



**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 2021**

**ESE HOSPITAL ANA SILVIA MALDONADO DE COLOMBIA HUILA  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
2021**

---

Carrera 3 No. 7 – 68. Teléfono: 8319547 - Fax: 8319569. Cel. 3102230321-  
3142994909 Colombia - HuilaPágina WeB [www.esecolombia.gov.co](http://www.esecolombia.gov.co) Correo electrónico:  
[gerencia@esecolombia.gov.co](mailto: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 2021; 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 2021, la ESE del Municipio de Colombia Huila recibió 13 peticiones, quejas, reclamos, de las cuales requería respuesta.

De las 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 (6), urgencias (2), área COVID (2), PYP (1), General (1), Farmacia (1) y estas fueron radicadas por el usuario a la ESE 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 2021 obtuvo los siguientes registros mensuales:



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

<b>MES</b>	enero	febrero	marzo
<b>INDICADOR PQRS</b>	10%	40%	50%



**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	DE
25/01/2021		25/01/2021	25/01/2021		1	
25/01/2021		25/01/2021	26/01/2021		2	
05/02/2021		05/02/2021	06/02/2021		1	
10/02/2021		10/02/2021	11/02/2021		1	



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

11/02/2021	11/02/2021	13/02/2021	3
19/02/2021	19/02/2021	20/02/2021	1
20/02/2021	20/02/2021	23/02/2021	4
03/03/2021	03/03/2021	10/03/2021	7
03/03/2021	03/03/2021	10/03/2021	7
03/03/2021	03/03/2021	04/03/2021	1
04/03/2021	04/03/2021	06/03/2021	2
12/03/2021	12/03/2021	13/03/2021	1
24/03/2021	24/03/2021	25/03/2021	1

Nótese que las peticiones, quejas y reclamos se respondieron transcurridos el tiempo establecido dentro de los términos legales (art. 14° Ley 1437 de 2011) para su respuesta.

**CONCEPTOS MÁS COMUNES EN LAS SOLICITUDES Y PETICIONES:**

Los usuarios manifiestan inconformidad en la atención del servicio de las auxiliares de urgencias, poco uso de EPP por parte del médico de consulta externa, no toma de muestra COVID por no presentar síntomas, no asistencia a consulta el médico general y no dar solución, entrega de medicamentos, falta de médico para atención en el servicio

**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



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

---

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.
- 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