
	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 1 de 12 <b>Versión:</b> 001

**E.S.E. HOSPITAL SAN ROQUE - EL COPEY CESAR  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION  
INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR  
SEGUNDO SEMESTRE 2023**

**KATERINE ALVAREZ CADENA**  
Jefe oficina de Control Interno de Gestión

**El Copey Cesar, 31 Diciembre de 2023**

	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 2 de 12
		<b>Versión:</b> 001

## **Introducción.**

Atendiendo uno de los propósitos del sistema de Control Interno, el cual está orientado a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe de seguimiento al tratamiento de las PQRs recibidas durante el segundo semestre de 2021 en el Centro de Atención al Ciudadano y también las solicitudes de información recibidas por la ventanilla única del Hospital San Roque de El Copey Cesar E.S.E.

## **Objetivo:**

Verificar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQR's recibidas por el Centro de Atención al Usuario CAC del Hospital San Roque de El Copey Cesar y la oportunidad de respuesta dada a las solicitudes de información recibidas por ventanilla única.


## **Alcance:**

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante el Centro de Atención al Ciudadano del Hospital San Roque de El Copey Cesar E.S.E durante el Segundo semestre de 2023.

## **Fundamento legal.**

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece que 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.

A continuación se presenta el informe de seguimiento a las PQRs durante el Segundo semestre de 2023, tomando como base la información que presenta el Centro de Atención al Ciudadano CAC y las solicitudes de información recibidas en la ventanilla única del hospital.

	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 3 de 12 <b>Versión:</b> 001

## Canales de recepción de PQRs.

- **Buzones:** El hospital cuenta con 2 buzones ubicados en los pasillos de: Consulta Externa y en urgencias de la ESE.

Dichos buzones, son aperturados por un funcionario del C.A.C. 3 veces por semana los días lunes miércoles y viernes, y los martes cuando lunes es festivo. Esta apertura se realiza con el acompañamiento de un usuario o de un integrante de la asociación de usuarios.

- **Link:** Se encuentra habilitado a través de la página web de la entidad, un link establecido para la recepción de PQRS por parte de usuarios y ciudadanía en general:



[Inicio](#)
[Nuestra Entidad](#)
[Normograma](#)
[Servicios](#)
[Usuarios](#)
[Nuestra Gestión](#)
[Contáctenos](#)


## Contáctenos

Tu nombre \*

Tu correo electrónico \*

Asunto \*

Tu mensaje \*

	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 4 de 12 <b>Versión:</b> 001

- **Centro de Atención al Ciudadano:** En aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se cambió el nombre de Siau a C.A.C – Centro de Atención al Ciudadano. Para ello, el hospital cuenta con una dependencia encargada de brindar a los usuarios orientación e información acerca de todos los servicios que se prestan en la entidad; de igual manera cuenta con dos profesional en trabajo social que atienden requerimientos verbales y escritos que realizan los usuarios de manera permanente y realizan interconsulta en los servicios.

Análisis por servicios de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el Segundo semestre de 2023.


Durante el Segundo semestre de 2023, se recibieron en total xx peticiones, para un total de 46 durante toda la vigencia 2023, si unimos estas a las xx del primer semestre, en las cuales obtuvimos una excelente oportunidad de respuesta en días, con una fecha de respuesta de un día en su gran mayoría, a excepción de tres peticiones que se desfasaron en el tiempo de respuesta con 14 días para dos peticiones y 4 días para una de ellas.

#### **NIVELES DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DURANTE EL SEMESTRE**

La oficina de atención al usuario nos ha suministrado la siguiente información referente a los niveles de satisfacción por parte de los usuarios de la ESE en los diferentes servicios que la misma ofrece:

