

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 1 de 17
MACROPROCESO	Dirección		
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

INFORME DE PQRSDF Y SATISFACCION DEL USUARIO

GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO
Asesor de control Interno
HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO
FEBRERO DE 2021

Contenido

INFORME DE PQRSDF Y SATISFACCION DEL USUARIO	1
GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO	1
Asesor de control Interno	1
HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO	1
FEBRERO DE 2021	1
1. ASPECTOS GENERALES	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGIA APLICADA	3
4. CONCEPTOS BASICOS	4
QUEJAS	4
RECLAMOS	4
SUGERENCIAS	4
FELICITACIÓN	4
NORMAS:	4
Circular Externa 001 DE 2020	6
Decreto 491 de 2020	6
POLITICA DE OPERACIÓN	7
5. OFINA DE ATENCION AL USUARIO	7
RIESGOS:	7
6. EVALUACIÓN	8

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 2 de 17
	MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

6.1. Línea de Atención de Quejas y Reclamos.	8
6.2. Canal de atención	8
6.3. Atención al ciudadano	9
FORTALEZAS.....	9
REMENDACIONES	10
6.4. Prueba de auditoria Ventanilla única.....	10
FORTALEZAS.....	10
6.5. Página Web y correo electrónico	11
6.6. Medios de comunicación.....	11
6.7. Prueba de auditoria a los canales de atención planeación y área de contratación.	11
6.8. Prueba de cumplimiento y análisis del reporte consolidado PQRSD	11
SIAU	12
Cumple	12
1. No existen datos del Usuario para poder dar respuesta. 2. Se pública la respuesta en la cartelera de la entidad.....	13
3. Respuesta 10/11/20	13
Cumple	13
1. No se diligencia el formato, ni los requisitos mínimos para dar respuesta al ciudadano.....	13
Cumple	13
Cumple	13
1. La respuesta la entrega el Profesional al SIAU	13
Cumple	13
1. Se toman medidas correspondientes para la agilidad del servicio.....	13
2. Respuesta 27/11/20	14
No cumple el tiempo límite para dar respuesta a la solicitud.....	13
FORTALEZAS.....	14

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
	MACROPROCESO	Dirección	VERSION: 01
	PROCESO	Gestión de Calidad	Página 3 de 17
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

7.	NO CONFORMIDADES	14
7.1.	No conformidad	14
7.2.	No conformidad	15
7.3.	No conformidad	15
7.4.	No conformidad	15
7.5.	No conformidad	16
7.6.	No conformidad	16
7.7.	No conformidad	16
8.	RECOMENDACIONES GENERALES	16
	GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO	17
	Asesor de Control Interno	17

1. ASPECTOS GENERALES

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, Reclamos, Sugerencias, Denuncias 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 en Artículo 76 ley 1474 de 2011, el cual establece la oficina de control interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre PQRSD, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

2. ALCANCE

El seguimiento corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo 1 de Julio a 31 de Diciembre de 2020.

3. METODOLOGIA APLICADA

El seguimiento se realizó sobre una muestra seleccionada del total de las PQRSD radicadas en el período objeto del alcance y registradas en el reporte de Julio a Diciembre de 2020, proporcionado por el equipo de atención al ciudadano.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 4 de 17
	MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

4. 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

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.

FELICITACIÓN

Manifestar a una persona la satisfacción que se siente por algún suceso beneficio para ella.

NORMAS:

Artículo 12 de la Ley 87 de 1993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"

Artículo 76 de la Ley 1474 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". Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

Capítulo Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 5 de 17
	MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

Artículo 2 Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

Circular Externa 001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Evaluar las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad

Ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Artículo 2 Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.

Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.

A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.

A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 6 de 17
	MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.

Circular Externa 001 DE 2020, del Director General del Archivo General de la Nación Asunto: Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales. B. Administración de Comunicaciones Oficiales 1. “Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización. Las medidas adoptadas deberán garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la Ley 1755 de 2015, y con la ampliación de términos para atender peticiones contemplada en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Para el caso de las entidades que no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para acatar la medida de aislamiento dispuesta en el Decreto 457 de 2020, estas deberán garantizar el servicio de recepción de comunicaciones de manera presencial, en virtud del artículo 3 del Decreto 491 de 2020, implementando los protocolos de sanidad para el personal designado”.

Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: Prueba
		FECHA: 15/04/2019
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD	VERSION: 01
		Página 7 de 17
MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de Calidad	
FORMATO	Informe de gestión por procesos	

POLITICA DE OPERACIÓN

Toda solicitud de quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones se radicarán de forma escrita en el formato de quejas y reclamos y/o buzones ante la oficina de SIAU.

En los casos en los que las quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones sean manifestaciones por medio de buzones, estos deberán ser abiertos en presencia de un delegado de los usuarios de servicio, control interno y un delegado de servicio.

La apertura de buzones se realizará cada 15 días. En cada buzón deberán existir a disposición del usuario los formatos de queja, reclamos, sugerencias y felicitaciones en buzón.

De cada apertura de buzón se levantará el acta respectiva.

Las quejas y reclamos se remitirán ante la subgerencia científica y ante el responsable en los 3 primeros días hábiles de conocimiento, para iniciar el proceso.

El responsable de la queja o reclamo deberá hacer llegar los descargos a la oficina de SIAU en un término de (10) diez días hábiles.

Toda petición de queja o reclamo una vez concluida se deberá enviar al interesado a más tardar tres (3) días hábiles inmediatamente cumpla el conducto regular de esta.

Se comunicarán todas las inconformidades, sugerencias y felicitaciones resumidas por mes, como fundamento para el diseño de planes de acción y mejoramiento

5. OFINA DE ATENCION AL USUARIO

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

RIESGOS:

Evento Riesgo	Consecuencias	Zona Riesgo
R1 Respuesta inoportuna a las PQRS	1 Sanciones disciplinarias y administrativas 2 Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la	Alto

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
	MACROPROCESO	Dirección	VERSION: 01
	PROCESO	Gestión de Calidad	Página 8 de 17
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas	entidad. 3 Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos.	
---	--	--

6. EVALUACIÓN

Se inicia con la solicitud de una muestra de quejas que se presentan en los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2020. Se verifica la fecha de radicado, el peticionario, el tipo de solicitud, el estado en que se encuentra, si se cumple con el tiempo de respuesta, de traslado y tipificación de las diferentes modalidades de petición según la norma, se revisa si se responde de fondo y el estado en el que se encuentra.

6.1. Línea de Atención de Quejas y Reclamos.

Se encuentra la línea fija de Sogamoso, de atención de quejas y reclamos, (038) 7730474 Extensión 107. Se encuentra que no existe disponibilidad de una persona para atender los requerimientos de los ciudadanos.

6.2. Canal de atención

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención Personal	Calle. 8 #11a -43, Sogamoso, Boyacá	8am a 12m y 2pm a 5pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo
	Radicado por correspondencia			Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan al Hospital Regional de Sogamoso.
Atención al Usuario: Atención Telefónica.	Línea fija desde Bogotá	038 7730474 Ext 107	8am a 12m y 2pm a 5Pm, Sábados de 8am A 1 Pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Hospital Regional de Sogamoso Si solicita el ciudadano, debe diligenciarse el formulario y direccionarse la petición.
Atención parte Misional, Atención telefónica	Línea fija desde Bogotá	038 7730474 https://www.hospitalsogamoso.gov.co/attachments/article/270/DIRECTORIO%20HRS1.pdf	Todos los días 24 Horas	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Hospital Regional de Sogamoso Si solicita el ciudadano, debe diligenciarse el formulario y direccionarse la petición

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
	MACROPROCESO	Dirección	
	PROCESO	Gestión de Calidad	
FORMATO	Informe de gestión por procesos		
Página 9 de 17			

Atención Virtual	Formulario electrónico	https://www.hospitalsogamoso.gov.co/index.php?option=com_content&view=form&layout=edit&id=214 PQRSDF	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos. Así mismo en la columna Consulta se puede hacer seguimiento al trámite de la solicitud.
Atención Virtual	Correo Electrónico	atencionalusuario@hospital.sogamoso.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle. 8 #11a -43, Sogamoso, Boyacá	8am a 12m y 2pm a 5Pm, Sábados de 8am A 1 Pm	Permite recibir periódicamente peticiones, quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del Hospital Regional Sogamoso

6.3. Atención al ciudadano

FORTALEZAS

El Hospital Regional de Sogamoso establece mecanismos de atención preferencial a Infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.

