

 <p><b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> "Un Hospital mas cerca de Ti"</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021-24
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME PQRSD Y DERECHOS DE PETICION</b>	Página 1 de 9

---

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

---



---

### INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS -PQRSD- Y DERECHOS DE PETICIÓN – DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2023

---

PRESENTADO POR:

**SARA PATRICIA ARISMENDY MIRANDA**  
Asesora de Control Interno

Restrepo Valle, Enero de 2024

[controlinterno@hsjrestrepo.gov.co](mailto:controlinterno@hsjrestrepo.gov.co)  
Tel. (2) 2522722 - 2522773 -  
Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)





### **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	3
ALCANCE.....	3
FUNDAMENTO LEGAL.....	3
METODOLOGÍA.....	4
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
1. PETICIONES:.....	6
2. QUEJAS:.....	6
3. SOLICITUDES.....	7
4. RECLAMOS.....	7
5. FELICITACIONES.....	7
6. SUGERENCIAS.....	8
RECOMENDACIONES.....	9



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021-24
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME PQRSD Y DERECHOS DE PETICION</b>	Página 3 de 9

## INTRODUCCIÓN

Atendiendo uno de los propósitos del sistema de Control Interno de la E.S.E: Hospital San José de Restrepo Valle, el cual está orientado a lograr la eficiencia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la OCI, dando cumplimiento a lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta informe de seguimiento al tratamiento de las PQRSD recibidas durante el Segundo semestre del año 2023, que fueron recibidas en el área de atención al ciudadano o ventanilla única directamente en la sede de la entidad o a través de los canales virtuales establecidos para ello.

## OBJETIVOS

Verificar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQRSD recibidas por el centro de atención al usuario del Hospital San José de Restrepo Valle, y la oportunidad de respuesta dada a las solicitudes de información recibidas por ventanilla única, así como evaluar el trámite de las mismas, teniendo en cuenta los reportes generados por la Subgerencia Administrativa y Financiera, el Asesor de Calidad y el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU.

## ALCANCE

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, Quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante el Centro de Atención al Ciudadano del Hospital San José de Restrepo Valle, durante el Segundo semestre de 2023.

## 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 PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2023, tomando como base la información que presenta la ventanilla única de la entidad, la Subgerencia Administrativa y Financiera, el Asesor de Calidad y el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y todos los demás canales de atención al ciudadano dispuestos por la entidad.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021-24
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME PQRSD Y DERECHOS DE PETICION</b>	Página 4 de 9

## METODOLOGÍA

De acuerdo a la normatividad establecida sobre la materia y en concordancia con el plan de trabajo de la Oficina de Control Interno, el presente informe se presenta con una periodicidad semestral, se toma para la actual vigencia lo correspondiente al periodo de Julio a Diciembre 2023.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el siguiente link: <https://hsjrestrepo.gov.co/transparencia/pqrsd/> la institución brinda la información al ciudadano sobre cada una de las modalidades de atención a sus requerimientos, pudiendo acceder a las siguientes:

- ❖ **Petición o Derecho de Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante esta entidad por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- ❖ **Queja:** Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.
- ❖ **Reclamo:** Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad.
- ❖ **Sugerencia:** Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de esta entidad.
- ❖ **Denuncia:** Notificación hecha frente a esta entidad en la cual se comunica que se ha cometido un delito o se sabe que alguien es autor de un delito.
- ❖ **Solicitud de información:** Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

Los términos de respuesta para la atención al ciudadano de la E.S.E., se ciñen a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción



 <p>HOSPITAL SAN JOSÉ "Un Hospital más cerca de Ti"</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>  INFORME PQRSD Y DERECHOS DE PETICION	CODIGO: 10021-24
		Versión: 03
		Página 5 de 9

La entidad cuenta con los canales tradicionales ya institucionalizados a saber: líneas de atención telefónica, chats, encuestas de satisfacción y buzón de sugerencias, correo de contacto, formato de PQRSD, entre otros, con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad, lo cual se puede consultar en la página institucional de la E.S.E. Hospital San José de Restrepo Valle: <https://hsjrestrepo.gov.co/> y a través de esta en cada uno de sus enlaces o links habilitados:

- <https://hsjrestrepo.gov.co/contactenos/> y el correo institucional que funciona o hace las veces de ventanilla única de recepción de tramites: [contactenos@hsjrestrepo.gov.co](mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co)
- Atención a través de diversas modalidades de atención: <https://hsjrestrepo.gov.co/wp-content/uploads/PQRS.pdf>

 <p>HOSPITAL SAN JOSÉ "Un Hospital más cerca de Ti"</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>  <b>SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO</b>  <b>PQRS</b>	CODIGO: 2008-33.2 Versión: 03 Página 1 de 1
	PETICIÓN <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> FELICITACIONES <input type="checkbox"/>	
	ESCRIBA AQUÍ SU OPINION: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
DILIGENCIADO POR: _____ CC: _____ FECHA ____/____/____ DIRECCIÓN: _____ TELEFONO _____ CORREO ELECTRONICO _____		
¿Desea que su opinión sea respondida? SI ____ NO ____ ¿A través de qué medio desea su respuesta? Correo Electrónico ____ Domicilio ____		
"Hospital San José, un Hospital más cerca de Ti" <a href="mailto:contactenos@hsjrestrepo.gov.co">contactenos@hsjrestrepo.gov.co</a> Tel. (002) 2522722 Calle 9 15-10, Restrepo Valle <a href="http://www.hsjrestrepo.gov.co">www.hsjrestrepo.gov.co</a>		

Atención a través del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), herramienta diseñada por el Ministerio de Protección Social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes, lo cual se puede verificar en el siguiente enlace: <https://hsjrestrepo.gov.co/siau/derechos-y-deberes/> y a través del enlace: <https://hsjrestrepo.gov.co/siau/informacion-de-citas/> de la página oficial de la entidad, el cual cuenta con personal responsable de dicha labor en la sede de la entidad, por lo que la oficina del S.I.A.U es una unidad funcional administrativa del Hospital San José de Restrepo Valle, que tiene como objetivo la asistencia social en la institución, brindando orientación e información sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud, oferta de servicios,

[controlinterno@hsjrestrepo.gov.co](mailto:controlinterno@hsjrestrepo.gov.co)  
 Tel. (2) 2522722 - 2522773 -  
 Calle 9 15-10, Restrepo Valle  
[www.hsjrestrepo.gov.co](http://www.hsjrestrepo.gov.co)



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021-24
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME PQRSD Y DERECHOS DE PETICION</b>	Página 6 de 9

horarios, tarifas, recepción y trámite de PQRS, presentadas por la comunidad, de igual forma promueve, organiza, orienta, apoya y fomenta el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios de salud, así como facilita el ejercicio de los deberes y derechos y la participación social en salud.

La E.S.E. Hospital San José, cuenta con los siguientes canales de comunicación para atender a la ciudadanía en general:

<b>Página Web Institucional</b>	<a href="http://www.hsrestrepo.gov.co">www.hsrestrepo.gov.co</a>
<b>Buzón de Sugerencias</b>	Área de Consulta Externa y Área de Urgencias
<b>Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU),</b>	<a href="http://www.hsrestrepo.gov.co/siau/pqrsd">www.hsrestrepo.gov.co/siau/pqrsd</a>
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:contactenos@hsrestrepo.gov.co">contactenos@hsrestrepo.gov.co</a> <a href="mailto:pqrsd@hsrestrepo.gov.co">pqrsd@hsrestrepo.gov.co</a> <a href="mailto:juridica@hsrestrepo.gov.co">juridica@hsrestrepo.gov.co</a>
<b>Vía telefónica whatsapp</b>	2522722-321 6984033 317 4560461
<b>Presencial</b>	Calle 09 No. 15-10 Barrio Los Fundadores Restrepo Valle del Cauca

Análisis por servicios de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el Segundo semestre del año 2023:

### 1. PETICIONES:

TIPO DE CANAL	PETICIONES		TOTAL	PARTICIPACION PORCENTUAL CANAL
	TRAMITADAS	NO TRAMITADAS		
Ventanilla Única	-	-	-	-
Buzón consulta externa	-	-	-	-
Buzón consulta urgencias	-	-	-	-
Correo institucional	1	-	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

En el cuadro se evidencia que durante el segundo semestre de 2023 se recibió en total 1 petición en el mes de Noviembre, la cual fue tramitada.

### 2. QUEJAS:

TIPO DE CANAL	QUEJAS		TOTAL	PARTICIPACION PORCENTUAL CANAL
	TRAMITADAS	NO TRAMITADAS		
Ventanilla Única	-	-	-	-
Buzón consulta externa	6	-	6	67%
Buzón consulta urgencias	2	-	2	22%
Correo institucional	-	-	-	-
Whatsapp consulta externa	1	-	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

En el cuadro se evidencia que durante el segundo semestre de 2023 se recibieron en total 9 Quejas en los meses de: Julio (2), Septiembre (5), Octubre (2)  
Las quejas se concentran principalmente en los procesos consulta externa.

### 3. SOLICITUDES

TIPO DE CANAL	SOLICITUDES		TOTAL	PARTICIPACION PORCENTUAL
	TRAMITADAS	NO TRAMITADAS		
Ventanilla Única	12	-	12	92%
Buzón consulta externa	-	-	-	-
Buzón consulta urgencias	-	-	-	-
Correo Institucional	1	-	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

En el cuadro se evidencia que durante el Segundo semestre de 2023 se recibieron en total 13 solicitudes en los meses de: Julio (3), Agosto (3), Septiembre (1), Octubre (5) Noviembre (1) De las cuales se tramitaron en su totalidad

### 4. RECLAMOS

TIPO DE CANAL	RECLAMOS		TOTAL	PARTICIPACION PORCENTUAL
	TRAMITADAS	NO TRAMITADAS		
Ventanilla Única	-	-	-	-
Buzón consulta externa	-	-	-	-
Buzón consulta urgencias	-	-	-	-
Correo Institucional	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

En el cuadro se evidencia que durante el Segundo semestre de 2023 no se recibieron reclamaciones

### 5. FELICITACIONES

TIPO DE CANAL	FELICITACIONES	
	TOTAL	PARTICIPACION PORCENTUAL
Ventanilla Única	-	-
Buzón consulta externa	-	-
Buzón consulta urgencias	1	100%
Correo Institucional	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

En el cuadro se evidencia que durante el Segundo semestre de 2023 se recibió una felicitación en el mes de Septiembre

## 6. SUGERENCIAS.

	TOTAL	PARTICIPACION PORCENTUAL
Ventanilla Única	-	-
Buzón consulta externa	2	100%
Buzón consulta urgencias	-	-
Correo Institucional	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

En el cuadro se evidencia que durante el segundo semestre de 2023 se recibieron en total 2 solicitudes en el mes de Julio

En el Hospital San José de Restrepo Valle, se reciben de manera permanente a través de la ventanilla única y correo electrónico, solicitudes de información sobre las historias clínicas. Al respecto, desde el área de gestión documental se cuenta con el siguiente registro:

CANAL DE SOLICITUD	TOTAL	PARTICIPACION PORCENTUAL
Ventanilla Única	12	92%
Correo Institucional	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Durante el segundo semestre del año 2023, fueron recibidos en total 13 solicitudes de información relacionadas con copias de historia clínica, a las cuales se dieron respuesta en su totalidad

## OBSERVACIONES

- Se debe tener en cuenta que el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD no solo lo constituye las quejas y reclamos sino también las sugerencias y felicitaciones, las cuales hacen parte de la evaluación que le da la ciudadanía a la institución y la cual ayuda a la construcción de mejoras creando espacios de participación para los ciudadanos y por tal motivo, es primordial que se dé una respuesta oportuna.
- Si bien es cierto, el volumen y demanda de usuarios que acuden a la E.S.E. Hospital San José en busca de adelantar una acción administrativa o un trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD no es tan elevado, si se debe garantizar que se cumpla lo expuesto en la normatividad vigente formalizando la Oficina de Atención al Ciudadano, donde se fomente la prestación del servicio de excelencia y la participación ciudadana en la gestión institucional; contribuyendo permanentemente en el mejoramiento constante del servicio a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa, clara, eficiente oportuna y de calidad. De acuerdo a esto es importante tener en cuenta la debida señalización de los puntos

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	CODIGO: 10021-24
	<b>OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Versión: 03
	<b>INFORME PQRSD Y DERECHOS DE PETICION</b>	Página 9 de 9

desde los cuales el ciudadano tiene la oportunidad de realizar sus P.Q.R.S. y disponerse de suficientes formatos para que el ciudadano pueda diligenciar de forma fácil la solicitud

## RECOMENDACIONES

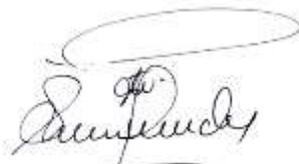
Con el propósito de contribuir a mejorar la gestión del proceso de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San José de Restrepo Valle, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Identificar las temáticas recurrentes de PQRS y establecer espacios de retroalimentación con los líderes de los procesos involucrados a fin de prevenir la multiplicidad de quejas por la misma causa.
- Implementar una herramienta de seguimiento que genere alarmas previas al vencimiento de las respuestas evitando de esta manera el riesgo de vencimiento de términos y la vulneración a los derechos fundamentales de los ciudadanos, con las posibles faltas disciplinarias que ello conlleva.
- Agotar todos los mecanismos posibles para ubicar al usuario y poder dar respuesta oportunamente a la solicitud radicada.
- Intervenir constructivamente en la solución frente a los funcionarios que se evidencie, son objeto de quejas recurrentes por parte de los usuarios y tomar las acciones que sean pertinentes.
- Adecuar el libro radicador, con las casillas pertinentes, identificando con claridad a quien radica el documento y sus datos de contacto, para poder ubicarlo, y hacer el debido seguimiento a la petición, queja, reclamo u otro.

Así mismo, de la manera más atenta, solicito dar a conocer el contenido del presente informe a la Subgerencia Administrativa y Financiera para que lo exponga a los líderes del proceso de la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias "PQRSD" y así mismo al Área Jurídica, para que desplieguen las observaciones del caso, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno en este informe.

Para constancia se firma a los 19 días del mes de Enero de 2024 y se remite a la gerente de la E.S.E. Hospital San José de Restrepo Valle, para que ordene al responsable del área de comunicaciones o a quien haga sus veces, la debida publicación en la página web a fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.

Atentamente,



**SARA PATRICIA ARISMENDY MIRANDA**  
Asesora de Control Interno  
E.S.E. Hospital San José Restrepo Valle

