



**HOSPITAL  
DEL SARARE**  
Empresa Social del Estado  
NIT. 800231215-1

*Evolucionamos pensando en usted*

Vigilado:  
**Supersalud**  
Por la defensa de los derechos de los usuarios

**Ministerio de la Protección Social**  
Departamento de Arauca

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL  
PQRSFD HOSPITAL DEL SARARE ESE  
I SEMESTRE 2022**

**MARELY QUINTERO OSORIO**  
Asesora control interno  
Hospital del Sarare E.S.E

**HOSPITAL DEL SARARE  
SARAVENA-JULIO 2022**

## INTRODUCCIÓN

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 PQRSFD recibidas durante el primer semestre del 2022 recibidas por los diferentes canales de participación ciudadana y atendidas por las distintas dependencias de la entidad durante el periodo comprendido entre enero a junio.

El informe presenta el seguimiento a las PQRSFFD durante el primer semestre de 2022, tomando como base la información que presenta la coordinación del SIAU el cual muestra la clasificación por tipo de manifestación, servicio donde se presenta, tiempos de respuesta y características de solicitudes radicadas en la entidad, así como las medidas empleadas para efectuar el seguimiento, la oficina de atención al usuario es la encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

## OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las PQRSFD, su clasificación y medios de participación ciudadana, así mismo seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes que realizan los usuarios y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención

## ALCANCE:

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante los diferentes canales de atención al Ciudadano en el Hospital del Sarare E.S.E durante el primer semestre de 2022. Se verificará la información referente a:

- ✓ Recepción, gestión y respuesta a PQRSFD
- ✓ Buzones de sugerencias
- ✓ Medición de la satisfacción de los usuarios
- ✓ Información y orientación al Usuario”

Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSFD se les dieron la solución y respuesta oportuna.

## FUNDAMENTOS LEGALES.

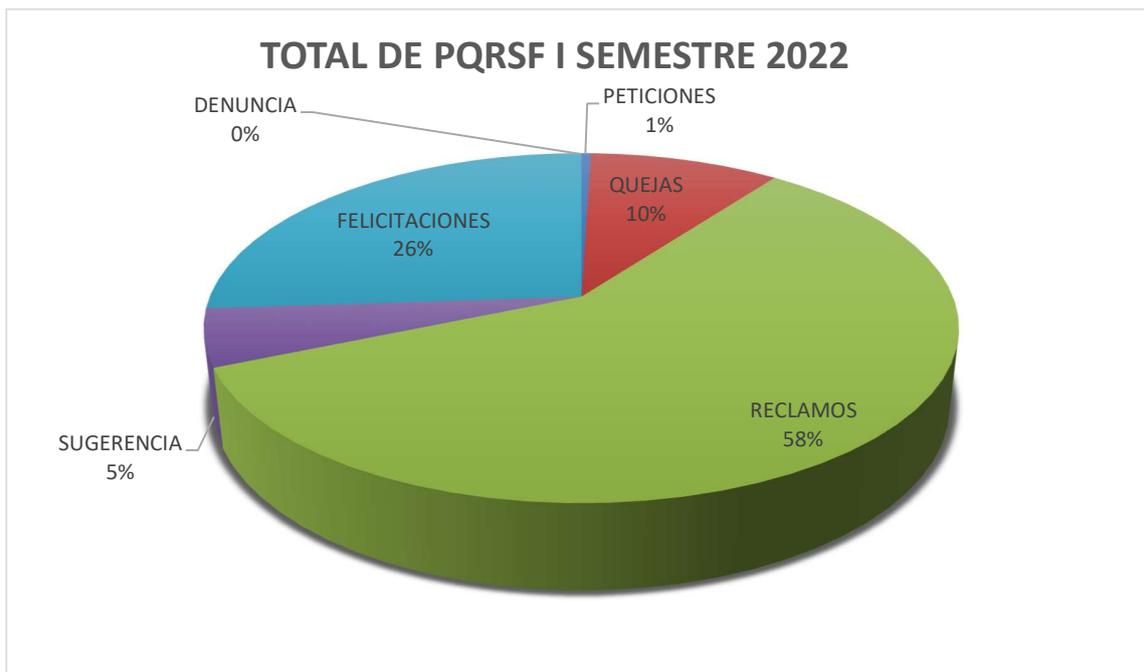
La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

## METODOLOGÍA APLICADA

La Oficina de Control Interno participa en la apertura de buzones programados cada 15 días y con el apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, quien relaciona las quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones presentadas por los Usuarios del **Hospital del Sarare E.S.E** a través de los diferentes procedimientos utilizados para dar registro, trámite y seguimiento de los tiempos de respuesta verificando aleatoriamente algunas respuestas y tiempos utilizados dentro del proceso.

**ANALISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)**

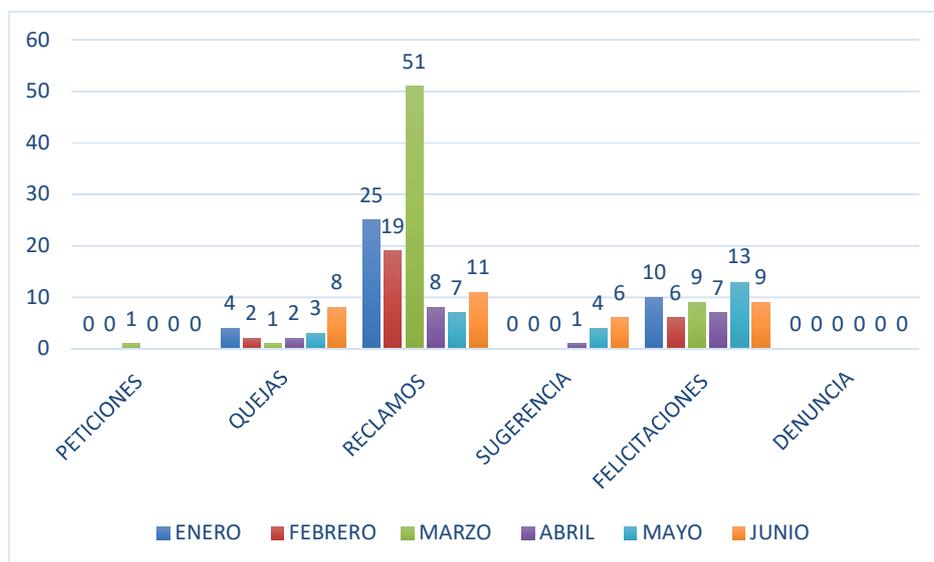
**TOTAL, DE PQRSFD I SEMESTRE AÑO 2022**



*Ilustración 1 Total de PQRSF presentadas en el primer semestre del año 2022*

Durante el I semestre del 2022 se presentaron un total de **209** manifestaciones radicadas, siendo los reclamos el de mayor porcentaje **58%** (121) durante los seis meses, uno de los principales reclamos fue la “inconformidad por la mala atención de servicio a la salud del paciente, call center sin contestar para solicitar citas, falta de ventilación y tv en las habitaciones, ” las quejas con el **11%** (23) en donde manifiestan “que los médicos generales y personal de facturación están prestando un mal servicio a la salud del usuario, ”. Las felicitaciones con un **26%** (54) donde expresan el agradecimiento “por el buen trato y buena atención por parte de los servidores del hospital del Sarare en los servicios de medicina interna, servicios básicos, quirúrgicos, UCI, consulta externa, sede C y UNAP”. Por ultimo tenemos las sugerencias con el **5%** (11) donde el usuario sugiere “una ampliación, adecuación de la rampa y mejorar la asignación de las citas de forma presencial”. 1% (1) petición invocando el derecho de petición.