Los adultos mayores y mujeres gestantes una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos y para que sus solicitudes sean resueltas de manera ágil.

La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
			FECHA: 15/04/2019
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		VERSION: 01
			Página 10 de 17
	MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial: Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

RECOMENDACIONES

El Personal del Hospital Regional de Sogamoso debe propender por;

No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

A los **Guardias de seguridad** se recomienda a los guardias de seguridad: Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso. Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza. Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.

Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

6.4. Prueba de auditoria Ventanilla única

FORTALEZAS

La entidad dispone de oficina y ventanilla única, realiza la recepción y dirección de las diferentes solicitudes.

El Hospital Regional Sogamoso adquiere a finales de 2019 con el contrato 276, la herramienta de control ARMORUM, plataforma que cumple los requisitos establecidos en el acuerdo mencionado anteriormente, transformándose en “centro de acopio” que permite identificar la empresa o entidad remitente, la oficina a la que va dirigida, la asignación de la serie para establecer tiempos de respuesta que según la norma para la *demanda* se tienen 10 días, el *derecho de petición* 15 días, las *devoluciones* 45 días, las *glosas* 15 días, la *solicitud historia clínica* 10 días (para el caso de historia clínica anterior al 10 de octubre de 2017), la *tutela* 10 días, además, de estipular un numero de radicado que facilita la auditoría y revisión de las comunicaciones emitidas y recibidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad.

Para disminuir la tramitología y facilitar la comunicación entre: (organismos de control – Hospital), (Empresa – Hospital), (Usuario – Hospital), se asigna un correo

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
	MACROPROCESO		Dirección
	PROCESO		Gestión de Calidad
FORMATO		Informe de gestión por procesos	
		VERSION: 01	
		Página 11 de 17	

al servicio: ventanillaunica@hospitalsogamoso.gov.co el cual, estrecha las barreras que se pueden presentar por temas geográficos o en el caso actual, atendiendo las medidas de contención que género la pandemia por el Sars Covid Este se encuentra publicado en la página oficial de la institución y fue puesto en conocimiento a las demás dependencias por directriz del entonces Subgerente administrativo el Doctor Jesús Antonio Salamanca Torres. Conjuntamente, se solicitó al servicio de Call Center, el direccionamiento del usuario para acceder a información o radicar peticiones quejas y recursos en el servicio de ventanilla, buscando hacer que el interesado presente sus solicitudes desde cualquier punto del país y disminuir tiempos de respuesta.

6.5. Página Web y correo electrónico

Se verifica en la página de la entidad, la URL,

https://www.hospitalsogamoso.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=597&Itemid=1683

Se evidencia que la oficina de atención al usuario, pública mensualmente informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSD.

6.6. Medios de comunicación

Sitio web: <https://www.hospitalsogamoso.gov.co/>

Facebook: <https://www.facebook.com/Hospital-Sogamoso-Ese-407624072754993/>

6.7. Prueba de auditoria a los canales de atención planeación y área de contratación.

Se envió solicitud al correo electrónico asesorcontratos@hospitalsogamoso.gov.co planeacion@hospitalsogamoso.gov.co, profesional.carterahrs@gmail.com no se obtuvo respuesta.

6.8. Prueba de cumplimiento y análisis del reporte consolidado PQRSD

Se tomaron como muestras las siguientes solicitudes, para el cumplimiento de los requerimientos de ley.

