



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
Nit No. 890.399.047-8

Doctor  
**JUAN CARLOS MARTÍNEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo  
Cali-Valle del Cauca

Por medio de la presente me permito dar a conocer el informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al Primer Semestre de la vigencia 2021, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76. "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos (...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Que también lo encontraran en la página web principal de toda entidad pública.

Por lo anteriormente expuesto, se realizó el análisis de las diferentes solicitudes allegadas a la E.S.E. Hospital Mario Correa Rengifo , a través de los diferentes medios dispuestos para ello, logrando establecer el comportamiento de las respuestas a este tipo de trámites y postulando una serie de medidas con el fin de mejorar la eficiencia en este servicio a la ciudadanía.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes

Atentamente

**MARTHA POLO MOTTA**  
Técnico administrativo - Control Interno

PROYECTO: MARTHA POLO MOTTA  
REVISOR : INGENIERO DIEGO INFANTE



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
Nit No. 890.399.047-8

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA E.S.E HOSPITAL MARIO CORREA  
RENGIFO , EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE  
JULIO DE 2011.

PERIODO: ENERO 01 A 30 DE JUNIO DE 2021

CONTROL INTERNO  
E.S.E HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO  
2021



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

## INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. El funcionario con funciones de control interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la gerencia de la entidad un informe semestral sobre el particular. Y también lo encontrarán en la página web de la entidad.

Se presenta a continuación la información obtenida frente al trámite oportuno de respuestas a estas PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero y 30 de Junio de 2021.

## NORMATIVIDAD

- ✓ Constitución Política de Colombia en los artículos 23 y 74, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ Ley 962 de 2002, artículo 6, inciso 3 sobre tramite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- ✓ Ley 1437 de 2005, artículo 7 establece que las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ✓ Ley 1474 de 2011, artículo 76 establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la entidad.
- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 13, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

Mediante él se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 14, 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: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción 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.
- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 15, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación transferencia de datos.
- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 20, las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- ✓ La oficina de control interno es la encargada de presentar informe semestral a la gerencia de la E.S.E, sobre el proceso de las PQRS y su adecuado y pronto cumplimiento, con base a esto, se elabora el presente documento.



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

## GENERALIDADES

El área del SIAU de la E.S.E. Hospital Mario Correa Rengifo, en corresponsabilidad con las demás dependencias, tiene el compromiso de dar gestión a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que son recepcionadas por los diferentes canales de atención que la E.S.E dispone para la ciudadanía.

## OBJETIVO GENERAL

Informar a la Gerencia el estado de la atención de las PQRS, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, e igualmente informar la gestión adelantada desde esta oficina.

## OBJETIVOS ESPECIFICIOS

- ❖ Generar estadísticas referentes a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de los derechos de petición y de las PQRS recibidas.
- ❖ Evidenciar la eficiencia de las dependencias y/o áreas encargadas de dar respuesta a los derechos de petición y PQRS.
- ❖ Reportar el estado de atención de los derechos de petición y las PQRS que llegan a la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo por los canales de atención dispuestos para ello.

## ALCANCE

Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 conocida como "Estatuto Anticorrupción" por el 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.

**"Artículo 76. Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

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.

## SEGUIMIENTO PQRS

El informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, de la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo durante el período de 01 de Enero al 30 de Junio de 2021, hace referencia a las actividades que la entidad viene desarrollando por medio de los mecanismos establecidos por Ley, para dar trámite respectivo a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentados por los ciudadanos.

El análisis realizado a las PQRS allegadas a la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo, hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 2020, dentro del cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, en el cual se establecen diferentes actividades con el fin de dar cumplimiento a lo establecido respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los ciudadanos. El presente informe se elaboró en base de los PQRS, reportados en la dependencia del SIAU, en el cual se visualiza las peticiones ingresadas por los diferentes canales de atención de la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que ingresa por medio físico al buzón de sugerencias, o por medio de la página web: <https://www.hospitalmariocorrea.org>.

### **ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2021.**

A continuación, se presenta el informe general de PQRS, competencia del área del SIAU de la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo, radicadas por la ciudadanía en el período comprendido entre 01 de Enero a 30 de Junio de 2021, en total se registraron cincuenta y dos (52) PQRS, de las cuales se contestaron el 100 % de las mismas.

