipo de petición en esta área, ni reclamos, igual a lo reportado en el segundo semestre de la vigencia 2020.

De lo anterior, se concluye que se ha mejorado el nivel de satisfacción de los usuarios, pues se entrevistó que el número de las quejas disminuyó y no se presentaron sugerencias ni reclamos por parte de los usuarios.

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE 2021 SATISFACCIÓN GLOBAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
Tasa de satisfacción global	Usuarios satisfechos/ usuarios encuestados	$1754/1908=$ 0.91%	Semestral	91.93%

Realizando el consolidado semestral se obtuvo una tasa de satisfacción global del 91.93%, porcentaje inferior al presentado en el segundo semestre del año 2020 (96.37%). De un total de mil novecientos ocho (1.908) usuarios encuestados, solo ciento cuarenta (140) usuarios presentaron insatisfacción por diferentes servicios que se prestan en la entidad. No obstante, resulta pertinente aclarar que el número de encuestas aplicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2021 fue mucho mayor (un poco por encima del doble) a las aplicadas en el mismo semestre del año 2020.

Se puede observar que el porcentaje de insatisfacción que se identifica en los servicios analizados es de solo ciento cuarenta (140) usuarios, lo que equivale a un 8.07%.

- 2. Reclamos:** Para el segundo semestre del 2021 en ninguno de los diferentes sistemas dispuestos para recepción 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 lo anterior, la Oficina de Control Interno considera que se





requiere que la oficina del SIAU fortalezca lo relacionado con las charlas, capacitaciones y/o sensibilizaciones a los usuarios para orientarlos sobre cada uno de los recursos con los que cuentan para hacerse escuchar en la entidad.

Al contrastar la información con la del mismo periodo de la vigencia anterior, no se encontraron 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 –SIAU- mediante la Resolución 444 del 12 de septiembre de 2007.
2. El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD- de la ESE Hospital José Antonio Socarrás Sánchez cuenta con unas fortalezas, destacando principalmente el funcionamiento de la Oficina del SIAU, encargada de brindar atención personalizada a los usuarios, lo cual permite en tiempo real resolver las inquietudes presentadas y la disposición de buzones en todas las diferentes áreas de la ESE.
3. Durante el semestre en revisión, en la entidad se recibió un menor número de quejas comparado con el mismo periodo del año 2020, se evidenció un aumento en las peticiones, a las cuales se le dio trámite al 100%, dentro de los términos establecidos y es pertinente resaltar que se disminuyó el promedio de respuesta a las mismas. Adicional, no se recibieron reclamos, sugerencias, ni denuncias, situación que se debe destacar.

RECOMENDACIONES

- 1- 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.
- 2- Reiniciar el manejo de la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites – SUI-, 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; además 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- Socializar los informes de PQRSD con el Comité de Ética para que desde esta instancia se tomen las decisiones pertinentes, siempre con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de la entidad.





De esta forma, la Oficina 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**. Importante que el líder del proceso tenga presente las recomendaciones realizadas en este informe.

Firmado el original

MICHELLE CAROLINA BALLESTEROS TORRES
Jefe oficina asesora de Control Interno

