	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 1
		Página 1 de 4

107

Popayán, Septiembre 30 de 2016

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE  
POPAYAN  
03/10/2016 11:34:32

Remitente: LUIS ENRIQUE HURTADO HURTADO  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS  
Destinatario: ALIX LILIANA SALAZAR VILLAMARIN  
Al contestar cite número \*100088082016\* Folios 1

**Doctora**  
**ALIX LILIANA SALAZAR VILLAMARIN**  
**Gerente**  
**Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E**  
**La ciudad**

Asunto: Informe de seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, segundo cuatrimestre del 2016.

Cordial Saludo

### INTRODUCCIÓN:

El 1 de abril de 2016, la Gerencia y la Oficina Asesora de Control Interno suscribieron el Plan General de Auditorias el cual contempla en sus actividades realizar el informe de quejas

### OBJETIVO:

- Verificar el cumplimiento de las actividades del Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU).
- Realizar seguimiento a los procedimientos de: Manejo de Buzón de Sugerencias, Trámite de sugerencias, quejas y felicitaciones.

### MARCO LEGAL:

"Rumbo a la acreditación"  
Carrera 6 No 10N - 142 Conmutador 8 234508- Ext:115  
Correo Institucional: gescontrol@hospitalsanjose.gov.co

*h*



## GESTION DEL CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 1

Página 2 de 4

La Constitución Política de Colombia en su artículo 23 establece ***“ Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.***

Ley 87 de 1993 ***“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones “artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.***

La ley 1474 de 2014 ***“Por la 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” en su artículo 76 establece “ 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 “.***

El decreto 943 del 21 de mayo de 2014 ***“Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014 en su componente Información y comunicación interna establece como elementos mínimos : Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios, Sistema de Información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos, punto de atención al usuario.***

La resolución 0239 del 30 de marzo de 2016 ***“Por la cual se reglamenta y se ajusta el Plan Anticorrupción para el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E” establece en su componente 4 los mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano a través de Buzón de Sugerencias, Atención de Quejas, reclamos y sugerencias en la Oficina de SIAU, Medición de la Satisfacción del usuario, Sistema Integral de Atención al Usuario, Liga de Usuarios.***

En virtud de lo anterior presento el informe de seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones ejecutadas durante el segundo cuatrimestre del año 2016.

### AVANCES:

“Rumbo a la acreditación”  
Carrera 6 No 10N - 142 Conmutador 8 234508- Ext:115  
Correo Institucional: gescontrol@hospitalسانjose.gov.co

La Oficina de Atención Integral al Usuario presentó los siguientes consolidados de quejas, felicitaciones, sugerencias arrojando los siguientes resultados:

### SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL AÑO 2016.

FORMATOS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
QUEJAS	89	63	72	71	295
FELICITACIONES	238	197	111	222	766
SUGERENCIAS	10	17	15	25	67
<b>TOTAL</b>	<b>337</b>	<b>277</b>	<b>198</b>	<b>318</b>	<b>1.128</b>

Se evidencia la utilización de los buzones de sugerencias, recepción personalizada de los formatos de quejas y sugerencias, uso de línea telefónica, y virtual a través de la página institucional.

### PLANES DE MEJORAMIENTO SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2015


La Oficina de atención al usuario realiza planes de mejora para subsanar las quejas presentadas algunas son llevadas al Comité de Ética Hospitalaria.

Los resultados obtenidos por la Oficina de Sistema Integral de Atención al Usuario son:

FORMATOS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
QUEJAS	89	63	72	71	295
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	<b>17</b>	<b>32</b>	<b>143</b>

### DIFICULTADES:

- Durante el segundo cuatrimestre no se realizaron 152 planes de mejoramiento.

	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 1
		Página 4 de 4

- Se recomienda a la Oficina de Sistema Integral de Información al usuario, fortalecer la suscripción de los planes de mejoramiento, velar por su seguimiento y a su vez que estos sean avalados por la oficina Asesora de Control Interno del Hospital, en los formatos y requisitos preestablecidos.
- Informar a las Oficinas Asesora de Control Interno, Control Interno disciplinario y sindicatos aquellos casos en los cuales los responsables de las quejas, no han suscrito Planes de Mejoramiento para subsanar las quejas presentadas por los usuarios internos y externos.

Atentamente,



  
**LUIS ENRIQUE HURTADO HURTADO**  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyecto: Adriana María Reyes Rengifo  
 Revisó: Luis Enrique Hurtado Hurtado.  
 Archivado en: Carpeta Informe PQR.  
 Anexos: N/

1