



119
E.S.E. HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO
El HROB Te Cuida

COMUNICACIÓN OFICIAL
FR1-GDC Versión 05

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN EN EL HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E.

I SEMESTRE DE 2024

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Agosto de 2024

Carrera 29 # 39-51 Palmira Valle del Cauca
Tel: (2) 2856161 e-mail: ventanillaunica@hrob.gov.co
www.hrob.gov.co
Nit 815.000.316-9



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO LEGAL	3
3. OBJETIVO	4
4. ALCANCE	5
5. METODOLOGÍA	5
6. DESARROLLO DEL INFORME	5
6.1. PETICIONES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024	5
6.2. PETICIONES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	8
6.3. PETICIONES Y QUEJAS POR ÁREAS	9
6.4. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LAS PETICIONES Y QUEJAS	10
6.5. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PETICIONES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN	11
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., realiza cumplimiento al ejercicio de las funciones legales contempladas en la Ley 87 de 1993. Así mismo, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (conocida también como el Estatuto Anticorrupción), se realiza seguimiento a la atención prestada a la ciudadanía con el fin de rendir a la Administración un informe semestral sobre el particular, y siguiendo las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de lo dispuesto por el Gobierno Nacional, la Oficina Asesora de Control Interno adelantó el seguimiento al Proceso de Atención al Usuario.

El presente informe se enfoca en el seguimiento del trámite de peticiones, quejas y derechos de petición en el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., durante el primer semestre de 2024, con lo que se busca analizar los datos recibidos a través de los diferentes mecanismos de recepción, como el Área del SIAU de manera presencial, a través de los buzones de sugerencias y por correo electrónico, y el Área Jurídica a través de correo electrónico y de manera presencial.

2. MARCO LEGAL

- Constitución Política de la República de Colombia de 1991.

“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

- Ley 87 de 1993 *“por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.*
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011. *“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.”*
- 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.”

- Ley 1437 de 2011 “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo normal legal especial y so.pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. “Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. “Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

“Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.”

3. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. a las peticiones, quejas y derechos de petición presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos recibidos a través de los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la Entidad.

4. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las peticiones, quejas y derechos de petición recibidos y gestionados durante los meses de enero a junio de 2024, con base en la información recibida a través de los diferentes mecanismos de recepción, como el Área del SIAU de manera presencial, a través de los buzones de sugerencias y por correo electrónico, y el Área Jurídica a través de correo electrónico y de manera presencial, identificando datos importantes para dar gestión y protección de los derechos y deberes constitucionales.

5. METODOLOGÍA

En cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a la Oficina Asesora de Control Interno, y con el fin de evaluar la gestión y atención de las peticiones, quejas y derechos de petición, se llevan a cabo las siguientes actividades necesarias para presentar el Informe de Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas y Derechos de Petición en el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., para el primer semestre de 2024:

Se analizó y verificó las matrices de registro y seguimiento entregadas por el Área de Atención al Usuario -SIAU- y el Área Jurídica, en relación con la oportunidad en la atención de peticiones, quejas y derechos de petición, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, y se validó la aplicación de procedimientos, instructivos y formatos de atención.

6. DESARROLLO DEL INFORME

Para realizar este Informe, la Oficina Asesora de Control Interno procedió a solicitar la información relacionada con las peticiones, quejas y derechos de petición del primer semestre de 2024 al Proceso de Atención al Usuario y al Procesos Jurídico, con fecha de corte al 30 de junio de 2024. Los Procesos mencionados allegaron la base de datos que contiene la información solicitada.

