



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JOSÉ  
SAN JOSE CALDAS E.S.E  
NIT: 810.001.159-5

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JOSE DE SAN JOSE CALDAS ESE**

**INFORME SEMESTRAL DE PQRS**

**CRISTIAN CAMILO GALLEGO AGUIRRE  
GERENTE**

**CLARIBEL DELGADO  
ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**SAN JOSE CALDAS, JULIO DE 2020**



## INTRODUCCION

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte del Hospital Departamental San José a las peticiones de la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor, con los que interactúa la entidad.

El documento contiene información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD, evidenciando el adecuado direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

La información dispuesta en este informe, comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas por el Hospital Departamental San José, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2020, con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención y realizar recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.



## OBJETIVO

Identificar y verificar el trámite dado por el Hospital Departamental San José es a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, recibidas durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2020 y formular las recomendaciones para la mejora continua de la atención al ciudadano.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información para la elaboración de este informe provienen de los reportes mensuales suministrados por el área de estadística, quien atiende el trámite de las PQRSD que presenta la ciudadanía al Hospital Departamental San José a través de los diversos canales dispuestos para ello.

## ALCANCE

El periodo objeto de revisión comprende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas por el Hospital Departamental San José durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2020.

Se inicia con la solicitud del reporte mensual del trámite de PQRSD al área de estadística, se realiza el consolidado por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se retroalimenta a las sectoriales con el fin de realizar los correctivos necesarios y finaliza con el informe de seguimiento, presentado por parte de la asesora de Control Interno al Gerente para la toma de decisiones, con base en las recomendaciones pertinentes.

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”; Artículo 74. “Todas las personas tienen



derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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”.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 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.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio 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 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



- Ley 190 de 1995: Artículo 53: “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas 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. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo”;
- Artículo 54: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.
- Decreto 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.

## **METODOLOGÍA**

El informe toma como fuente los informes mensuales del trámite de PQRSD del área de estadística, reportados a la Oficina Asesora de Control Interno, donde se indica el trámite dado a las solicitudes que presenta la ciudadanía. Del total de reportes recibidos, se verificó el trámite dado y los términos de respuesta, conforme a lo estipulado en el ordenamiento legal relacionado. Así mismo, se brindó asesoría personalizada a los responsables de la información, con el fin de aclarar las dudas generadas en la elaboración de los informes mensuales.



## SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El total de solicitudes radicadas en la entidad para el periodo enero - junio de 2020 ascendió a tres (3), que fueron canalizadas por los buzones de sugerencias y correo electrónico de la institución que fueron debidamente tramitadas en las dependencias competentes. Se evaluaron diversos aspectos que se describen a continuación.

*Reporte de apertura del buzón de sugerencias por mes:*

	<b>ENERO 2020</b>
Sugerencias	0
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	4

	<b>FEBRERO 2020</b>
Sugerencias	1
Quejas o Reclamos	2
Felicitaciones	0
Sin formato	1

	<b>MARZO 2020</b>
Sugerencias	0
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	4

	<b>ABRIL 2020</b>
Sugerencias	0
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	4

	<b>MAYO 2020</b>
Sugerencias	0
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	4

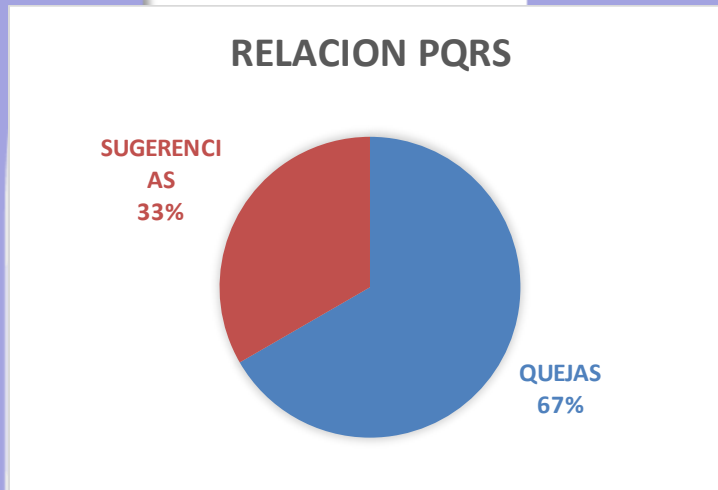
	<b>JUNIO 2020</b>
Sugerencias	0
Quejas o Reclamos	0
Felicitaciones	0
Sin formato	4



