



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

INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**Presentado a:
JENNIFER NOBLES LABARRERA
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 octubre a 31 de diciembre de 2021**

**ESE HOSPITAL ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ 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 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 cuarto 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.

MECANISMOS DE ATENCION AL USUARIO IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD

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



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

- 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 octubre al 31 de diciembre de 2021, la ESE del Municipio de Colombia Huila no recibió ninguna PQR petición, quejas, reclamos.

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Para el último trimestre de la vigencia 2021 se presentó una felicitación el día 29 de diciembre de 2021 manifestando satisfacción por activar el servicio de alimentación en el área de hospitalización.

INDICADOR PQRS

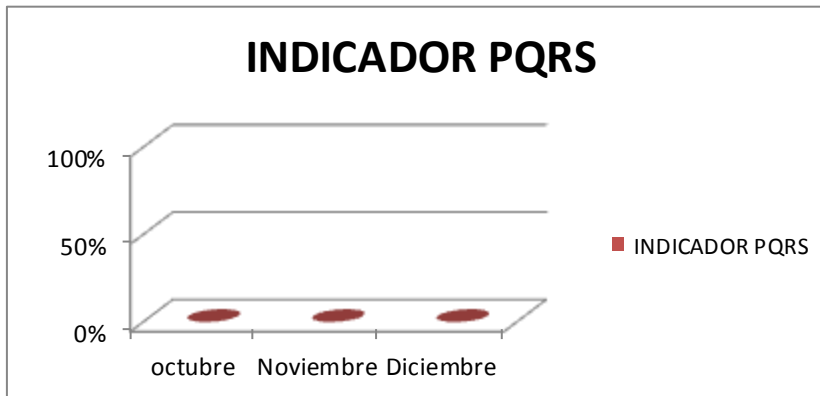
En la ESE se registran las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios presentan a través del buzón de sugerencias y/o los canales virtuales (Facebook, página web).

El comportamiento del Indicador PQRS de la ESE del municipio, durante el cuarto trimestre de 2021 obtuvo los siguientes registros mensuales:

| MES | octubre | Noviembre | Diciembre |
|----------------|---------|-----------|-----------|
| INDICADOR PQRS | 0% | 0% | 0% |



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



TIEMPO DE RESPUESTA

Debido a que en el último trimestre no se presentó ninguna PQR pues no fue necesario activar el plan trámite de respuesta.

Nótese que todas las peticiones, quejas y reclamos de la vigencia 2021 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:

Podemos analizar que todas las PQR presentadas en los trimestres anteriores de la vigencia 2021 fueron por que los usuarios manifestaban inconformidad en la atención del servicio de medicina general por falta disponibilidad de médico, debido a que aproximadamente 2 meses fue imposible la contratación de médico general para la ESE por la contingencia de la pandemia del COVID 19. Para este ultimo trimestre ya habiendo solucionado el servicio de consulta médica no se presentaron ninguna PQR en los servicios ofertados en la Institución, más bien si se presentó una felicitación por la mejora en el servicio de alimentación en hospitalización.

TRASLADO POR COMPETENCIAS A OTRAS ENTIDADES

Durante el periodo objeto del informe no se trasladó ninguna queja a otras instancias, entidad u órganos del Estado, debido a que no se recibieron PQR en el trimestre.



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

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.
- 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