### TIPOS DE PQRS EN EL I SEMESTRE 2022



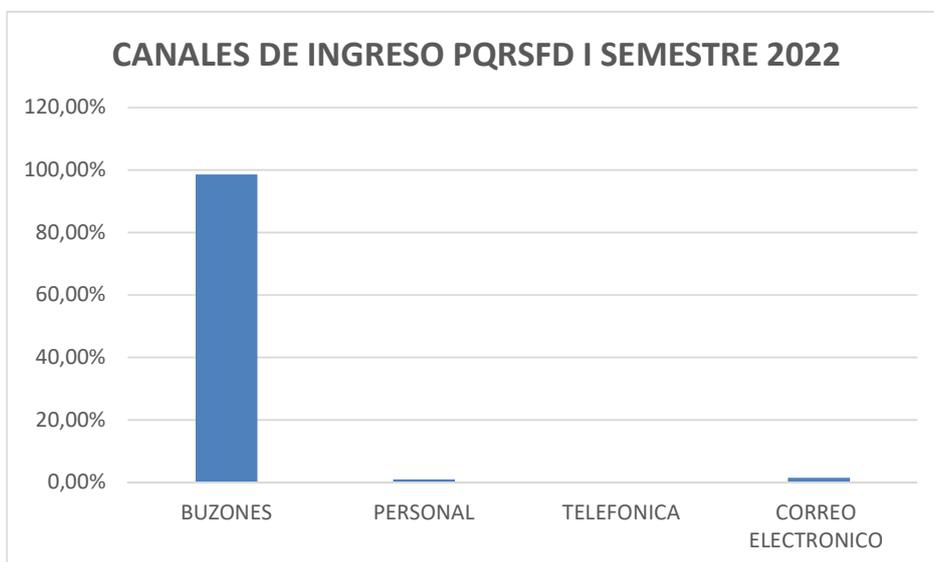
*Ilustración 2 Tipos de PQRSF en el I semestre de 2022*

En relación al tipo de **PQRSF** durante el I semestre de 2022 la más presentada por la ciudadanía fue el **RECLAMO** con un total de 121 (58%), **QUEJAS** con un total de 23 (11%), **FELICITACIONES** con un total de 54 (26%) y **SUGERENCIAS** con un total de 11 (5%) **DENUNCIAS** 0.

### CLASIFICACIÓN DE PQRS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

CLASIFICACIÓN	Buzón de sugerencias	Personal	Telefónica	Correo Electrónico	Total
Peticiones		1			1
Quejas	20			3	23
Reclamos	121				121
Sugerencias	11				11
Felicitaciones	54				54
Denuncias					0
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>210</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>96%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>

*Tabla 1 Canal de ingreso PQRSF en el primer semestre del año 2022.*



*Ilustración 3. Canal de ingreso PQRSFD en el primer semestre del año 2022.*

De acuerdo a los canales de participación de PQRSF en el I semestre del 2022 el medio más utilizado fue el **BUZÓN** con un total de 206 (98,56%), por tanto, con esto se evidencia que los usuarios radican sus PQRSFD en los diferentes pabellones de la E.S.E. HOSPITAL DEL SARARE por medio del formato de diligenciamiento **PQRSFD SIC-01-F11**, seguido de las manifestaciones de manera correo electrónico con un total de 3 (1,44%). Cabe resaltar que las **PQRSFD** por correo electrónico se hacen mediante la página web del Hospital del Sarare <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/contactenos/form/contacto.html> y una mediante derecho de petición por correspondencia.

### **MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRSFD I SEMESTRE AÑO 2022**

- Inconformidad en la prestación de los servicios de salud.
- Inconformidad por locaciones físicas y del ambiente.
- Inconformidad porque no contestan las líneas telefónicas de asignación de citas.
- Inconformidad con la ventilación en las habitaciones de la institución
- Los usuarios han manifestado mucho que la atención por parte de los médicos generales y personal de facturación ha sido pésima.
- Felicitaciones por buena prestación del servicio.

### **DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.**

Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

## SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**En atención** a lo dispuesto en la 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” **en su artículo 11 literal H, modificado por el Art. 2.1.1.6.2. Decreto 1081 de 2015) Informes de solicitudes de acceso a información.** los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El hospital del Sarare carece de medios que permitan realizar la gestión de la información, respecto a las solicitudes realizadas por cuanto se exhorta al líder del proceso SIAU implementar controles y/o formatos de registro para el respectivo monitoreo y control de la información frente a las solicitudes verbales de la ventanilla presencial ejemplo (solicitudes de historia clínica) y atenciones que se brindan o que se gestionan en los diferentes puntos de SIAU de la institución y llevar registro de manera consecutiva de los mismos, para poder tener datos de calidad frente a la atención prestada en los diferentes canales con los que cuenta la institución.

## OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE RESPUESTA A LOS CIUDADANOS

Dentro de la muestra tomada por la Oficina de Control Interno de las 209 PQRSFD realizadas dentro del 1 semestre del año 2022, se evidencia que 50 fueron resueltas de manera inoportuna; 80 oportunamente y 45 que no evidencian SIS de respuesta. De manera aleatoria, se selecciona una muestra de 15 PQRSFD para verificar la calidad de la respuesta dentro de las cuales se encontró que 10 se respondieron de manera oportuna, pero que 2 de esas 10 carecen de calidad de la respuesta y 6 que manifestó la entidad en concluir o mejorar a través de un plan, por cuanto no se evidencia que puntos de control establece la entidad para verificar si se hizo la mejora y cerrar el respectivo caso.

El **HOSPITAL DE SARARE** busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, busca minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de su derecho, pero no se establecen puntos de control para que continúen la propuesta o la mejora. Para el segundo semestre se deben implementar acciones que permitan mejorar a diario nuestros servicios y continuar evolucionando para el usuario y su familia.

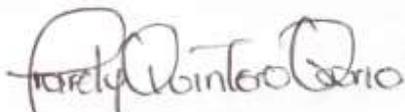
## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante que se tengan en cuentas las recomendaciones generadas en los informes generados durante el semestre por la oficina de control interno con el fin de que se mejore el proceso.
- Se recomienda ingresar en las actas de apertura de buzón de sugerencias las PQRSFD de la sede incora.
- Es importante que la entidad implemente un sistema automatizado que permita medir, controlar, manejar la trazabilidad en tiempo real del SIAU y hacer una debida analítica de datos e indicadores del servicio.
- recomienda continuar con las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de PQRSFD
- El formato implementado por la entidad para el registro de la correspondencia y la radicación de PQRSFD recibidas por la entidad no se cuenta con datos del diligenciamiento del asunto se limita a q es una PQRSDF que su clasificación, pero no se incluye el asunto de la misma, por cuanto se debe incluir una acción de mejora.
- Se hace necesario la inclusión del formato de monitoreo o seguimiento por las diferentes líneas el estado de la PQRSFD, ya que se evidencia que se cierra el caso con la respuesta pero que en muchas de las respuestas entregadas por la institución se manifiesta la inclusión de la mejora en un plan, por cuanto su estado estaría activo para continuar su verificación y posterior cierre una vez se haya superado el hecho que la ocasiono.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora debidamente documentadas y soportadas con evidencias de su gestión y/o cumplimiento, para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de procesos revisen nuevamente la matriz de riesgos debido a que se está observando materialización del riesgo de Incumplimiento legal.
- Desde el subproceso SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION DEL USUARIO se debe promover la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios, los puntos de información, como se hace la gestión de los servicios a los ciudadanos y documentar las acciones encaminadas para brindar una mejor atención con calidad. Establecer estrategias para fortalecer los procesos de orientación al ciudadano utilizando los canales virtuales, teniendo en cuenta los principios de Transparencia, participación y racionalización de trámites permitiéndonos generar una mejora del servicio y la relación entidad-ciudadano.
- Incluir en la carpeta compartida en la IP [\\192.168.1.4\lideres-sig](http://192.168.1.4/lideres-sig) el plan de mejora con sus respectivos soportes y/o evidencias de cumplimiento que demuestren los cierres de las PQRSFD. Así como también cada una de las PQRSFD recibidas y

respuestas entregadas a los ciudadanos, así como los controles desarrollados como primera línea de defensa para su respectivo seguimiento y control efectivo a las respuestas que deben emitirse por la entidad.

- Llevar un registro y control de manera permanente sobre la Atención presencial de información que se suministra a diario en los diferentes puntos de información de la entidad que tienen el SIAU.
- Se debe priorizar la necesidad de fortalecer el seguimiento a la oportunidad en las respuestas como directriz de la línea de defensa estratégica y en el seguimiento de la primera línea de defensa; teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 35 del art. 38 de la LEY 1952 DE 2019 Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario, el cual cita los deberes de todo servidor público, *Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.* Así mismo en su ARTÍCULO 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: en su numeral 8. *Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. En el artículo 37. Publicar en la página web de la respectiva entidad, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la Ley 489 de 1998 y demás normas vigentes.*
- Realizar sensibilización a través de cápsulas informativas de fondos de escritorio sobre la el deber de todo servidor público o que preste función pública de recibir, tramitar y resolver las PQRSFD

Sin otro particular,



**MARELY QUINTERO OSORIO**  
Asesor control Interno