

ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES PQRDS

Primer Semestre 2020

Julio de 2020

INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes (PQRDS) recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención de la ESE Hospital del Rosario, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020, da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 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”* y lo consagrado en la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el primer semestre de 2020 en materia de cumplimiento a las PQRDS.

OBJETIVO GENERAL

- Verificar el estado de la atención de las PQRDS, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permita incrementar la satisfacción de los ciudadano.

Objetivos Específicos

- Generar estadísticas referentes a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de las PQRDS que realiza la entidad.
- Evidenciar la eficiencia de la respuesta dada a las PQRDS por cada responsable.

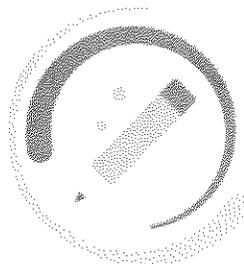
ALCANCE

El presente informe tiene como finalidad realizar la verificación al procedimiento que realiza la ESE Hospital del Rosario para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, con el fin de la toma de decisiones de la entidad que conlleven al proceso de mejorar la atención, participación y acceso a la información para los ciudadanos y entidades.

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual se estipula lo siguiente: *“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”*

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se tuvo en cuenta la información suministrada por la entidad a través de la oficina del SIAU referente a las PQRDS.



Nuestros canales de atención a la ciudadanía

Solicitudes PQRDS

Peticiones, quejas, reclamos,
denuncias y sugerencias

CONCEPTOS

Petición o Derecho de Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la entidad por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.

Reclamo: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad.

Sugerencia: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de esta entidad.

Denuncia: Notificación hecha frente a la entidad en la cual se comunica que se ha cometido un delito o se sabe que alguien es autor de un delito.

Solicitud de Información: Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

Felicitaciones: Son manifestaciones de gratitud por un servicio prestado.

NORMATIVIDAD RELACIONADA

- **Constitución Política de Colombia**, Artículo 23.
- **Ley 190 de 1995** “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 962 de 2005** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 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 1712 de 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1755 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”.
- **Decreto 2106 de 2019** “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

La ESE Hospital del Rosario tiene dispuesto los siguientes canales de servicio para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos:

1. Canal de servicio para atención presencial
2. Canal de servicio para atención virtual (página web y correo electrónico)
3. Canal de servicio por correspondencia (correo físico y buzón de sugerencia)

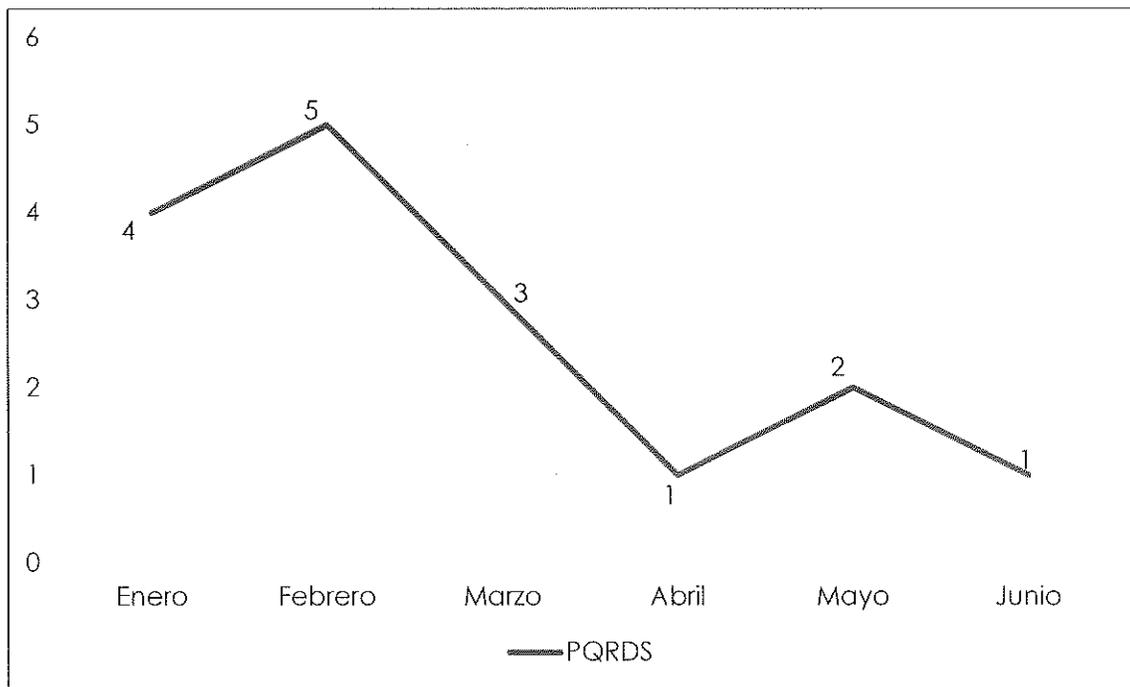
CANAL	MEDIO	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención Personal	Días Hábiles de lunes a viernes	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con el responsable de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Virtual	Página Web	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRDS en línea se accede con el link: www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/contactenos/
	Correo Electrónico		Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del correo electrónico: siau@hospitaldelrosario.gov.co administracion@hospitaldelrosario.gov.co
Atención Correspondencia	Correo Físico y buzón de sugerencia	Días Hábiles de lunes a viernes	Se recibe, radica y direcciona las comunicaciones a cada responsable.

INFORME DE RADICACIÓN DE COMUNICACIONES

Medios de Entrada

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del año 2020 se recibieron en total **16 PQRDS**, siendo la atención personalizada por medio de la oficina de SIAU.

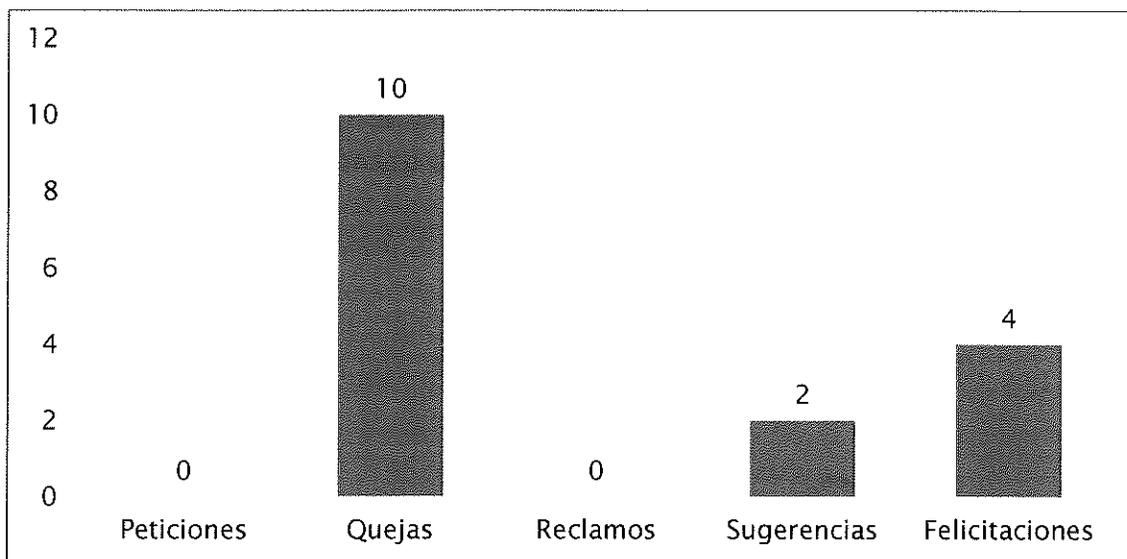
Comportamiento Semestral



Fuente: Informe SIAU, ESE Hospital del Rosario

Se evidencia que en el mes de febrero fue donde radicaron el mayor número de PQRDS con un total de 5 y el más bajo fue el mes de abril y junio con 1 PQRDS radicadas, esto corresponde a las medidas de aislamiento decretadas por el gobierno nacional con ocasión de la pandemia del coronavirus COVID-19.

Recepción por Tipo de Solicitud



Fuente: Informe SIAU, ESE Hospital del Rosario

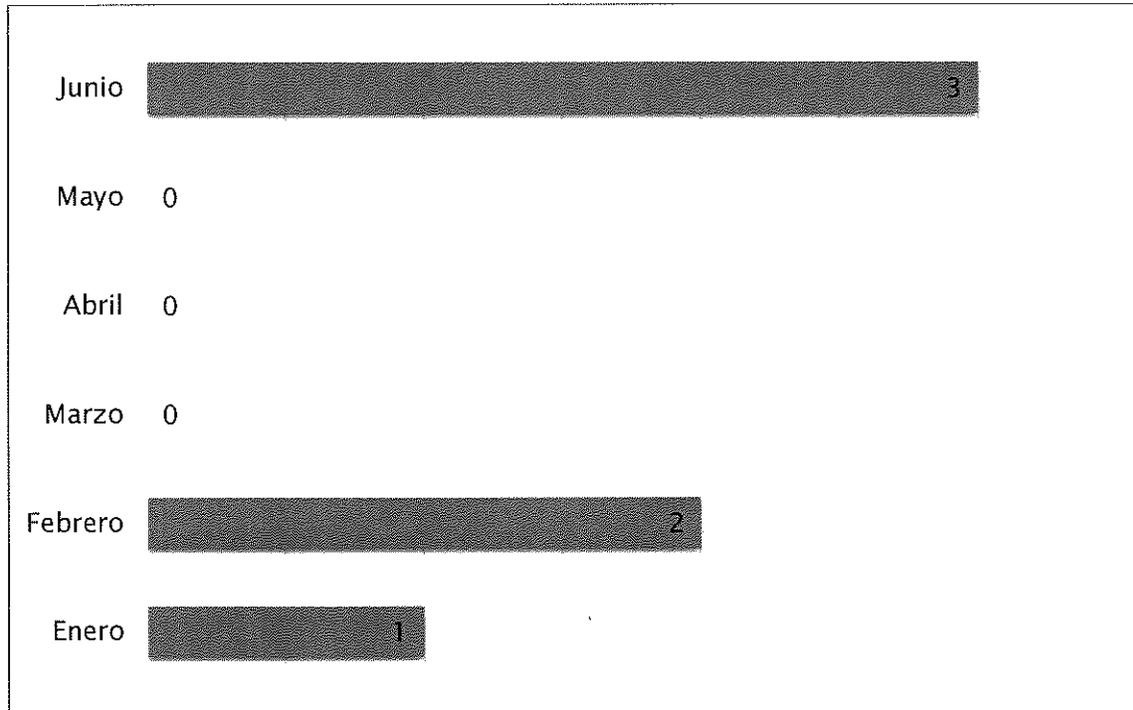
El mayor número de solicitudes que realizan a la ESE Hospital del Rosario son Quejas con un total de 10 a través de los diferentes canales que tiene la entidad como el buzón de sugerencias, oficina SIAU, oficina de gerencia y mail.

Medios de Recepción

P.Q.R.D.S	Buzón	Oficina SIAU	Oficina Gerencia	E-Mail	Dirección Local de Salud	Total
Peticiones						
Quejas						
Reclamos	5	4	1	2	0	12
Denuncias						
Sugerencias						
Felicitaciones	2	2	0	0	0	4

Fuente: Informe SIAU, ESE Hospital del Rosario

Derechos de Petición



Fuente: Carpeta suministrada por la Secretaría de Gerencia

Durante el semestre se recibieron 6 derechos de petición, información reportada por la secretaria de la gerencia, el derecho de petición radicado el 08 de junio de 2020, mediante oficio se solicitó ampliación de términos de respuesta.

Respuestas de las PQRDS

De las PQRDS radicadas en el Primer semestre de 2020, de acuerdo a la información suministrada por la oficina de SIAU y secretaria de la gerencia, se respondieron en el tiempo de acuerdo a la normatividad vigente; la entidad debe reforzar el mecanismo de medición de respuesta efectiva, que permita realizar la medición oportuna de las peticiones recibidas.

Gestión de las PQRDS

1. Fortalezas

- ❖ La ESE Hospital del Rosario cuenta con diversos canales para el acceso ciudadano:

Personal:

- En la oficina SIAU

Virtual:

- Página web Institucional
<https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/contactenos/>
- Correo electrónico
siau@hospitaldelrosario.gov.co
administracion@hospitaldelrosario.gov.co

- ❖ Se aplican las encuesta de satisfacción.

2. Debilidades

- No existe un software disponible de ventanilla única, que permita hacer trazabilidad y seguimiento a la gestión de las PQRDS en tiempo real.
- Se debe llevar un control seguimiento de las PQRDS que realizan por medio del correo electrónico y página web institucional.

RECOMENDACIONES

- Realizar un procedimiento para la atención de PQRDS, procedimiento de la Ventanilla Unica y el Plan de Atención al ciudadano.
- Gestionar la adquisición de un software de gestión para realizar trazabilidad y seguimiento a la gestión de las PQRDS de forma oportuna.
- Se recomienda que todas las PQRDS que le realicen a la entidad (en medio físico, verbal, correo electrónico y página web), sean recibidas por el responsable para que las registre en el formato diseñado para el control y seguimiento de las PQRDS, al igual que la respuesta se realice por este medio, para que se pueda llevar un control efectivo de los tiempos de respuesta.
- Realizar una clasificación adecuada de la información que llega a la entidad, como: Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, con el fin de definir los tiempos de respuesta adecuados.
- Seguir aplicando las encuestas de satisfacción del usuario, tabular y analizar las opiniones de los usuarios sobre la atención recibida.
- Guiar a los usuarios y ciudadanos la ubicación de los buzones de sugerencias, donde la entidad tiene atención al público y garantizar el cumplimiento de apertura y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que se presentan a través de los buzones dentro de los términos establecidos.
- Adelantar estrategias o mecanismos de promoción adecuados para incentivar el uso de los canales virtuales por parte de la ciudadanía.



- Continuar con las acciones que garantizan la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente, dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015. Evitando posibles demandas y desacatos en contra de la ESE Hospital del Rosario.

Elaboró: JUAN CARLOS GUTIÉRREZ BERNAL
Asesor de Control Interno