



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ
COLOMBIA HUILA
NIT. 813.011.706-8**

INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**Presentado a:
GERMAN ANDRES LOSADA LIEVANO
Gerente**

**Seguimiento a Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en la ESE Hospital
Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia, durante el periodo
comprendido entre el 01 de enero y 31 de marzo de 2020**

**ESE HOSPITAL ANA SILVIA MALDONADO DE COLOMBIA HUILA
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
2020**

Carrera 3 No. 7 – 68. Teléfono: 8319547 - Fax: 8319569. Cel. 3102230321-
3142994909 Colombia - HuilaPágina WeB www.esecolombia.gov.co Correo electrónico:
gerencia@esecolombia.gov.co



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ
COLOMBIA HUILA
NIT. 813.011.706-8**

INTRODUCCION

De conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993 y Ley 1474 de 2011, corresponde a la Oficina de Control Interno realizar el seguimiento y evaluación de los mecanismos de atención al usuario implementados por la entidad, especialmente en lo que corresponde a la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, como la principal fuente de interacción entre la ESE y sus usuarios.

En atención a 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”, el presente informe comprende una descripción de los mecanismos de atención al usuario, cifras e indicadores de trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, radicado durante el primer trimestre del año 2020; así conclusiones del seguimiento y recomendaciones a la Alta Dirección.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los mecanismos de atención al usuario implementados por la ESE, especialmente el proceso de recepción, trámite y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

ALCANCE

Realizar seguimiento a los mecanismos de atención al usuario para la recepción de las peticiones quejas y reclamos: presencial, página web institucional y buzones de sugerencias. Adicionalmente, analizar tendencias en las cifras, indicadores y otros datos de interés.

METODOLOGICA

A partir del Informe Consolidado de PQR remitido por la oficina de SIAU, se procedió a verificar las cifras allí contenidas, luego se formularon interpretaciones de las cifras e indicadores. Finalmente, se emitieron las conclusiones y recomendaciones.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ
COLOMBIA HUILA
NIT. 813.011.706-8**

MECANISMOS DE ATENCION AL USUARIO IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD

Los mecanismos de atención al usuario implementados por la Entidad son los siguientes:

- Ventanilla Única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos de los usuarios.
- Buzones de sugerencias dispuesto en sitios estratégicos de la Entidad y debidamente identificados.
- Atención personalizada por cada uno de los funcionarios de la parte administrativa y asistencial.
- Página web oficial de la entidad.

ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2020, la ESE del Municipio de Colombia Huila recibió 1 peticiones, quejas, reclamos; de las cuales requería respuesta.

De la única petición, quejas y reclamos que requerían respuesta, esta se resolvió de manera satisfactoria antes de 10 días.

La petición, queja y reclamos se presentó por el servicio de consulta médica externa y esta fue radicada por el usuario a la Alcaldía Municipal y ellos dieron traslado el 21 de febrero a la oficina de SIAU para su respectivo trámite.

INDICADOR PQRS

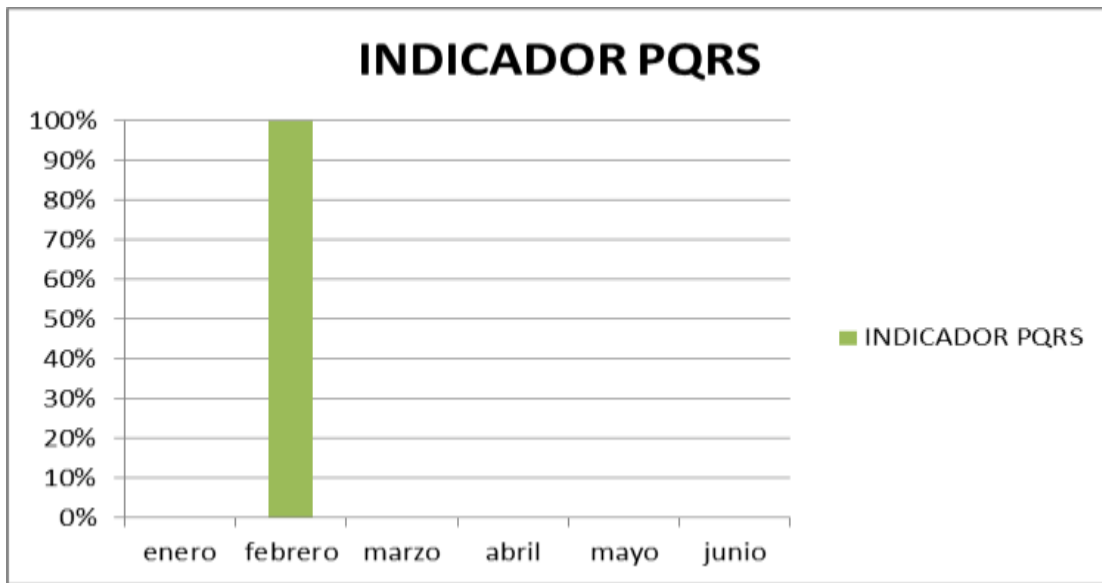
En la ESE se registran las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios presentan a través del buzón de sugerencias.

