



**INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL CONSOLIDADO DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES**

**PERÍODO: PRIMER SEMESTRE 2022**

**JOAQUÍN RAMÓN FERNÁNDEZ PÉREZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**RESPONSABLES  
CLARA INES LÓPEZ COVO - SIAU  
FELIPE ALEAN INCER - JURÍDICA**

**ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL**

**SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO, JULIO 12 DE 2022.**



## INTRODUCCIÓN

La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción consignado en 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” y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015, presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- para la vigencia 2022.

De esta manera, La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, enfocándose en la transparencia en la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua y la gestión institucional, expandiendo el proceso con una mirada enfocada en el fortalecimiento de la comunicación interna que permita generar interacción y fluidez en la información de acuerdo al marco normativo vigente

Se implementará acciones que permitan mejorar la eficiencia de la gestión, el uso de recursos, y la generación de instrumentos que logren el ahorro de costos y tiempo a la ciudadanía a la hora de realizar un trámite, permitiendo dar respuesta oportuna a los requerimientos generados por parte de los ciudadanos.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración se han implementado estrategias en el proceso de interacción ciudadana como el portal de internet en el menú PQRSDF los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El nuevo sitio web de la ESE HOSPITAL San Andrés apóstol, están acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno Digital y las necesidades de los usuarios faltando actualizaciones correspondientes a lo contratado.

La oficina de control interno de la ESE Hospital San Andrés Apóstol, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir



en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

La entidad debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página WEB institucional u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

## **ALCANCE**

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022, meses de abril, mayo y junio, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S.D.F), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL.



## OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las PQRSDf que ingresaron en el SEGUNDO TRIMESTRE del año 2022, los meses de abril, mayo y junio, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las PQRSDf de todas las áreas de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL
- Realizar un análisis general de la gestión de PQRSDf, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se han llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRSDf y dar oportuna respuesta al ciudadano que la solicite.

## METODOLOGÍA

En la función de vigilar la oportuna atención de las PQRSDf que se da a los ciudadanos en general, acorde con las normas legales vigentes, la oficina de Control Interno, a través del responsable, presenta el informe mediante el diligenciamiento y reporte de la oficina de SIAU, la oficina JURÍDICA de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL.



## CRITERIO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 019 del 2012
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto legislativo 491 de 2020.
- Ley 1712 de 2014.
- RESOLUCIÓN 3687/2016

De la anterior normatividad podemos concluir que se imparte las siguientes instrucciones en materia del seguimiento de la PQRSDF, así La oficina de control interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal I), de la ley 87 de 1983, debe incluir en su ejercicio de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

Adicionalmente establece que la entidad debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: “El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL.



- Decreto 1166 de julio 19 de 2016.
- Ley 1437 de 2011, Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Con el fin de poder entender mejor cada término que se utiliza, se brinda el siguiente glosario de los conceptos más utilizados y comunes en el presente informe:

**QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** es todo el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**MANIFESTACIÓN:** Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** es la facultad que tiene una persona de solicitar el acceso a información, ante las autoridades para el conocimiento de una actuación o un acto concreto y determinado por parte de estas.

**CONSULTA:** Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**DERECHO DE PETICIÓN:** El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes.



## CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA DADA

La resolución a una petición debe ser:

- Una respuesta de fondo a solicitud planteada.
- Oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la ley.

Ley 1755 de 2015 ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos por la Ley 1437/11, la autoridad deberá informar de inmediato, y en



todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En este orden de ideas se hace necesario traer a colación el decreto legislativo 491 del 2020, el cual el gobierno nacional expido con ocasión a la emergencia sanitaria por la cual está atravesando el país.

El Gobierno Nacional mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020 amplió los términos de atención por parte de las autoridades a las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la Emergencia Sanitaria así:

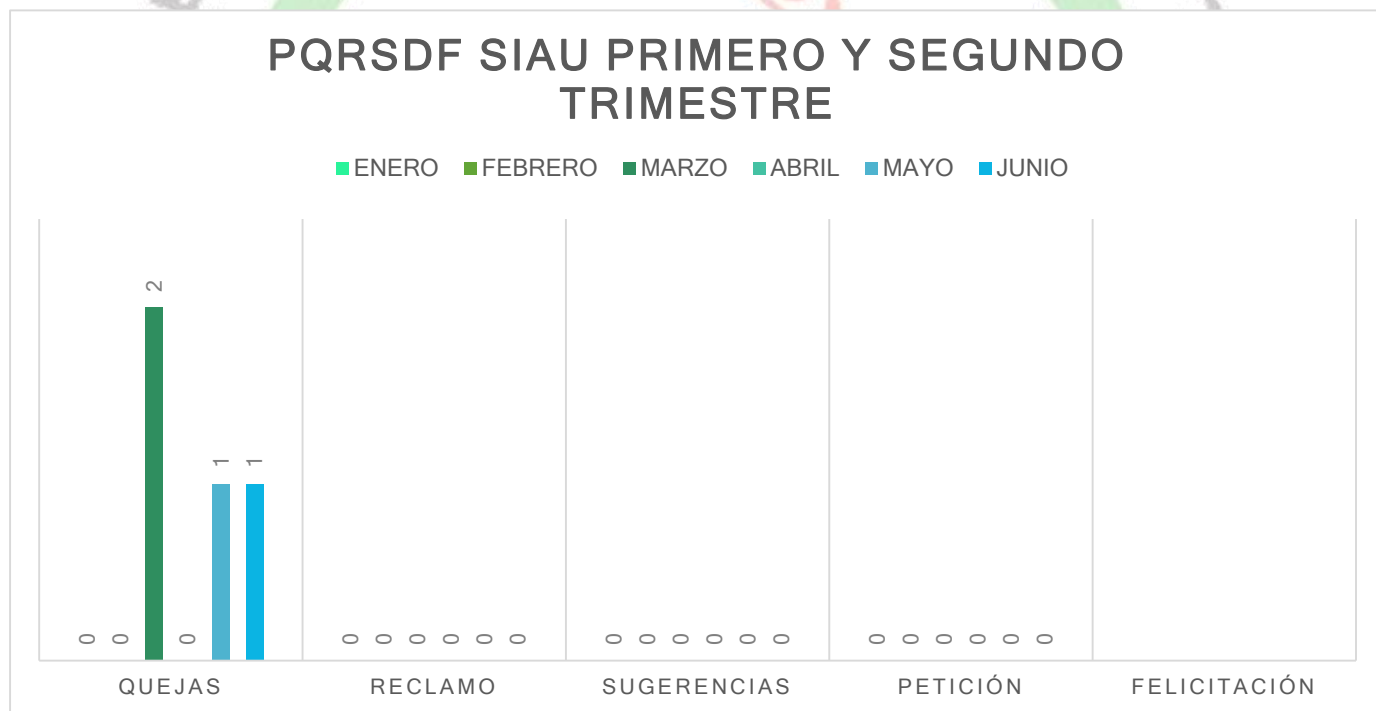
- Los derechos de petición deberán resolverse en los 30 días hábiles siguientes a partir de su recepción.
- Los términos para resolver las peticiones de documentos se amplían de 10 a 20 días hábiles. Así, los términos de respuesta a los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles, las peticiones de documentos deberán ser resueltas en máximo 20 días hábiles a partir de su recepción y las peticiones que elevan consultas se deberán resolver en máximo 35 días hábiles después de ser recibidas.

SERVICIO Y ENTREGA CON CALIDAD HUMANA



## ESTADÍSTICAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2022 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SIAU

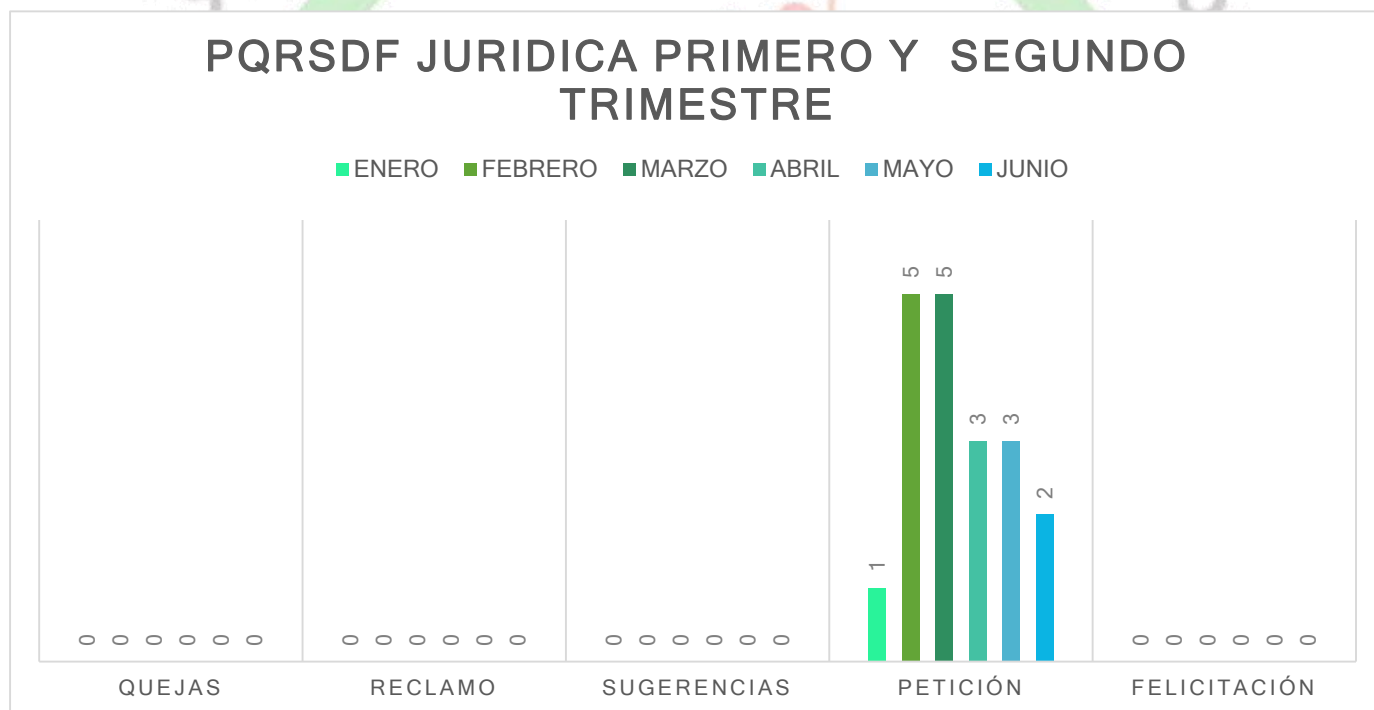
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, DENUNCIAS Y FELICITACIONES					
QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
4	0	0	0	0	4





