



HOMERIS
E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

Nit: 891.412.134-1

**E.S.E. HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE
RISARALDA.**

ASESORA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEMESTRAL FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA E.S.E
HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA.**

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2020



**INFORME SEMESTRAL FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA E.S.E HOSPITAL MENTAL
UNIVERSITARIO DE RISARALDA**

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, estipula que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente determina 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.

En cumplimiento de la norma la Asesora de Control Interno de la E.S.E., se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, correspondientes al primer semestre de 2020, a través de los diferentes medios establecidos por la entidad como lo son el Sistema de Información y atención al usuario SIAU, que cuenta con diferentes buzones, a través de los cuales ingresan todas las peticiones de los usuarios del área asistencial, página Web de la empresa <http://www.hospitalmentaldesaralda.gov.co/> y las recibidas personalmente a través de la ventanilla única ubicada en el área administrativa de la ESE.

1. OBJETIVO

El Objetivo del seguimiento es determinar el cumplimiento de la norma, en cuanto a la oportunidad de las respuestas y trámite dado a las diferentes PQRS, por parte de la E.S.E. HOMERIS, y presentar las recomendaciones a la Alta Dirección.

2. ALCANCE

El alcance se definió para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidos en la Entidad sobre temas generales y procesos relacionados con los diferentes servicios que presta la entidad, en el periodo comprendido entre 1º de enero al 30 de junio de 2020.

3. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRS, la información fue tomada del aplicativo de gestión documental ASOPRODESI, el cual opera como herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que sea requerida a la E.S.E. Hospital Mental Universitario de Risaralda HOMERIS.

Se procedió a revisar los informes mensuales, entregados por las áreas administrativa y misional SIAU, con el fin de determinar el total y tipo de solicitudes, las áreas o dependencias encargadas de dar trámite a las comunicaciones recibidas, y establecer si las respuestas son de fondo, oportunas, y si la entrega es efectiva.

Igualmente se verificó la aplicación de gestión documental en el manejo de los documentos, así como la normatividad interna que regula el proceso.

3.1 Medios de recepción de comunicaciones

La empresa cuenta con una oficina encargada del proceso de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones PQRS, en el área asistencial del hospital, quien a través de la trabajadora social es la encargada en compañía de usuarios y/o funcionarios de la entidad, de la apertura de los buzones ubicados en las distintas áreas de la entidad, Hospitalización, pensión, consulta externa, terapia ocupacional, trabajo social, urgencias, CADRI, igualmente esta funcionaria es la encargada del trámite de las PQRS, que ingresan a la entidad a través de la página web de la empresa.

En el área administrativa la gestión de comunicaciones se controla, utilizando para la radicación el aplicativo de gestión documental ASOPRODESI, al cual se ingresa desde Google chrome, homeris.gestiondecualidad.com.

La empresa implementó un software para el trámite de las comunicaciones externas que ingresan a la E.S.E, el cual no incluye todos los procesos que un buen programa de gestión documental debe tener como lo son: Consulta de documentos, trazabilidad del documento desde que se radica hasta su archivo, creación de expedientes electrónicos, archivo, inventario documental, préstamo, registro del envío, generación de planillas, clasificación documental con tabla de retención documental, parametrización de TRD, administración de usuarios, radicación de Circulares y Resoluciones.

Una vez verificada la funcionalidad del sistema se pudo evidenciar que este permite la radicación de todos los documentos que ingresan por la ventanilla única de la entidad, creando el respectivo número de radicado, alertas de tiempo de respuesta, traslados a otras



entidades, se pueden escanear los documentos y asociarse con la respuesta y genera reportes mensuales sobre el número de documentos por tipo y tramite.

Según el Acuerdo 060 de 2001, artículo 2, las comunicaciones Oficiales “Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado”, mediante las cuales se da inicio, continuidad y/o conclusión a un trámite y establece que la radicación de comunicaciones oficiales “es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento”.

En el mismo Acuerdo, artículo 5, se establece que “los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados; y en el párrafo del mismo artículo se establece que “cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad de correspondencia”.

