



| | | | |
|--|--|----------------|--|
|  Gobernación de Norte de Santander | E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA | |  |
| | FORMATO DE INFORMES | | |
| | Código: FCIG-01 v.00 | Página: 1 de 9 | |

**INFORME SEGUIMIENTO AI PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS EN LA ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA, EN
CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE
2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.**



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:
Helber Alexander Roper Contreras**

PAMPLONA, JULIO 30 DE 2012

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Elaboro: | Reviso: | Aprobó: |
| Asesor MECI Nombre | Jaime González Silva Nombre | Maribel Trujillo Botello Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 |

Carrera 9ª No 5-01 Barrio Ursua
Teléfonos: Fax 5682486 – 5682482 – 5682907 – 5681431 – 5680493
www.hsdp.gov.co



| | | | |
|--|--|----------------|--|
|  Gobernación de Norte de Santander | E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA | |  |
| | FORMATO DE INFORMES | | |
| | Código: FCIG-01 v.00 | Página: 2 de 9 | |

Introducción

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, 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.

Adicionalmente establece que las entidades deberán 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.

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Elaboro: | Reviso: | Aprobó: |
| Asesor MECI Nombre | Jaime González Silva Nombre | Maribel Trujillo Botello Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 |

| | | | |
|--|--|----------------|--|
|  Gobernación de Norte de Santander | E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA | |  |
| | FORMATO DE INFORMES | | |
| | Código: FCIG-01 v.00 | Página: 3 de 9 | |

Objetivo

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Alcance

Se auditará la información del SIAU de la ESE Hospital San Juan de Dios Pamplona correspondiente al formato de Quejas y Reclamos del primer semestre del año 2012.

Metodología

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

Definiciones

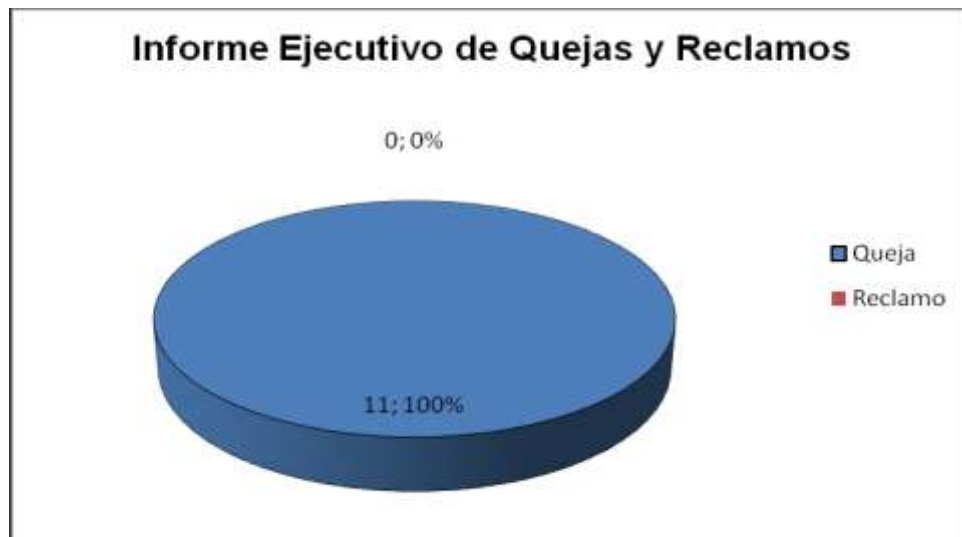
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio. Para efectos del presente procedimiento, cliente se refiere siempre a cliente externo.
- **Efectividad:** Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del SIAU la ESE Hospital San Juan de Dios Pamplona, dadas a los usuarios que manifestaron una queja o reclamo.

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Asesor MECI Nombre | Jaime González Silva Nombre | Maribel Trujillo Botello Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 |

- Reclamo: Es la protesta presentada por un usuario relacionada con fallas en en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Queja: Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones de la prestación del servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la entidad.



Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQR.

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Queja | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |



Se analizó el 100% de la muestra en la copia solicitada de los PQR radicado en el período evaluado de la base de datos, concluyendo lo siguiente: El 100% del total de los PQR fueron contestados a tiempo, evidenciándose que en el mes de enero no se presentó ninguna queja o reclamo en la entidad y que en el semestre solo se presentaron 11 quejas en la institución.

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Elaboro: | Reviso: | Aprobó: |
| Asesor MECI Nombre | Jaime González Silva Nombre | Maribel Trujillo Botello Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 |

| | | | |
|--|--|----------------|--|
|  Gobernación de Norte de Santander | E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA | |  |
| | FORMATO DE INFORMES | | |
| | Código: FCIG-01 v.00 | Página: 5 de 9 | |



Fortalezas:

- Documentación, socialización e implementación de los procesos y procedimientos de la oficina de sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.
- Implementada y funcionando la oficina del SIAU al más alto nivel en la estructura organizacional de la entidad, bajo la dirección de la subdirección científica, lo que ha permitido tener un reconocimiento por parte de la ciudadanía en cuanto a la buena atención de los usuarios en la entidad.
- La adopción de diferentes medios de divulgación (pagina web, carteleras, entre otros) de las figuras de atención al usuario, en aras al desarrollo de los principios constitucionales y legales de transparencia, que le permiten a la ciudadanía ejercer los diferentes mecanismos de participación y control social.

Debilidades:

- La Implementación de seguimiento con estadísticas a los tiempos de respuesta, tipo de requerimiento y tipo de peticionario.

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Elaboro: | Reviso: | Aprobó: |
| Asesor MECI Nombre | Jaime González Silva Nombre | Maribel Trujillo Botello Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 |

| | | | |
|--|--|----------------|--|
|  Gobernación de Norte de Santander | E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA | |  |
| | FORMATO DE INFORMES | | |
| | Código: FCIG-01 v.00 | Página: 6 de 9 | |

RECOMENDACIONES

- Llevar un seguimiento estadístico a los tiempos de respuesta, tipo de requerimiento y tipo de peticionario en la oficina del SIAU de la entidad.
- Direccionar en la oficina del SIAU además de las quejas las peticiones, reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios en los diferentes medios con que cuenta la entidad como buzones, escritos, entre otros con el fin de que se lleve una estadística real y se realicen informes pormenorizados de la gestión realizada por la oficina del SIAU en cuanto a las quejas peticiones, reclamos y sugerencias se refiere.

Pamplona. Junio 30 de 2012.



HELBER ALEXANDER ROPERO CONTRERAS
Profesional Especializado Control Interno

| | | |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Elaboro: | Reviso: | Aprobó: |
| Asesor MECI Nombre | Jaime González Silva Nombre | Maribel Trujillo Botello Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 |



**Gobernación
de Norte de
Santander**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
PAMPLONA**

FORMATO DE INFORMES



Código: FCIG-01 v.00

Página: 7 de 9