

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <i>Empresa Social del Estado</i><br><b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br>Santuario - Risaralda<br>NIT: 891.401.777-8 | <b>Código:</b>     |
|   |  | <b>Fecha:</b>      |
|   |  | <b>Versión: 01</b> |
| <b>INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>                      |  |                    |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>1. INFORMACION GENERAL.</b>     |   |
| <b>EMPRESA:</b>                    | ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL MUNICIPIO DE SANTUARIO   |
| <b>LOCALIZACIÓN:</b>               | SANTUARIO RISARALDA   |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL / CARGO</b> | BEATRIZ EUGENIA ECHEVERRI CASTAÑO   |
| <b>PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO</b>   | INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2024.  |
| <b>ALCANCE:</b>                    | SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2024<br><br>El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Comentarios Positivos (PQRS) recibidos por la ESE Hospital San Vicente de Paul San Vicente de Paul Municipio de Santuario. |
| <b>CRITERIOS</b>                   | Verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos, y Derechos de Petición corresponde al periodo comprendido entre los meses de Julio a diciembre de 2024 (segundo semestre).  |
| <b>TIPO SEGUIMIENTO DE</b>         | SEMESTRAL   |
| <b>FECHA SEGUIMIENTO: DE</b>       | DICIEMBRE DE 2024   |
| <b>QUIEN REALIZA SEGUIMIENTO :</b> | DIANA CLEMENCIA GONZÁLEZ HURTADO  |
| <b>AUDITOR(ES):</b>                | DIANA CLEMENCIA GONZÁLEZ HURTADO (Asesor Externo de Control Interno)  |

## 2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO:

- Verificar que se realice eficientemente el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, en cada uno de los procesos de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul de Santuario Risaralda, controlando la oportunidad y permanencia en los términos de respuesta, durante los meses de julio a diciembre de 2024.
- Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, referente a los estándares que deben cumplir las entidades públicas en cuanto a los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.



Empresa Social del Estado  
**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**  
Santuario - Risaralda  
NIT: 891.401.777-8

Código:

Fecha:

Versión: 01

## INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024

### 3. INTRODUCCION

La asesoría externa de Control Interno de la ESE Hospital San Vicente de Paul de Santuario Risaralda, para la vigencia 2.024, contempla efectuar seguimiento y evaluación al modelo estándar de control interno (MECI), contemplando la continuidad y sostenibilidad de los respectivos sistemas, el cual va articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en cumplimiento al Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017.

Así mismo, se tiene la responsabilidad de desarrollar seguimientos que permitan verificar y evaluar la conformidad del modelo estándar de control interno de la Entidad basada en los procesos, mediante la aplicación de criterios y principios de eficacia, eficiencia y economía, necesarios para cumplir con la aplicación de la normatividad legal, procedimientos existentes, requisitos, controles, etc., identificando las deficiencias o no conformidades del sistema con el fin de formular las acciones correctivas, y que éstas se lleven a cabo oportunamente propendiendo por el mejoramiento continuo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.21.4.9 “informes” del decreto 648 de 2017, en el cual se dispone que “Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación”; en su literal b, expresa: “Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la ley 1474 de 2011”.

**“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** 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.

*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...”.*

Control Interno emite el resultado de la verificación realizada al sistema de PQRSD de La ESE Hospital San Vicente de Paul del Municipio de Santuario Risaralda y se permite presentar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2024 (segundo semestre); con el objetivo de determinar el cumplimiento, de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

### DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

#### Clasificación

El funcionario clasifica la petición de acuerdo a su contenido (informativo, Petición, reclamo, Etc.) y la dirige a la Secretaría o proceso que convenga, registrándola en un sistema electrónico previamente configurado para tal fin. El proceso o secretaría puede a su vez remitirla a otra secretaría o a un funcionario específico para que empiece a ser tramitada.



Empresa Social del Estado  
**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**  
Santuario - Risaralda  
NIT: 891.401.777-8

Código:

Fecha:

Versión: 01

## INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024

### Distribución

La distribución se lleva a cabo mediante la entrega del documento físico si este existiese o por medio de correo electrónico institucional.

### Gestión de Respuesta

Es responsabilidad de cada área, proceso o Secretaría la respuesta de manera oportuna, clara y eficaz de acuerdo a la ley, de todas las peticiones, trámites y tutelas que conciernen. Las respuestas deben ser diligenciadas a través de la ventanilla única como único canal de registro.

