



**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**

**INTRODUCCIÓN**

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas y atendidas por la oficina de atención al Ciudadano de la ESE Hospital Las Malvinas Héctor Orozco Orozco , durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones de la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones Públicas y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El siguiente informe se desarrollará así:

- Buzón de Sugerencias
- Informes de satisfacción al usuario, derivadas de las encuestas de satisfacción al usuario
- Quejas y reclamos a través de la página web.

¡¡Humanización y seguridad, nuestra prioridad!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Conmutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.



## OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad". La ESE Hospital Las Malvinas Héctor Orozco Orozco, NIVEL I de Florencia Caquetá NIT: 828.000386-1, direccionada en la CALLE 4 Av. Circunvalar – TEL: 4352100, EMAIL:

CONTROLINTERNO@HOSPITALMALVINAS.GOV.CO. De igual manera, lo reglado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe. Dar cumpliendo a uno de los Roles y Responsabilidades de la oficina de Control interno, como es el seguimiento y la evaluación independiente, en este caso el seguimiento de las peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos. Verificando el cumplimiento en el tiempo de respuesta y su pertinencia, a las solicitudes y/o preguntas de la comunidad, identificar debilidades que permitan implementar mejoras en los trámites de las PQRS.

## ALCANCE

El presente informe corresponde a las Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 01 de Enero hasta el 30 de Julio de 2021, de acuerdo a los procedimientos documentados para estos casos que cuenta la Entidad.

## DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución política, artículo 23
- Ley 1437 de 2011, código contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

¡¡Humanización y seguridad, nuestra prioridad!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Commutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.



# E.S.E HOSPITAL MALVINAS HECTOR OROZCO OROZCO

Nit: 828000386-1

- Ley 1755 de 2015, 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 La ESE Hospital Comunal Las Malvinas NIVEL I de Florencia Caquetá NIT: 828.000386-1, direccionada en la CALLE 4 Av. Circunvalar – TEL: 4352100, EMAIL: [CONTROLINTERNO@HOSPITALMALVINAS.GOV.CO](mailto:CONTROLINTERNO@HOSPITALMALVINAS.GOV.CO).

- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Decreto 1499 de 2017, por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015 (función pública) en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

¡¡Humanización y seguridad, nuestra prioridad!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Commutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.



# E.S.E HOSPITAL MALVINAS HECTOR OROZCO OROZCO

Nit: 828000386-1

## CANALES DE ATENCION DE LA ESE HCM

| CANAL              | MECANISMO   | UBICACIÓN                    | HORARIO DE ATENCIÓN   | DESCRIPCIÓN   |
|--------------------|---|------------------------------|---|---|
| VERBAL             | Oficina Atención al Usuario   | CALLE 4 Av. Circunvalar      | Lunes a viernes<br>7:00 am a 11:00 m<br>De 2:00 pm a 4:00pm | Se recibe la PQRS EN LA Oficina de Atención al Usuario y se procede a dar el respectivo trámite. 15 días hábiles para su respuesta.   |
| ESCRITO<br>- BUZON | Radicación comunicación escrita Y Buzón de PQRS                       | CALLE 4 Av. Circunvalar      | Lunes a viernes<br>7:00 am a 11:00 m<br>De 2:00 pm a 4:00pm | Se radican las PQRS en los buzones establecidos (Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización) Cada 15 días se abre el buzón en compañía del Jefe de Control Interno y realizar el debido análisis de la información. |
| VIRTUAL            | Correo Electrónico Institucional<br>webmaster@hospitalmalvinas.gov.co | siau@hospitalmalvinas.gov.co | Lunes a viernes<br>7:00 am a 11:00 m<br>De 2:00 pm a 4:00pm | Las PQRS llegan a este correo y la encargada envía al correo de la persona responsable del área para darle su debida atención y contestación  |
|                    |   |                              |   |   |

¡¡Humanización y seguridad, nuestra prioridad!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Commutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.