Se pudo evidenciar que de acuerdo a la numeración de radicación que arroja el software ASOPRODESSI, que maneja la E.S.E HOMERIS; ingresaron 361 comunicaciones a la entidad, estableciendo que las siguientes comunicaciones figuran como eliminadas, y no se dejó constancia por escrito con la respectiva justificación y firma de la responsable del proceso, de acuerdo a lo consagrado en el Acuerdo No 060 de 2001.

| Consecutivo | Creado | | Eliminado | |
|-------------|---------------------|----------------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 17 | 14-01-2020 8:27 | SANDRA CASTRILLON BARRETO | 15-01-2020 11:45 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 19 | 14-01-2020 9:00 | SANDRA CASTRILLON BARRETO | 15-01-2020 11:45 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 21 | 14-01-2020 14:48 | MARIA CONSUELO MERCHAN CORREA | 15-01-2020 11:47 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 22 | 14-01-2020 14:54 | MARIA CONSUELO MERCHAN CORREA | 15-01-2020 11:47 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 26 | 15-01-2020 12:47 | MARIA CONSUELO MERCHAN CORREA | 16-01-2020 16:26 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 27 | 15-01-2020 12:48 | MARIA CONSUELO MERCHAN CORREA | 16-01-2020 16:26 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |



| | | | | |
|----|---------------------|----------------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 28 | 15-01-2020 12:48 | MARIA CONSUELO MERCHAN CORREA | 16-01-2020 16:26 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 29 | 15-01-2020 12:53 | MARIA CONSUELO MERCHAN CORREA | 16-01-2020 16:26 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 30 | 15-01-2020 13:02 | MARIA CONSUELO MERCHAN CORREA | 16-01-2020 16:27 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 31 | 15-01-2020 13:04 | MARIA CONSUELO MERCHAN CORREA | 16-01-2020 16:27 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 32 | 15-01-2020 13:04 | MARIA CONSUELO MERCHAN CORREA | 16-01-2020 16:27 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 33 | 15-01-2020 13:08 | ELIANA FLOREZ VERA | 16-01-2020 16:27 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |
| 34 | 15-01-2020 13:09 | ELIANA FLOREZ VERA | 16-01-2020 16:27 | ANGELICA MARIA BUSTAMANTE CASTAÑO |

3.2 Verificación de comunicaciones ventanilla Única.

Una vez verificados las bases de datos de las comunicaciones, se pudo establecer que en el periodo enero a junio de 2020, ingresaron a la entidad 362 asuntos a través de la ventanilla única, página web y buzones ubicados al interior de la empresa.

En la siguiente tabla se relacionan los tipos de comunicaciones, que se registraron a través de la ventanilla única, por tipo y por mes, aclarando que, en el mes de enero de 2020, no se radicaron a través del software, 14 comunicaciones recibidas a través de la página web y buzones de la E.S.E HOMERIS.

| MES | ASUNTO | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|------------|--------------|--------------|----------------|-------|------------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------|--------|-----------------|------------------|------------|---------|--------|
| | Felicitación | notificación | oficio interno | otros | petición de documentos | petición de información | petición de interés general | petición de interés particular | petición entre autoridades | Quejas | relato | solicitud citas | solicitud copias | sugerencia | tutelas | |
| ENERO | 3 | 5 | 4 | 4 | 0 | 16 | 2 | 2 | 13 | 5 | 0 | 6 | 42 | 0 | 4 | 106 |
| FEBRERO | 1 | 2 | 2 | 12 | 0 | 1 | 1 | 6 | 17 | 2 | 4 | 2 | 46 | 1 | 3 | 100 |
| MARZO | 3 | 0 | 0 | 1 | 6 | 2 | 1 | 14 | 8 | 4 | 3 | 1 | 22 | 3 | 2 | 70 |
| ABRIL | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 22 |
| MAYO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 | 0 | 5 | 5 | 2 | 10 | 0 | 2 | 32 |
| JUNIO | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 7 | 0 | 5 | 5 | 0 | 4 | 0 | 1 | 32 |
| | 10 | 10 | 9 | 17 | 6 | 26 | 11 | 34 | 38 | 25 | 18 | 13 | 125 | 5 | 15 | 362 |
| porcentaje | 2,8% | 2,8% | 2,5% | 4,7% | 1,7% | 7,2% | 3,0% | 9,4% | 10,5% | 6,9% | 5,0% | 3,6% | 34,5% | 1,4% | 4,1% | 100,0% |