## ESTADÍSTICAS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2022 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES JURÍDICA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, DENUNCIAS Y FELICITACIONES					
QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICIÓN	FELICITACIONES	TOTAL
0	0	0	19	0	19





## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información objeto de revisión, corresponde a la información suministrada por las oficinas de SIAU, JURÍDICA del ESE Hospital san Andrés apóstol, durante el período de enero-marzo 2022, La entidad cuenta con 4 Buzones de sugerencias y quejas, el correo electrónico, la página web, a la cual pudieron acudir los diferentes usuarios y todos los funcionarios para presentar las solicitudes formales.

Se evidencia que en el sistema se recibieron un total de 23 PQRSDf, a través del Buzón, quejas directas en la oficina del SIAU, correo electrónico y también los derechos de peticiones que son recepcionados en la secretaria de la gerencia de la ese hospital san Andrés apóstol y una vez remitida a la oficina de jurídica, se les da respuesta de fondo y dentro de los términos estipulados por la ley.

A la fecha del seguimiento se habían dado oportuna respuesta al total de las comunicaciones recepcionadas por el Hospital SAN ADRES APÓSTOL, a excepción de una queja realizada por un usuario, que sin esperar los tiempos legales establecidos para dar respuesta, hizo manifiesta una segunda queja a los 2 días, manifestando lo mismo de la primera, desconociendo los tiempos estipulados por la oficina del SIAU para dar respuesta de la misma, dicha segunda queja fue respondida dentro de los días hábiles establecidos.

## DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRSDf

No se presentó ninguna dificultad y se recomienda diligenciar la matriz de PQRSDf de manera diaria para tener un mayor control de lo realizado en el área de la oficina amiga del usuario.



## CONCLUSIONES

Se evidencia la cultura de parte del usuario en manifestar su opinión frente a los servicios que presta la ESE Hospital San Andrés Apóstol lo que contribuye a la mejora del proceso y así fortalecer los espacios de participación ciudadana.

Las líneas telefónicas disponibles para la asignación de citas en Consulta Externa para el mejor servicio de atención de nuestros usuarios en la consulta externa contamos con dos líneas habilitadas 3105374551 y que están en funcionamiento desde las 8:00 A.M - 4:00 P.M en jornada continua, con 20 % Tele Consultas y con el 80 % de Citas presenciales para un total del 100% de atención a los usuarios, se está rotando el personal interno en citas médicas, además se incrementaron las citas médicas de 28 a 32 por médicos.

Actualmente La ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL tiene a disposición 8 médicos de consulta externa que atienden 32 personas por día, 8 médicos de urgencias y 3 médicos de control de crecimiento y desarrollo que atienden 18 pacientes por día.

Debido a la alta demanda de pacientes solicitando citas en el servicio, en ocasiones quedan usuarios en espera para su solicitud, se debe insistir ya que es el alto el flujo de llamadas entrantes y todas son contestadas de forma simultánea. Sin embargo, la institución cuenta con una oportunidad que oscila en 1 día dándole una calificación satisfactoria para ese servicio.

