



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



# INFORME SEGUIMIENTO A PQRS

## PRIMER SEMESTRE 2021

Oficina de Control Interno

*La salud de El Retén nuestro compromiso*

[www.hospitalelreten.gov.co](http://www.hospitalelreten.gov.co)  
[contactenos@hospitalelreten.gov.co](mailto:contactenos@hospitalelreten.gov.co)

Calle 6 #3-64 El Retén Magdalena  
3156988301-3155662134





## INTRODUCCION

Atendiendo uno de los propósitos del sistema de Control Interno, el cual está orientado a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe de seguimiento al tratamiento de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2021, en la ESE Hospital Local El Retén - Magdalena.

## OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQR's recibidas por la ESE Hospital Local El Retén - Magdalena y la oportunidad de respuesta dada a las solicitudes de información recibidas por ventanilla única.

## ALCANCE

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante la ESE Hospital Local el Retén durante el primer semestre de 2021.

## Fundamento legal.

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 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.

A continuación se presenta el informe de seguimiento a las PQRs durante el primer semestre de 2021, tomando como base la información que presenta a la oficina de SIAU y administrativa de la ESE Hospital Local El Retén.

*La salud de El Retén nuestro compromiso*

[www.hospitalelreten.gov.co](http://www.hospitalelreten.gov.co)  
[contactenos@hospitalelreten.gov.co](mailto:contactenos@hospitalelreten.gov.co)

Calle 6 #3-64 El Retén Magdalena  
3156988301-3155662134





## CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS.

### BUZON DE SUGERENCIAS:

Se cuentan con 2 buzones, ubicados en las áreas de consulta externa y urgencias 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

Dichos buzones, son aperturados por un funcionario y miembros del comité de SIAU. 1 una vez a la semana, el día viernes. Esta apertura se realiza con el acompañamiento de un usuario o de un integrante de la liga de usuarios.

Link: <http://www.hospitalelreten.gov.co/peticiones-quejas-reclamos> en la página web de la ESE Hospital Local El Retén, se encuentra actualizada para recibir peticiones, reclamos, quejas o sugerencia.

The screenshot shows the website interface for submitting petitions, complaints, and claims. The header includes navigation links: Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Servicios de atención a la ciudadanía (selected), Participa, Noticias, and Normatividad. The main content area is titled 'Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS)' and prompts the user to select a type of request. Two options are visible: 'Petición' (with a document icon) and 'Queja' (with a hand icon). Each option has a brief description and a button to 'ENVÍAR' (Send). A 'CHATEAR' (Chat) button is located in the bottom right corner.

### OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO — ATENCIÓN PRESENCIAL:

*La salud de El Retén nuestro compromiso*

[www.hospitalelreten.gov.co](http://www.hospitalelreten.gov.co)  
[contactenos@hospitalelreten.gov.co](mailto:contactenos@hospitalelreten.gov.co)

Calle 6 #3-64 El Retén Magdalena  
3156988301-3155662134





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



Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuestas 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.

## **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 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.

Para el primer semestre de la vigencia 2021, el aumento de casos COVID-19, durante el primer trimestre de la vigencia 2021, se presentó una alta disminución de la concurrencia de los usuarios a los servicios de Consulta externa y presentación de quejas, reclamos y/o sugerencias, sin embargo la oficina de SIAU, realizó seguimiento y educación a los usuarios sobre sus derechos y deberes.

*La salud de El Retén nuestro compromiso*

[www.hospitalelreten.gov.co](http://www.hospitalelreten.gov.co)  
[contactenos@hospitalelreten.gov.co](mailto:contactenos@hospitalelreten.gov.co)

Calle 6 #3-64 El Retén Magdalena  
3156988301-3155662134





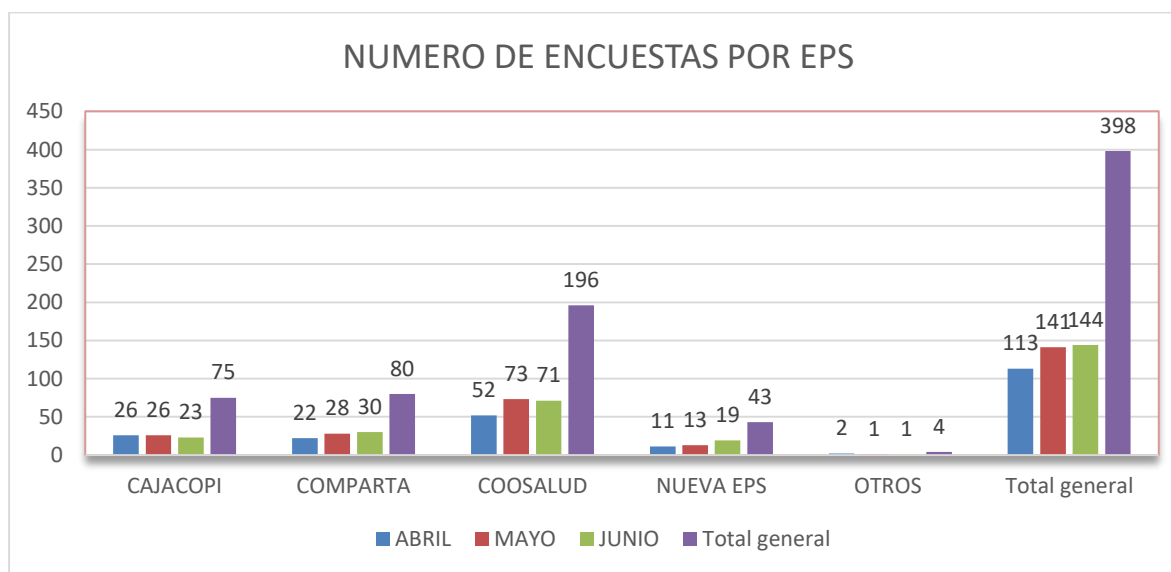
**HOSPITAL LOCAL EL RETÉN**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA**  
**NIT. 819.001.796-1**