Fecha de	#	Forma de	Tipo de Solicitud:	Respuesta	Decreto
----------	---	----------	--------------------	-----------	---------



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: Prueba

FECHA: 15/04/2019

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD

VERSION: 01

Página 12 de 17

MACROPROCESO Dirección

PROCESO Gestión de Calidad

FORMATO Informe de gestión por procesos

Radicado		recepción			491 de 2020
30/06/20	1 9 6 4	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1. Mala atención 2. Atención oportuna.	1. Se le da respuesta a la solicitud el día 21 de Julio de 2020	Cumple
02/07/20	2 0 2 3	Buzón de sugerencias SIAU	PETICIÓN 1. Se sugiere dar trato amable. 2. Mala Actitud. 3. Mal trato. 4. Se sugiere compra de elementos de bioseguridad, para las manos.	1 Se da Respuesta por parte de la oficina de atención al usuario. Se toman medidas correctivas. 2. se capacitará al personal. 3. Se responde vía Whatsapp el 22 de Julio de 2020	Cumple
11/09/20	2 2 1 3	Buzón de Sugerencias . SIAU	PETICIÓN 1. Se sugiere trato amable del médico tratante. 2. Recibir atención integral del médico tratante.	1. Adjunta respuesta médico tratante 2. Respuesta SIAU 23 de Septiembre de 2020	Cumple
11/09/20	22 42	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1. La Doctora tratante vulnero los derechos por discriminación	1. Se realiza respuesta por parte del profesional médico. 2. La oficina de Atención al Usuario responde la solicitud el día 14 de octubre de 2020.	Cumple
13/10/20	23 37	Buzón de sugerencias SIAU	SUGERENCIA 1. Adquirir camillas suficientes para uso de	1. Se revisa la petición en el comité de PQRSDf.	Cumple



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: Prueba

FECHA: 15/04/2019

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD

VERSION: 01

Página 13 de 17

MACROPROCESO Dirección

PROCESO Gestión de Calidad

FORMATO Informe de gestión por procesos

			los pacientes.	2. Respuesta 10 De Noviembre 2020	
13/10/20	23 77	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1. Solicitud de mejor trato por parte del personal de vigilancia.	1. No existen datos del Usuario para poder dar respuesta. 2. Se pública la respuesta en la cartelera de la entidad. 3. Respuesta 10 de Noviembre de 2020	Cumple
13/10/20	25 85	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1. Llamar la atención al personal de consulta externa por el mal trato ofrecido por sus trabajadores.	1. No se diligencia el formato, ni los requisitos mínimos para dar respuesta al ciudadano. 2. Se contesta por teléfono. 3. Respuesta 26 de Noviembre de 2020	Cumple
24/11/20	26 16	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1. Solicitud de recibir un buen trato por parte del personal de facturación 2. Solicitud de recibir una información Adecuada y optima	1. Se da respuesta el 21 de Diciembre de 2020 2. Se implementan actividades y planes de mejora, para mejorar el servicio.	Cumple
Sin fecha de radicado	25 00	Buzón de sugerencias SIAU	QUEJA 1. Mal trato brindado por el personal del Hospital	1. La respuesta la entrega el Profesional al SIAU 2. Se pública en la página de la entidad. 3. El Profesional contesta la solicitud el día 17 de septiembre de 2020.	Cumple
13/10/20	25	Buzón de	QUEJA	1. Se toman medidas	No cumple

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
	MACROPROCESO	Dirección	
	PROCESO	Gestión de Calidad	
	FORMATO	Informe de gestión por procesos	
		VERSION: 01	Página 14 de 17

	85	sugerencias SIAU	1. Solicitud de agilizar la prestación del servicio del Call center.	correspondientes para la agilidad del servicio. 2. Respuesta 27/11/20	el tiempo límite para dar respuesta a la solicitud.
--	----	------------------	--	--	---

FORTALEZAS

Se tiene encargada una persona de la oficina de atención al usuario que se encarga de dar respuesta o direccionar las solicitudes que presenta la ciudadanía.

El Hospital Regional de Sogamoso, para la atención de los ciudadanos y garantizar un orden y respetando el derecho de llegada, cuenta con un digiturno.

La entidad cuenta con una carta de trato digno al ciudadano.

