



E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

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

Segundo Semestre 2021

Enero de 2022

- Carrera 9 No. 32-50 Km 1 - Vía a Neiva / Campoalegre - (H)
- Teléfonos: (098) 838 14 81 - 838 00 30
- administración@hospitaldelrosario.gov.co
- www.hospitaldelrosario.gov.co

*Lo más importante
es el usuario*

INFORME SEGUIMIENTO PQRDS – SEGUNDO SEMESTRE, VIGENCIA 2021

<p>OBJETIVO</p>	<p>El informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes (PQRDS) recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención de la E.S.E Hospital del Rosario, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 <i>"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"</i> y lo consagrado en la Ley 1712 de 2014 <i>"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"</i> y la Ley 1755 de 2015 <i>"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"</i> con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la alcaldía municipal durante el segundo semestre de 2021 en materia de cumplimiento a las PQRDS.</p>
<p>ALCANCE</p>	<p>El presente informe tiene como finalidad realizar la verificación al procedimiento que realiza la entidad para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, con el fin de la toma de decisiones de E.S.E. Hospital del Rosario que conlleven al proceso de mejorar la atención, participación y acceso a la información para los ciudadanos y entidades.</p>
<p>MÉTODOS UTILIZADOS</p>	<p>Para la elaboración del presente informe se tuvo en cuenta el reporte de solicitudes del Formato GCO-FO-09 FORMATO REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS</p>
<p>CONCEPTOS</p>	<p>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.</p>



E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



	<p>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.</p> <p>Reclamo: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad.</p> <p>Sugerencia: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de esta entidad.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Felicitaciones: Son manifestaciones de gratitud por un servicio prestado.</p>
<p>NORMATIVIDAD</p>	<p><u>Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991,</u> toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p> <p><u>Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991,</u> todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.</p> <p><u>Ley 87 de noviembre de 1993,</u> por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.</p>

Lo más importante es el usuario

	<p>Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 1474 de 12 de julio 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.</p> <p>Ley 1755 de 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.</p> <p>Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.</p> <p>Decreto 19 de enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p>
EVALUADOR	JUAN CARLOS GUTIERREZ BERNAL
FECHA SEGUIMIENTO	15 de enero de 2022

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno de la E.S.E del Rosario presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias (PQRDS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2021.

El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRDS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Administración, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias. La información fue recopilada con base reporte de solicitudes del Formato GCO-FO-09 Formato Registro De Comunicaciones Oficiales Recibidas con fecha de corte de 31 de diciembre de 2021.



E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



CAMPOALEGRE - HUILA

Finalmente, se informa que el presente documento quedará almacenado y disponible para consulta en el siguiente link: <https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/normatividad/control-social/control-interno/>

2. 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/contáctenos/
	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.

3. INFORME DE RADICACIÓN DE COMUNICACIONES

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicidades.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

Lo más importante es el usuario

3.1. ATENCIÓN Y ORIENTACION AL USUARIO

Como eje fundamental del proceso de SIAU, desarrollado principalmente mediante este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual.

Es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que llegan éstos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Línea gratuita	018000915521
Físico	Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de Atención al Usuario SIAU en el horario de 7:00 Am – 12:00 M – 2:00 Pm – 5: 00 pm
Virtual	http://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/atencionalusuario/servicios-virtuales/pgrf/ - siau@hospitaldelrosario.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención de consulta externa, de urgencias y atención a respiratorios. Los cuales son revisados todos los viernes de cada semana, luego se realiza el trámite para dar respuesta en los términos establecidos por el manual del usuario.

El procedimiento de Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atención al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de

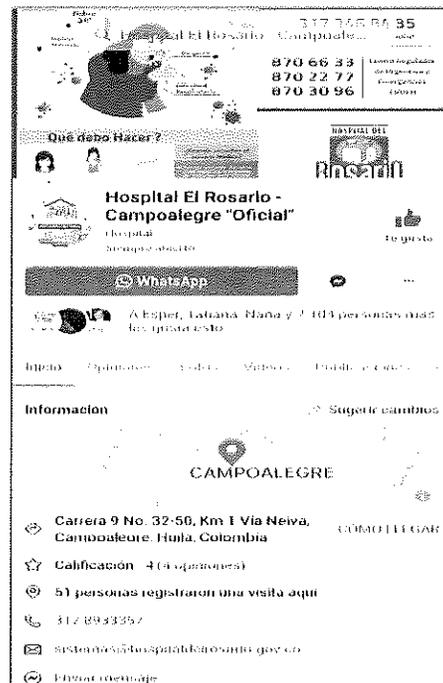
otros servicios, personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

Se informa a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; utilizando los medios de comunicación como son:

Página Web



Facebook



Cartelera



Se educa a los usuarios que utiliza los servicios sobre mecanismos para acceder a la información y conocimientos en los diferentes niveles de atención en salud; educación que se realiza cada mes.

