



INFORME PQRSF SEMESTRE VIGENCIA 2024		
Asesor de Control Interno	José Hernando Bohórquez Mendoza	Periodo evaluado: Primer semestre 2024
		Fecha de elaboración: julio 2024

INTRODUCCIÓN

La oficina de Control Interno de la E.S.E. Santiago de Tunja, 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, incluyó en su ejercicio de auditoría interna, la evaluación a la gestión de las PQRSF establecer criterios de calidad y eficiencia del servicio prestado en las diferentes sedes de la institución con base en el seguimiento a las causas de las quejas presentadas, y con el resultado poder formular planes institucionales de mejoramiento cuando lo amerite.

La E.S.E. Santiago de Tunja tiene una oficina del Sistema de información y atención al usuario “SIAU”; dentro de los procesos que realiza, sobresale el de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, y/o felicitaciones PQRSF y de esta manera dar oportuna respuesta a las mismas.

OBJETIVO

El objetivo del presente informe es evaluar el comportamiento que ha tenido el sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. SANTIAGO DE TUNJA en el primer semestre del año 2024 a fin de determinar si la atención se presta de acuerdo con los procedimientos establecidos en esta institución y demás normatividad legal vigente.

Verificar si en la ESE Santiago de Tunja, se da cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “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”.

Verificar si la oficina SIAU cumple con las funciones de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.



ALCANCE

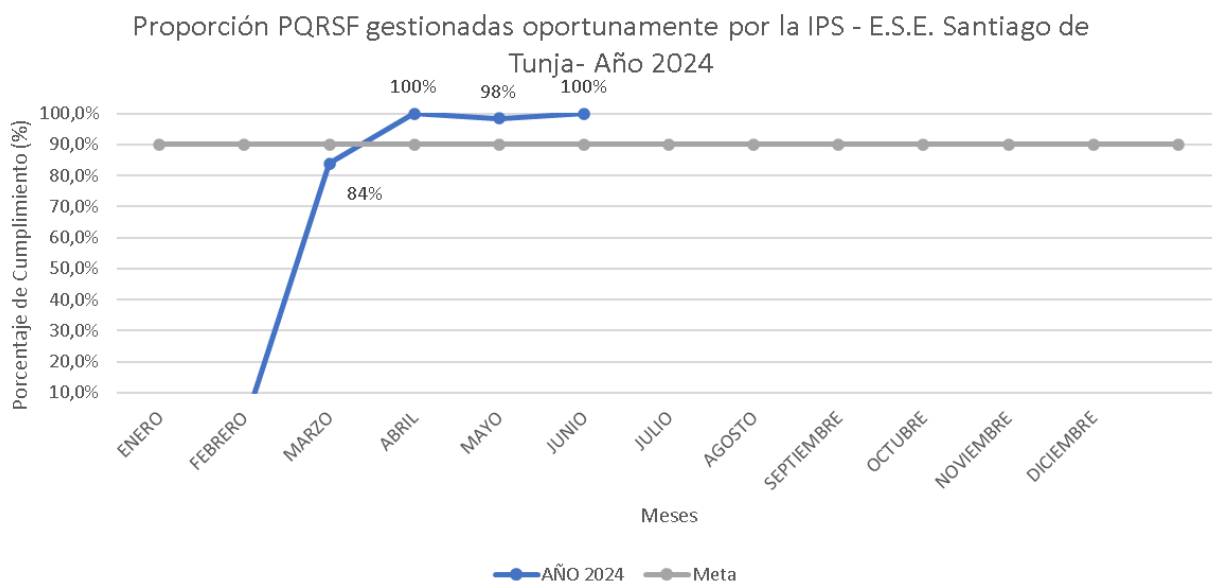
Informe correspondiente primer semestre del año 2024. Meses marzo, abril mayo y junio

METODOLOGIA

Se realizó verificación y revisión a los soportes de las actas de los respectivos comités de Ética.

INFORME EJECUTIVO

PROPORCIÓN DE PQRSF GESTIONADAS OPORTUNAMENTE

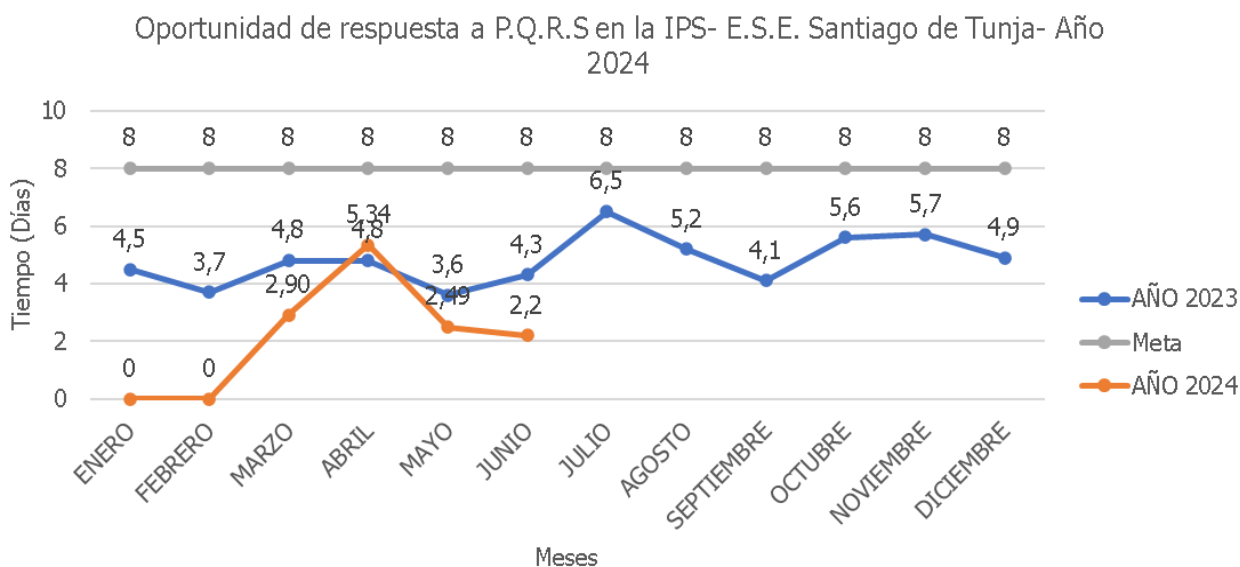


La proporción de PQRSF que se gestionaron oportunamente durante el primer semestre se evidencia que durante el mes de marzo se registra un cumplimiento del 84%, el mes de abril un 100%, el mes de mayo 98% y el mes de junio un 100% lo cual indica que durante los últimos tres meses se cumple la meta que es superior al 90%

“Salud, bienestar y calidad de vida, con más y mejores servicios”



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Nos encontramos para el mes de marzo con una oportunidad de respuesta de 2.90, para el mes de abril 4.8 mayo 2.49 y junio 2.2 es decir que la gran mayoría de PQRSF se están contestando en un término inferior a 8 días.

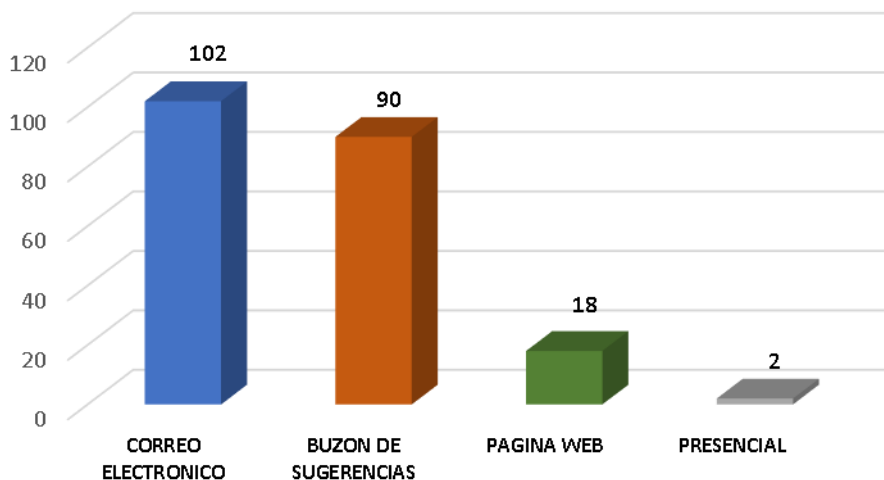
ESTADÍSTICAS DE PQRSF

Para el primer semestre de 2024, a la ESE Santiago de Tunja ingresaron **212 solicitudes** que los usuarios registraron a través de los diferentes canales con que cuenta la Entidad: presencial, correo electrónico, buzón de sugerencias y pagina web.

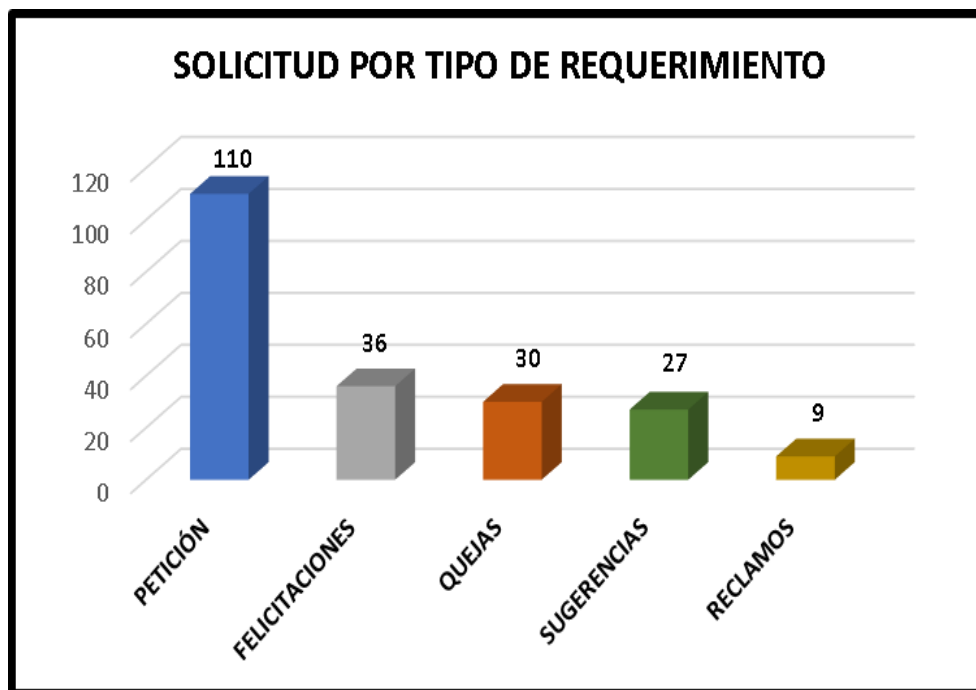
“Salud, bienestar y calidad de vida, con más y mejores servicios”



