

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: INF-PQRSF-EV-CI-001
	INFORME DE PQRSF	Versión: 01
		Fecha: 27/03/2020
		Página: 1 de 9

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ**

PERIODO: OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020

SANDRA VIVIANA SAMPAYO DIAZ
Gerente

JENNY JOHANA BUITRAGO LÓPEZ
Asesor control interno

NIT 891800644-9
www.hospitalramiriqui.gov.co

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá
Contacto: 3114802222
E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co / gerencia@hospitalramiriqui.gov.co

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: INF-PQRSF-EV-CI-001
	INFORME DE PQRSF	Versión: 01
		Fecha: 27/03/2020
		Página: 2 de 9

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de La Ley Estatutaria 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud, consagrándolo como un derecho autónomo e irrenunciable en sus dimensiones individual y colectiva, que comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad y que de conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado. Así mismo, la precitada Ley establece como obligación del Estado ejercer una adecuada inspección, vigilancia y control mediante un órgano o las entidades especializadas que se determinen para el efecto.

De acuerdo a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 por la cual “se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

CIRCULAR EXTERNA 000008 del 14 de Septiembre de 2018 emitida por la Supersalud “por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007; en el numeral 3.3.1. Trámite de la PQR y 3.3.2. Término para resolver

Dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 “por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015 Decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 13 de la ley 1753 de 2015”

En aras de fortalecer la implementación del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG y en la séptima dimensión “Control interno” se evaluarán las acciones tomadas con respecto al informe del trimestre anterior y de igual forma se formularán recomendaciones al finalizar el informe las cuales serán tenidas en cuenta a criterio de la dirección de la entidad.

Por lo anteriormente expuesto me permito presentar informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y felicitaciones en el cuarto trimestre del año 2020

NIT 891800644-9

www.hospitalramiriqui.gov.co

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co / gerencia@hospitalramiriqui.gov.co

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: INF-PQRSF-EV-CI-001
	INFORME DE PQRSF	Versión: 01
		Fecha: 27/03/2020
		Página: 3 de 9

2. SOPORTE DE LA INFORMACIÓN

La Constitución Política establece en el artículo 48 “que la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará por entidades públicas o privadas bajo la dirección, coordinación y control del Estado en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad y que se garantiza a todos los habitantes como un derecho irrenunciable”.

Ley 962 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”

Ley Estatutaria 1751 de 16 de febrero de 2015. Del ministerio de salud y protección social “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

De acuerdo a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 por la cual “se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Artículo 13 Ley 1755 de 2015, que “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Artículo 14 Ley 1755 de 2015, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Artículo 19 Ley 1755 de 2015, en cuanto a peticiones Oscuras, irrespetuosas o reiterativas se establece que “Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas

NIT 891800644-9

www.hospitalramiriqui.gov.co

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co / gerencia@hospitalramiriqui.gov.co

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: INF-PQRSF-EV-CI-001
	INFORME DE PQRSF	Versión: 01
		Fecha: 27/03/2020
		Página: 4 de 9

Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones».

Decreto 1757 de agosto 03 de 1994. Del ministerio de salud y protección social “Por el cual se reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se establece un servicio de Atención al Cliente, debe contar con una línea telefónica y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información al usuario”.

CIRCULAR EXTERNA 000008 del 14 de septiembre de 2018 emitida por la Supersalud “por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007; en el numeral 3.3.1. Trámite de la PQR y 3.3.2. Término para resolver.

3.OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Verificar el cumplimiento del procedimiento de las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones presentadas por los usuarios que acceden a los servicios de salud habilitados por la entidad.

3.2 Objetivos específicos

Consolidar las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones obtenidas por los medios de participación ciudadana (teléfono, presencial, virtual y buzones dispuestos en la entidad).

Revisar el cumplimiento de respuesta de los términos establecidos normativamente a las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones obtenidas por los medios de participación ciudadana (teléfono, presencial, virtual y buzones dispuestos en la entidad).

Presentar informe a la gerencia con el fin de dar a conocer la información relacionada.

