

107

Popayán, Marzo 06 de 2017

Doctora  
DERLIN YURANI DELGADO RODRIGUEZ  
Gerente  
Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E  
La ciudad

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE  
POPAYÁN  
07.03.2017 17:16:18  
Remite: LUIS ENRIQUE HURTADO HURTADO  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS  
QUEJAS TERCER CUATRIMESTRE DEL  
Destinatario: DERLIN YURANI DELGADO  
Al testar número: \*100024792017\* P. 3/1

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

Cordial Saludo

## INTRODUCCIÓN

El 23 de diciembre de 2016 la Gerencia y la Oficina Asesora de Control Interno suscribieron el Plan General de Auditorias vigencia 2017 el cual contempla en su actividad 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

Constitución Política de Colombia.	En su artículo 23 establece " <b><i>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.</i></b> "
------------------------------------	--



<p>Ley 87 de 1993.</p>	<p><b><i>“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”.</i></b></p>
<p>Ley 1474 de 2014.</p>	<p><b><i>“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 “.</i></b></p>
<p>Decreto 943 del 21 de mayo de 2014</p>	<p><b><i>“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.</i></b></p>
<p>Resolución 0239 del 30 de marzo de 2016.</p>	<p><b><i>“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.</i></b></p>

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

**CONSOLIDACIÓN DE QUEJAS, FELICITACIONES, SUGERENCIAS, PLANES DE MEJORA.**

**Avances:** La Oficina de Atención Integral al Usuario presentó el siguiente consolidado de quejas, felicitaciones, sugerencias:

**TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2016.**

FORMATOS	SEPTIEM- BRE	OCTUBRE	NOVIEM- BRE	DICIEM- BRE	TOTAL
<b>QUEJAS</b>	64	73	64	50	251
<b>FELICITACIONES</b>	156	186	191	253	786
<b>SUGERENCIAS</b>	37	34	33	17	121
<b>PLAN DE MEJORA</b>	35	40	33	35	143
<b>TOTAL</b>	292	333	321	355	1301

Se evidencia la utilización de los 11 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 TERCER CUATRIMESTRE DEL 2016.**

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	SEPTIEM- BRE	OCTUBRE	NOVIEM- BRE	DICIEM- BRE	TOTAL
<b>QUEJAS</b>	64	73	64	50	251
<b>PLANES DE MEJORA</b>	35	40	33	35	143

**Dificultades:** Si bien es cierto la Oficina de Sistema de Atención al Usuario reportó el consolidado de quejas y planes de mejora. No se obtuvo evidencia

de formato planes de mejoramiento para quejas, planes de mejoramiento individuales suscritos y su seguimiento por parte del SIAU.

### **Actas u otros documentos que evidencian la realización de otro tipo de contacto con la ciudadanía**

**Avance:** La oficina de Sistemas de atención al usuario realiza reuniones mensuales con la liga de usuarios se evidencia acta N°8 del 29 de septiembre, N°9 del 27 de octubre, N°11-2 del 24 de noviembre, N° 11-1 del 06 de septiembre, N°12 del 28 de diciembre. Por otra parte existe otro medio de contacto con la ciudadanía y es a través del proceso de ética médica.

Como recomendación se deberá remitir los planes de mejoramiento antes de ser suscritos por la oficina de Sistema de Atención al Usuario a la oficina Asesora de Control Interno del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. para que estos sean realizados en los formatos respectivos para tal fin, posteriormente avalados y se lleve el respectivo seguimiento.

Atentamente,



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

Proyecto: CP Adriana María Reyes Rengifo- Auxiliar Administrativa ASPROIN.

Revisó: Luis Enrique Hurtado Hurtado

Archivado en: Carpeta Informe PQR.

Copia: Revisoría Fiscal. Subgerente Administrativo y Financiero, Subgerente Científico.

Anexos: N/A