6.1. PETICIONES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024

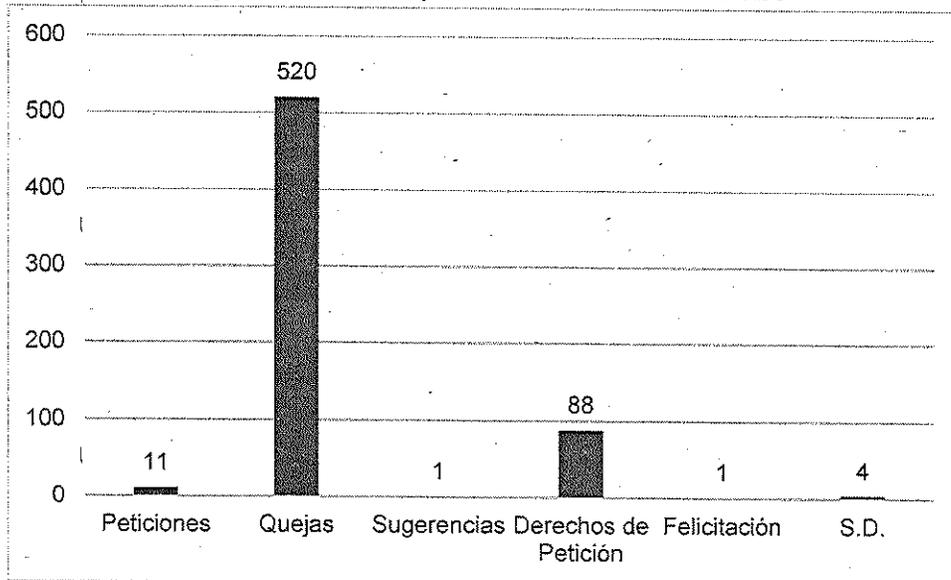
La matriz de peticiones, quejas y derechos de petición enviada por el Proceso Atención al Usuario y por el Proceso Jurídico, contiene los requerimientos recibidos en el período analizado, con un

total de 625 solicitudes individuales. Estas solicitudes individuales se clasifican de la siguiente forma:

Tipo	Cantidad
Peticiones	11
Quejas	520
Sugerencias	1
Derechos de Petición	88
Felicitación	1
S.D.	4
Total	625

Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

Tipo de Solicitud, Primer Semestre de 2024



Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

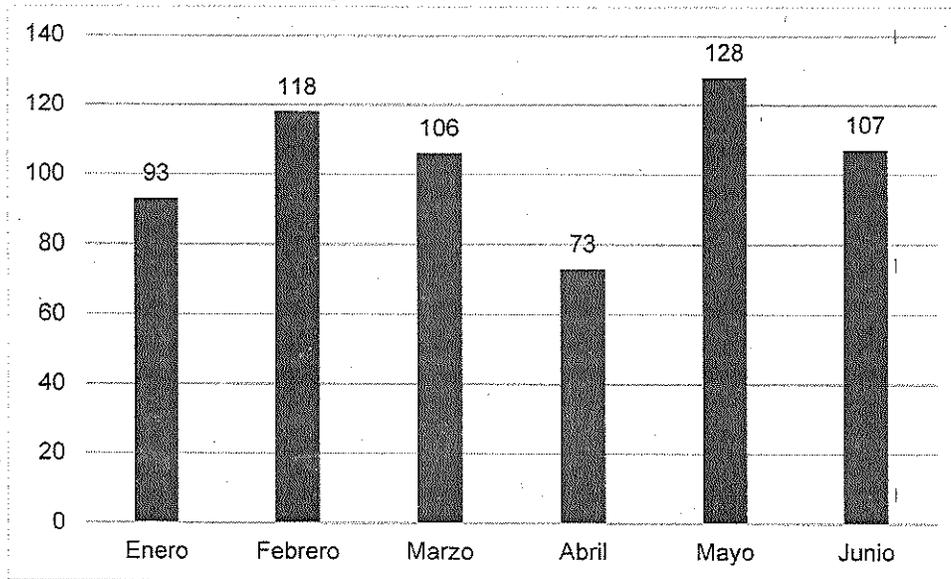
Del análisis de la información se evidencia que de las 625 solicitudes individuales, los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de febrero y mayo, gestionados desde el HROB.