NIT 891800644-9

www.hospitalramiriqui.gov.co

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co / gerencia@hospitalramiriqui.gov.co

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: INF-PQRSF-EV-CI-001
	INFORME DE PQRSF	Versión: 01
		Fecha: 27/03/2020
		Página: 5 de 9

4. ALCANCE

Realizar seguimiento a la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados por la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí. En el periodo comprendido de octubre a diciembre de 2020

5. PROCESOS INVOLUCRADOS

Proceso Estratégico Misional y de apoyo

6. METODOLOGIA

Se verifica el manual de procedimientos del sistema de información de atención al Usuario SIAU (Apertura de buzón de sugerencias, tramite de Peticiones Quejas Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones PQRSF).

Recolección y verificación de la información

Consolidar, tabular y analizar la información recolectada

Presentación de informe

Teniendo en cuenta la metodología aplicada se presenta el respectivo informe de la vigencia 2020. En el periodo comprendido de octubre a diciembre de 2020.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con la metodología del informe me permito consolidar los datos de las PQRSF durante el cuarto trimestre del año 2020

Nro	PQRSF	OBSERVACIONES
132	Queja	Remitente
133	Queja	Anónima
134	Queja	Remitente
135	Queja	Anónima
136	Queja	Remitente

NIT 891800644-9

www.hospitalramiriqui.gov.co

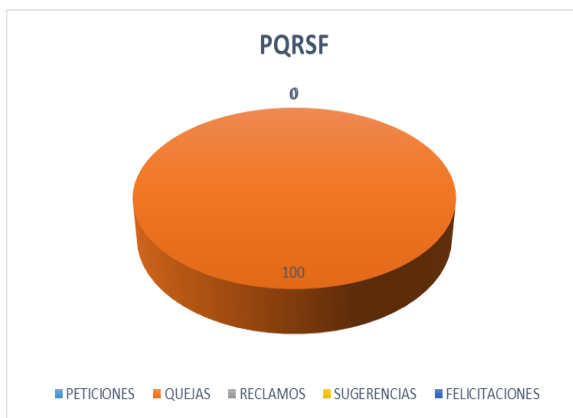
Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co / gerencia@hospitalramiriqui.gov.co

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: INF-PQRSF-EV-CI-001
	INFORME DE PQRSF	Versión: 01
		Fecha: 27/03/2020
		Página: 6 de 9

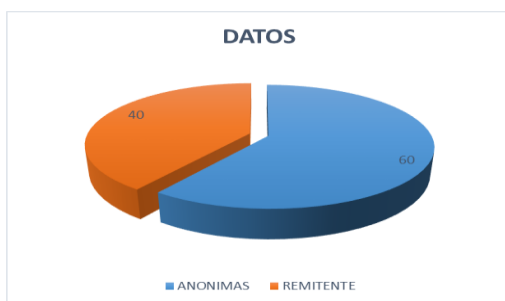
DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CANTIDAD	0	5	0	0	0	5
PORCENTAJE	0	100	0	0	0	100



De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria en el periodo de octubre a diciembre de 2020 se obtienen en total 5 PQRSF, de las cuales cinco (5) son quejas. a las cuales se les dio respuesta oportuna de acuerdo a la normatividad.

Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

SOLICITANTE	CANT	PORCENTAJE
ANONIMAS	3	60
REMITENTE	2	40
TOTAL	5	100



De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria el periodo de octubre a diciembre de 2020 se obtienen en total 5 PQRSF, de las cuales el 60% son anónimas y el 40% tienen remitente.

Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

NIT 891800644-9

www.hospitalramiriqui.gov.co

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co / gerencia@hospitalramiriqui.gov.co

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: INF-PQRSF-EV-CI-001
	INFORME DE PQRSF	Versión: 01
		Fecha: 27/03/2020
		Página: 7 de 9

QUEJAS

SERVICIO /MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PORCENTAJE
URGENCIAS	1	1	0	40
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	20
SIAU	0	2	0	40
TOTAL	1	4	0	100



De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria en el periodo de octubre a diciembre de 2020 se obtienen cinco (5) quejas de las cuales el 40% que corresponde a dos quejas son para el área de SIAU y urgencias y el 20% que corresponde a una queja es para el área de Consulta externa

Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

CONSOLIDADO DE RESULTADO ANUAL VIGENCIA 2020

DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CANTIDAD	0	15	0	1	5	21
PORCENTAJE	0	71	0	7	22	100



De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de atención al usuario y secretaria en el periodo enero a diciembre de 2020 se obtienen en total 21 PQRSF, de las cuales (15) son quejas, (5) son felicitaciones (1) sugerencia. a las cuales se les dio respuesta oportuna de acuerdo a la normatividad vigente.