PQR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
N°	4	3	14	12	3	16	52
%	7.6%	5.7%	26.9%	23%	5.7%	30.7%	99.6%



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

## CONSOLIDADO TOTAL PQRS RADICADAS DEL 01 DE 01 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2021 CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA

La E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo, en el periodo estudiado recibió cincuenta dos (52) PQRS, los cuales fueron respondidos en su totalidad en los tiempos estipulados, y diez (10) presentadas de manera anónima, cuya respuesta fue publicada en la cartelera de la institución

PQRS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
N°	52	0	52
%	100%	0%	100%

## CONSOLIDADO TOTAL DE PQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO	D.PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
N°	21	40	9	13	0	65	148
%	14%	27%	6%	8.7%	0%	43.9%	99.6%

En el periodo del 01 de Enero a 30 de Junio de 2021, la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo, recibió ciento cuarenta y ocho (148) PQRS, los cuales veintiuna (21) corresponden a peticiones, cuarenta (40) a quejas, reclamos nueve (9), trece (13) sugerencias y sesenta y cinco (65) felicitaciones.

## CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS

En el periodo auditado, las dependencias a las cuales fueron dirigidas los PQRS, son:

DEPENDENCIA	N°	%
Consulta externa	12	23%
cirugía	4	7.6%
uci	1	1.9%
Gestión ambiente físico	3	5.7%
urgencias	16	30.7%
Ayudas diagnosticas	1	1.9%
facturación	3	5.7%
hospitalización	12	23%

## CONCLUSIONES

En el periodo comprendido entre el 01 de Enero y 30 de Junio de 2021, evidenciamos que:

- En el consolidado total de PQRS por tipo de requerimiento en total ciento cuarenta y ocho (148), cuarenta (40) son quejas donde el usuario se manifiesta con respecto a la atención que le presta un colaborador y se ve reflejado en un 27% este requerimiento.

Esto indica que falta adherencia al código de integridad, al plan estratégico y a la política de humanización.

- El 6% del requerimiento de reclamos se debe a la oportunidad en atención a los usuarios en las horas establecidas como lo es; la cancelación de agenda a destiempo ya sea de ambulatorios, cirugía.
- El 8.7% del requerimiento de sugerencias como el nombre lo dice los usuarios recomiendan mas continuidad con el aseo en los baños ya que en el área de hospitalización hay un solo servicio.
- En la página web de la Institución. <https://www.hospitalmariocorrea.org>. Hay un chat, es una sala de chat pública, el cual se facilita información a nuestros usuarios, pacientes, familiares de manera respetuosa, educada. La mayor cantidad de solicitudes de información es citas con especialistas y ayudas diagnósticas. Refieren que los teléfonos y correos electrónicos no les dan respuesta a las solicitudes.



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

## RECOMENDACIONES

- ❖ Realizar control constante a las solicitudes allegadas por medio del SIAU, con el fin de remitirlas al área encargada con el fin de dar respuesta afectiva en los términos estipulados por la ley.
- ❖ Verificar que la respuesta dada solucione de fondo la PQRS presentada por el usuario, con el fin de realizar mejoras continuas en las áreas encargadas de la misma.
- ❖ Fortalecer por medio de capacitación, evaluación y seguimiento por parte de los líderes de cada proceso, el código de integridad, el plan estratégico y la política de humanización.
- ❖ Fortalecer la programación de agenda y planeación para evitar la cancelación de citas a destiempo, realizar plan de mejora para proveer cambios internos que puedan afectar a los usuarios
- ❖ Realizar plan de mejora con respecto al Call Center ya que en la revisión de las estadísticas presentadas por el proveedor en el mes de junio a grandes rasgos se evidencia que de 4.435 llamadas se contestaron 3378 para un porcentaje del 76%, y un 23% de llamadas no contestadas 1.057

Esto para evidenciar el motivo del por qué esas llamadas no son contestadas y hacer el reconocimiento de aspectos importantes para el desarrollo y buena ejecución del contrato.

- ❖ La circular 008 del 2018 de la Súper Salud donde nos habla de los multicanales en este caso Canal Telefónico dice **“Las EAPB e IPS deben contar con una línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. Todas las entidades deberán atender y resolver de fondo todas las llamadas que se hagan a estos números”**

Se sugiere que para poder cumplir con la circular 008, al terminar la jornada de 7:30 a 5:30 se siga contestando en el turno que haya en urgencias, facturación o anexos (revisar como puede ser posible).



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

- ❖ Fortalecer la recepción de llamadas, y de correos electrónicos estos medios son para utilizarlos de la mejor manera y darle una buena atención a nuestros usuarios
- ❖ El plan de mejoramiento de este informe final debe presentarse a más tardar en cinco días hábiles a partir del recibido de este documento.

**Nota:**

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Aprovechar las PQRS como una oportunidad para que desde el manejo sistemático de las mismas, los equipos de trabajo puedan mejorar la tarea cotidiana sin alterar el ritmo habitual de trabajo.

---

**Martha polo Motta**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**