
 <p>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN III NIVEL SOCORRO - SANTANDER NUEVA REGION DE SALUD</p>	<p><i>E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN</i></p>	<p><i>Código: SIAU</i></p>
	<p><i>SOCORRO</i></p>	<p><i>Versión: 01-30/06/09</i></p>
	<p><i>MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL</i></p> <p><i>REPÚBLICA DE COLOMBIA</i></p>	<p><i>Página: 1 de 1</i></p>

INFORME DE GESTION FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SEGUERENCIAS Y DENUNCIAS I SEMESTRE DEL 2019

	<p>E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN</p> <p>SOCORRO</p> <p>MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL</p> <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA</p>	Código: SIAU
		Versión: 01-30/06/09
		Página: 1 de 1

Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, y la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control sobre la misma.

Mecanismos Para Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Los ciudadanos tienen a su disposición los siguientes canales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones (PQRD's) ante el Hospital Regional Manuela Beltrán:

- Sitio WEB: En la dirección <https://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co>, ingresando al menú PQRSD, el ciudadano encuentra un formulario para dirigir su PQRD a la entidad.
- Correo Electrónico: Los usuarios pueden también enviar sus PQRD's a la entidad dirigiendo un correo hmb siau@gmail.com
- Telefónico: Los ciudadanos pueden presentar PQRD's de manera telefónica, llamando al conmutador 727 40 00 – Línea Gratuita Nacional 018000954647.
- Presencial: Los ciudadanos pueden entregar por escrito sus oficios, o expresar de manera verbal el detalle de sus PQRD's, en la oficina de Sistema de Información y atención AL usuario en el horario de atención al público de 6:00 am - 12:00m y de 2:00 pm – 5:00 pm de lunes a jueves y los viernes de 6:00 am -12:00m y de 2:00 pm – 4:00 pm.

existen 11 buzones de PQRD distribuidos en los diferentes servicios de la institución con el fin de darle facilidad a los usuarios que depositen sus inconformidades o satisfacción por el servicio recibido


Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.

Total del peticiones I semestre año 2019

PQRS AÑO 2019 BUZON								COMPARATIVO TRIMESTRES 2019			
CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	I TRIMESTRE 2019	%	II TRIMESTRE 2019	%
QUEJAS	9	10	24	25	18	22	108	43	28	65	52
SUGERENCIAS	4	2	2	6	8	4	26	8	5	18	14
FELICITACIONES	51	30	22	11	8	24	146	103	67	43	34
	64	42	48	42	34	50	280	154	100	126	100


PQRS AÑO 2019 CORREO ELECTRONICO								COMPARATIVO TRIMESTRES 2019			
CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	I TRIMESTRE 2019	%	II TRIMESTRE 2019	%
QUEJAS	2	2	13	1	8	5	48	17	47	14	61
SOLICITUDES	3	6	10	2	5	2	28	19	53	9	39
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5	8	23	3	13	7	76	36	100	23	100

PQRS AÑO 2019 WEB								COMPARATIVO TRIMESTRES 2019			
CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	I TRIMESTRE 2019	%	II TRIMESTRE 2019	%
QUEJAS	0	1	0	0	1	1	3	1	33	2	12,5
SOLICITUDES	1	1	0	6	6	2	16	2	67	14	87,5
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	2	0	6	7	3	19	3	100	16	100

	<p><i>E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN</i></p> <p><i>SOCORRO</i></p> <p><i>MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL</i></p> <p><i>REPÚBLICA DE COLOMBIA</i></p>	<i>Código: SIAU</i>
		<i>Versión: 01-30/06/09</i>
		<i>Página: 1 de 1</i>

los tiempos de respuestas a cada una de las quejas y peticiones de los usuarios son los siguientes: Las peticiones de documentos y de información se resuelven dentro de los diez (10) días siguientes a la apertura de los buzones los cual se realiza los días lunes de todas las semanas.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Institución informa esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley donde se expresa los motivos de la demora y se señala a la vez el plazo para resolver o dar respuesta, uno de los inconvenientes para realizar el procedimiento de enviar respuestas a los usuarios es la mala información suministrada como direcciones incorrectas, correos electrónicos que no corresponden, sitios en zonas rurales donde no se puede re direccionar las respuestas ni por medio físico ni electrónico por lo cual se tiene ubicado una cartelera en la oficina de Atención al Usuario SIAU, donde se realiza la publicación de las respuestas.

	<p style="text-align: center;"><i>E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN</i></p> <p style="text-align: center;"><i>SOCORRO</i></p> <p style="text-align: center;"><i>MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL</i></p> <p style="text-align: center;"><i>REPÚBLICA DE COLOMBIA</i></p>	<i>Código: SIAU</i>
		<i>Versión: 01-30/06/09</i>
		<i>Página: 1 de 1</i>

Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:

Número de solicitudes recibidas.

Durante el primer semestre del 2019 la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán ha recibido el total de 203 solicitudes las cuales se discriminan de la siguiente manera:

Quejas primer semestres: 159

Solicitudes primer semestre: 44

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

Las solicitudes que fueron trasladadas del E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán a otras instituciones fueron doce (12) solicitudes del Primer semestre del 2019.

Tiempo de respuesta a cada solicitud.

Correo electrónico: Máximo dos (2) días.

Página web: máximo tres (3) días.

Buzones de sugerencias: dentro de los plazos contemplados en el procedimiento máximo diez (10) días hábiles luego de la apertura del buzón el cual se realiza todos los lunes.

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

PQRS AÑO 2019 SIN RESPUESTA	PRIMER SEMESTRE					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
NO SE GENERO RESPUESTA	0	0	0	3	3	0
	0	0	0	3	3	0

Durante el primer semestre del año 2019 no fue posible generar respuesta a los usuarios debido a que la solicitud generada no era clara y no existía un medio para contactar al peticionario lo cual hizo imposible brindar una respuesta.