

Montería, julio 19 de 2022

Doctor.
RUBEN DARIO TREJOS CASTRILLON
AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR
E.S.E. Hospital San Jerónimo
Montería – Córdoba.

ASUNTO: INFORME DE PQRS D PRIMERO SEMESTRE 2022- EHSJM

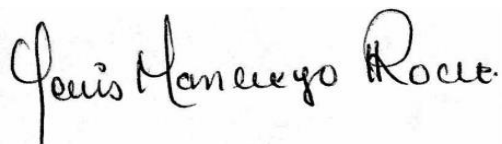
Cordial saludo,

En calidad de jefe Oficina Asesora de Control Interno Gestión y de conformidad con la Ley 1474 de 2011 “ESTATUTO ANTICORRUPCION - POLITICA MORALIZACION DEL ESTADO” remito a su despacho; para los fines pertinentes, el primer Informe Semestral 2022, de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias; presentadas a la entidad por los usuarios del servicio de salud habilitados, prestado por la ESE. HSJM.

Una vez analizados los informes del primer semestre, presentado por el área de Atención al Ciudadano; se efectúa el respectivo análisis, en pro del mejoramiento institucional.

Por su atención y apoyo, le expreso mis agradecimientos,

Atentamente,



YENIS MARIA MANCHEGO ROCHE
Oficina Asesora de Control Interno
ESE.HSJM.

INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ESE. HSJM.

“PQRS”

ENERO - JUNIO

VIGENCIA FISCAL 2022

CONSIDERACIONES ESPECIALES

En la ESE. HSJM. De conformidad con el Artículo 76 de la 1474 de 2011, la dependencia “SIAU” encargada de tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias, constituye un elemento de carácter estratégico y a su vez una herramienta gerencial para la toma de decisiones, el control y mejoramiento continuo institucional, que permite visualizar su entorno de manera transversal, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

El presente informe se basa en la normatividad vigente que establece que en todas las entidades del Estado deberá existir una Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la comunidad. Además, se instituye que se realice semestralmente un informe sobre el particular (Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, Art. 76).

El presente informe corresponde a la evaluación de la oficina de control interno, a la gestión realizada por el comité de “SIAU” Sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería (Resolución No 838 del de nueve de agosto del 2016,) a las peticiones quejas , reclamos sugerencias presentadas por los usuarios durante el periodo correspondiente del 01 de enero al 30 de junio de 2022, de conformidad con informe presentado por el área encargada y los procedimientos documentados; así como también, se realiza un análisis de oportunidad en la gestión de las peticiones y solicitudes radicadas en la entidad para el período evaluado.

Respecto del Marco Normativo entre otros podemos considerar:

- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Ley 962 de 2005 sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Constitución Política de 1991, artículos 23 y 74, en cuanto consagran el derecho de presentar ante las autoridades peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y obtener pronta y adecuada respuesta.
- Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984).

Para tales efectos la administración expide acto administrativo; a través de la Resolución No 838 del 09 – 08 - 2016 “Por medio del cual se crea y se reglamenta el comité del SIAU “- Sistema de información y atención al usuario de la ESE. Hospital San Jerónimo de Montería, estableció el procedimiento para tramitar y resolver las “PQRS” que los ciudadanos formulen; Adicionalmente se establecen los tiempos para su gestión y trámite.

Análisis de Respuestas con Base en los Datos Suministrados

MES	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	No. DE RESPUESTAS OPORTUNAS	No DE RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	No DE RESPUESTAS PENDIENTES	EVIDENCIA DOCUMENTAL
ENERO	22	19	5	0	VER HOJA DE TOTAL REPORTES Y DOC ADJUNTOS.
FEBRERO	32	30	0	2	
MARZO	22	12	3	7	
ABRIL	18	18	0	0	
MAYO	30	30	0	0	
JUNIO	36	31	1	4	
TOTAL, GENERAL	160	140	9	13	

PRIMER SEMESTRE 2021- CLASIFICADO POR TIPO DE REPORTE					
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS	No. DE RESPUESTAS OPORTUNAS	No. DE RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	No. DE RESPUESTAS PENDIENTES	PORCENTAJE % DE OPORTUNIDAD X TIPO DE REPORTE
PETICIONES	6	3	0	3	50%
QUEJAS	98	80	9	9	82%
RECLAMOS	1	0	0	1	0%
SUGERENCIAS	55	55	0	0	100%
TOTAL	160	138	9	13	

PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

OPORUNIDAD DE RPTA	FORMULA	%
OPORTUNA	138/160	86%
EXTEMPORARNEA	9/160	6%
SIN RESPUESTA	13/160	8%
TOTAL		100%

PORCENTAJE QUE REPRESENTA CADA REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	% DE REQ		
PETICIÓN	6	3,75		
QUEJA	98	61,25		
RECLAMOS	1	0,625		
SUGERENCIA	55	34,375		
TOTAL	160	100		

Observaciones

1.- De 160 solicitudes instauradas en la entidad, durante el primer semestre de la presente vigencia, se evidencia que 138 fueron respondidas oportunamente dentro de los términos legales, representando el 86%, 9 se respondieron extemporáneamente, representado el 6% y 13 de las solicitudes no se respondieron los cuales representan el 8%

2.- Se evidencia que, durante el primer semestre de 2022, los requerimientos instaurados en la entidad por los diferentes canales de recepción, 98 de ellas son quejas, representado un 61%, 6 son peticiones los cuales representan el 4%, 1 es un reclamo, representando el 1% y 55 sugerencias los cuales representa el 34% del total respectivamente

3.- Se evidencia cumplimiento al Comité de "SIAU" - Sistema de información y atención al usuario de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería.

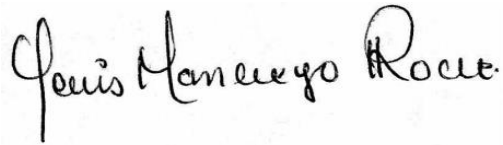
Recomendaciones

Dado a que más del 50% de los requerimientos instaurados corresponden a quejas, es conveniente tomar acciones de mejoras, teniendo en cuenta las deficiencias presentadas

Dar cumplimiento a lo definido en la oportunidad de respuesta con base en los términos legales.

Conclusión

La entidad en el mencionado semestre Presentó fortaleza en el comportamiento de respuesta al usuario de las PQRSD, dado que la oportunidad en la respuesta representa el 86%



YENIS MARIA MANCHEGO ROCHE

Jefe Oficina de Control Interno - Gestión
ESE. HSJM.

Fuente: Documentos recibidos del área de estadística HSJ – Ney Patricia Orozco Quiñonez – Profesional Universitario – Reporte de enero a junio de 2022.