



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS - PRIMER SEMESTRE 2017 DE LA ESE
HOSPITAL LOCAL EL RETEN**

YINA PAOLA RODRIGUEZ MUÑOZ
Asesor Control Interno

JULIO 2017



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de Seguimiento y Control establecido por el **Decreto 1537 de 2001** y en desarrollo de su Rol como Evaluador independiente, adelantó seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) de la ESE HOSPITAL LOCAL EL RETEN, en cumplimiento a 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".

Como línea base se tomaron los resultados obtenidos en el periodo comprendido entre el 01 de Enero a Junio 30 de 2017. Con el fin de dar importancia a las peticiones de nuestros ciudadanos, el Hospital posee una serie de procesos, procedimientos e instrumentos, que permite dar trámite a las solicitudes de "PQRS" radicadas durante la vigencia indicada, de esta forma se determina, entre otras, la Oficina SIAU o área responsables de su trámite, realizando seguimiento con el fin de determinar su estado y cumplimiento de los términos establecidos para su respuesta.

El procesamiento de esos datos permite hacer una clasificación detallada, en la que se precisa los canales de atención existentes en la entidades, el número de PQRS atendidas por cada una de ellas, quejas por cada servicio prestado y la gestión de los requerimientos dando a conocer las cerradas y en trámite, los cuales son analizados, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos que afecten el buen funcionamiento de la entidad, con el fin de levantar acciones de mejora y prestar un buen servicio a los usuarios.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el presente informe consolida las recomendaciones y sugerencias que la Oficina de Control Interno considera necesarias, sean tenidas en cuenta a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley.



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

OBJETIVO

Verificar que el procedimiento de atención al ciudadano a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS dado por la ESE HOSPITAL LOCAL EL RETEN, se preste de acuerdo a los procedimientos establecidos

ALCANCE

Se analizaron el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS) presentadas ante la ESE HOSPITAL LOCAL EL RETEN, desde el 1° Enero al 30 de Junio de 2017

METODOLOGIA

El presente informe contiene los reportes suministrados por la oficina SIAU detallando la información relevante que posibilite a las diferentes dependencias y a la Alta Dirección de la Institución, la adopción de medidas que permitan el mejoramiento continuo en sus actividades misionales. El desarrollo de este seguimiento se presenta teniendo en cuenta la estructura a través de diferentes canales de atención, generando espacios efectivos de interacción con la ciudadanía y grupos de interés que permiten tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del municipio, mejorar la atención a los usuarios y facilitar el acceso a la entidad. Dichos canales son:

1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO — ATENCIÓN PRESENCIAL:
Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y verbal y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Disponible para ciudadanos en el municipio de El Retén Magdalena y alrededores, en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.
2. PÁGINA WEB: SISTEMA PQRS - ATENCIÓN VIRTUAL: La página hospitalelreten.gov.co facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRS el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones, y estas se remiten automáticamente al correo institucional para dar trámite por este mismo medio o el que el usuario notifique



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

3. BUZON DE SUGERENCIAS: Se encuentran ubicados en cada uno en el área de consulta externa, urgencias y administración en la ESE Hospital Local El Retén, donde se le suministra al ciudadano formato de sugerencias a través del cual pueda manifestar las inconformidades, sugerencias o felicitaciones. El buzón se abre una vez por semana.

MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2011
Ley 1712 de 2014
MECI 2014

DESARROLLO DEL INFORME

La oficina de SIAU cuenta con un proceso de recepción de PQRS estandarizado, publicado y socializado que incluyen la recepción por distintos canales, el trámite de quejas, peticiones y reclamos, la respuesta a sugerencias y la comunicación de las felicitaciones. Así como se elabora un informe cualitativo y cuantitativo mensual que se presenta a Gerencia a través del asesor de calidad. El comportamiento de las PQRS del primer semestre del año 2017 fue de 2 quejas en los meses de febrero y abril recibidos a través de manera presencial y escrita directamente en la oficina SIAU

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS:

Durante el período Enero - Junio de 2017 el índice de gestión fue del 100%, puesto que todas las quejas fueron resueltas de manera inmediata al usuario.