El comportamiento del Indicador PQRS de la ESE del municipio, durante el primer trimestre de 2020 obtuvo los siguientes registros mensuales:



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ
COLOMBIA HUILA
NIT. 813.011.706-8**

MES	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
INDICADOR PQRS	0%	100%	0%	0%	0%	0%



TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo a los días transcurridos entre la fecha de recepción en la ESE y la de respuesta, las peticiones, quejas y reclamos se respondieron así:

FECHA DE RADICACION DE LA QUEJA	DE LA	FECHA DE ENTREGA DE MANIFESTACION AL AREA ENCARGADA	FECHA DE RESPUESTA	DE	DIAS DE RESPUESTA
29-01-2020	Alcaldía	21-02-2020	Ese-SIAU	25-02-2020	4 DIAS desde el momento que llego a la ESE.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ
COLOMBIA HUILA
NIT. 813.011.706-8**

Nótese que la petición, quejas y reclamos se respondieron transcurridos el tiempo establecido, teniendo en cuenta que la manifestación llegó a la ESE oficina SIAU el 21-02-2020 y a partir de hoy se dio cumplimiento a la respuesta de la PQR.

CONCEPTOS MÁS COMUNES EN LAS SOLICITUDES Y PETICIONES:

- El usuario manifiesta inconformidad en la atención del servicio de consulta externa por parte del médico de turno, refiriendo enojo en la atención, desacuerdo en la conducta de estudios solicitados y no respuesta en la autorización de remisiones realizada para estos estudios y para valoración médica especializada complementaria. Fue radica en la alcaldía Municipal y llegó a la ESE el 21-02-2020.

TRASLADO POR COMPETENCIAS A OTRAS ENTIDADES

Durante el periodo objeto del informe no se trasladó ninguna queja a otras instancias, pero se dio pronta solución a la PQR, de resto a ninguna otra entidad u órganos del Estado se remitieron.

CONCLUSIONES

La ESE se encuentra en un nivel aceptable de cumplimiento de la normatividad relacionada con el proceso de recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas y reclamos.

El incumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente (art. 14° Ley 1437 de 2011), expone a los funcionarios responsables a sanciones disciplinarias por la autoridad competente y la Entidad podría enfrentar procesos judiciales de aquellos ciudadanos que sientan vulnerado este derecho

RECOMENDACIONES:

- Brindar capacitación a los funcionarios de la ESE, sobre la normatividad vigente en materia de derecho de petición.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ
COLOMBIA HUILA
NIT. 813.011.706-8**

- Capacitar a los líderes comunitarios, veedores y ciudadanos en general para fomentar la cultura de la denuncia.
- Promocionar los medios de atención con los que cuenta la ESE para recepción en general de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.
- Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Cumplir las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, con relación a la información que debe estar publicada en la página web institucional.
- Revisar de manera permanente todo los medios (página web, buzones de sugerencias entre otros) en los cuales la ESE puede recibir todas las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, para dar oportuna respuesta y dar cumplimiento a la normatividad.

LORENA AYA DIAZ

Asesora externa de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO