



HOSPITAL LOCAL EL RETÉN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA
NIT. 819.001.796-1



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 30 de Septiembre de 2020, 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 RETÉN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA
NIT. 819.001.796-1**



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 de Julio de 2020 a 30 de Septiembre de 2020.

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,



HOSPITAL LOCAL EL RETÉN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA
NIT. 819.001.796-1



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

3. **BUZON DE SUGERENCIAS:** Se cuentan con tres buzones, ubicados en las áreas 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, que persiga la mejora continua de los servicios ofertados por la entidad.

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 receptionan todas, las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, igualmente cuenta con buzones de sugerencias y en cada mes se consolida y con base en estos resultados se toman decisiones, para la mejora del servicio, por la emergencia presentada a nivel mundial la oficina de SIAU, ha resuelto de manera inmediata las solicitudes realizadas por los usuarios externos y externos a fin de no generar retardos y aglomeraciones al interior de la ESE Hospital El Retén.

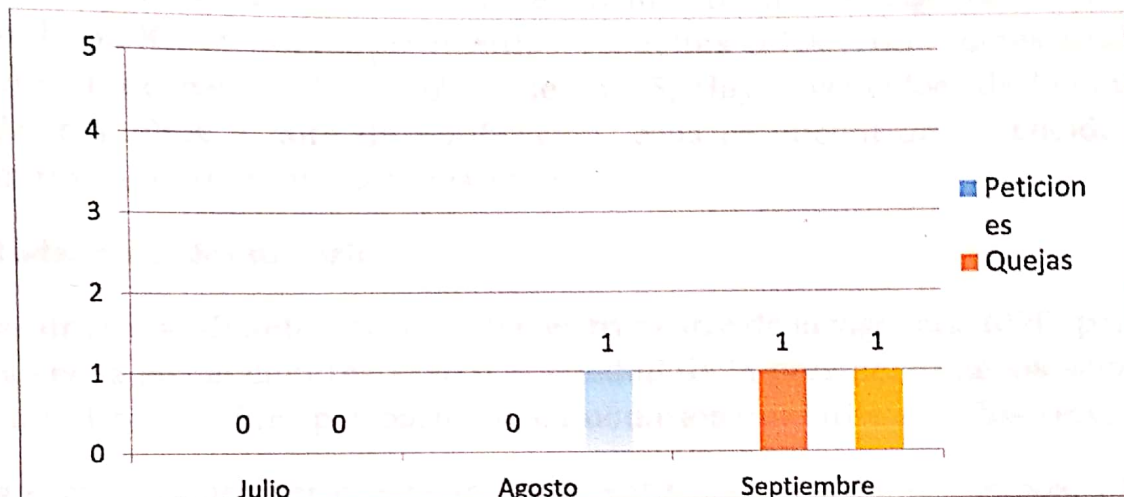
La gestión de los Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos, consiste en la recepción, radicación, registro y envío al responsable de estas manifestaciones, seguimiento y registro de la gestión para cierre final.



HOSPITAL LOCAL EL RETÉN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA
NIT. 819.001.796-1



Para el tercer trimestre de la vigencia 2020, la E.S.E. Hospital Local El Retén se recibieron 3 manifestaciones de quejas que fueron resueltas de forma inmediata.



En el tercer trimestre se presentaron solo 3 solicitudes al PQRD por parte de los usuarios de la E.S.E Hospital Local el Retén. En las cuales hubo 1 petición, 1 queja y 1 duda.

CAUSAS GENERADORAS	P	Q	R	S
Prestación del servicio: Procesos y procedimientos	x	x		x
Prestación del servicio: recurso humano				
Prestación del servicio: infraestructura física				
Total	1	1		1

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS:

Durante el período Enero - Junio de 2020 el índice de gestión fue del 100%, puesto que en esta vigencia no se reportaron PQRSF.



HOSPITAL LOCAL EL RETÉN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA
NIT. 819.001.796-1



DERECHOS DE PETICION:

A los derechos de petición, se les da trámite directamente a través de la oficina jurídica. Durante el tercer trimestre de la vigencia 2020, se atendieron 16 requerimientos, resueltas el 100%, que corresponden a las 16, quedando pendiente el 0%.

Satisfacción del usuario.

Hospital Local El Retén durante tercer trimestre de la vigencia 2020, 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.
- Entender sus necesidades.
- Entender las expectativas de los usuarios.
- Saber si recomendarían el servicio recibido.

CUANDO SOLICITO SU CITA SE LA ASIGNARON			
TIEMPO		%	TOTAL ENCUESTADOS
1 A 3	DIAS	658	658
4 A 7	DIAS	0	0
8 A 15	DIAS	0	0
LAS DE 16	DIAS	0	0
TOTAL		658	658





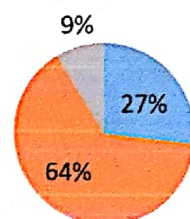
HOSPITAL LOCAL EL RETÉN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA
NIT. 819.001.796-1



COMO ENCUENTRA USTED EL ESTADO DEL SERVICIO DEL ASEO		
CALIFICACION	%	TOTAL ENCUESTADOS
EXCELENTE	176	176
BUENO	425	425
MALO	57	57
TOTAL	658	658

como encuentra usted el estado del servicio del aseo?

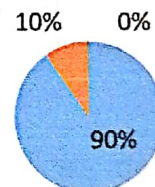
■ EXCELENTE ■ BUENO ■ MALO



EL TRATO QUE USTED RECIBIO DURANTE LA CONSULTA FUE:		
CARACTERISTICA	%	TOTAL ENCUESTADOS
EXCELENTE	595	595
BUENO	63	63
MALO	0	0
TOTAL	658	658

el trato que usted recibio durante la consulta fue:

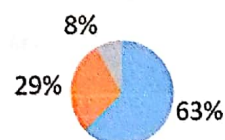
■ EXCELENTE ■ BUENO ■ MALO



COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?		
CARACTERISTICA	%	TOTAL ENCUESTADOS
MUY BUENA	415	415
BUENA	190	190
MALA	53	53
TOTAL	658	658

como calificaria su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su ips?

■ MUY BUENA ■ BUENA ■ MALA





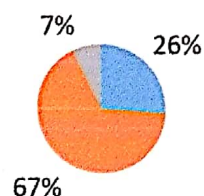
HOSPITAL LOCAL EL RETÉN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA
NIT. 819.001.796-1



COMO CALIFICA LAS COMODIDADES DEL SERVICIO		
CARACTERISTICA	%	TOTAL ENCUESTADOS
EXCELENTE	172	172
BUENO	439	439
MALO	47	47
TOTAL	658	658

como califica las comodidades del servicio ?

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ MALO



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.

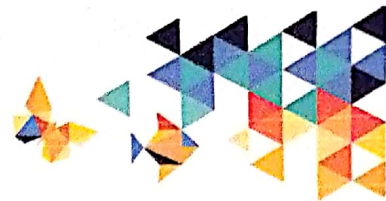
Se realizó valoración de los controles establecidos y se determinó la relevancia y efectividad de los mismos a través de encuestas que hacen parte integral del presente informe, existe funcionario encargado de verificar diariamente la recepción de manera de virtual de PQRS, para darle consecución una vez sea recibida.

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.



**HOSPITAL LOCAL EL RETÉN
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA
NIT. 819.001.796-1**



Durante el tercer trimestre de la vigencia 2020, que comprende entre el Julio y 30 de Septiembre, se presentaron 16 derechos de petición que fueron resueltos.

En cuanto a las actividades de SIAU estas se encuentran en mayor cantidad en el primer trimestre debido a que el estado actual por el cual atraviesa el país con la crisis sanitaria Covid -19, las actividades en el área de consulta externa fueron están retomando de forma paulatina producto de las medidas tomadas por el gobierno nacional.

Se requiere que las solicitudes de derecho de petición sean resueltas en su totalidad y dentro de los términos legales para evitar sanciones al respecto por incumplimiento del deber legal.


MILDRED PAOLA LOPERA TOLOZA
Asesor Control Interno