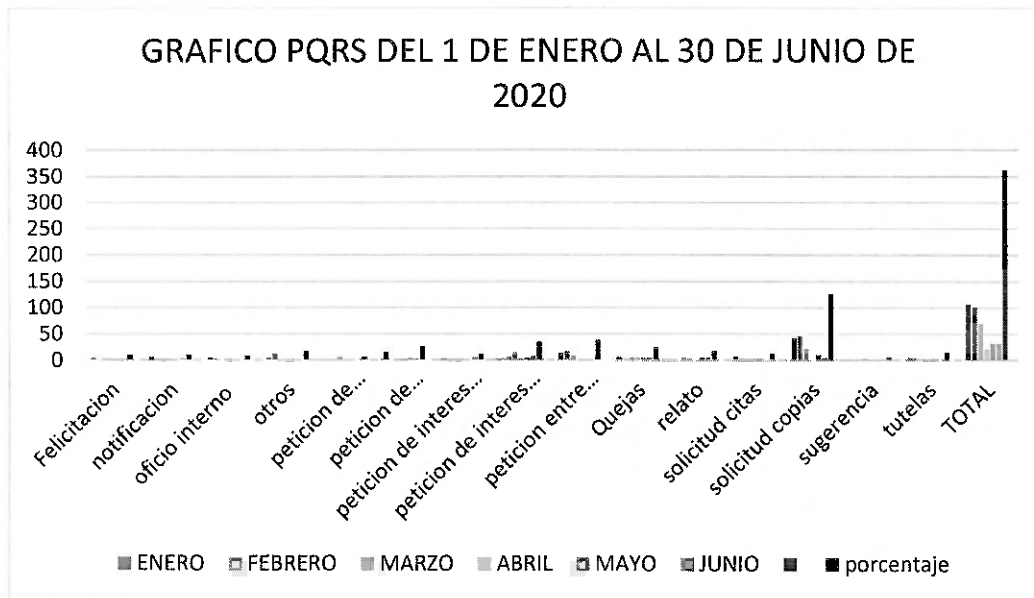
El 34.5% de las comunicaciones que ingresan a la Empresa, a través de la ventanilla única, página web y buzones de sugerencia, corresponden a solicitud de copias, las cuales corresponden en su mayoría a la solicitud de historias clínicas.



El 10.5% corresponde a petición entre autoridades, de las cuales 10 corresponden a solicitudes de historias clínicas, y los 28 restantes, a solicitud de información sobre pacientes.

Igualmente se evidenció el ingreso de veinticinco (25) quejas interpuestas por usuarios en el periodo evaluado, las cuales se enfocaron en la calidad de la atención, falta de comunicación asertiva entre usuario y funcionario, dificultad para solicitud y asignación de citas, entre otros, así mismo se verificó que las respuestas fueron precisas en cuanto a la justificación de la razón del hecho que originó las quejas.

GRAFICA DE COMUNICACIONES DEL SEMESTRE EVALUADO



De las 362 solicitudes que ingresaron en el semestre a la entidad, 214 corresponden al área administrativa y 148 al área asistencial.

Igualmente se pudo establecer que la radicación de los documentos a través de la ventanilla única de la E.S.E HOMERIS; corresponde a todas las PQRS, que ingresan a través de la página web de la entidad y los buzones de sugerencia, como se detalla en la siguiente tabla.



| MES | MEDIO | | | TOTAL |
|--------------|-----------|------------|------------------|------------|
| | BUZON | PAGINA WEB | VENTANILLA UNICA | |
| enero | 8 | 6 | 92 | 106 |
| febrero | 7 | 3 | 90 | 100 |
| marzo | 12 | 5 | 53 | 70 |
| abril | 6 | 4 | 12 | 22 |
| mayo | 11 | 2 | 19 | 32 |
| junio | 8 | 2 | 22 | 32 |
| TOTAL | 52 | 22 | 288 | 362 |