DERECHOS DE PETICION:

A los derechos de petición, se les da trámite directamente a través de la oficina jurídica. Durante el primer semestre de la vigencia 2017, se atendieron TRECE (13) requerimientos, resueltas al 100%,

ENCUESTAS DE SATISFACCION

Se aplicaron un total de 476 encuestas en la ESE Hospital Local El Retén, arrojó un 93% de satisfacción global de los cuales el 62% como Muy buena y el 31% como buena.



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

RIESGOS Y CONTROLES

En este seguimiento también fue un objetivo específico, verificar las técnicas o herramientas de control utilizadas por los responsables de adelantar los requerimientos radicados por los usuarios a través de los distintos canales de atención, con el fin de asegurar una mejora continua en el desarrollo del trámite y los tiempos de respuestas según los plazos establecidos por la ESE.

Se realizó valoración de los controles establecidos y se determinó la relevancia y efectividad de los mismos a través de encuestas que hacen parte integral del presente informe.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el seguimiento realizado, es importante destacar que el proceso de SIAU cuenta con una persona idónea y comprometida con la atención a los requerimientos que se reciben en las instalaciones a través de los distintos canales de atención.

Los derechos de petición son direccionados por la oficina administrativa a través de secretaria para que sea remitido a la oficina jurídica quien presta el acompañamiento legal a la entidad para resolver el requerimiento.

Por último, y tal como fue expuesto a las personas que participaron del seguimiento, esta es una oportunidad de mejora para identificar los inconvenientes y soluciones cercanas a la compilación de información.

YINA PAOLA RODRIGUEZ MUÑOZ
Asesor Control Interno



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS - SEGUNDO SEMESTRE 2017 DE LA
ESE HOSPITAL LOCAL EL RETEN**

YINA PAOLA RODRIGUEZ MUÑOZ
Asesor Control Interno

ENERO 2018



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de Seguimiento y Control establecido por el **Decreto 1537 de 2001** y en desarrollo de su Rol como Evaluador independiente, adelantó seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) de la ESE HOSPITAL LOCAL EL RETEN, en cumplimiento a 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".

Como línea base se tomaron los resultados obtenidos en el periodo comprendido entre el 01 de Julio a Diciembre 31 de 2017. Con el fin de dar importancia a las peticiones de nuestros ciudadanos, el Hospital posee una serie de procesos, procedimientos e instrumentos, que permite dar trámite a las solicitudes de "PQRS" radicadas durante la vigencia indicada, de esta forma se determina, entre otras, la Oficina SIAU o área responsables de su trámite, realizando seguimiento con el fin de determinar su estado y cumplimiento de los términos establecidos para su respuesta.

El procesamiento de esos datos permite hacer una clasificación detallada, en la que se precisa los canales de atención existentes en la entidades, el número de PQRS atendidas por cada una de ellas, quejas por cada servicio prestado y la gestión de los requerimientos dando a conocer las cerradas y en trámite, los cuales son analizados, con el fin de valorar el grado de los hechos y riesgos que afecten el buen funcionamiento de la entidad, con el fin de levantar acciones de mejora y prestar un buen servicio a los usuarios.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el presente informe consolida las recomendaciones y sugerencias que la Oficina de Control Interno considera necesarias, sean tenidas en cuenta a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley.



