



INFORME SEGUIMIENTO PQRDS – TERCER TRIMESTRE, VIGENCIA 2024

OBJETIVO

El informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención de la E.S.E Ana Silvia Maldonado Jiménez, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024, da cumplimiento a lo estipulado en el **Artículo 76 de la Ley 1474 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”* y lo consagrado en la **Ley 1712 de 2014** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* y la **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”* con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el tercer trimestre de 2024 en materia de cumplimiento a las PQRSF.

ALCANCE

El presente informe tiene como finalidad realizar la verificación del procedimiento que realiza la entidad para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, con el fin de la toma de decisiones de E.S.E. Ana Silvia Maldonado Jiménez que conlleven al proceso de mejorar la atención, participación y acceso a la información para los ciudadanos y entidades.

METODOS UTILIZADOS

Para la elaboración del presente informe se tuvo en cuenta el reporte del de la oficina SIAU.

CONCEPTOS

Petición: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:
a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.



- b)** Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- c)** Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad.

- **Reclamo de riesgo simple:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de setenta y dos (72) horas.

Insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

- **Reclamo de riesgo priorizado:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho horas (48) horas.

Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud

- **Reclamo de riesgo vital:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de veinticuatro (24) horas.

Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

Sugerencia: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de esta entidad.

Solicitud de Información: Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

Felicitaciones: Son manifestaciones de gratitud por un servicio



NORMATIVIDAD

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, 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.

Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Ley 87 de noviembre 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 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 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.

Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.

Decreto 19 de enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

COORDINA

Julián David Solórzano Ramírez

FECHA DE SEGUIMIENTO: OCTUBRE DE 2024



INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, el coordinador del área SIAU de la E.S.E Ana Silvia Maldonado Jiménez presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias (PQRSF) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2024.

El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRSF recibidas por los diferentes canales habilitados por la Administración, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias. La información fue recopilada con base en el informe consolidado de peticiones generado por la oficina SIAU con fecha de corte de 30 de SEPTIEMBRE de 2024.

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS COMUNICACIONES

La E.S.E. Ana Silvia Maldonado Jiménez tiene dispuesto los siguientes canales de servicio para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos:

1. Canal de servicio para atención presencial (coordinador SIAU)
2. Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico y línea WhatsApp)
3. Canal de servicio presencial (buzón de sugerencia)



CANAL	MEDIO	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Atención Presencial	Atención personal (coordinador SIAU)	Días Hábiles de Martes a Sábado	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con el responsable de acuerdo a su consulta solicitud, queja y/o reclamo.
	Buzón de sugerencia	Atención 24/7	Se recibe, radica y re direcciona a cada la área o funcionario involucrado.
Atención Virtual	Página Web	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRDF en línea se accede con el link: https://esecolombia.gov.co/queja-reclamos
	Correo Electrónico		Se reciben peticiones, quejas, reclamos sugerencias a través del correo electrónico siau@esecolombia.gov.co
	Línea WhatsApp		Se reciben peticiones, quejas, reclamos sugerencias a través la línea WhatsApp: 3138520799 Link directo: https://wa.me/573138520799

INFORME DE RADICACIÓN DE COMUNICACIONES

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

Atención y Orientación al Usuario

Como eje fundamental del proceso de SIAU, desarrollado principalmente mediante este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Y es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya

Carrera 3a No. 7 - 68 - código Postal No. 411080, Colombia - Huila

www.esecolombia.gov.co - Correo electrónico: gerencia@colombia.gov.co secretaria@esecolombia.gov.co



influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que llegan al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención. Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
<p>Líneas Telefónicas</p>	<p>Asignación de Citas: 3209463002 Gestante: 3133612042 Urgencias: 3102322759 Línea Psicología: 3218038410</p>
<p>Físico</p>	<p>Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de atención al usuario SIAU en el horario de 08:00 AM – 12:00 M Y 02:00 PM - 05: 00 PM</p>
<p>Virtual</p>	<p>https://esecolombia.gov.co/contacto gerencia@esecolombia.gov.co siau@esecolombia.gov.co</p>
<p>Presencial</p>	<p>Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada a la entrada del área Administrativa de la Institución.</p>
<p>Buzón</p>	<p>Existen 1 buzón de sugerencias ubicado en el pasillo frente al área de Caja de la Institución. El cual es revisado todos los viernes de cada semana, luego se realiza el trámite para dar respuesta en los términos establecidos por el manual del usuario.</p>

El procedimiento de Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atención al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios, personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

Se informa a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; utilizando los medios de comunicación como son:



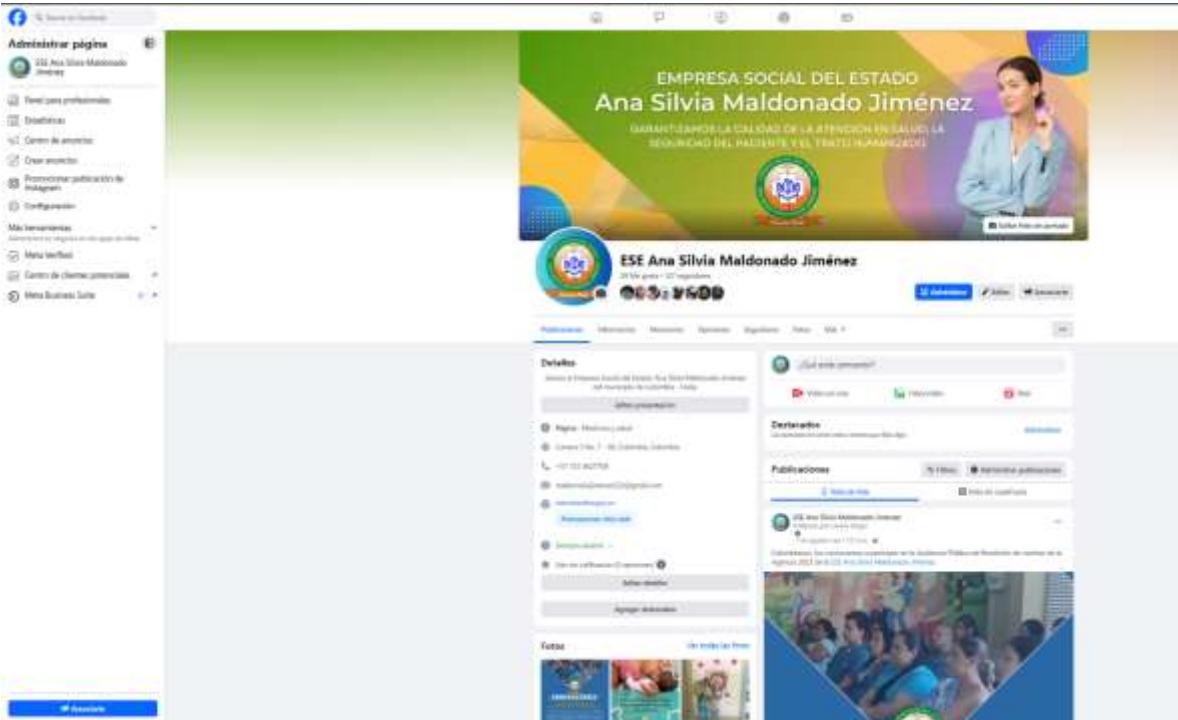
PAGINA WEB





Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

FACEBOOK



CARTELERA





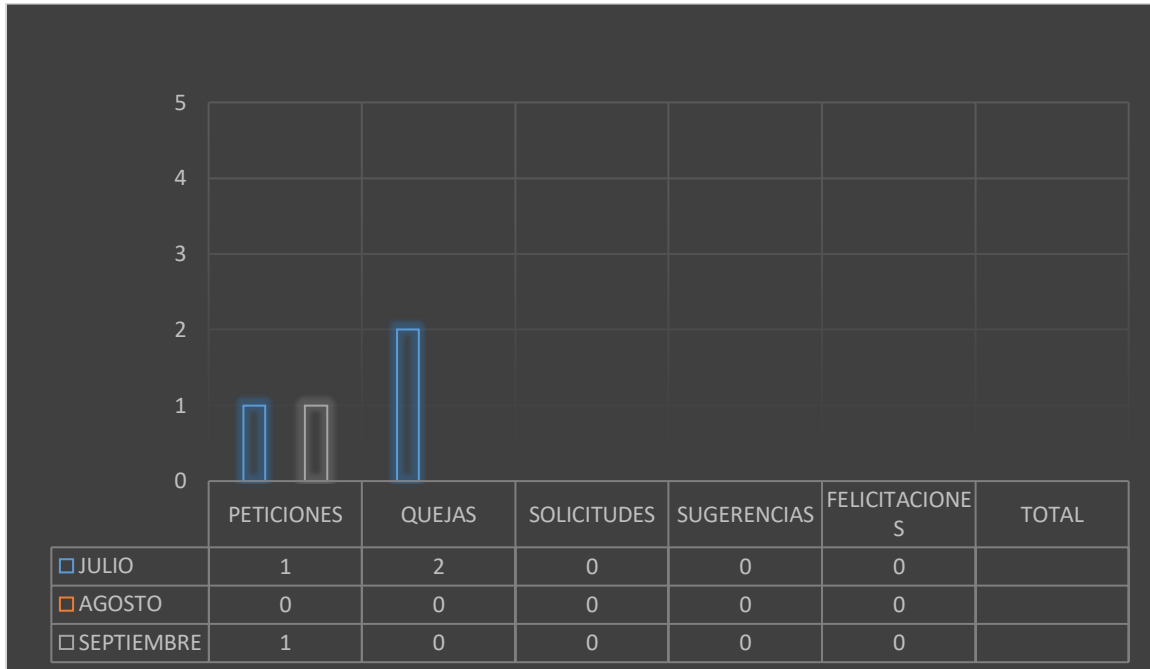
CONSOLIDADO DE PQRSF

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS				
CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2024				
MANIFESTACIÓN / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	1	0	1	2
QUEJAS	2	0	0	2
SOLICITUDES	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0
TOTAL	3	0	1	4