*PQRS presentadas a la institución:*

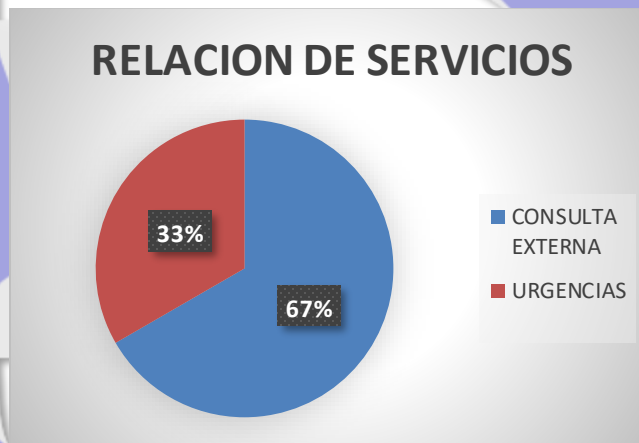
Fecha	Identificación	Nombre	Sexo	Área	Eps	Motivo	Forma de recepción	Solución	Fecha de respuesta
06-02-2020	Se encontró 1 formato	Irma Jaramillo	F	Urgencia	Medimas subsidiado	Mal entendido por no traer el documento de identidad de su hijo a la hora de traerlo a sala de urgencias	Escrito a mano	Se pide disculpas de antemano por el mal entendido	13 de febrero del 2020 donde se llama a la señora Irma Jaramillo para dar respuesta a su queja y no responde
27-02-2020	Se encontró 2 formato	Yaneth bedoya	F	Consulta externa	Nueva Eps	Falta de respeto por la auxiliar lorena correa por tomarse atributos de reclamarle a la paciente por no tener la Eps primaria en san José caldas	Correo electrónico	Se pide disculpa a la señora Yaneth bedoya por el mal entendió de su abuela	27 de febrero del 2020
27-02-2020	Se encontró 2 formato	Julián pineda	M	Consulta externa	Nueva Eps	Sugerir que prioricen las atenciones para la gente del campo	Escrito a mano	Se le explica que el hospital no tiene preferencias y se trata de atender según sea la necesidad de los pacientes	27 de febrero del 2020

*Relación PQRS*



Para el periodo de reporte se puede identificar que el 33% corresponde a sugerencias y el 67% corresponde a quejas.

*Relación de servicios con PQRS*



Se puede evidenciar que el 33% de las PQRS corresponden al servicio de urgencias y el 67% al servicio de consulta externa.





*Respuesta a PQRS presentadas:*

Se pudo evidenciar que la totalidad de las PQRS interpuestas en la institución fueron respuestas dentro de los términos previstos de la ley. Se evidencio el soporte de las respuestas escritas y su recepción por parte de los usuarios. En los casos en los cuales las PQRS no son reclamadas, se publican en la cartelera del área de estadística para conocimiento y divulgación a la comunidad en general.

*Comité SIUA:*

Se verifica la funcionalidad del comité SIUA, a través del cual, se realiza trazabilidad a la apertura de los buzones de sugerencias presentes en la institución, se evidencia la presencia de acto administrativo de creación del mismo, se cumple con su frecuencia de reunión y el correspondiente registro de las mismas bajo actas.

## CONCLUSIONES

- ✚ El servicio con mayor numero de PQRS para el semestre fue consulta externa.
- ✚ El 100% de las PQRS fueron canalizadas por el buzón de sugerencias de la institución.
- ✚ Se dio respuesta oportuna a las PQRS presentadas ante el Hospital Departamental San José.
- ✚ Actualmente se cumple con los parámetros establecidos para el funcionamiento del comité SIAU.

## RECOMENDACIONES

- ✚ Tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las PQRS recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos establecidos por la Ley y la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada



en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y demás aplicables a la institución.

- ✚ Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRSD, realizando las acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta y verificando los controles establecidos, para minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos y grupos de valor, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.
- ✚ Hacer uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al peticionario sin vulnerar su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.

**Claribel Delgado**  
**Asesora de Control Interno**