



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2

INFORME SEGUIMIENTO PQR'S SEMESTRE II 2020

E.S.E. Hospital San José
de La Celia Risaralda



enero de 2021



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	3
ALCANCE.....	3
METODOLOGÍA.....	3
1. CANALES DE ATENCIÓN DE PQR'S.....	5
2. COMUNICACIONES RECIBIDAS.....	6
3. RECOMENDACIONES.....	9



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

INTRODUCCIÓN

El artículo 2.2.21.4.9 “informes” del decreto 648 de 2017, en el cual se dispone que “*Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación*”; en su literal b, expresa que:

“Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la ley 1474 de 2011” la cuál en su artículo 76 dispone

....
“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. 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...”.

De acuerdo a lo anterior se presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registrados en el hospital San José de La Celia Risaralda, para el segundo semestre de 2020.

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información la suministrada por la persona responsable del SIAU, ventanilla en la que son radicados los oficios y solicitudes que presentan los usuarios o comunidad en general.

OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite que se brinda a PQR’S al interior de la E.S.E Hospital San José de La Celia Risaralda, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Rendir informe semestral de las PQR,S recibidas por la E.S.E hospital san José de La Celia Risaralda.
- Cumplir con lo establecido en el literal b del artículo 2.2.21.4.9 del decreto 648 de 2017.

ALCANCE

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la E.S.E Hospital San José, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se analizará la información suministrada por la persona responsable de gestionar las comunicaciones oficiales de la entidad; además se realizará una verificación a los PQR’S interpuestos ante la página web de la entidad.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

DEFINICIONES

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Derecho de Petición: es la facultad que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular y a obtener pronta resolución.

Tiempos de respuesta: Es el tiempo que transcurre desde el momento en que se recibe el documento hasta el momento de envío de su respuesta.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.



INFORME PQR'S SEMESTRE II DE 2020

1. CANALES DE ATENCIÓN DE PQR'S

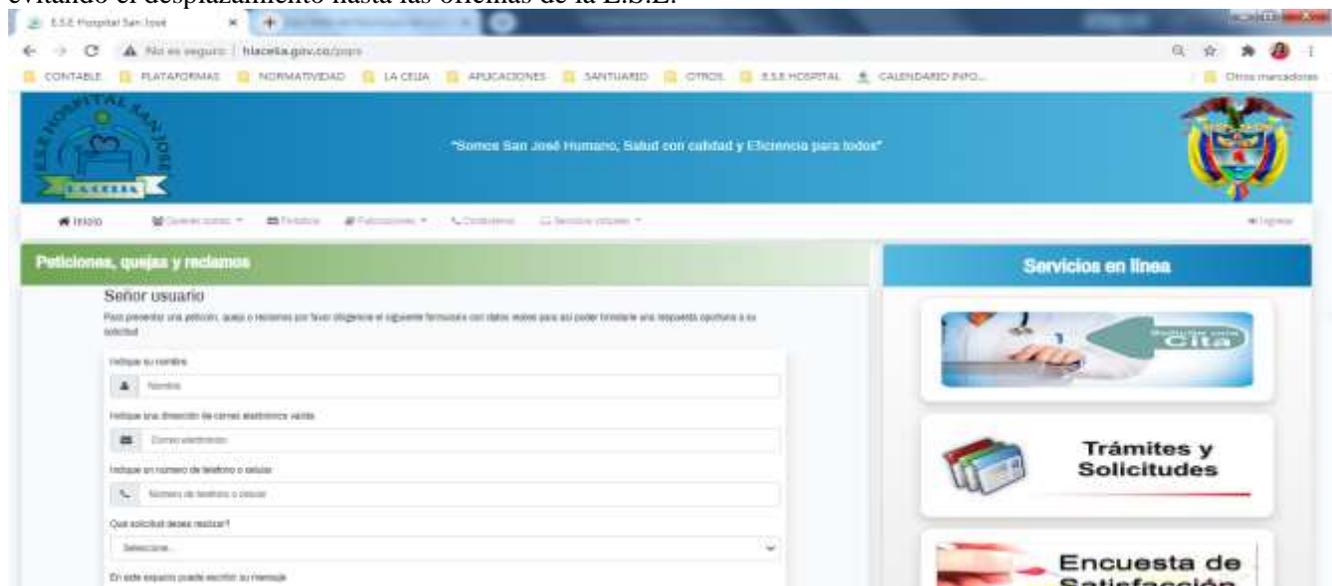
Presencial: Oficina SIAU, primer piso instalaciones E.S.E Hospital San José

Correo electrónico hospital.lacelia@risaralda.gov.co

Página web: <http://www.hlacelia.gov.co/posts>

Buzón de sugerencias: Primer piso sala espera consulta externa.

En la página web de la entidad <http://www.hlacelia.gov.co/posts>, se cuenta con un canal de registro de PQRDS con el fin de que todas las personas puedan realizar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, evitando el desplazamiento hasta las oficinas de la E.S.E.



Se cuenta también con la pestaña contáctenos en la cual pueden registrarse directamente los PQR'S





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

De acuerdo a la información suministrada durante el segundo semestre de 2020 se recibieron doscientos veintidós (222) comunicaciones, a las cuales cada responsable le dio su respectivo tramite:

DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL CORRESPONDENCIA
Gerencia	4	11	5	1	3	6	30
presupuesto	2	0	8	1	0	0	11
Tesorería	3	3	3	1	5	2	17
Facturación	7	5	4	12	4	7	39
Cartera	9	5	3	12	6	1	36
COPAST	1	2	1	0	0	0	4
Coordinación Medica	1	0	1	0	0	0	2
Sin identificar	1	4	0	7	1	11	24
Estadística	1	1	5	9	4	3	23
Jefes enfermería	1	0	0	0	1	2	4
Bacteriología	1	0	0	0	1	0	2
Secretaria Ejecutiva	1	0	0	0	0	0	1
SIAU	0	8	0	0	0	0	8
Paciente	0	1	0	0	0	0	1
Calidad	0	0	0	0	0	3	3
Patrulla Epidemiológica	0	1		0	0	0	1
Enfermería	0	2	3	2	1	0	8
Archivo	0	0	1	0	0	0	1
Contratación	0	0	3	1	2	0	6
Alcaldía	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	32	43	37	46	29	35	222





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

De acuerdo a la información anterior, podemos evidenciar que la mayor parte de la correspondencia fue dirigida al área de facturación con 39 oficios, seguida de cartera con 36 y por la gerencia con 30, los cuales representan el 47% del total de los oficios radicados durante el segundo semestre.

Fechas de recepción

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
32	43	37	46	29	35



En lo relacionado con las fechas de recepción de la información, el mes de mayor registro de comunicaciones fue octubre de 2020 con 46 oficios radicados que corresponden al 21% del total de la información recibida, seguido por agosto con un 19%.

Quejas

De acuerdo a la información recibida, durante el segundo semestre se recibieron las siguientes quejas:

Medio de Recepción	Asunto
A través del buson de sugerencias el cual se abrió el 15-12-2020	Citas de odontología
Física	Falta de oportunidad y continuidad en atención medica

Nota: Es muy importante para la entidad establecer un mecanismo que permita llevar la trazabilidad de todos los documentos que son radicados, con el fin de poder establecer los responsables y tiempos de respuesta.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ – LA CELIA, RISARALDA
NIT 800.099.124-2**

3. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar el trámite de los documentos recepcionados y emitidos en la E.S.E Hospital San José de La celia Risaralda, me permito realizar las siguientes recomendaciones:

1. El número de radicado debe quedar plasmado tanto en el documento que queda en la entidad, como en la copia que lleva el usuario.
2. Centralizar el manejo de la correspondencia recepcionada y generada en la entidad, de manera que todos los documentos sean radicados en la ventanilla única (SIAU) evidenciando su trazabilidad, permitiendo así establecer la fecha de respuesta.
3. Establecer un mecanismo que permita realizar seguimiento a los oficios entregados a cada responsable, con el fin de conocer los tiempos de respuesta.
4. Instalar en el área de urgencias un buzón de sugerencias, con el fin de implementar herramientas que permitan a los usuarios, presentar sus percepciones frente a la atención brindada en la E.S.E Hospital san José.
5. Establecer un método para la clasificación de la correspondencia, de manera que pueda identificarse cuales son documentos de peticiones, quejas, reclamos, entre otros.
6. Fortalecer los procesos de capacitación en atención a los usuarios y el trámite de los P.Q.R.S de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
7. Realizar difusión de los medios de atención virtual que tiene la E.S.E, para que estos sean conocidos por los usuarios de la entidad.
8. Revisar si el documento para solicitud de historias clínicas del link de trámites y solicitudes de la página web, puede omitir las introducciones y así ser más ameno para los usuarios.
9. En el pie de página del sitio web deben evidenciarse los canales de comunicación como teléfono de contacto, correo electrónico, dirección, horario de atención

Firmado en original

LEIDY VIVIANA MONCADA OSORIO

Asesora Externa Control Interno

Del presente informe se entregará copia física al gerente de la entidad y será remitido mediante correo electrónico a la profesional de calidad, al responsable del SIAU y de la página web.