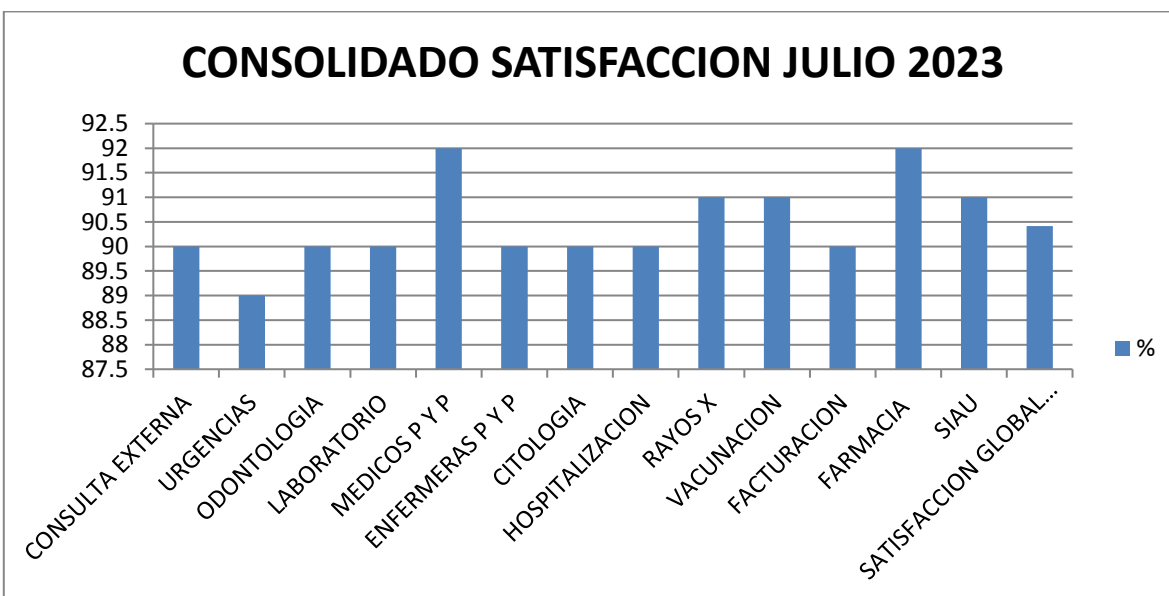
#### **CONSOLIDADO SATISFACCION JULIO 2023**

<b>SERVICIO</b>	<b>%</b>
CONSULTA EXTERNA	90
URGENCIAS	89
ODONTOLOGIA	90
LABORATORIO	90
MEDICOS P Y P	92

	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 5 de 12 <b>Versión:</b> 001


ENFERMERAS P Y P	90
CITOLOGIA	90
HOSPITALIZACION	90
RAYOS X	91
VACUNACION	91
FACTURACION	90
FARMACIA	92
SIAU	91
SATISFACCION GLOBAL JULIO 2023	<b>90</b>

Total encuestas aplicadas	130
---------------------------	-----



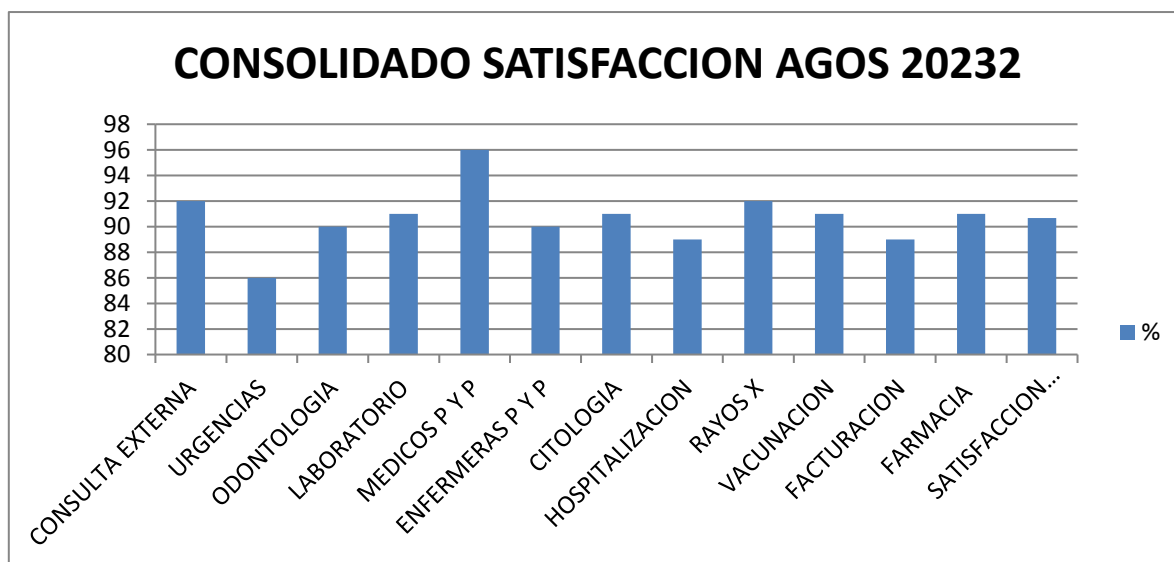
**CONSOLIDADO SATISFACCION AGOSTO 2023**