3.3 PQRS ENERO A JUNIO RECIBIDOS A TRAVES DE LA PAGINA WEB DE LA E.S.E. HOMERIS

La empresa cuenta en su página WEB con el link <http://homeris.gov.co/pqrs/>, a través del cual todos los ciudadanos, pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias, esta pagina es revisada diariamente por la funcionaria encargada del manejo del SIAU, en el primer semestre de 2020, se evidenció el ingreso de 22 PQRS, a través de éste medio, los cuales se radican a través del software ASOPRODESSI; con el cual cuenta la entidad.

3.4 PQRS QUE INGRESARON A TRAVES DE BUZONES

La empresa cuenta con buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas de la empresa, con el fin de que tanto el cliente interno como externo, puedan presentar sus PQRS; frente a los servicios que presta la entidad, los buzones se aperturan semanalmente por parte de la trabajadora social encargada del SIAU, quien procede a clasificar y radicar dichos documentos a través de la ventanilla única de la empresa, para realizar su trámite y dejar la trazabilidad de los mismos.

En el periodo evaluado se observó que a través de los buzones se recibieron 52 PQRS; los cuales se encuentran relacionados con la inconformidad por la atención recibida, la calidad de la atención, la asignación de citas, desconcierto a la hora de entrega de medicamentos del programa de mantenimiento de metadona, relatos y felicitaciones por la atención de funcionarios.



3.5 Oportunidad en la respuesta a las comunicaciones.

De acuerdo a la información suministrada por las funcionarias competentes en el tema de comunicaciones, se reportó que no todas las comunicaciones requirieron respuesta por tratarse de comunicaciones informativas, invitaciones, notificaciones, citaciones entre otros, situación que puede incidir en la diferencia entre las comunicaciones recibidas con las despachadas.

Se revisó la pertinencia y oportunidad en la respuesta dada a las PQRS que ingresaron a la empresa, encontrándolas dentro de los términos de ley, igualmente se verificó que las respuestas dadas a las solicitudes correspondían a lo solicitado por los peticionarios.

➤ **Materialidad de la respuesta (Calidad):**

Las respuestas dadas a las comunicaciones, obedecieron al objeto puntual de la solicitud planteada por el peticionario.

4 ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se evidencia el compromiso al interior de la empresa, para dar trámite oportuno a las PQRS; que le son asignadas, respondiendo dentro de los términos legales y con asertividad frente a las diferentes solicitudes.
- ✓ La E.S.E HOMERIS, no cuenta con un manual de ventanilla única y correspondencia a través del software de gestión documental.
- ✓ El software de Gestión documental no permite la creación de expedientes electrónicos, archivo, inventario documental, préstamo, registro del envío, generación de planillas, clasificación documental con tabla de retención documental, parametrización de TRD,



administración de usuarios, radicación de Circulares y Resoluciones. el tratamiento, conservación, publicación y trabajo sobre documentos físicos y electrónicos.

- ✓ La entidad debe dar cumplimiento al artículo 11 de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos, que consagra la Obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.
- ✓ Dar cumplimiento al Acuerdo 060 de 2001, artículo 2, las comunicaciones Oficiales, en el cual se estipula la eliminación de números de radicados, sin dejar ninguna constancia al respecto.
- ✓ Se requiere la mejora del sistema en el sentido de poder verificar a través de dicho medio las comunicaciones, dado que el software, no permite que desde Control Interno se pueda verificar cada uno de los documentos con sus respuestas, así como la generación de los diferentes informes para el análisis que debe realizar esta oficina
- ✓ Se requiere reglamentar la solicitud de información oral.
- ✓ Se recomienda la revisión y actualización de las tablas de retención documental de la E.S.E, ya que se evidencia que las comunicaciones oficiales, no fueron incluidas en las tablas de retención documenta actual.



YANETH PERDOMO CATAÑO
Asesora de Control Interno

Elaboró: Yaneth Perdomo C.