## **ANALISIS DE LA INFORMACIÓN**

### **NUMERO DE ENCUESTADOS**

|                    | <b>ENERO</b> | <b>FEBRERO</b> | <b>MARZO</b> | <b>ABRIL</b> | <b>MAYO</b> | <b>JUNIO</b> |
|--------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| <b>ENCUESTADOS</b> | 610          | 610            | 610          | 610          | 490         | 768          |

Cuadro No.1 Se refleja el número exacto de encuestas que esta desarrollando la Oficina de Atención al Usuario a todas las personas que asisten a los diferentes servicios que brinda la ESE Hospital Malvinas Hector Orozco Orozco.

### **INFORME PQR**

|                 | <b>ENERO</b> | <b>FEBRERO</b> | <b>MARZO</b> | <b>ABRIL</b> | <b>MAYO</b> | <b>JUNIO</b> |
|-----------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| <b>BUZÓN</b>    | 3            | 17             | 16           | 14           | 7           | 13           |
| <b>VERBALES</b> | 18           | 6              | 3            | -            | -           | 21           |
| <b>ESCRITAS</b> | -            | -              | -            | 6            | 4           | 6            |
| <b>QUEJAS</b>   | -            | 20             | 4            | 25           | 9           | -            |
| <b>TOTAL</b>    |              |                |              |              |             |              |

Cuadro No.2 Se evidencia la cantidad de Peticiones, Quejas o Recursos que presentan los usuarios ante las diferentes dificultades presentadas en la prestación de los servicios en la ESE, estas Peticiones son atendidas y solucionadas por el personal de la Oficina SIAU.

¡¡Humanización y seguridad, nuestra prioridad!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Commutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.



**INASISTENTES**

|                          | <b>ENERO</b> | <b>FEBRERO</b> | <b>MARZO</b> | <b>ABRIL</b> | <b>MAYO</b> | <b>JUNIO</b> |
|--------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| <b>ODONTOLOGÍA</b>       | 7            | 11             | 10           | 12           | 7           | 10           |
| <b>C. PRENATAL</b>       | 26           | 8              | 7            | -            | 5           | -            |
| <b>CREC. Y DLLO</b>      | 16           | 20             | 29           | 12           | 17          | 33           |
| <b>MEDICINA<br/>GRAL</b> | 13           | 18             | 27           | 16           | 17          | 15           |
| <b>HIPERTENSOS</b>       | -            | -              | -            | -            | -           | -            |
| <b>PLANIFICACIÓN</b>     | 2            | -              | -            | -            | -           | -            |
|                          |              |                |              |              |             |              |
| <b>TOTAL</b>             | <b>64</b>    | <b>57</b>      | <b>73</b>    | <b>40</b>    | <b>46</b>   | <b>60</b>    |

**Cuadro No.3** En esta imagen se puede evidenciar la cantidad de pacientes inasistentes a los múltiples servicios que ofrece la ESE. Se aplicaron los diferentes comparendos educativos realizados a los diferentes usuarios que manifestaron la no asistencia a citas o controles médicos. El compromiso de los Usuarios con la ESE es asistir a jornadas de capacitación orientadas por personal del SIAU en horarios de 8-12 am y de 2-4 pm de lunes a viernes en la Sala VIP de Facturación. En total se reciben hasta 15 usuarios por jornada. En esta capacitación también se orienta a las personas sobre los derechos y deberes que tienen como usuarios del servicio

¡¡Humanización y seguridad, nuestra prioridad!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Conmutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.



## % DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS

|                         | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|-------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| <b>CONSULTA EXTERNA</b> | 85%   | 100%    | 97%   | 100%  | 93%  | 99%   |
| <b>URGENCIAS</b>        | 91%   | 100%    | 98%   | 100%  | -    | 100%  |
| <b>HOSPITALIZACIÓN</b>  | 100%  | 100%    | 100%  | 100%  | 100% | 100%  |
| <b>CONTROL PRENATAL</b> | 100%  | 95%     | 98%   | 96%   | 93%  | 98%   |
| <b>ODONTOLOGÍA</b>      | 100%  | 92%     | 97%   | 93%   | 95%  | 98%   |
| <b>VACUNACIÓN COVID</b> |       |         |       |       |      | 100%  |
| <b>VACUNACIÓN</b>       |       |         |       |       |      | 99%   |

**Cuadro No.4** El presente cuadro evidencia el porcentaje de Satisfacción por Servicios donde la ESE Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco, en busca de la mejora continua en sus diferentes procesos en especial el de atención al usuario, realiza la tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción a las diferentes áreas como son, CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACION, LABORATORIO CLINICO, ODONTOLOGIA, URGENCIAS, PROMOCION Y PREVENCIÓN, logrando obtener un 96% de Satisfacción.

