



**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 abril hasta el 30 de junio 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 segundo 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 abril y al 30 de junio de 2020, la ESE del Municipio de Colombia Huila recibió 7 peticiones, quejas, reclamos; de las cuales requería respuesta.

De las 7 peticiones, quejas y reclamos que requerían respuesta, estas se resolvieron de manera satisfactoria antes de 10 días.

Las peticiones, quejas y reclamos se presentaron por el servicio de consulta médica externa 2, urgencias 2, laboratorio 1, maternidad 1 y estas fueron radicadas por el usuario por medio de encuestas a la comunicada en la página Facebook 5 de la ESE, se adjuntan pantallazos así:

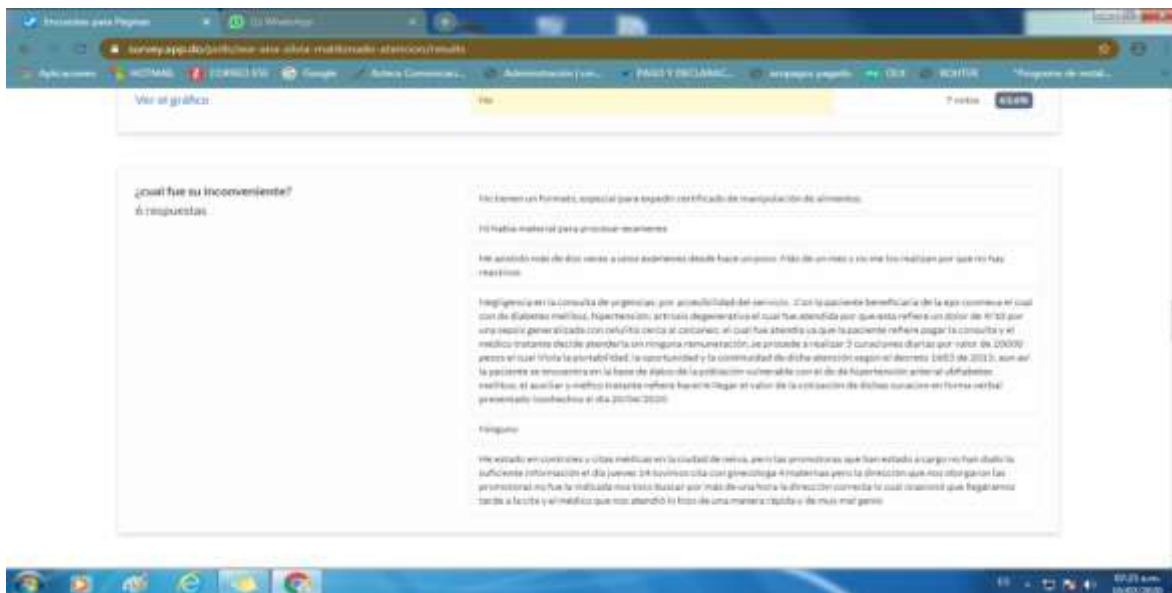


**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ
COLOMBIA HUILA
NIT. 813.011.706-8**





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



INDICADOR PQRS

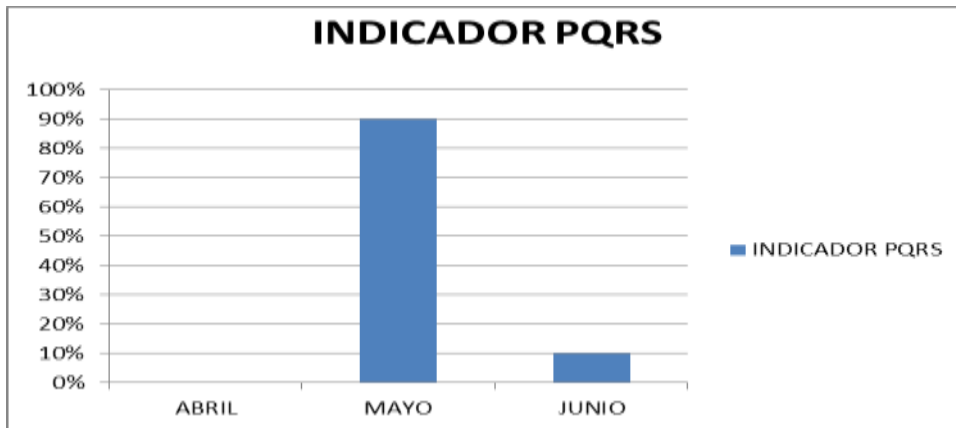
En la ESE se registran las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios presentan a través del buzón de sugerencias.

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

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO
INDICADOR PQRS	0%	90%	10%



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



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	FECHA DE ENTREGA DE MANIFESTACION AL AREA ENCARGADA	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA
19/05/2020	19/05/2020	22/05/2020	3 días
20/05/2020	20/5/2020	22/05/2020	2 días
20/05/2020	20/5/2020	20/05/2020	1 día
21/5/2020	21/5/2020	22/05/2020	1 día
22/5/2020	22/5/2020	24/05/2020	2 días
21/6/2020	21/6/2020	24/06/2020	3 días

Nótese que las peticiones, quejas y reclamos se respondieron transcurridos el tiempo establecido, a partir de hoy se dio cumplimiento a la respuesta de las PQR.



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

CONCEPTOS MÁS COMUNES EN LAS SOLICITUDES Y PETICIONES:

Los usuarios manifiestan insatisfacción por información dada por las promotoras de salud, piden más cordialidad por parte de los auxiliares de urgencias, piden conseguir elementos de bioseguridad para los médicos, enfermeras y auxiliares, inconformidad con la atención de los auxiliares y médicos por posible cobro de la atención, no le realizan los exámenes a los pacientes porque no hay reactivos e inconformidad por el formato para generación de certificado de manipulación de alimentos.

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.
- Capacitar a los líderes comunitarios, veedores y ciudadanos en general para fomentar la cultura de la denuncia.



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

- 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, Facebook, 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