



INFORME SEGUIMIENTO PQR'S SEMESTRE II 2022 Enero de 202

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO.....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
ALCANCE.....	2
DEFINICIONES	2
Canales de atención de PQR'S.....	3
Tramites y solicitudes	3
Comunicaciones recibidas	4
PQR'S.....	5
RECOMENDACIONES	6



**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 2022.

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información la suministrada por la persona responsable de dar trámite a los PQR ‘S y de radicar la correspondencia en la entidad.

OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite que se brinda a los 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 al 31 de diciembre de 2022.

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.



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

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 o queja: 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.

Canales de atención de PQR'S

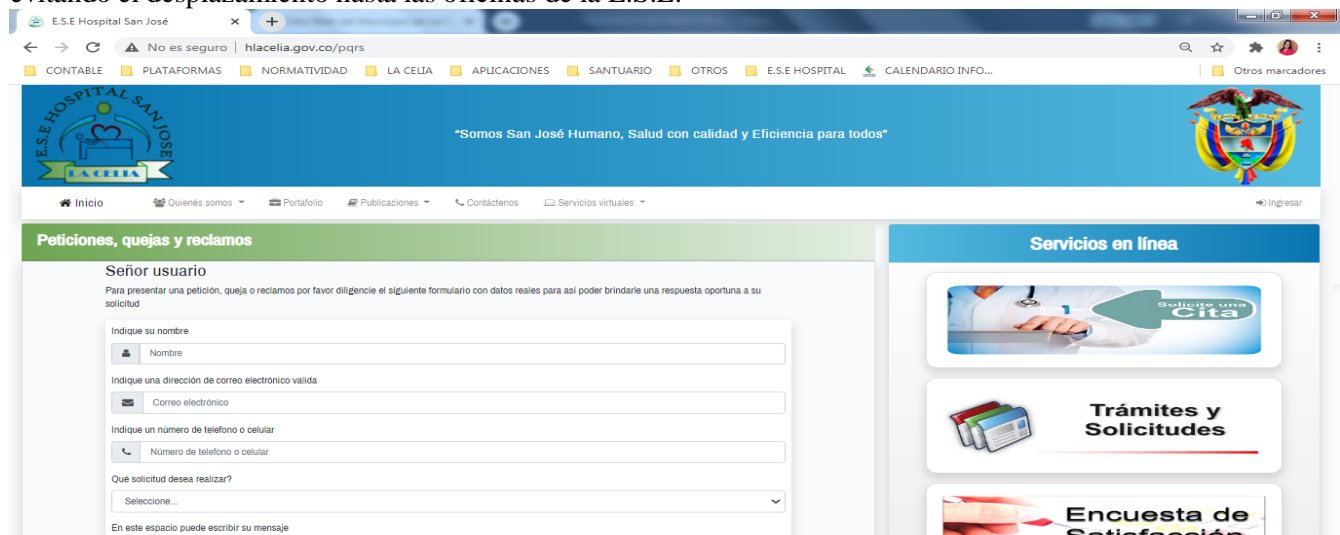
Presencial: Oficina SIAU, primer piso instalaciones E.S.E Hospital San José

Correo electrónico hospital.lacelia@risaralda.gov.co

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

Buzón de sugerencias: Primer piso sala espera consulta externa.
Primer piso sala de Urgencias

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.



Tramites y solicitudes

También se cuenta en la página web con un botón de tramites y solicitudes, mediante el cual puede descargarse el formulario para solicitud de historias clínicas con las respectivas instrucciones de los documentos que debe adjuntarse, dependiendo de el caso específico.

Carrera 2 N° 5-62. La Celia – Risaralda.
Cel. 3127770183 -3127770187

www.eselacelia.gov.co / hospital.lacelia@risaralda.gov.co



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

The screenshot shows the website interface with a navigation menu at the top. The main content area is titled 'Lista de procesos de trámites' and contains a link for 'TRAMITE PARA SOLICITUD DE HISTORIAS CLINICAS'. To the right, there is a 'Servicios en línea' section with a 'Solicite una Cita' button and a 'Trámites y Solicitudes' section with an image of folders.

Comunicaciones recibidas

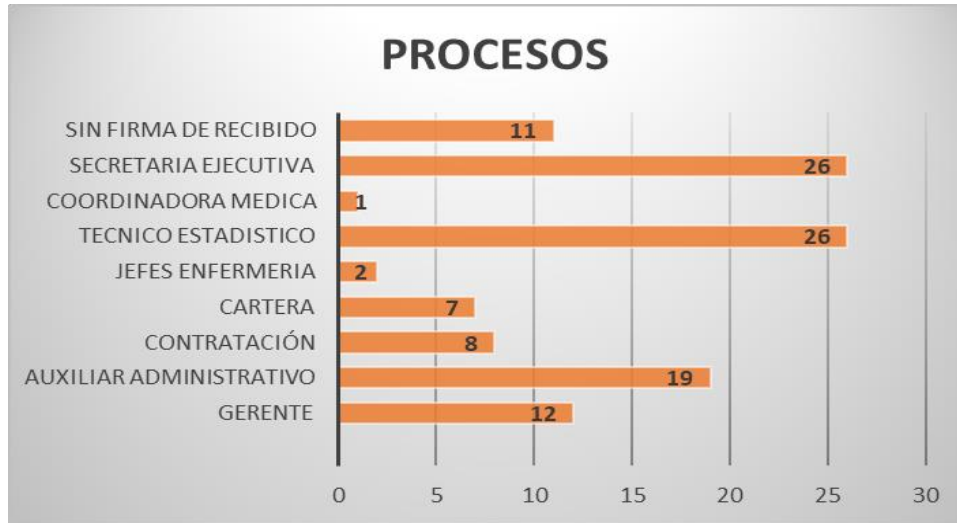
Las comunicaciones de la entidad son radicadas en la oficina del SIAU mediante una planilla física, en la cual se registra el # del radicado, fecha, procedencia, detalle, anexos, recibido y después son entregadas al responsable de darle el respectivo tramite.

		NOMBRE REGISTRO (ENTRADA DE DOCUMENTOS)				CÓDIGO 122			
		TIPO DE DOCUMENTO FORMATO	GRUPO RESPONSABLE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO CENTRAL			VERSIÓN 1.0	FECHA DE VIGENCIA INDIFINIDA		
Número General de Radicación	Recibido dia mes año	PROCEDENCIA Entidad o Persona	Lugar	DETALLE Referencia o Resumen		Anexos	Repartid a:	RECIBIDO Funcionariad	Firma

De acuerdo a la información suministrada durante el trimestre se recibieron ciento doce (112) comunicaciones, a las cuales cada responsable le dio su respectivo tramite, siguen siendo más representativos los oficios relacionados con copias de historias clínicas con 26 solicitudes radicadas durante el semestre, seguido por las solicitudes que tramita la secretaria ejecutiva y por las relacionadas con los temas de facturación a las EPS (glosas), que representan el 63% del total radicado, que equivale a 71 oficios.

PROCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL CORRESPONDENCIA
Gerente	1	0	0	1	2	8	12
Auxiliar Administrativo	4	5	3	2	2	3	19
Contratación	4	1	0	0	0	3	8
Cartera	2	2	0	1	1	1	7
Jefes enfermeria	0	1	0	0	1	0	2
Tecnico Estadistico	2	13	4	2	0	5	26
Coordinadora Medica	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria Ejecutiva	3	10	3	4	2	4	26
Sin firma de recibido	0	0	1	1	8	1	11
TOTAL	17	32	11	11	16	25	112

Once oficios no cuentan con la firma de la persona que los recibió, lo cual es muy importante para la identificación del responsable del trámite.