Mes	Cantidad
Enero	93
Febrero	118

Mes	Cantidad
Marzo	106
Abril	73
Mayo	128
Junio	107
Total	625

Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

Solicitudes por Mes, Primer Semestre de 2024



Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

Las 625 solicitudes individuales, tuvieron el siguiente comportamiento mensual:

Mes	Peticiones	Quejas	Derecho de Petición	Sugerencias	Felicitación	S.D.	Total
Enero	3	76	12			2	93
Febrero	2	105	10			1	118
Marzo		100	6				106
Abril	1	53	18			1	73
Mayo	5	110	12		1		128
Junio		76	30	1			107
Total	11	520	88	1	1	4	625

Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

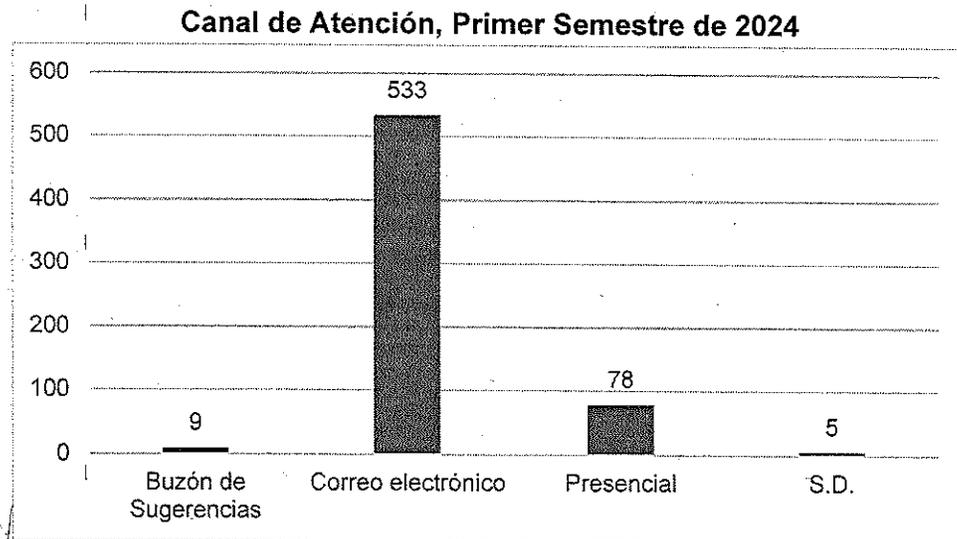
6.2. PETICIONES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Las peticiones, quejas y derechos de petición recibidos en el período evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción principal el correo electrónico, las cuales ascendieron a 533 correspondiente al 85,28% de la totalidad (625) allegadas al Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., seguido del canal presencial con 78 solicitudes que equivalen a 12,48%. En la siguiente tabla se relacionan las solicitudes del HROB, por medio de recepción:

Canal de Atención	Cantidad	% del Total
Buzón de Sugerencias	9	1,44%
Correo electrónico	533	85,28%
Presencial	78	12,48%
S.D.	5	0,80%
Total	625	100%

Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

De lo anterior, podemos observar en la siguiente gráfica, la dinámica en forma general de los mecanismos de recepción:



Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024



Mes	Buzón de Sugerencias	Correo Electrónico	Presencial	S.D.	Total
Enero		75	16	12	93
Febrero		104	12	2	118
Marzo	2	82	22		106
Abril		62	10	1	73
Mayo	5	116	7		128
Junio	2	94	11		107
Total	9	533	78	5	625

Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

6.3. PETICIONES Y QUEJAS POR ÁREAS

Para el período objeto de evaluación, el reporte por áreas generó la entrada de 537 peticiones y quejas. Se evidencia que el mayor número de peticiones y quejas fueron recibidas por el Área Ambulatoria con 396 equivalente al 73,74%, seguido por el Área de Cirugía con 36 equivalente al 6,70%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por las Áreas Urgencias, Facturación y Rayos X, como se detalla a continuación:

Área	Total	% del Total
Ambulatorio	396	73,74%
Cirugía	36	6,70%
Urgencias	18	3,35%
Facturación	13	2,42%
Rayos X	13	2,42%
Hospitalización	9	1,68%
Laboratorio	9	1,68%
Ecografía	7	1,30%
Odontología	6	1,12%
Maternidad	5	0,93%
Terapia Física	5	0,93%
Cardiología	3	0,56%
Colonoscopia	2	0,37%
Ginecología	2	0,37%
Vigilancia	2	0,37%
S.D.	2	0,37%
Ambiental	1	0,19%
Autorizaciones	1	0,19%