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

OBJETIVO

Verificar que el procedimiento de atención al ciudadano a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS dado por la ESE HOSPITAL LOCAL EL RETEN, se preste de acuerdo a los procedimientos establecidos

ALCANCE

Se analizaron el 100% de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS) presentadas ante la ESE HOSPITAL LOCAL EL RETEN, desde el 1° Julio al 31 de Diciembre de 2017

METODOLOGIA

El presente informe contiene los reportes suministrados por la oficina SIAU detallando la información relevante que posibilite a las diferentes dependencias y a la Alta Dirección de la Institución, la adopción de medidas que permitan el mejoramiento continuo en sus actividades misionales. El desarrollo de este seguimiento se presenta teniendo en cuenta la estructura a través de diferentes canales de atención, generando espacios efectivos de interacción con la ciudadanía y grupos de interés que permiten tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del municipio, mejorar la atención a los usuarios y facilitar el acceso a la entidad. Dichos canales son:

1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO — ATENCIÓN PRESENCIAL: Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y verbal y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Disponible para ciudadanos en el municipio de El Retén Magdalena y alrededores, en horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes.
2. PÁGINA WEB: SISTEMA PQRS - ATENCIÓN VIRTUAL: La página hospitalelreten.gov.co facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRS el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones, y estas se remiten



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

automáticamente al correo institucional para dar trámite por este mismo medio o el que el usuario notifique

3. BUZON DE SUGERENCIAS: Se encuentran ubicados en cada uno en el área de consulta externa, urgencias y administración en la ESE Hospital Local El Retén, donde se le suministra al ciudadano formato de sugerencias a través del cual pueda manifestar las inconformidades, sugerencias o felicitaciones. El buzón se abre una vez por semana.

MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2011
Ley 1712 de 2014
MECI 2014

DESARROLLO DEL INFORME

La oficina de SIAU cuenta con un proceso de recepción de PQRS estandarizado, publicado y socializado que incluyen la recepción por distintos canales, el trámite de quejas, peticiones y reclamos, la respuesta a sugerencias y la comunicación de las felicitaciones. Así como se elabora un informe cualitativo y cuantitativo mensual que se presenta a Gerencia a través del asesor de calidad. El comportamiento de las PQRS del segundo semestre del año 2017 fue de 4 quejas en los meses de Octubre y Diciembre recibidos a través de manera presencial y escrita directamente en la oficina SIAU

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS:

Durante el período Julio - Diciembre de 2017 el índice de gestión fue del 100%, puesto que todas las quejas fueron resueltas de manera inmediata al usuario.

DERECHOS DE PETICION:

A los derechos de petición, se les da trámite directamente a través de la oficina jurídica. Durante el segundo semestre de la vigencia 2017, se atendieron QUINCE (15) requerimientos, resueltas al 100%,



**HOSPITAL LOCAL EL RETEN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETEN-MAGDALENA
NIT 819001796-1
CONTROL INTERNO**

ENCUESTAS DE SATISFACCION

Se aplicaron un total de 3549 encuestas en la ESE Hospital Local El Retén, arrojó un 94% de satisfacción global de los cuales el 51% como Muy buena y el 43% como buena.

RIESGOS Y CONTROLES

En este seguimiento también fue un objetivo específico, verificar las técnicas o herramientas de control utilizadas por los responsables de adelantar los requerimientos radicados por los usuarios a través de los distintos canales de atención, con el fin de asegurar una mejora continua en el desarrollo del trámite y los tiempos de respuestas según los plazos establecidos por la ESE.

Se realizó valoración de los controles establecidos y se determinó la relevancia y efectividad de los mismos a través de encuestas que hacen parte integral del presente informe.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el seguimiento realizado, es importante destacar que el proceso de SIAU cuenta con una persona idónea y comprometida con la atención a los requerimientos que se reciben en las instalaciones a través de los distintos canales de atención.

Los derechos de petición son direccionados por la oficina administrativa a través de secretaria para que sea remitido a la oficina jurídica quien presta el acompañamiento legal a la entidad para resolver el requerimiento.

Por último, y tal como fue expuesto a las personas que participaron del seguimiento, esta es una oportunidad de mejora para identificar los inconvenientes y soluciones cercanas a la compilación de información.

YINA PAOLA RODRIGUEZ MUÑOZ
Asesor Control Interno