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	92
URGENCIAS	86
ODONTOLOGIA	90
LABORATORIO	91

	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 6 de 12 <b>Versión:</b> 001


MEDICOS P Y P	96
ENFERMERAS P Y P	90
CITOLOGIA	91
HOSPITALIZACION	89
RAYOS X	92
VACUNACION	91
FACTURACION	89
FARMACIA	91
SATISFACCION GLOBAL MARZO 2022	<b>91</b>

Total encuestas aplicadas	120
---------------------------	-----



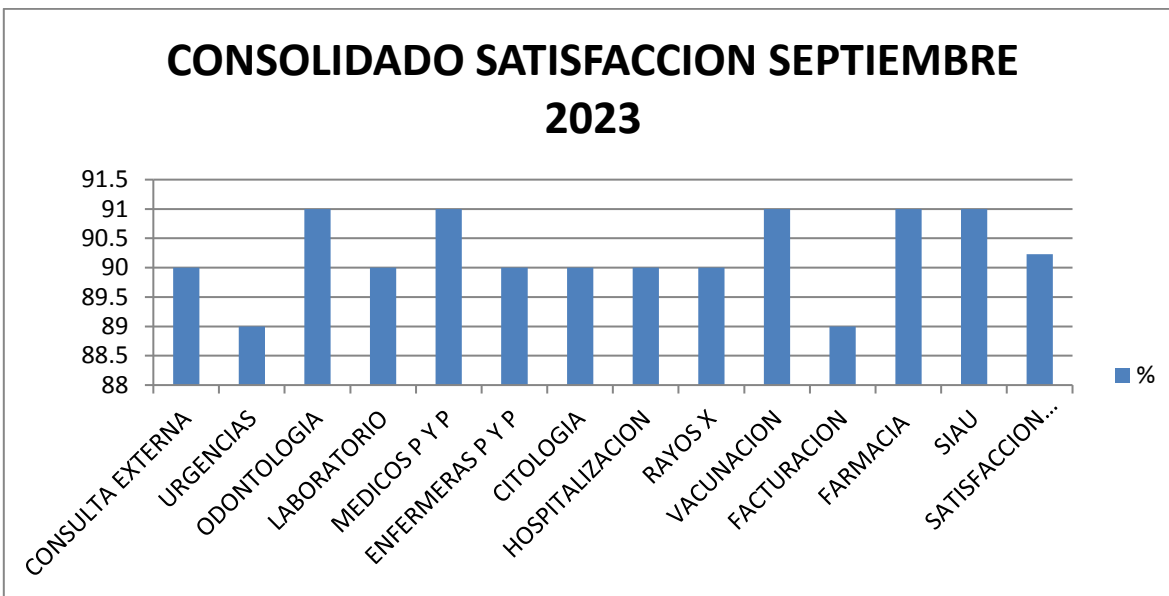
**CONSOLIDADO SATISFACCION SEPTIEMBRE 2023**

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	90
URGENCIAS	89
ODONTOLOGIA	91
LABORATORIO	90
MEDICOS P Y P	91

	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 7 de 12 <b>Versión:</b> 001


ENFERMERAS P Y P	90
CITOLOGIA	90
HOSPITALIZACION	90
RAYOS X	90
VACUNACION	91
FACTURACION	89
FARMACIA	91
SIAU	91
SATISFACCION GLOBAL MARZO 2022	<b>90</b>

