



## **INFORME SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER SEMESTRE, VIGENCIA 2024**

### **OBJETIVO**

El informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes (PQRDS) 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 enero al 30 de junio 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 primer semestre 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:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

**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.

**Denuncia:** Notificación hecha frente a la entidad en la cual se comunica que se ha cometido un delito o se sabe que alguien es autor de un delito.

**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: JULIO 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 (PQRDS) 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 PQRDS 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 junio 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
2. Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico y línea WhatsApp)
3. Canal de servicio por correspondencia (buzón de sugerencia)



CANAL	MEDIO	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
<b>Atención Presencial</b>	Atención personal	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.
<b>Atención Virtual</b>	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: <a href="https://esecolombia.gov.co/queja-reclamos">https://esecolombia.gov.co/queja-reclamos</a>
	Correo Electrónico		Se reciben peticiones, quejas, reclamos sugerencias a través del correo electrónico <a href="mailto:siau@esecolombia.gov.co">siau@esecolombia.gov.co</a>
	Línea WhatsApp		Se reciben peticiones, quejas, reclamos sugerencias a través la línea WhatsApp: <a href="tel:3138520799">3138520799</a> Link directo: <a href="https://wa.me/573138520799">https://wa.me/573138520799</a>
<b>Atención Correspondencia</b>	Buzón de sugerencia	Días Hábiles de Martes a viernes	Se recibe, radica y re direcciona a cada la área o funcionario involucrado.

## 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



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
<b>Líneas Telefónicas</b>	<b>Asignación de Citas:</b> 3209463002 <b>Gestante:</b> 3133612042 <b>Urgencias:</b> 3102322759 <b>Línea Psicología:</b> 3218038410
<b>Físico</b>	Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de atención al usuario SIAU en el horario de <b>08:00 AM – 12:00 M Y 02:00 PM - 05: 00 PM</b>
<b>Virtual</b>	<a href="https://esecolombia.gov.co/contacto">https://esecolombia.gov.co/contacto</a> <a href="mailto:gerencia@esecolombia.gov.co">gerencia@esecolombia.gov.co</a> <a href="mailto:siau@esecolombia.gov.co">siau@esecolombia.gov.co</a>
<b>Presencial</b>	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada a la entrada del área Administrativa de la Institución.
<b>Buzón</b>	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.

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:

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**Ana Silvia Maldonado Jiménez**  
Colombia - Huila  
NIT. 813.011.706-8



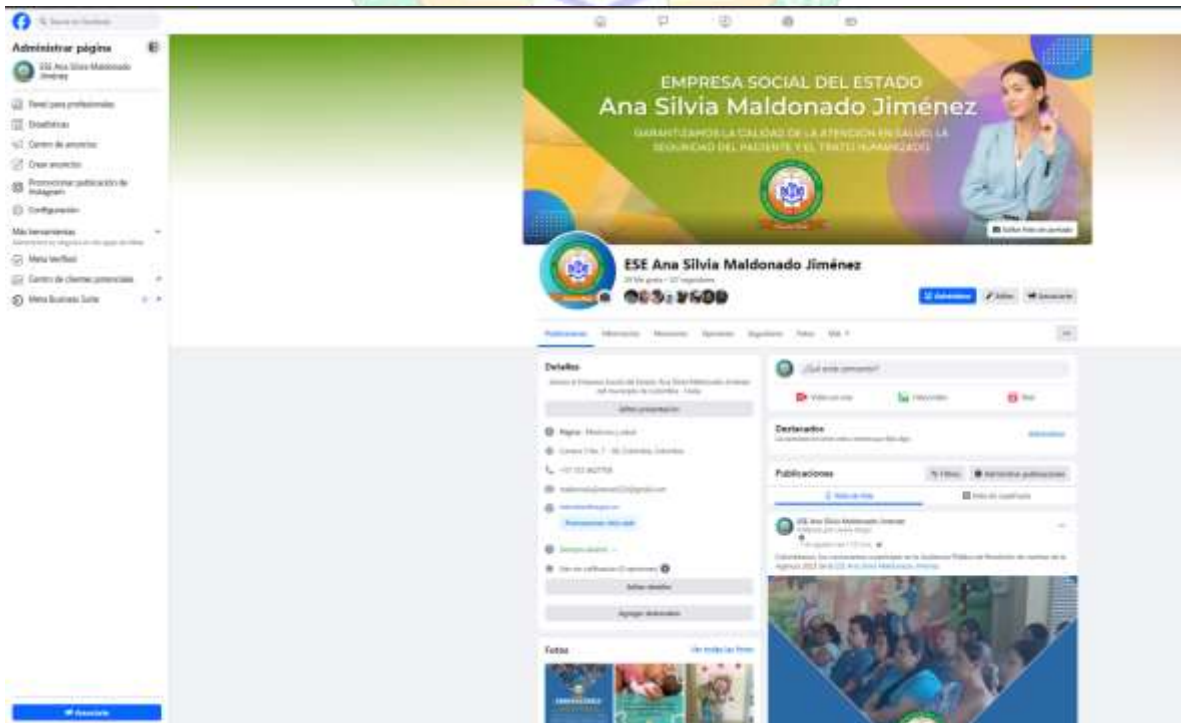
Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

## PAGINA WEB



**Quienes Somos**  
Somos Ana Silvia Maldonado Jiménez, una Empresa Social del Estado del Departamento del Huila, dedicada a garantizar la calidad de la atención en salud, la seguridad del paciente y el trato humanizado.