TABLA N° 1

ANALISIS

Según la tabla N° 1 nos muestra el consolidado del tercer trimestre del año 2024, donde se han recibido un total de cuatro (4) manifestaciones por los usuarios quienes utilizan el servicio de la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez, lo que evidencia que durante el tercer trimestre ya se a recibido un 100% comparadas a las PQRSF que se recibieron durante el transcurso tercer trimestre, siendo estas (2) peticiones por parte de los usuarios y (2) quejas o inconformidades.



A cada una de las anteriores PQRSF recibidas y radicadas de los usuarios que utilizan los servicios de la E.S.E Ana Silvia Maldonado Jiménez la oficina de SIAU realizó el trámite establecido según lo indicado en el Manual de Atención al Usuario, en cumplimiento a los términos de oportunidad.

Una vez analizadas la PQRSF radicadas durante este 3er trimestre evidenciamos que dos de estas fueron peticiones de usuarios correspondientes a (1) solicitud de resultados de laboratorios de paciente el cual se le dificulta el desplazamiento a la institución y fue contestado en un término de 3 días después de recibida; en cuanto a la siguiente petición se trata de (1) solicitud de resultados de citología del cual usuario expresaba no se le entregaba en diferentes ocasiones que se o solicito al área por lo cual se inició estudio de caso y se logró dar respuesta en un término no mayor a (3) días hábiles; en cuanto a las Quejas radicamos podemos evidenciar que estas corresponden a inconformidad por la atención de la encargada de la EPS Sanitas por lo cual se explica a usuario que no somos responsables de los empleados de la EPS más sin embargo se da recepción a queja, por ultimo contamos con queja relacionada con un cobro realizado no verificado en plataforma el cual se dio contestación y comunicación con la usuaria para hacer respectiva devolución del dinero cobrado, dado lo anterior las PQRSF que se allegaron fueron contestadas en su mayoría según lo estipulado.

CANALES DE RADICACION

Según la tabla presentada a continuación (Tabla N ° 2) se relaciona los canales de radicación donde se presentaron las manifestaciones por escrito del tercer trimestre del año 2024, donde él se evidencia radicación de las mismas de la siguiente manera (1) recepcionadas por medio línea WhatsApp (2) recepcionadas de manera presencial ante el coordinador SIAU y (1)



recepcionadas de manera presencial ante la dirección local de salud y posterior a esta radicada en oficina SIAU .

CANAL DE RADICACION P.Q.R.S.F					
P.Q.R.S. D	BUZÓN	PRESENCIAL	LÍNEA WHATSAPP	MAIL	TOTAL
QUEJAS	0	2	0	0	2
PETICIONES	0	1	1	0	2
RECLAMOS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
SOLICITUDES	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	4

TABLA N° 2

INFORMACION AL USUARIO

Durante el tercer trimestre de 2024, se realizó un total de (4) capacitaciones a usuarios, siendo esta (3) a usuarios en general y (1) a la asociación de usuarios con temáticas de interés de los mismos, en el cual se logró dar a conocer mecanismos que maneja la institución para radicación de PQRS y tramites, además de capacitar en que es el área SIAU y Horarios y líneas de atención y asignación de citas, dejando de esta manera satisfacción en los usuarios y se llegó al compromiso de seguir capacitando con una preciosidad mínima mensual.

RECOMENDACIONES

- Adelantar estrategias o mecanismos de promoción adecuados para fortalecer e incentivar el uso de canales virtuales.
- Cuando una PQRSF ingresa por correo electrónico Institucional o correo personal, debe ser radicada en la oficina SIAU, esto es responsabilidad de quien recibe dicha petición.
- Se reitera que, toda PQRSF que se asigna a las diferentes áreas, debe cumplir con una trazabilidad la cual se ve reflejada en el movimiento del documento.
- Es de suma importancia tener en cuenta la gestión que tienen las PQRSF dentro de la entidad a la hora de tramitarlas, debido a que se puede presentar los siguientes casos: Traslado por competencia a otra entidad, ampliación de términos, solicitud de información por petición con datos incompletos. Si esto se



presenta tener en cuenta darle a conocer al usuario por medio de un oficio u correo electrónico el estado de la solicitud y la posible amplitud de tiempo de respuesta.

- Continuar con las acciones que garantizan la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente, dando cumplimiento a la **CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023 “TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS EN SALUD Y NUEVA CLASIFICACIÓN DE MOTIVOS”**.

Elaboró: **JULIAN DAVID SÓLORZANO RAMIREZ**
Coordinador SIAU