garantizando los canales de atención al usuario que solicitaban los servicios de salud en la ESE Hospital Local El Retén,

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2021, se obtuvo respuesta a la capacitación y retroalimentación a los usuarios su derecho de interponer en los casos que consideren, quejas, reclamación y sugerencia para el mejoramiento de los servicios prestado por la institución.

| NUMERO DE ENCUESTAS POR EPS |          |          |          |           |       |               |
|-----------------------------|----------|----------|----------|-----------|-------|---------------|
| MESES                       | CAJACOPI | COMPARTA | COOSALUD | NUEVA EPS | OTROS | Total general |
| ABRIL                       | 26       | 22       | 52       | 11        | 2     | 113           |
| MAYO                        | 26       | 28       | 73       | 13        | 1     | 141           |
| JUNIO                       | 23       | 30       | 71       | 19        | 1     | 144           |
| Total general               | 75       | 80       | 196      | 43        | 4     | 398           |



*La salud de El Retén nuestro compromiso*

[www.hospitalelreten.gov.co](http://www.hospitalelreten.gov.co)  
[contactenos@hospitalelreten.gov.co](mailto:contactenos@hospitalelreten.gov.co)

Calle 6 #3-64 El Retén Magdalena  
3156988301-3155662134



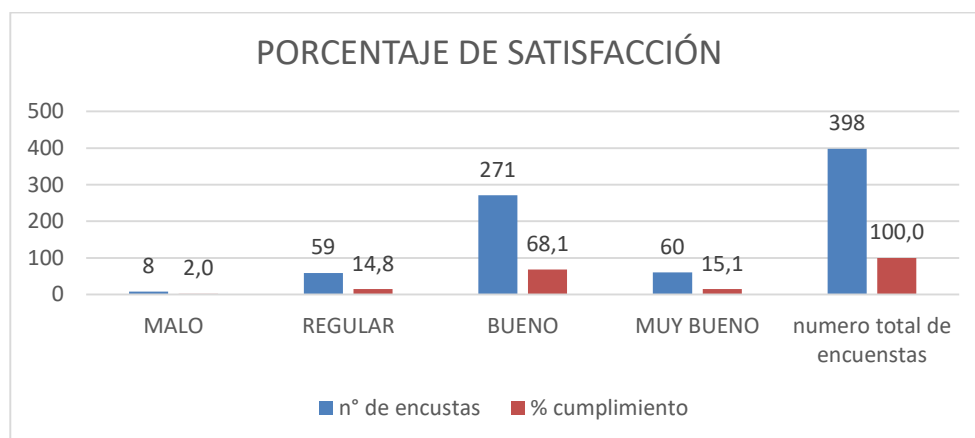


**HOSPITAL LOCAL EL RETÉN  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA  
NIT. 819.001.796-1**



| SATISFACCIÓN II TRIMESTRE |      |         |       |           |
|---------------------------|------|---------|-------|-----------|
| MESES                     | MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO |
| ABRIL                     | 4    | 19      | 72    | 18        |
| MAYO                      | 4    | 21      | 93    | 23        |
| JUNIO                     |      | 19      | 106   | 19        |

| CALIFICACION        |      |         |       |           |                           |
|---------------------|------|---------|-------|-----------|---------------------------|
| CONCEPTOS           | MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | NÚMERO TOTAL DE ENCUESTAS |
| NUMERO DE ENCUESTAS | 8    | 59      | 271   | 60        | 398                       |
| % CUMPLIMIENTO      | 2,0  | 14,8    | 68,1  | 15,1      | 100,0                     |



