



**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 octubre hasta el 31 de diciembre 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 cuarto 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.

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 y al 31 de diciembre de 2020, la ESE del Municipio de Colombia Huila recibió 3 quejas, 5 felicitaciones y 2 sugerencias.

INDICADOR PQRS

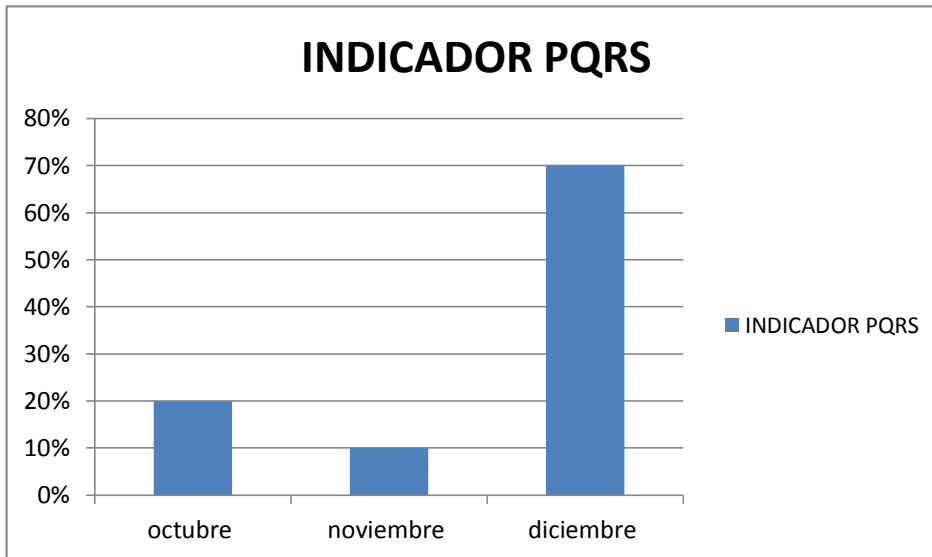
En la ESE se registran las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que los usuarios presentan a través del buzón de sugerencias, pagina web, Facebook, entre otros.

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

MES	octubre	noviembre	diciembre
INDICADOR PQRS	20%	10%	70%



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



Como se puede analizar el consolidado, se recibieron 3 PQR, 2 sugerencias y 5 felicitaciones presentándose más felicitaciones que PQR en este último trimestre en comparación a los otros, esto expresa que la comunidad siente satisfacción en los procesos y servicios prestados.

TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo a los días transcurridos entre la fecha de recepción en la ESE y la de respuesta, las felicitaciones, 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
20/10/2020		20/10/2020	21/10/2020		1 día	
19/11/2020		19/11/2020	20/11/2020		1 día	



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

17/12/2020	17/12/2020	19/12/2020	2 días
02/12/2020	02/12/2020	02/12/2020	0 días
09/12/2020	09/12/2020	09/12/2020	0 días
19/10/2020	19/10/2020	21/10/2020	2 días
01/12/2020	01/12/2020	02/12/2020	1 día
01/12/2020	01/12/2020	02/12/2020	1 día
02/12/2020	02/12/2020	02/12/2020	1 día
02/12/2020	02/12/2020	02/12/2020	1 día

CONCEPTOS MÁS COMUNES EN LAS SOLICITUDES, PETICIONES Y FELICITACIONES:

Las PQR del trimestre se enfocaron en lo siguiente: Se presentaron 3 PQR, de las tres dos fueron anónimas, los usuarios manifiestan demora e insatisfacción en los servicios recibidos, inconformidad por el poco uso de los EPP y demora en la entrega de los resultados de la prueba del COVID 19, insatisfacción por la no entrega del total de medicamentos formulados,

Se presentaron dos sugerencias y fueron enfocadas en mejora en la asignación de citas y tomas de muestras COVID 19 y mejora en la atención por parte de los funcionarios.

En el trimestre se recibieron 5 felicitaciones todas se enfocaron en mejora en la atención y prestación en los servicios de salud, prestación de los servicios y continuidad ante la pandemia, por la gestión, esfuerzo y trabajo para mejorar la calidad del hospital.

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.



**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, 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