Total encuestas aplicadas	107
---------------------------	-----



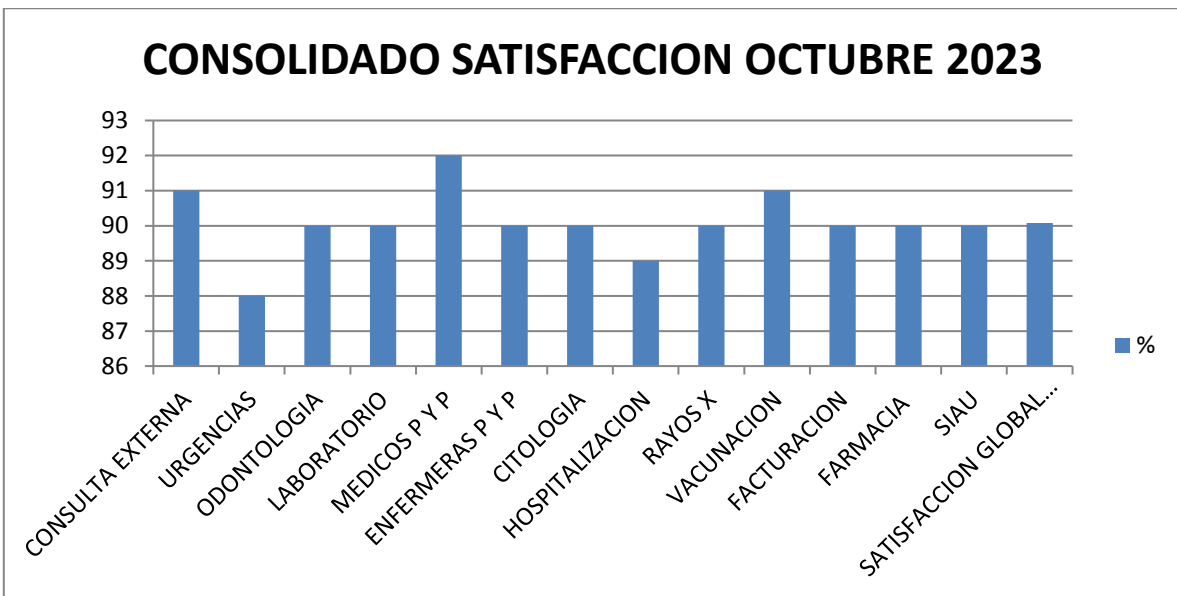
**CONSOLIDADO SATISFACCION OCTUBRE 2023**

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	91
URGENCIAS	88
ODONTOLOGIA	90
LABORATORIO	90
MEDICOS P Y P	92
ENFERMERAS P Y P	90

	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 8 de 12 <b>Versión:</b> 001

CITOLOGIA	90
HOSPITALIZACION	89
RAYOS X	90
VACUNACION	91
FACTURACION	90
FARMACIA	90
SIAU	90
SATISFACCION GLOBAL OCTUBRE 2023	<b>90</b>


Total encuestas aplicadas	106
---------------------------	-----



**CONSOLIDADO SATISFACCION NOVIEMBRE 2023**

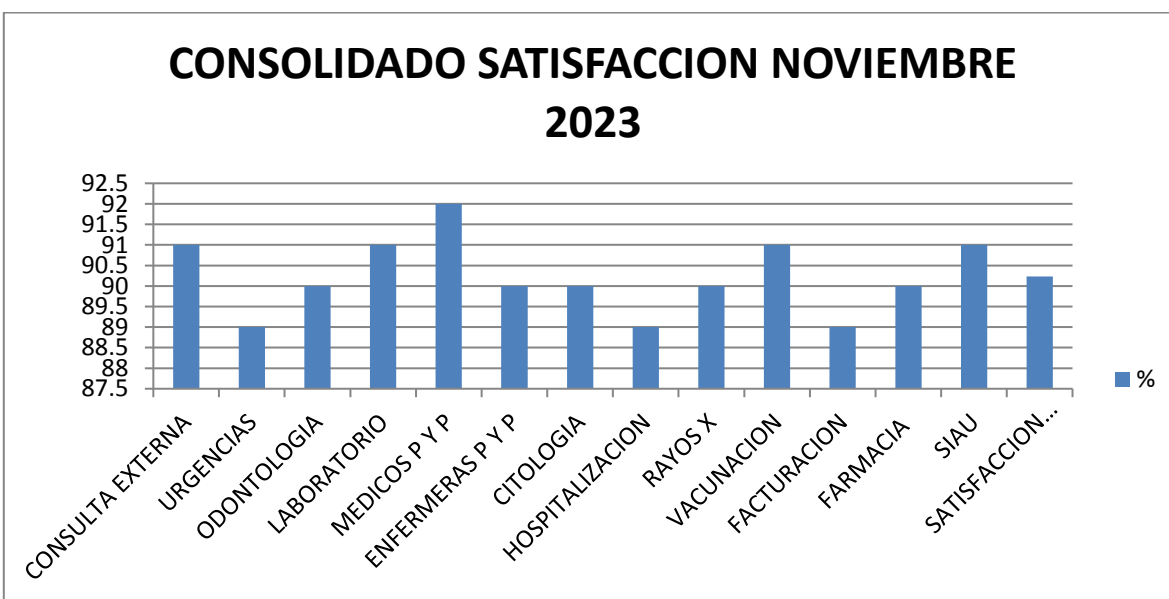
SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	91
URGENCIAS	89
ODONTOLOGIA	90
LABORATORIO	91
MEDICOS P Y P	92
ENFERMERAS P Y P	90