La entidad cuenta con una persona para garantizar atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.

7. NO CONFORMIDADES

7.1. No conformidad

En la Queja No 2585 de 2020, existe retraso en tramitar y dar respuesta a la solicitud presentada por el usuario, no da cumplimiento en los términos de ley e infringe el proceso aprobado por el Hospital Regional de Sogamoso.

Los servidores públicos y trabajadores del Hospital Regional de Sogamoso deben dar respuesta a las solicitudes teniendo en cuenta el Decreto 491 de 2020, Artículo 4, así Ampliación de términos para atender las peticiones: *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
			FECHA: 15/04/2019
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		VERSION: 01
			Página 15 de 17
	MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

Puede generar Responsabilidad Disciplinaria del servidor público y pérdida de credibilidad del Hospital.

7.2. No conformidad

La Oficina de Atención al usuario no pública en la Página de la entidad las respuestas anónimas presentadas por los usuarios. El Hospital Regional de Sogamoso, debe en el caso de Notificación a PQRSDf radicadas de manera **anónima** Y de acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, **el aviso, con copia íntegra del acto administrativo**, se publicará en la **página electrónica** y en todo caso en un **lugar de acceso al público** de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso y tomar las evidencias del caso.

Puede generar Responsabilidad Disciplinaria del servidor público por omisión y pérdida de credibilidad del Hospital.

7.3. No conformidad

El Hospital Regional de Sogamoso no cuenta con una política de servicio al ciudadano. Según lo dispuesto por el decreto 1499 de 2017 así *ARTÍCULO 2.2.22.3.1. Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG y deber de adoptar las políticas de Gestión y Desempeño Institucional y comprenderán, entre otras, las siguientes: Servicio al ciudadano.*

7.4. No conformidad

EL Hospital Regional de Sogamoso, no cuenta con un reglamento interno de PQRSDf, que garantice respuesta rápida, a las solicitudes de los ciudadanos. Así *Lineamientos generales para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) Resulta ser un ejercicio riguroso, en la medida en que existen varios instrumentos jurídicos mediante los cuales se regulan diferentes aspectos relacionados con las acciones que deben atender las instituciones; los cuales abarcan procesos y procedimientos internos hasta la prestación efectiva de los*

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 16 de 17
MACROPROCESO	Dirección		
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

servicios a cargo del Estado. Por ello, las exigencias legales deben atenderse dentro de un orden sistémico que genere valor a las políticas de las entidades públicas y por ende contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Ley 1755 de 2015.

7.5. No conformidad

La entidad no cuenta con un Link en su página web de Peticiones quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los actos de corrupción realizados por los funcionarios de la entidad.

7.6. No conformidad

La entidad no lleva registro de las peticiones verbales. Según lo dispuesto en DECRETO 1166 DE 2016.

7.7. No conformidad

El Hospital Regional de Sogamoso no cuenta con un procedimiento para las peticiones incompletas y anónimas.

8. RECOMENDACIONES GENERALES

Capacitar al personal de facturación, médicos y todos los servidores del hospital, en el cual la entidad brinde un mejor trato y servicio a los ciudadanos.

Poner en práctica **un protocolo de servicio al ciudadano** de los funcionarios 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.

El proceso “Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones” es un proceso transversal a todas las dependencias de la entidad. Se evidencia que se continúan presentando incumplimientos comunes a las diferentes dependencias como la falta de oportunidad en los tiempos de respuesta a las PQRSDF.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.		CÓDIGO: Prueba
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 15/04/2019
			VERSION: 01
			Página 17 de 17
MACROPROCESO	Dirección		
PROCESO	Gestión de Calidad		
FORMATO	Informe de gestión por procesos		

Realizar política de atención al ciudadano y Reglamento Interno de trámites de PQRSDf.

Evaluación de cada una de las dependencias de la entidad y establecer controles para asegurar el cumplimiento de la atención a las PQRSDf.

Hacer llegar a la oficina de control interno plan de mejoramiento y contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.

Original firmado

GEYMAN HERNAN CARDOZO PULIDO

Asesor de Control Interno