¡¡Humanización y seguridad. nuestra prioridad!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Commutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.



## **RECOMENDACIONES**

- Actualizar nuevamente al personal que lidera la oficina de Atención al Usuario sobre el manual SIAU, la Política de Atención al Ciudadano, política de Servicio al Ciudadano, Circular 000008 de 14 de septiembre de 2018 de la Supersalud y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Contar con un cronograma para realizar las encuestas de satisfacción, teniendo en cuenta los días de más demanda, realizar encuestas en el servicio de urgencias y hospitalización que se presta en las noches.
- Una vez se realicen auditorías internas y externas darlas a conocer a las áreas involucradas y líderes de procesos y con mayor pertinencia a Gerencia para la correcta toma de decisiones.
- Cumplir con lo estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011, en relación con la oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de usuarios internos y externos, so pena de sanción disciplinaria.
- Difundir a través de los canales de comunicación, la publicidad de los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra Entidad para que conozcan y hagan uso de los medios.
- Establecer procedimiento de la presentación y constancia de las peticiones verbales, de acuerdo al Decreto 1166 de 2016.
- Disposición de formatos y lapiceros continuamente, que les facilite al usuario el reporte de su queja, reclamo o sugerencia.

¡¡Humanización y seguridad. nuestra prioridad!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Conmutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.





# E.S.E HOSPITAL MALVINAS HÉCTOR OROZCO OROZCO

Nit: 828000386-1

- Exigir a los usuarios internos el porte del carnet de presentación como funcionario de esta Institución, para facilitar la identificación al usuario externo.
- Realizar y poner en marcha los diferentes planes de mejoramiento fruto de las diferentes auditorias que ha recibió SIAU por parte de las EPS.
- Sería conveniente realizar las encuestas a diferentes horas del día y la noche, en brigadas extramurales, reuniones Institucionales extramurales, para lograr una mayor percepción, efectividad y veracidad de los encuestados.

## **FORTALEZAS:**

La atención personalizada de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la oficina de atención al usuario. Socialización del correo electrónico [webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co) y [siau@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:siau@hospitalmalvinas.gov.co) .

Se cuenta con Oficina a la mano y con accesibilidad a toda persona en el primer piso, donde se radican todas las quejas, derechos de petición y de información. Cuenta con buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los diferentes servicios como: El Servicio de Información y atención al ciudadano "SIAU", Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización.

La ESE Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco, cuenta con un espacio visible para los usuarios, cuenta con los elementos como mueble de oficina, equipo de cómputo, con internet archivador, recepción, libro de radicación de quejas, formatos de quejas, sugerencias, encuestas y buzón de sugerencias, y el recurso humano idóneo para adelantar los procesos de Atención al Usuario.

!!!Humanización y seguridad, nuestra prioridad!!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Conmutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.



# E.S.E HOSPITAL MALVINAS HECTOR OROZCO OROZCO

Nit: 828000386-1

## DEBILIDAD:

La falta de Humanización de algunos funcionarios en algunas áreas. Ante la constante rotación de personal asistencial y administrativo estar socializando el manual SIAU.

Atentamente,



**JULIO CESAR GALEANO T.**  
**Asesor Control Interno**  
**E.S.E HOSPITAL LAS MALVINAS HOO**

¡¡Humanización y seguridad, nuestra prioridad!!

Dirección: Avenida Circunvalar Calle 4

Commutador 4352100 Teléfonos: 4344614-4347306

[webmaster@hospitalmalvinas.gov.co](mailto:webmaster@hospitalmalvinas.gov.co)

Florencia-Caquetá.