



Caldas, 17 de enero de 2019

Doctor
ROBINSON DARIO BUSTAMANTE
Gerente
Hospital San Vicente de Paúl de Caldas

Asunto: Informe Seguimiento PQRS período Julio-Diciembre de 2018

Las Oficinas de Control Interno en desarrollo de las funciones de control, deberán rendir a la administración un informe semestral con respecto al cumplimiento de las normas legales en materia de atención al ciudadano según lo establece la Ley 1474 de 2011, art. 76-

En este sentido se presenta el informe de seguimiento al proceso de atención y respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la entidad, en el periodo comprendido del 1 de Julio al 31 de Diciembre del año.

Atentamente


JAIME MONTOYA LONDOÑO
Jefe de Control Interno



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) y Derechos de Petición

Periodo Julio- Diciembre 2018

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de Atención al Usuario del Hospital San Vicente de Paúl de Caldas así como los Derechos de Petición recibidos por la Oficina Jurídica. Se busca determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas, avanzar en la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Objetivo: Informar a la Gerencia acerca del cumplimiento normativo en la atención prestada al trámite de las quejas, sugerencia y reclamos formulados por los ciudadanos en el periodo Julio- Diciembre del año 2018.

Objetivo específico

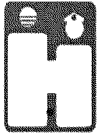
- Verificar que la atención de las peticiones, sugerencias, reclamo, denuncias y derechos de petición se estén tramitando de acuerdo con la normatividad vigente en términos de oportunidad.

Alcance: atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición de los usuarios que fueron recibidas en el periodo Julio - Diciembre de 2018

Metodología: se realiza verificación de las bases de datos de oportunidades de mejora de la Oficina de Atención al usuario y derechos de petición recibidos por la oficina jurídica, documentos físicos que soportan la respuesta dadas a los derechos de petición y las manifestaciones, entrevistas y revisión de la documentación del proceso de atención.

Marco Normativo

- Ley 1474 del 12 de julio 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".



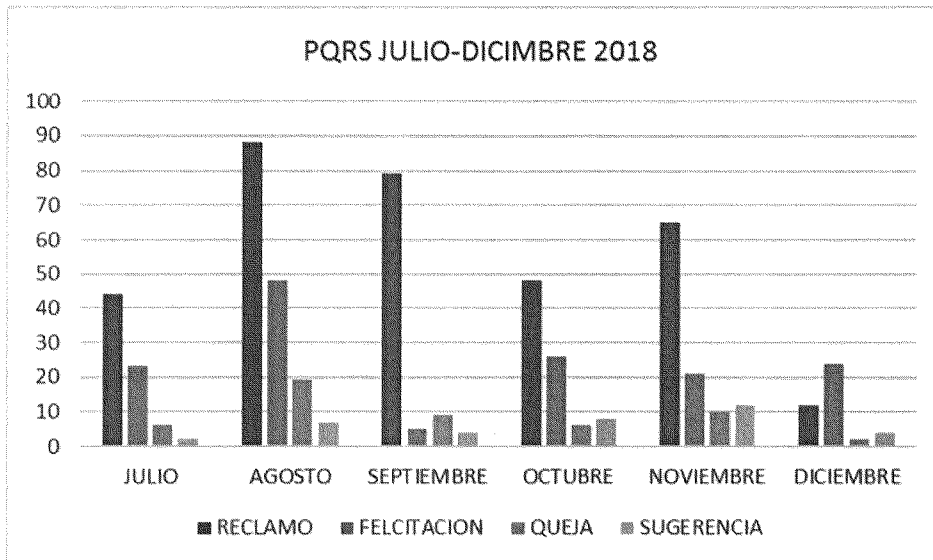
E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

- 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".
- Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Circular externa 001 de 2011 del 20-10-2011, Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

1. RESULTADOS DEL INFORME

1.1. Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (periodo Julio-Diciembre)

TIPO DE MANIFESTACIÓN	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Reclamo	44	88	79	48	65	12	336
Felicitación	23	48	5	26	21	24	147
Queja	6	19	9	6	10	2	52
Sugerencia	2	7	4	8	12	4	37
Total general	75	162	97	88	108	42	572



En el periodo se recibieron por parte de los usuarios un total de 572 manifestaciones (PQRSF), de las cuales el 59% corresponden a Reclamaciones, el 26% Felicidades, el 9% a Quejas y el 6% a Sugerencias.

Comparativamente con respecto al mismo periodo -Julio-Diciembre de 2017-, se presentó un incremento global en manifestaciones de los usuarios del 41.6%, resaltando la relacionada con “sugerencias” que se incrementó en un 208.3%. Como aspecto importante, se puede señalar que las quejas se redujeron de manera significativa, esto es, en un 40.2%

MANIFESTACIONES	JULO-DIC 2017	JULIO-DIC 2018	VARIACION
RECLAMO	209	336	60.8%
FELICITAC	96	147	53.1%
QUEJA	87	52	-40.2%
SUGER	12	37	208.3%
TOT	404	572	41.6%

Al analizar las principales causas o asuntos de reclamación por parte de los usuarios en el período Julio-Diciembre de 2018 se puede evidenciar que los factores de mayor peso son: "Acceso" -entendido como no asignación de cita inmediata- (61.1%), Falta de información (14.8%), Oportunidad (9.3%) y Planta Física (4.1%). El alto porcentaje de la variable "acceso" no indica que el servicio de atención no se preste sino que mide la efectividad en la primera llamada del usuario.

ASUNTO MANIFESTACIÓN	ASUNTOS DE RECLAMO	%
Falta de Información	43	14.8%
Acceso	178	61.1%
Oportunidad	27	9.3%
Planta física	12	4.1%
Pertinencia	0	0
Aseo	0	0
Puntualidad	4	1.4%
Cercanía familia	7	2.4%
Priorización	0	0
Injustificada	0	0
Cancelación de Cx	0	0
Otros	20	6.9