



**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 2019 DE LA
ESE HOSPITAL LOCAL EL RETEN**

YINA PAOLA RODRIGUEZ MUÑOZ
Asesor Control Interno

ENERO 2020



**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 2018. 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 2019

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

Servicio al Ciudadano

La entidad cuenta con una ventanilla de atención al ciudadano SIAU, en la cual se reciben todas, las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, igualmente cuenta con buzones de sugerencias y en cada mes se saca un consolidado y con base en estos resultados se toman decisiones, para la mejora del servicio.

La gestión de los Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos, consiste en la recepción, radicación, registro y envío al responsable de estas manifestaciones, seguimiento y registro de la gestión para cierre final.

Para el segundo semestre de 2019 la E.S.E. Hospital Local El Retén no recibió ningún tipo de manifestación de los usuarios.

Satisfacción del usuario.

Hospital Local El Retén durante el primer semestre de la vigencia 2019, permite conocer la percepción respecto a la calidad de la prestación de los servicios de salud de la E.S.E, por parte de los usuarios que utilizaron los servicios.

Las encuestas nos permiten conocer la satisfacción de ellos mismos, y tener argumentos para introducir planes de mejoras en la E.S.E. La realización de las encuestas se hace teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes.



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

- Entender sus necesidades.
- Entender las expectativas de los usuarios.
- Saber si recomendarían el servicio recibido.

VIGENCIA 2019	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	% DE SATISFACCIÓN	USUARIOS INSATISFECHOS	% DE INSATISFECHOS
III TRIMESTRE	880	801	78.3.%	79	21.70%
IV TRIMESTRE	1023	932	91.10.%	91	8.90%
TOTAL	1.903	1733	91%	170	9%

Se aplicaron en la ESE, Encuestas de Satisfacción a (1.903) usuarios, de los cuales, (1.733), que corresponde al 91% de los encuestados, manifestaron satisfacción de sus necesidades y expectativas; mientras que solo el 9% restante (170) usuarios, manifestaron inconformismo.

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 2019, se atendieron DOS (02) requerimientos, resueltas al 100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el seguimiento realizado, 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.

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.

YINA PAOLA RODRIGUEZ MUÑOZ
Asesor Control Interno