## FACEBOOK



Carrera 3a No. 7 - 68 - código Postal No. 411080, Colombia - Huila  
[www.esecolombia.gov.co](http://www.esecolombia.gov.co) - Correo electrónico: [gerencia@colombia.gov.co](mailto:gerencia@colombia.gov.co) [secretaria@esecolombia.gov.co](mailto:secretaria@esecolombia.gov.co)



**CARTELERA**



**CONSOLIDADO DE PQRSF**

**PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS**

**CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
 DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2023**

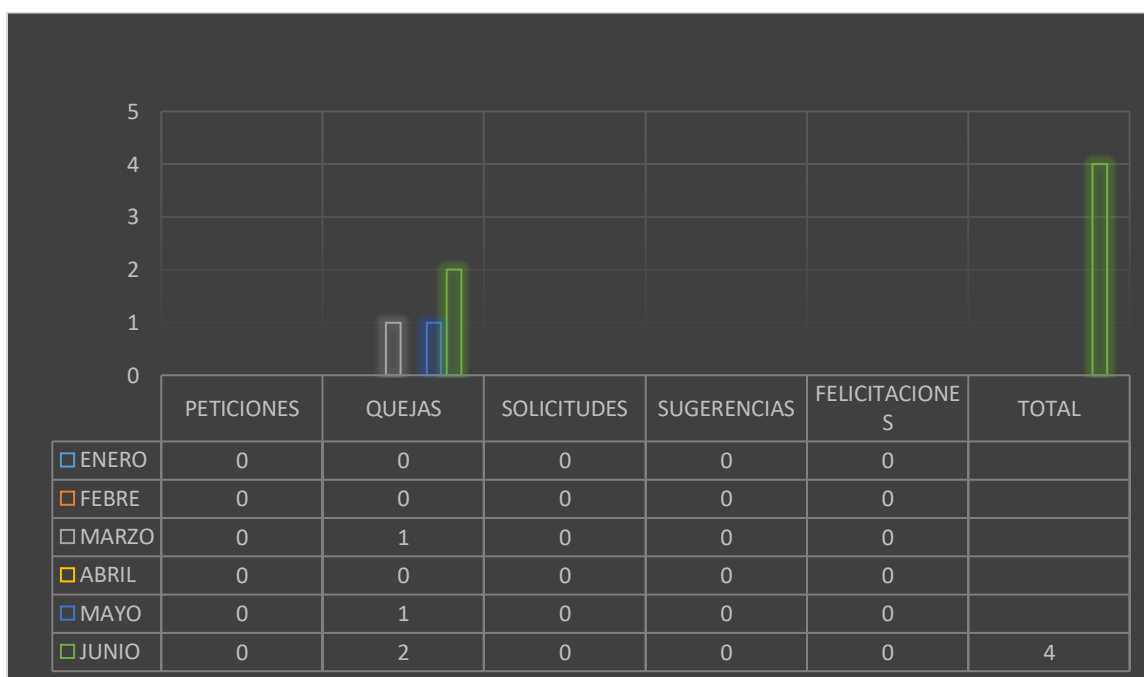
MANIFESTACIÓN / MES	ENERO	FEBRE	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	1	0	1	2	4
SOLICITUDES	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

TABLA N° 1



## ANALISIS

Según la tabla N° 1 nos muestra el consolidado del primer semestre 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, se evidencia que se mantuvo una incidencia constante con un mayor de radicadas de (2) PQRSF en el mes de Junio; y en cuanto a los meses de enero, febrero y abril no hubo manifestación de parte de los usuarios.



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.

Dentro del respectivo análisis de las manifestaciones evidenciamos que 2 de estas fueron de forma anónima y reincidían en cuanto al comportamiento de uno de nuestros profesionales por lo cual se optó por las medidas necesarias y llamados al profesional con fin de mejorar la calidad de nuestros servicios, otra de las radicadas durante el semestre referían igual que la anterior mala atención por parte de otro de los profesionales al cual también se realizó los debidos llamados para la no repetición del caso, en cuanto a la manifestación restante consistía en inconvenientes con el servicio en general al cual se dio solución al día siguiente de haberse presentado pues este consistía en fallo de los dispositivos de impresión para realizar las respectivas formulas recetadas, 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 primer semestre del año 2024, donde él se evidencia radicación por básicamente cada uno de los medios más sin embargo por buzón hubo una mayor radicación con (2) manifestaciones de un total de (4) en el semestre.

CANAL DE RADICACION P.Q.R.S.F					
P.Q.R.S. D	BUZÓN	PRESEN CIAL	LINEA WHATSAPP	MAIL	TOTAL
QUEJAS	2	1	0	1	4
SOLICITUDES	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	4

TABLA N° 2

## INFORMACION AL USUARIO

Durante el primer trimestre de 2024, se realizó un total de (6) capacitaciones a 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 derechos y deberes y Área SIAU, 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 PQRDS ingresa por correo electrónico Institucional o correo personal, debe serradicada en la oficina SIAU, esto es responsabilidad de quien recibe dicha petición.
- Se reitera que, toda PQRDS 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 PQRDS dentro

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

[www.esecolombia.gov.co](http://www.esecolombia.gov.co) - Correo electrónico: [gerencia@colombia.gov.co](mailto:gerencia@colombia.gov.co) [secretaria@esecolombia.gov.co](mailto:secretaria@esecolombia.gov.co)



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 SOLORZANO RAMIREZ**  
Coordinador SIAU