*La salud de El Retén nuestro compromiso*

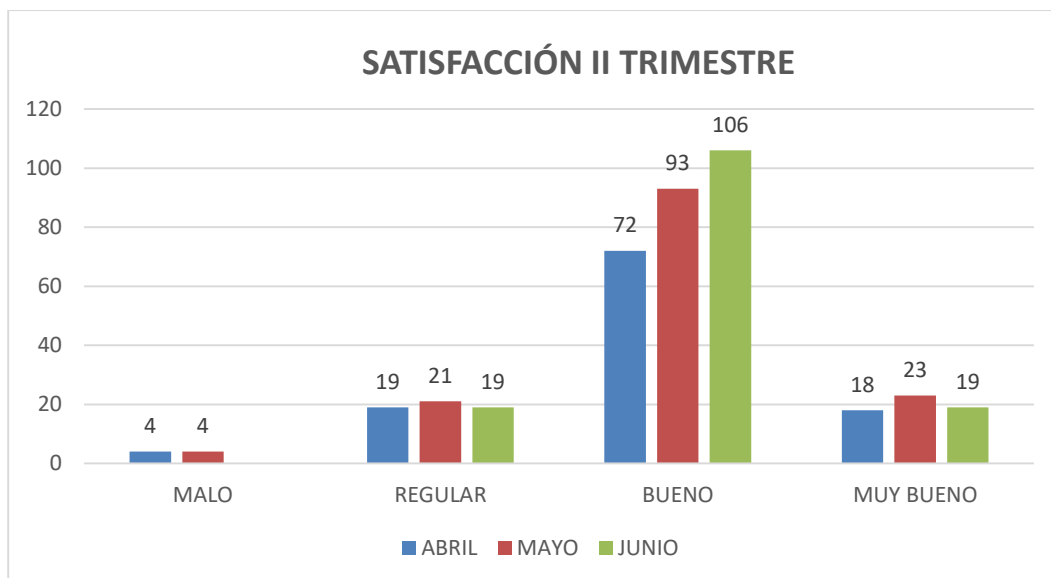
[www.hospitalelreten.gov.co](http://www.hospitalelreten.gov.co)  
[contactenos@hospitalelreten.gov.co](mailto:contactenos@hospitalelreten.gov.co)

Calle 6 #3-64 El Retén Magdalena  
3156988301-3155662134

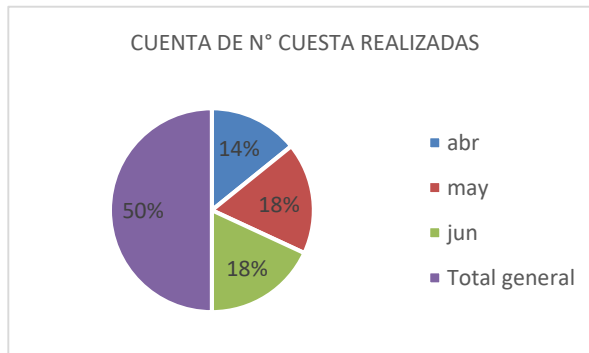




**HOSPITAL LOCAL EL RETÉN  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
MUNICIPIO DE EL RETÉN-MAGDALENA  
NIT. 819.001.796-1**



| MESES          | CUENTA DE N° CUESTA REALIZADAS |
|----------------|--------------------------------|
| ABRIL          | 113                            |
| MAYO           | 141                            |
| JUNIO          | 144                            |
| TOTAL GENAERAL | 398                            |



Las quejas presentadas durante el primer semestre de la vigencia 2021, fueron en total 10 resueltas en tiempo legal y pertinente para los usuarios quienes demuestran mediante encuestas el nivel de satisfacción y fidelidad con la ESE Hospital Local El Retén.

La ESE Hospital Local El Retén, durante el primer semestre de la vigencia 2021, permite

*La salud de El Retén nuestro compromiso*

[www.hospitalelreten.gov.co](http://www.hospitalelreten.gov.co)  
[contactenos@hospitalelreten.gov.co](mailto:contactenos@hospitalelreten.gov.co)

Calle 6 #3-64 El Retén Magdalena  
3156988301-3155662134





conocer la percepción respecto a la calidad de la prestación de los servicios de salud de la ESE, las encuestas nos permiten conocer de ellos mismos, y tener argumentos para introducir planes de mejoramiento.

## RIESGOS Y CONTROLES

En este seguimiento se ha visto el aumento en las capacitaciones a los usuarios y el respeto a los procedimientos de los trámites a las encuestas, quejas, reclamos y sugerencias presentadas a la institución, sin desconocimiento del debido proceso para cada caso.

## 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.

Durante el primer semestre de la vigencia 2021, que comprenden desde Enero a Junio de 2021, se presentaron a SIAU un total de 10 quejas y 16 derechos de petición resuelto dentro de los términos legales y pertinentes a los usuarios.

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.

Se evidencia que en la ESE Hospital Local El Retén, tiene organizado el sitio de recepción y trámite de las solicitudes de información que se reciben de los usuarios internos como externos.

  
**MILDRED LOPERA TOLOZA**  
**Asesor Control Interno.**

*La salud de El Retén nuestro compromiso*

[www.hospitalelreten.gov.co](http://www.hospitalelreten.gov.co)  
[contactenos@hospitalelreten.gov.co](mailto:contactenos@hospitalelreten.gov.co)

Calle 6 #3-64 El Retén Magdalena  
3156988301-3155662134

