

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

**E.S.E. HOSPITAL SAN ROQUE - EL COPEY CESAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR
PRIMER SEMESTRE 2024**

KATERINE ALVAREZ CADENA
Jefe oficina de Control Interno de Gestión

El Copey Cesar, 30 Junio de 2024

	INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 2 de 12 Versión: 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 primer semestre de 2024 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 primer semestre de 2024.

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 primer semestre de 2024, 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.

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

	INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 4 de 12 Versión: 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 primer semestre de 2024.

Durante el primer semestre de 2024, se recibieron en total **30** peticiones, en las cuales obtuvimos una excelente oportunidad de respuesta en días, con una fecha de respuesta de un día en su gran mayoría.

NIVELES DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DURANTE EL SEMESTRE

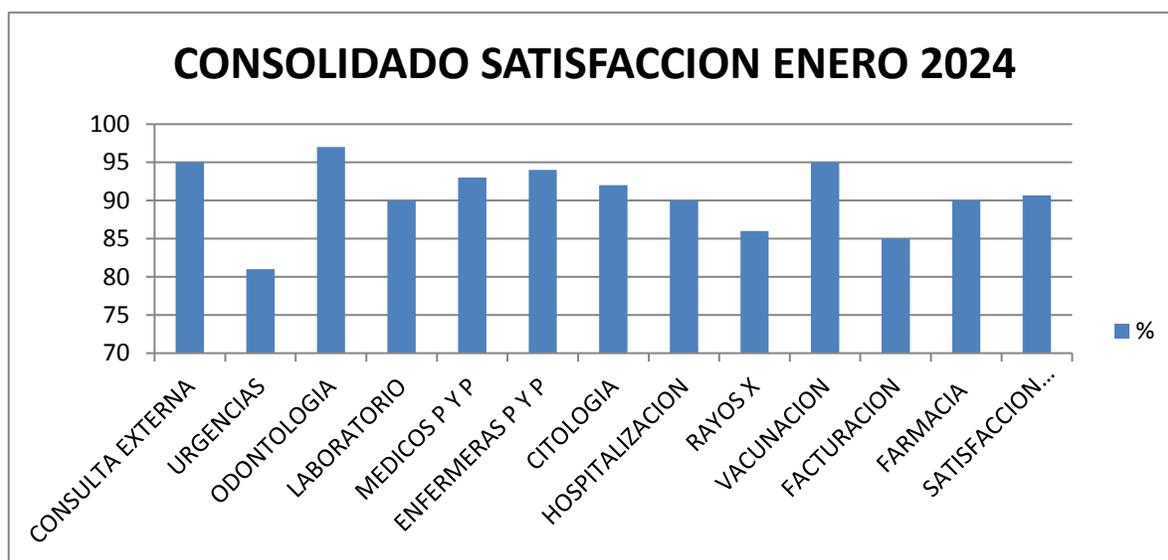
La oficina de atención al usuario nos ha suministrado la siguiente información referente a los niveles de satisfacción por parte de los usuarios de la ESE en los diferentes servicios que la misma ofrece:

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

CONSOLIDADO SATISFACCION ENERO 2024

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	95
URGENCIAS	92
ODONTOLOGIA	94
LABORATORIO	96
MEDICOS P Y P	93
ENFERMERAS P Y P	91
CITOLOGIA	95
HOSPITALIZACION	96
RAYOS X	87
VACUNACION	88
FACTURACION	93
FARMACIA	92
SATISFACCION GLOBAL ENERO 2024	93

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



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

CONSOLIDADO SATISFACCION FEBRERO 2024

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	95
URGENCIAS	81
ODONTOLOGIA	97
LABORATORIO	90
MEDICOS P Y P	93
ENFERMERAS P Y P	94
CITOLOGIA	92
HOSPITALIZACION	90
RAYOS X	86
VACUNACION	95
FACTURACION	85
FARMACIA	90
SATISFACCION GLOBAL FEBRERO 2024	91