## RESUMEN EJECUTIVO

El seguimiento a las PQRSD es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, que se constituye en un elemento clave para el seguimiento y evaluación de los controles establecidos por la entidad, entregando de manera razonable información acerca del funcionamiento de todo el sistema, permitiendo con ello que la administración tome las decisiones en procura de la mejora y del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Efectuada el seguimiento al proceso de las PQRSD se estableció que la E.S.E Hospital San Vicente de Paul, viene haciendo esfuerzos por adelantar el proceso acorde a la normatividad vigente, atendiendo las recomendaciones realizadas.

## SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION DE PQRSD DE LA E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

### 1. PAGINA WEB

El Hospital San Vicente de Paul de Santuario Risaralda, en su página Web, <https://www.hsvpsantuario.gov.co/v2/index.php?module=30> en el menú cuenta con una sección de atención ciudadana donde se encuentra el canal de Recepción de Solicitudes, el cual permite enviar Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes de información, sugerencias y denuncias.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.hsvpsantuario.gov.co/v2/index.php?module=30>. The page title is "ESÉ HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL, Santuario, Risaralda, Colombia". The main heading is "Peticiones quejas y reclamos" with a "Volver al inicio" link. Below the heading are social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube. The form includes the following fields: "Fecha: 2025-01-16 / 04:01:38", "Identificación\*", "Nombres\*", "Apellidos\*", "Teléfono:", "E-Mail\*", and "Dirección".



Empresa Social del Estado  
**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**  
Santuario - Risaralda  
NIT: 891.401.777-8

Código:

Fecha:

Versión: 01

## INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024

### 2. BUZONES DE SUGERENCIA E.S.E HSVP

El Hospital San Vicente de Paul cuenta con 1 buzón:

Este se encuentra ubicado en la entrada principal, destinados para todas las dependencias. Dichos buzones cuentan con un papel y lapicero para que los interesados puedan depositar sus PQRSD.



#### INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a la Entidad arrojando los siguientes resultados:

Se realizó el análisis con la Jefe Norma Constanza Laiseca, encontrando que, durante el segundo semestre de 2024, se radicaron 17 quejas, 01 derecho de petición, 01 petición y 01 felicitación por parte de los usuarios de la ESE Hospital San Vicente de Paul, mediante el buzón de sugerencias y por medio de la página WEB de la entidad, por los siguientes servicios:

- Atención de citas médicas: 14
- Atención por urgencias: 0
- Atención en farmacia: 03
- Solicitud Historia clínica: 01
- Felicitación: 01
- Derecho de petición: 01

A dichas quejas se les dio respuesta de manera oportuna y dentro de los términos de ley.



|  |   |             |
|--|---|-------------|
|  | <p style="text-align: center;"> <i>Empresa Social del Estado</i><br/> <b>HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL</b><br/>           Santuario - Risaralda<br/>           NIT: 891.401.777-8         </p> | Código:     |
|  |   | Fecha:      |
|  |   | Versión: 01 |

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024**

**ASPECTOS RELEVANTES:**

En las quejas que se relacionaron en el segundo semestre de 2024, se evidencia que los usuarios se quejan de la atención en las citas médicas y la farmacia.

**ASPECTOS POR MEJORAR:**

Desde la entidad cuando se da respuesta a los usuarios, se realiza el llamado al funcionario involucrado en la queja con el fin que presente los descargos respectivos y así poder dar respuesta con más precisión a la persona que presenta la queja.

Además de realiza un plan de mejora interno asignando los responsables, estableciendo un plazo con el fin que no se repita la situación mencionada por el usuario.

**3. INFORMACION COMPLEMENTARIA:**

Las acciones de mejora se dan siempre y cuando no se vulnere la atención al paciente ni el criterio del profesional médico.

- 4. RECOMENDACIONES DEL AUDITOR:**
1. Realizar una mayor difusión con respecto a la existencia del buzón de sugerencias y registro de PQR a través de la página web para que los usuarios puedan conocer espacios alternativos de participación para manifestar sus inconformidades frente a la atención en el Hospital San Vicente de Paul Santuario Risaralda.
  2. Radicar todas las solicitudes y peticiones que presenten los usuarios, con el fin de realizar un buen seguimiento y brindar una respuesta oportuna.
  3. Llevar un estricto control sobre la trazabilidad de todos los procedimientos de PQRS y derechos de petición de tal manera que permita verificar la evidencia en la gestión de estos.
  4. Se recomienda que los responsables designados en cada una de las áreas para atender las peticiones, quejas y reclamos, realicen protocolos de respuestas estándar para los temas reiterativos, con el fin de responder automáticamente al ciudadano, con oportunidad y calidad.

**5. ANEXOS: cuadro en Excel con el control de la PQRS**

| NOMBRE                     | FIRMA | FECHA         |
|----------------------------|-------|---------------|
| Diana Clemencia González H |       | Enero<br>2025 |