Área	Total	% del Total
Call Center	1	0,19%
Clínica del Colon	1	0,19%
Colonoscopia y Ambulatorio	1	0,19%
Coordinación Nivel 2	1	0,19%
Ecografía y Rayos X	1	0,19%
Endoscopia	1	0,19%
Mantenimiento	1	0,19%
Total	537	100%

Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

6.4. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LAS PETICIONES Y QUEJAS

De las 536 peticiones y quejas del primer semestre de 2024, se puede observar que la característica de calidad más recurrente fue la Oportunidad con un total de 454 (84,70%), seguido de Humanización con 40 (7,46%), Accesibilidad con 22 (4,10%) y Pertinencia con 14 (2,61%).

Característica de Calidad	Cantidad	% del Total
Oportunidad	454	84,70%
Humanización	40	7,46%
Accesibilidad	22	4,10%
Pertinencia	14	2,61%
S.D.	4	0,75%
Humanización / Accesibilidad	1	0,19%
Seguridad del Paciente	1	0,19%
Total	536	100%

Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

De acuerdo con el informe trimestral publicado por el Proceso Atención al Usuario, los temas de interés para nuestros usuarios, durante el período en mención fueron: Solicitud de cita médica, Solicitud de Historia Clínica, Programación de Cirugía, Demora en Facturación, Toma de Exámenes de Laboratorio, entre otros.

6.5. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LOS PETICIONES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

Para medir la oportunidad en las respuestas brindadas por la Entidad, se tomó la Matriz de Registro y Seguimiento enviada por el Proceso Atención al Usuario y por el Proceso Jurídico, correspondiente al primer semestre de 2024, que permite evidenciar el estado, fecha de vencimiento y cierre de los requerimientos.

Con relación a los derechos de petición, de los 88 recibidos durante el período analizado, 87 fueron respondidos dentro de los términos correspondientes. Sin embargo, uno de ellos no cuenta con la fecha de cierre en la matriz de Registro y Seguimiento, a pesar que su categorización es "gestionada".

De las peticiones y quejas, se observa que de un total de 537 recibidas, 495 peticiones y quejas son reportadas por el proceso como "cerradas". Sin embargo, una (1) de ellas cuenta con la observación "pendiente de verificar asignación", por lo que no cuenta con fecha de notificación a la persona afectada-

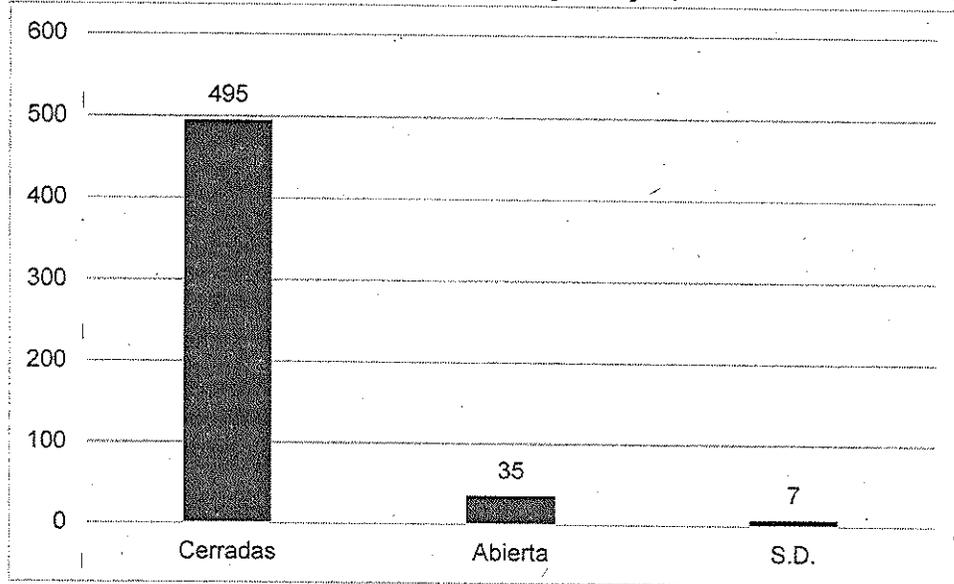
Siete (7) peticiones y quejas no cuentan con el diligenciamiento del estado de la solicitud ni con la fecha de notificación a la persona afectada, siendo éstas presentadas en los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2024.