	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	Código: PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Página: 9 de 12 Versión: 001


CITOLOGIA	90
HOSPITALIZACION	89
RAYOS X	90
VACUNACION	91
FACTURACION	89
FARMACIA	90
SIAU	91
SATISFACCION GLOBAL MARZO 2022	<b>90</b>

Total encuestas aplicadas	107
---------------------------	-----



**CONSOLIDADO SATISFACCION DICIEMBRE 2023**

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	90
URGENCIAS	88
ODONTOLOGIA	91
LABORATORIO	90
MEDICOS P Y P	90

	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 10 de 12 <b>Versión:</b> 001


ENFERMERAS P Y P	91
CITOLOGIA	90
HOSPITALIZACION	89
RAYOS X	90
VACUNACION	91
FACTURACION	89
FARMACIA	90
SIAU	90
SATISFACCION GLOBAL DICIEMBRE 2023	<b>90</b>

Total encuestas aplicadas	132
---------------------------	-----



## CONCLUSIONES

- Se evidencia que el Hospital San Roque de El Copey Cesar, administrativamente tiene organizado el sitio de recepción y trámite de las solicitudes de información que se reciben de los usuarios tanto internos como externos.


	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 11 de 12 <b>Versión:</b> 001

- El Centro de Atención al Ciudadano, Aunque desde el C.A.C. realizan las acciones pertinentes para dar respuesta oportuna a todos los comentarios, no obstante se evidencia que hay solicitudes sin respuesta al finalizar el semestre.
- El hospital cuenta con diversos canales de atención para que los ciudadanos puedan allegar sus solicitudes de información. Estos canales son: Buzones, oficina de atención al ciudadano, ventanilla única, correo electrónico o a través de la página web [www. hosanroque.gov.co](http://www.hosanroque.gov.co)
- Vale la pena resaltar la buena calificación que recibió la ESE Hospital San Roque de El Copey Cesar por parte del SAC Departamental, donde nos dan un nivel de cumplimiento en el manejo de las PQRS de la vigencia 2023, como se demuestra en la siguiente gráfica:

## RECOMENDACIONES

Con el propósito de contribuir a mejorar la gestión del proceso de atención al usuario en el Hospital San Roque de El Copey Cesar, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Identificar las temáticas recurrentes de PQRS y establecer espacios de retroalimentación con los líderes de los procesos involucrados a fin de prevenir la multiplicidad de quejas por la misma causa.
2. Implementar una herramienta de seguimiento que genere alarmas previas al vencimiento de las respuestas evitando de esta manera el riesgo de vencimiento de términos, en caso de que se presente.
3. Solicitar a dirección TI la capacitación de los funcionarios del CAC para el uso del módulo de PRQS.
4. Intervenir a aquellos funcionarios que se evidencie, son objeto de quejas recurrentes por parte de los usuarios.

	<b>INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Fecha:</b> 28/01/2015
	<b>HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E</b>	<b>Código:</b> PADM-CIN-001
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página:</b> 12 de 12 <b>Versión:</b> 001

**KATERINE ALVAREZ CADENA**

***Asesor de Control Interno***

***Hospital San Roque de El Copey Cesar.***