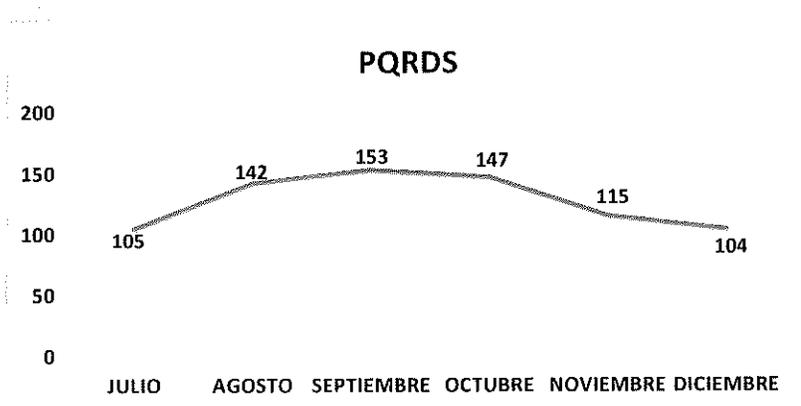
Para todos los casos es necesario destinar tiempo y espacio, teniendo en cuenta que sin prometer lo que no se puede cumplir, se debe analizar la situación a fondo y apropiarse de la búsqueda de la solución, alternativas de esta manera entregando una información clara y veraz sobre la razón de esta respuesta.

De igual forma se cuenta con la radicación de la ventanilla única para las solicitudes radicadas a área administrativa de la ESE.

4. INFORME RADICACIÓN DE COMUNICACIONES

MEDIOS DE ENTRADA

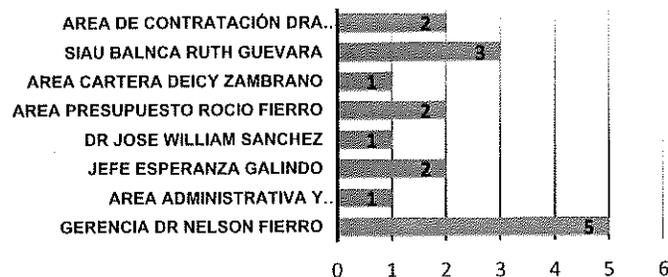
Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del año 2021 se recibieron en total **766 PQRDSF** siendo la atención personalizada por medio de la ventanilla de correspondencia de acuerdo a la información suministrada por la Secretaría de Despacho.



Se evidencia que en el mes de septiembre fue donde radicaron el mayor número de PQRDS con un total de 153 y el más bajo fue el mes de diciembre con 104 PQRDS radicadas.

Derechos de Petición que realizaron por Área:

DERECHOS DE PETICIÓN

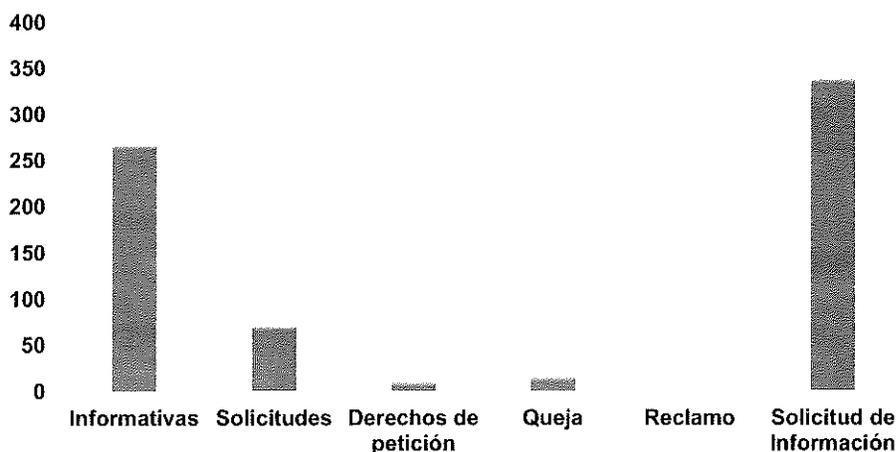


En la gráfica se evidencia que el área de Gerencia fue la que presentó mayor cantidad de derechos de petición con 5 solicitudes, esto obedece a que por ser el área directiva de la ESE los oficios son la mayoría de casos de su competencia seguida del área de SIAU con 3 solicitudes ya que es el área prestadora de servicio de atención al usuario. Las demás áreas Administrativas y financieras solo presentaron una y dos solicitudes de derecho de petición