De las peticiones y quejas recibidas durante el primer semestre de 2024, 35 permanecen con estado "abierto", a pesar que una cuenta con la observación "enviada por correo" y dos de ellas cuentan con fecha de notificación a la persona afectada.

Oportunidad de Respuesta	Cantidad	% del Total
Cerradas	495	92,18%
Abierta	35	6,52%
S.D.	7	1,30%
Total	537	100%

Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica. Semestre I-2024

Oportunidad de Respuesta a las Peticiones y Quejas, Primer Semestre de 2024



Fuente: Matrices de Registro y Seguimiento SIAU-Jurídica, Semestre I-2024

Para revisar el tiempo de respuesta de solicitudes individuales mencionadas, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El término legal de respuesta se encuentra contenido en el Decreto 1755 de 2015 “por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- De las 495 peticiones y quejas registradas como “cerradas”:
 - 39 no registran la fecha de ingreso de la petición y/o queja, por lo que no se puede determinar la oportunidad en su respuesta.
 - 19 no registran la fecha de notificación a la persona afectada, por lo que no se puede determinar la oportunidad en su respuesta.
- De las 437 peticiones y quejas restantes, 16 tienen fecha de notificación a la persona afectada previa a la radicación o recibido de la petición y/o queja, por lo que no se puede determinar la oportunidad en su respuesta.

- De las 421 peticiones y quejas restantes:
 - Una (1) se encuentra en estado “cerrada”, sin fecha de notificación a la persona afectada, y con la observación “pendiente de verificar asignación”.
 - 99 peticiones y quejas tuvieron respuesta extemporánea, cuyos tiempos oscilan entre los 16 y los 82 días de respuesta, es decir el 23,51%.
 - 321 peticiones y quejas tuvieron respuesta oportuna, lo que significa que el 76,24% de las mismas fueron respondidas oportunamente durante el período evaluado.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el período enero – junio de 2024, el HROB recibió 625 peticiones, quejas y derechos de petición atendidas por las diferentes Áreas. El mayor número de peticiones y quejas fueron recibidas por el Área Ambulatoria con 396 correspondientes al 73,74%, seguido por el Área de Cirugía con 36 equivalente al 6,70%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por las Áreas de Urgencias, Facturación y Rayos X.
- El mecanismo de recepción principal de peticiones, quejas y derechos de petición fue el correo electrónico, con 533 correspondientes al 85,28%, seguido del canal de atención presencial con 78 que equivale al 12,48%.
- Los temas más consultados a las Áreas son los relacionados con Solicitud de cita médica, Solicitud de Historia Clínica, Programación de Cirugía, Demora en Facturación, Toma de Exámenes de Laboratorio, entre otros.
- Se recomienda en general continuar fortaleciendo controles en cada Área y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna de todas las solicitudes ingresadas al HROB, por cuanto se observa que se presentaron 99 respuestas extemporáneas, lo que corresponde al 23,51%.
- Se recomienda ejercer especial control sobre la calidad del dato, toda vez que se encontró en la Matriz de Registro y Seguimiento que existen celdas sin diligenciar, algunos datos erróneos como fechas y no se conserva uniformidad en el formato de las mismas. Lo anterior con el fin de generar informes que representen verdaderamente la situación de la



E.S.E. HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO
El HROB Te Cuida

COMUNICACIÓN OFICIAL
FR1-GDC Versión 05

Entidad.

En espera que las recomendaciones de Control Interno contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos involucrados en el registro y seguimiento a las peticiones, quejas y derechos de petición,


LUISA FERNANDA ARISMENDI MUÑOZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Carrera 29 # 39-51, Palmira Valle del Cauca
Tel: (2) 2856161 e-mail: ventanillaunica@hrob.gov.co
www.hrob.gov.co

Nit 815.000.316-9