SOLICITUD POR CANAL DE RADICACIÓN



Durante el primer semestre de 2024 la ESE Santiago de Tunja recibió por correo electrónico **102** solicitudes, buzón de sugerencias **90**, página web **18** y presencial **2** solicitudes.



Durante el primer semestre de 2024 la ESE Santiago de Tunja recibió **110** Peticiones, **36** felicitaciones, **30** quejas, **27** sugerencias y **9** reclamos.

ESTADO DEL REQUERIMIENTO Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

De las **212 solicitudes** allegadas durante el primer semestre de 2024, todas se encuentran finalizadas, es decir ninguna se encuentra en trámite. La Oportunidad de Respuesta durante el periodo evaluado se puede evidenciar que todas se finalizaron dentro de términos.

“Salud, bienestar y calidad de vida, con más y mejores servicios”



TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes de abril se realizaron 3 traslados por competencia y se redireccionaron de la siguiente manera:

NO. RADICADO DE SALIDA	REMITENTE	ASUNTO	DESTINATARIO
2-66:092	Personería Municipal de Tunja	Solicitud de Información de trámite adelantado	NUEVA EPS
2-66:093	Personería Municipal de Tunja	Solicitud de Información de trámite adelantado	CAJACOPI
2-66:094	Personería Municipal de Tunja	Solicitud de Información de trámite adelantado	SANITAS

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN NEGADAS

Durante el periodo evaluado primer semestre vigencia 2024, no se tienen solicitudes de información que fueran negadas a los usuarios.

CONCLUSIONES

No se evidencia informe de los meses de enero y febrero por cambio del líder de proceso a partir de marzo se realizaron las respectivas reuniones del comité de Ética, donde participan activamente todos los miembros que conforman este importante equipo que vela por los derechos y deberes de los usuarios, se hace la respectiva revisión de tareas, cumplimiento de objetivos y se adquieren compromisos como se puede evidenciar en las actas que reposan en la oficina de atención al Usuario

El resultado obtenido para el indicador OPORTUNIDAD DE RESPUESTA P.Q.R.S en la E.S.E Santiago de Tunja para el periodo evaluado, fue en promedio de 3 días, teniendo un comportamiento excelente., ya que no sobrepasa el límite establecido de 5 días entre la P.Q.R.S. y la respuesta y muestra un comportamiento estable.

De acuerdo con nuestro seguimiento el proceso de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas y reclamos, implementado en la ESE Santiago de Tunja, se evidencia que se le da la importancia a este procedimiento como herramienta para conocer las inquietudes y manifestaciones de los

“Salud, bienestar y calidad de vida, con más y mejores servicios”





distintos grupos de interés con el objetivo de fortalecer los servicios e ir hacia la mejora continua de los procesos de la Entidad.

El principal objetivo de la ESE Santiago de Tunja, es garantizar la prestación de los servicios de salud; el proceso de recepción, trámite, direccionamiento y seguimiento a las PQRS permite responder a las necesidades y sugerencias de los usuarios, de manera oportuna con el fin de mejorar la prestación de los servicios de salud y cumplir con el estándar de satisfacción de los usuarios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar dando cumplimiento oportuno con los tiempos establecidos de respuesta e inquietudes de los usuarios.

Se recomienda revisar las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (ley 1474 de 2011) y a si mismo enviar el informe con sus soportes a control interno por el líder de Planeación de la ESE Santiago de Tunja.

Se recomienda que entre la Oficina de Planeación, Calidad y la líder SIAU realicen acciones mancomunadas que permitan tener trazabilidad de las actividades realizadas para así establecer el cumplimiento oportuno del componente establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024.

Se recomienda a los supervisores de los contratos que no se realice el paz y salvo ni se autoricen pagos a quienes no han cumplido con la entrega de la información pública que manejan ya que esta es de la Institución.

Atentamente

JOSE HERNANDO BOHORQUEZ MENDOZA

ASESOR CONTROL INTERNO
ESE SANTIAGO DE TUNJA