Fuente: Buzones de sugerencias institucionales

NIT 891800644-9

www.hospitalramiriqui.gov.co

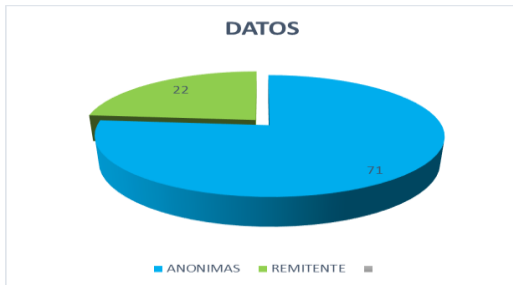
Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co / gerencia@hospitalramiriqui.gov.co

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: INF-PQRSF-EV-CI-001
	INFORME DE PQRSF	Versión: 01
		Fecha: 27/03/2020
		Página: 8 de 9

SOLICITANTE	CANT	PORCENTAJE
ANONIMAS	8	38
REMITENTE	13	62
TOTAL	21	100

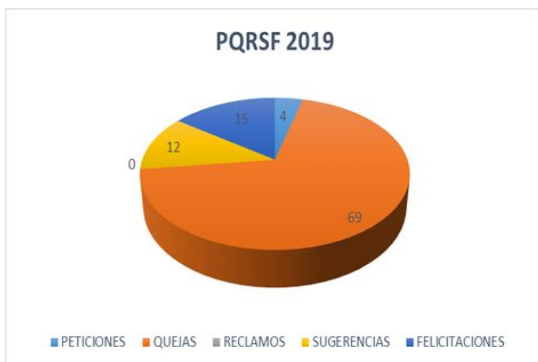


De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias en el periodo de enero a diciembre de 2020 se obtienen en total 21 PQRSF, las cuales 13 son anónimas y 8 relacionan datos.

COMPARATIVO VIGENCIA 2019 Y 2020

VIGENCIA 2019						
DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CANTIDAD	3	47	0	8	10	68
PORCENTAJE	4	69	0	12	15	100

VIGENCIA 2020						
DESCRIPCIÓN	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
CANTIDAD	0	15	0	1	5	21
PORCENTAJE	0	71	0	7	22	100



NIT 891800644-9

www.hospitalramiriqui.gov.co

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co / gerencia@hospitalramiriqui.gov.co

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: INF-PQRSF-EV-CI-001
	INFORME DE PQRSF	Versión: 01
		Fecha: 27/03/2020
		Página: 9 de 9

CONCLUSIONES

En el periodo a evaluar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones PQRSF fueron depositadas en los buzones de sugerencias dispuestos en la entidad.

De la información obtenida a partir de la apertura de los buzones de sugerencias y la recepción en la oficina de secretaria en el periodo de octubre a diciembre de 2020 se obtienen en total 5 quejas, las cuales 3 fueron anónimas y 2 con remitente

Se evidencia que la entidad cumple con los tiempos establecidos normativamente para dar respuesta a las PQRS interpuestas por los usuarios.

Comparando la vigencia 2019 con la vigencia 2020 se evidencia una disminución de 47 PQRSF, con respecto al año 2020, en la que se evidencia e mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de la entidad.

Cordialmente,

JENNY JOHANA BUITRAGO

Asesor de Control Interno

E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí

NIT 891800644-9

www.hospitalramiriqui.gov.co

Carrera 3 No. 7 - 21 Barrio Libertador Ramiriquí - Boyacá

Contacto: 3114802222

E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co / gerencia@hospitalramiriqui.gov.co