



HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 800213942-1

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS Y RECLAMOS EN LA E.S.E HOSPITAL SANTA CRUZ DE
URUMITA, EN CUMPLIMIENTO AL
ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011,
ESTATUTO
ANTICORRUPCION.**

Periodo: Enero a Marzo de 2015.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Trabajamos en Conjunto con la Comunidad por la Salud de Todos!

CARRERA 9 No. 8 -16 TELÉFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 800213942-1

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA E.S.E HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

FECHA: 07 de Mayo de 2015.

OBJETIVO: cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, el cual expresa "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.

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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

La presente información corresponde a la auditoria de seguimiento realizada en el 1 trimestre comprendido entre los meses de Enero a Marzo del año 2015.

De igual manera dando cumplimiento a la circular externa N° 001 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por el **CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO**, la cual expresa " las oficinas de control interno o quien hagan sus veces, en cumplimiento de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana establecida en el artículo 12 literal i de la ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema.

METODOLOGÍA: la oficina de control interno realizo las actividades de observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

Trabajamos en Conjunto con la Comunidad por la Salud de Todos!

CARRERA 9 No. 8 -16 TELÉFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES Y RECLAMOS P.Q.R.: se encuentran establecidos seis mecanismos para la recepción de P.Q.R.S. como son: 2 Buzón de Sugerencias, Correspondencia, E- mail (hospitalsantacruz@hotmail.com), pagina web (www.hospitalsantacruzurumita.gov.co), atención SIAU Y línea de comunicación (7778098 - 7778197 y 3015910925).

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS P.Q.R.S: De los derechos de petición radicados en la E.S.E. (14) en el primer trimestre, se respondieron dentro del término señalado por la ley 4.

Con respecto a las quejas y reclamos presentados en el trimestre (3), las quejas descritas en las casillas dos y tres del cuadro referente a las quejas no han sido resueltas.

La entidad no está cumpliendo con lo reglamentado en el artículo 25 de la constitución nacional, el artículo 14 del código contencioso administrativo. Es por ello que lo traigo a alusión "Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma 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 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 deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la



HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT. 800213942-1

demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

La entidad debe establecer un mecanismo idóneo para la recepción, tramite, respuesta y seguimiento de las P, Q, R, S.

Se hace necesario establecer una mejor organización y control de las peticiones que recibe la institución para evitar los extravíos de los oficios petitorios y sus respuestas.

DAIANA GONZALEZ SAURITH
JEFE DE CONTROL INTERNO
HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA