



GESTION DEL CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 1

Página 1 de 3

107

Popayán, Agosto 26 de 2016

Enfermera
SANDRA FELISA MUÑOZ
Gerente (E)
Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E
La ciudad

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE
POPAYAN
29/08/2016 15:07:02
Remite: LUIS ENRIQUE HURTADO HURTADO
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO A LAS
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Destinatario: SANDRA FELISA MUÑOZ BRAVO
Al contestar cite número *100075852016* Folios 1

Asunto: Informe de seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por la Oficina de Sistema de Atención al usuario (SIAU).

Cordial Saludo

INTRODUCCIÓN

El 1 de abril de 2016 se suscribió entre la Gerencia y la Oficina Asesora de Control Interno el Plan general de auditorías herramienta de planeación en la cual se programó en su actividad N° 10 realizar auditorías a las quejas presentadas al Sistema de Información y Atención al usuario.

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

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*

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



GESTION DEL CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 1

Página 2 de 3

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 primer cuatrimestre del año 2016.

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

PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2016.

FORMATOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
QUEJAS	40	51	57	66	214
FELICITACIONES	263	248	221	262	994
SUGERENCIAS	5	28	17	15	65
TOTAL	308	327	295	343	1.273



GESTION DEL CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 1

Página 3 de 3

Se evidencia la utilización de 10 buzones de sugerencias, recepción personalizada de los formatos de quejas y sugerencias, uso de línea telefónica, y virtual a través de la página institucional.

Los derechos más vulnerados son: *Acceder a servicios y tecnologías de salud oportunos seguros y de alta calidad (Hotelería y confort, oportunidad en la atención y en las cirugías), recibir información oportuna y comprensible de su estado de salud que le permita la toma de decisiones libres consientes e informadas, recibir trato digno respetando sus creencias y costumbres, recibir la atención de urgencias con la oportunidad de sus condiciones.*

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
QUEJAS	40	51	57	66	214
FELICITACIONES	23	46	51	53	173
TOTAL	63	97	108	119	387

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.
Copia Luisa Paola Mosquera Ordoñez, Revisora Fiscal
Anexos: N/A

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