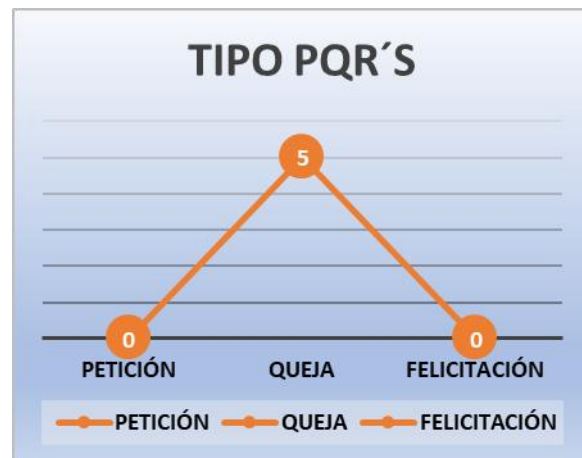


Es necesario que todos los documentos que ingresen a la entidad ya sea de manera electrónica o física sean radicados en la ventanilla única, en el respectivo formato y que este sea diligenciado con la fecha de respuesta de las solicitudes realizadas, además que sea claro el nombre de la persona que recibe el documento, quien será el responsable del respectivo tramite.

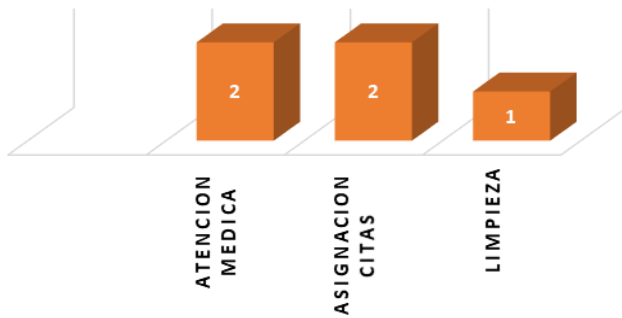
PQR'S

Durante el semestre se contó con una persona responsable de darle tramite a las solicitudes presentadas por los diferentes medios.

De acuerdo a la información suministrada, durante el trimestre solo se radicaron 5 PQR'S, en los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la institución.



PQR'S SEMESTRE II 2022



Las quejas presentadas se relacionan con la atención a los usuarios en procesos como atención médica (comunicación y horario de atención), proceso de citas y nuevamente una queja hace referencia a los oficios generales.

La persona responsable del proceso remitió la respectiva respuesta a los PQR'S radicados y estableció acciones de mejora con el personal relacionado, para evitar que se sigan presentando estas inconformidades por parte de los usuarios

Los PQR'S recepcionados en la entidad, fueron tramitados con el apoyo de la profesional de calidad, planteando la posible acción de mejora que permita subsanar lo evidenciado por los usuarios.

Los cuatro PQR'S fueron tramitado en los tiempos establecidos para su trámite, es importante continuar atentos a los tiempos de respuesta y abrir el buzón de sugerencia de manera frecuente.

NOTA: Reitero la necesidad de que la entidad establezca un mecanismo que permita llevar la trazabilidad de todos los documentos que son generados y recibidos, para realizar un mejor control y así establecer los responsables y tiempos de respuesta de todas las solicitudes recibidas.

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. 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.
2. Establecer un mecanismo que permita observar la trazabilidad de los derechos de petición y demás solicitudes desde su radicación hasta la entrega de su respuesta (Excel, carpeta física...)
3. Diligenciar completamente la planilla de radicación de correspondencia, en especial fecha de respuesta y diligenciar con el nombre la casilla de quien recibe, que será la persona responsable de realizar el trámite.
4. Establecer mecanismos de socialización interna de las quejas presentadas por la comunidad, para que no se repitan los sucesos presentados.
5. 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.



LEIDY VIVIANA MONCADA OSORIO
Asesora Externa Control Interno