NATURALEZA DE LAS QUEJAS RECEPCIONADAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE RECEPCION DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2021

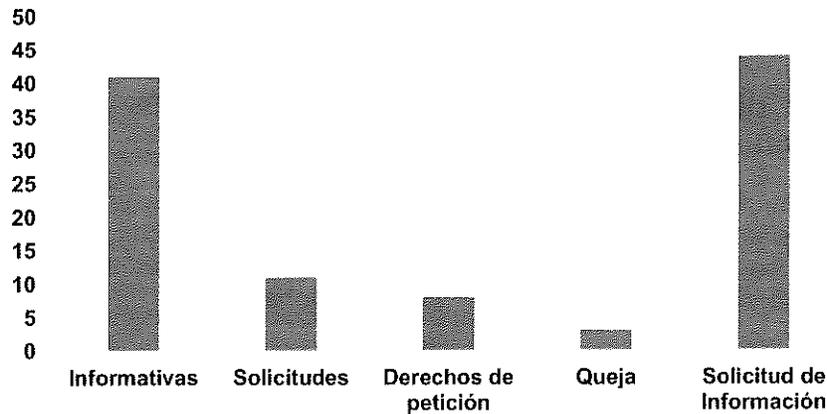
Durante el segundo semestre del año 2021 se radicaron en total seiscientos cincuenta y siete (657) oficios por canal escrito, entre ellos doscientos veintiséis (226) fueron informativas, setenta (70) fueron solicitudes, nueve (9) fueron derechos de petición, catorce (14) fueron quejas, uno (1) fue reclamo y trescientos treinta y siete (337) fueron solicitudes de información.

PQRDS CANAL DE RADICACIÓN - ESCRITO



Por canal de correo electrónico se radicaron 107 solicitudes. Cuarenta y una (41) fueron informativas, once (11) fueron solicitudes, ocho (8) fueron derechos de petición, tres (3) fueron quejas, y cuarenta y cuatro (44) fueron solicitudes de información.

PQRDS CANAL DE RADICACIÓN - CORREO ELECTRÓNICO



5. RECOMENDACIONES

- ◆ Continuar con la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario, tabular y analizar las opiniones de los usuarios sobre la atención recibida.
- ◆ Adelantar estrategias o mecanismos de promoción adecuados para fortalecer e incentivar el uso de los canales virtuales.
- ◆ Cuando una PQRDS ingresa por correo electrónico Institucional o correo personal, debe ser oficializada en el Sistema, se debe radicar desde el origen, enviar a la ventanilla única para su radicación, esto es responsabilidad de quien recibe dicha petición.
- ◆ Se reitera que, toda PQRDS que se asigna a las diferentes áreas, debe cumplir con una trazabilidad la cual se ve reflejada en el movimiento del documento.
- ◆ Es de suma importancia tener en cuenta la gestión que tienen las PQRDS dentro de la ESE a la hora de tramitarlas, debido a que se puede presentar los siguientes casos: Traslado por competencia a otra entidad, Ampliación de términos, Solicitud de información por petición con

E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



datos incompletos. Si esto se presenta tener en cuenta darle a conocer al usuario por medio de un oficio u correo electrónico el estado de la solicitud y la posible amplitud de tiempo de respuesta.

- ◆ Gestionar la adquisición de un software de gestión para realizar trazabilidad y seguimiento a la gestión de las PQRDS de forma oportuna.
- ◆ 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.
- ◆ Para asignar las PQRDS que se radican en el formato de correspondencia crear áreas con los mismos nombres para tener orden en la redirección de las solicitudes ya que esto puede generar equivocaciones a la hora de realizar una búsqueda de oficios.
- ◆ Realizar seguimiento semanal se la planilla de correspondencia para identificar las solicitudes que están próximas a vencer y recordar al funcionario la pronta gestión de la solicitud.

Elaboró: **JUAN CARLOS GUTIÉRREZ BERNAL**
Asesor de Control Interno