

HOSPITAL REGIONAL SOGAMOSO

**INFORME DE PQRS Y SATISFACCION DEL USUARIO
(Enero a Junio de 2019)**

GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO.



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

INFORME DE PQRS Y SATISFACCION DEL USUARIO (Enero a Junio de 2019)

ASPECTOS GENERALES

El Hospital cuenta con el área de Atención al Usuario, dependencia responsable de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones, al igual que la medición de la satisfacción de los usuarios en los diferentes puntos de atención.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011, La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades de orden Nacional y Territorial, la Oficina de Control Interno presenta informe del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, en busca de desarrollar un sistema de control y evaluación permanente de las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas en la formulados por los usuarios, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

ALCANCE

El presente informe tomó como referencia de manera generalizada, el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en el Hospital Regional de Sogamoso ESE, a través de la oficina SIAU, tomando como muestra el mes de Junio del primer trimestre de 2019.

METODOLOGIA APLICADA

En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos y felicitaciones.



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

CONCEPTOS BASICOS

QUEJAS

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

RECLAMOS

Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

SUGERENCIAS:

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

FELICITACIONES

En cuanto a todas las encontradas en los buzones se remitieron mediante un oficio por cada servicio felicitado y se promovió ante la subgerencia Administrativa unos incentivos para cada colaborador de área según la cantidad de felicitaciones por servicio.

SUGERENCIAS

Fueron direccionadas a Subgerencia Administrativa ya que en su totalidad estas propuestas fueron realizadas por funcionarios de la misma institución para mejoras de cada servicio.

RIESGOS:

Evento Riesgo	Consecuencias	Zona Riesgo
R1 Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas	1 Sanciones disciplinarias y administrativas 2 Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad. 2 Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos.	Alto



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

EVALUACIÓN

El Seguimiento comienza con socialización de formato de peticiones, realizado en conjunto con la persona encargada del área de Archivo, y se realizó charla por parte de la oficina de Jurídica sobre los tiempos de respuesta según ley 1755 de 2015.

Se realizó solicitud por parte de la oficina de control interno para cumplir con los principios del MECI, Autorregulación, autogestión y autocontrol, para tener un control, efectivo de las solicitudes que se presentan.

De acuerdo a la información suministrada por el área, me permito presentar el siguiente informe.

FORTALEZAS

El área de talento humano hizo llegar la información de manera oportuna

La Persona de Archivo central cumple con el reporte de información que se solicita.

DEBILIDADES

Informo sobre las Dependencias que no hacen llegar información en los tiempos establecidos por norma.

GERENCIA

SECRETARIA GERENCIA

OFICINA DE PLANEACIÓN

SUBGERENCIA CIENTÍFICA

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

OFICINA DE CALIDAD

CONTABILIDAD

PRESUPUESTO

SISTEMAS

GESTIÓN CARTERA



Hospital Regional de
Sogamoso Empresa Social
del Estado control Interno.

HALLAZGOS

- 1 Las oficinas a las cuales se les hizo llegar la peticiones, no responden a las solicitudes electrónicas que presenta el área de control interno, a continuación se menciona las dependencias que no hicieron llegar la información.
- 2 Fallas en el sistema página web al momento de radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y Felicitaciones.
- 3 No se responde las solicitudes en tiempo que dispone la norma.

OFINA DE ATENCION AL USUARIO

La oficina de atención al usuario diligencia cuadro en el cual lleva el control de las PQRSF que presenta la ciudadanía.

RECOMENDACIONES GERENCIA

Activar el aplicativo web del formato de PQRS ya que se evidencio que presenta error y este formato no es recepcionado en la oficina SIAU.

En lo posible poner a disposición una línea telefónica para que los usuarios puedan colocar sus peticiones, quejas reclamos y felicitaciones, ante la oficina de atención al usuario.

RECOMENDACIONES GENERALES

Poner en práctica un protocolo de saludo con el objeto de mejorar el servicio.

Fortalecer el servicio ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los usuarios que a diario visitan el hospital regional de Sogamoso E.S.E, para hacer uso de los buzones de sugerencias.

Hacer llegar a la oficina de control interno plan de mejoramiento para hacer seguimiento de las mismas.


GEYAMAN HERNAN CARDOZO PULIDO
Asesor de Control Interno