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

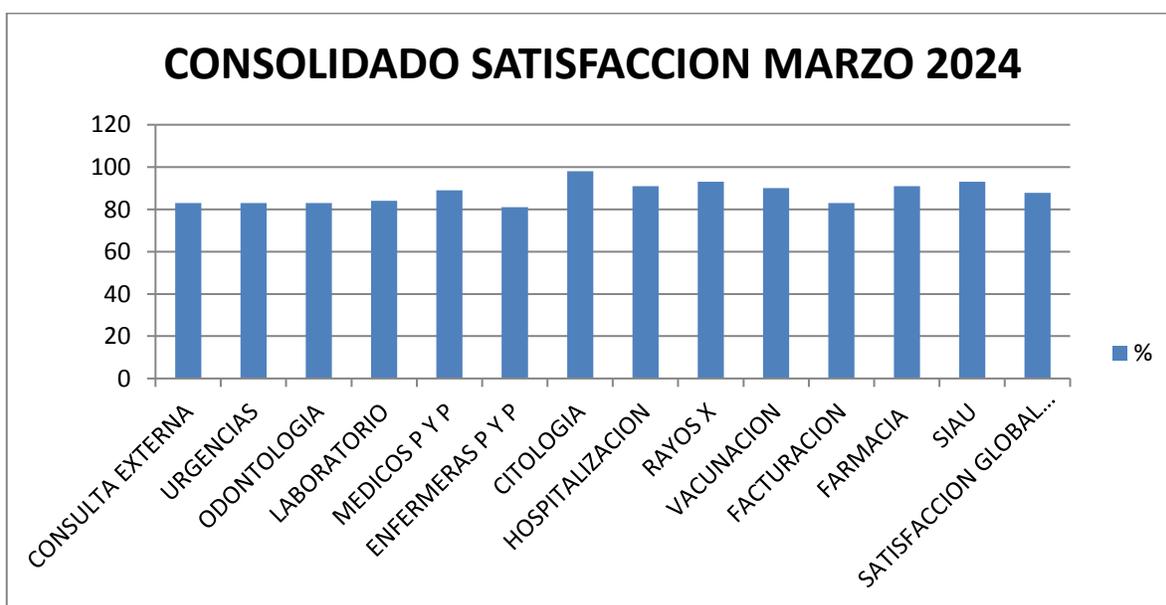


	INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 7 de 12 Versión: 001

CONSOLIDADO SATISFACCION MARZO 2024

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	83
URGENCIAS	83
ODONTOLOGIA	83
LABORATORIO	84
MEDICOS P Y P	89
ENFERMERAS P Y P	81
CITOLOGIA	98
HOSPITALIZACION	91
RAYOS X	93
VACUNACION	90
FACTURACION	83
FARMACIA	91
SIAU	93
SATISFACCION GLOBAL MARZO 2024	88

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



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

CONSOLIDADO SATISFACCION ABRIL 2024

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	90
URGENCIAS	83
ODONTOLOGIA	93
LABORATORIO	86
MEDICOS P Y P	90
ENFERMERAS P Y P	85
CITOLOGIA	98
HOSPITALIZACION	91
RAYOS X	92
VACUNACION	90
FACTURACION	84
FARMACIA	90
SIAU	92
SATISFACCION GLOBAL ABRIL 2024	90

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



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

CONSOLIDADO SATISFACCION MAYO 2024

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	89
URGENCIAS	86
ODONTOLOGIA	90
LABORATORIO	90
MEDICOS P Y P	89
ENFERMERAS P Y P	86
CITOLOGIA	98
HOSPITALIZACION	88
RAYOS X	95
VACUNACION	89
FACTURACION	85
FARMACIA	88
SIAU	91
SATISFACCION GLOBAL ABRIL 2024	90

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

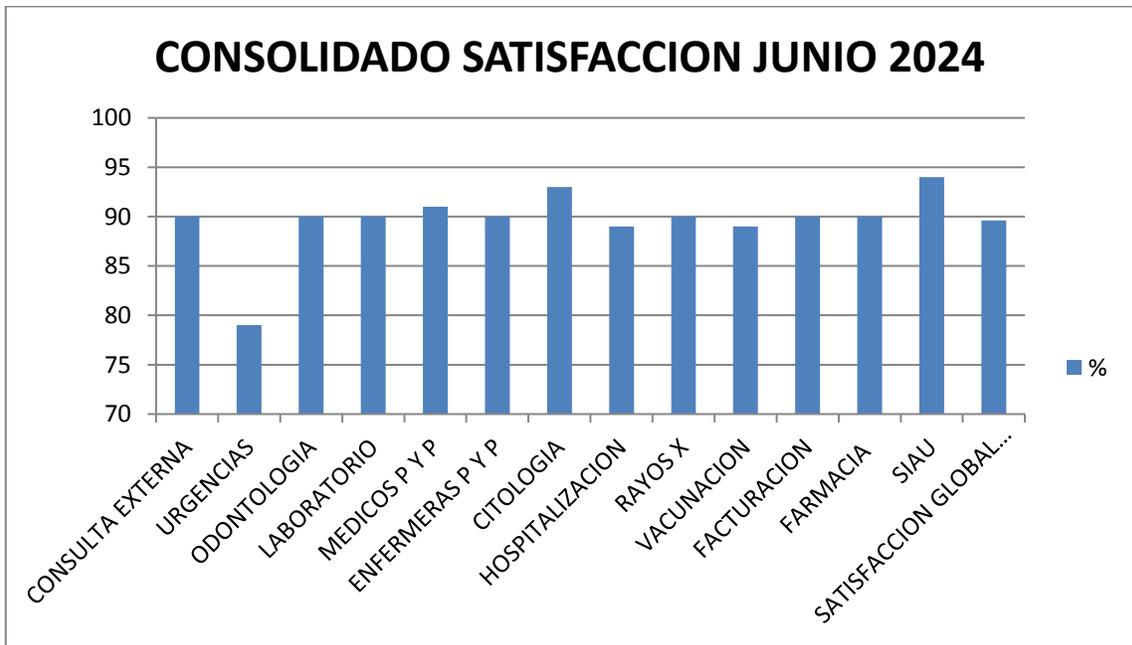


	INFORME PORMENORIZADO SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 28/01/2015
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 10 de 12 Versión: 001

CONSOLIDADO SATISFACCION JUNIO 2024

SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	90
URGENCIAS	79
ODONTOLOGIA	90
LABORATORIO	90
MEDICOS P Y P	91
ENFERMERAS P Y P	90
CITOLOGIA	93
HOSPITALIZACION	89
RAYOS X	90
VACUNACION	89
FACTURACION	90
FARMACIA	90
SIAU	94
SATISFACCION GLOBAL JUNIO 2024	90

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



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

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.
- 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 2024, 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.

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

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.

KATERINE ALVAREZ CADENA

Asesor de Control Interno

Hospital San Roque de El Copey Cesar.