Por lo que se hace necesario continuar con el proceso de capacitaciones en el tema de trato digno humanizado en la atención como lo expresa nuestro eslogan (Servicio y Entrega con Calidad Humana) por lo tanto se exige que el trato de los funcionarios hacia los usuarios, debe ser con respeto, cordial y cálido con un trato digno que refleje, la atención humanizada en salud, la cual debe manifestarse desde el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación fluida, efectiva y cálida, el cual debe sentir un trato personalizado y cariñoso



Es importante resaltar que cuando hay quejas interpuestas en la empresa, los trámites de las PQRSDf, se deben realizar de forma inmediata para poder dar respuesta oportuna al usuario o en su defecto cumpliendo con los términos establecidas por ley

**Los PQRSDf pueden ser presentados también por:**

Escrito y verbal en la Oficina de Información y Atención al Usuario “SIAU”

Buzones de PQRSDf

Por Correo Electrónico a: [gerencia@hosanapostol.org](mailto:gerencia@hosanapostol.org)

El número total de PQRSDf pendientes por resolver no es significativo, ya que aún se está dentro del término.

Se cuenta con el comité de convivencia laboral, donde se tramita las quejas presentadas por escritos en las que se describan las situaciones que pueden constituir acoso laboral, así como las pruebas que la soportan.

El número total de PQRSDf pendientes por resolver es un dato confiable en un cien por ciento por cuanto las unidades funcionales radican la correspondencia de respuesta a través de la ventanilla de la oficina SIAU.

Al contestar no se cita el radicado de ingreso del comunicado.

Se cuenta con una línea 01 8000 gratuita, no habilitada por la espera de equipos de telecomunicación solicitados a la gerencia de la E.S.E Hospital, de igual forma contamos con líneas fijas y líneas móviles corporativas que no cuentan con equipos propios de la empresa.



**Art. 31 del Decreto 1122 de 1999:** Se publica una carta de trato digno donde se especifique los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

**Art. 7 de la Ley 1437 de 2011:** Se cuenta con la oficina del SIAU, donde llegan las mayorías de las quejas de los usuarios, donde son atendidas por personal idóneo.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda la ventanilla única con el fin de recepcionar, radicar, registrar, distribuir, conservar y brindar el servicio de consulta de todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva con oportunidad y en orden consecutivo.
- Mantener la calma ante un reclamo de un usuario, Nunca se debe entrar en discusiones, ya que muchos de los usuarios van a presentar una actitud no adecuada y hasta grosera por la frustración que están viviendo con el producto o el servicio y es acá donde el equipo de trabajo debe ser muy profesional en la prestación del servicio.
- Aceptar las críticas, estas harán que el servicio prestado por la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL mejore y así los usuarios sienten que están siendo escuchados.
- Mantener en funcionamiento los canales de atención al usuario, presencial, por vía telefónica, página web, buzones, carteleras institucionales.
- Realizar encuestas de percepción al usuario de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL con el fin de identificar las verdaderas necesidades de los ciudadanos.



- Ayuda electrónica para la calificación de los servicios.
- Continuar con la caracterización de los ciudadanos que hacen uso de los servicios de la ESE hospital san Andrés Apóstol.
- Socialización de los aspectos básicos en el trámite de las PQRSDF.
- Adecuar espacios físicos en las instalaciones de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL, para la atención cómoda a la población en situación de vulnerabilidad (niños, niñas, adolescentes, con discapacidad, adultos mayores y madres gestantes y lactantes), Art. 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011.
- Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las PQRSDF que ingresan a la ESE Hospital San Andrés Apóstol, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las PQRSDF
- Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestar al usuario su solicitud, se encuentra en trámite.
- Sensibilizar o capacitar a los responsables de las respuestas de las PQRSDF sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, Además de que de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la



resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante las consecuencias jurídicas del silencio administrativo.

- Cuando por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas vulneren o amenazan el derecho constitucional de Petición, la persona afectada puede ejercer la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su derecho.
  
- Mejorar la tabla de alertas tempranas para contar con información sobre:
  - Tiempo de respuesta oportuna.
  - Tiempo de respuesta luego del tiempo estipulado.
  - Total de PQRSDf contestadas por mes.
  - Descripción tipo documental.
  - Fecha de vencimiento.
  - Días (vencido o por vencer).

Se da en la ciudad de san Andrés de sotavento córdoba, a los 12 días del mes de julio de 2022.

JOAQUÍN RAMÓN FERNÁNDEZ PÉREZ

Jefe de control interno

Ese Hospital San Andrés Apóstol



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
*Hospital San Andrés Apóstol*  
NIT 812.001.332-0

