

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 1 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PRIMER SEMESTRE DEL 2020

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
OCCIDENTE**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO 2020

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 2 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

INTRODUCCION

La E.S.E. Occidente en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual dice “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la empresa”. La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura el Estado, siendo para la E.S.E Occidente la atención a nuestros ciudadanos uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de la misión institucional el propósito de este seguimiento es garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad que satisfaga de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento los derechos y deberes de los ciudadanos. La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, presenta el informe semestral de seguimiento a las PQRS, el cual comprende desde el 02 de enero al 30 de junio del 2019 y se realiza a partir de la información que se recaudó y analizó por parte de la oficina de Servicio de información y atención al Usuario – SIAU de la Empresa Social Del Estado Occidente Timbiqui – López de Micay

MARCO LEGAL

- **Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270.** Consagra que una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, esto se debe cristalizar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- **Ley 1474 de 2011** Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- **Ley 87 del 29** de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 3 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

- **Ley 1755** del 30 de junio 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.
- **Decreto 2623 de julio de 2009**. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2015 – OFICINA DE CONTROL INTERNO.
- **CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010**. Hace referencia a la Política Nacional de Atención al Ciudadano.
- **Circular externa N°001 de 2011** - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos que los ciudadanos y demás partes interesadas interpone ante la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, SIAU, de la ESE Occidente, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Empresa y de esta manera dar cumplimiento de lo establecido en el estatuto anticorrupción, artículo 76 de la ley 1474 de 2011, con el fin de brindar un servicio óptimo que satisfaga a cabalidad a la comunidad Timbiquireña, Lopeña y sus alrededores.

ALCANCE

Esta auditoria se realiza de acuerdo a la obligación establecida en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de control interno deberá presentar un informe semestral de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas reclamos y sugerencias y va dirigida a todos los procesos de la Empresa Social Del Estado Occidente.

- ✚ Solicitud de la información a los SIAU de los dos puntos de atención con que cuenta la empresa y al área de calidad.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 4 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

- ✚ Apertura de buzones de acuerdo al procedimiento estandarizado
- ✚ Reuniones con los implicados en las PQRS, posterior de cada apertura del buzón

DOCUMENTACIÓN

Para la elaboración del presente informe, se realizó la revisión de los siguientes documentos

- Informe ejecutivo gestión de peticiones quejas, reclamos y sugerencias de los dos puntos de atención (Timbiqui-López de Micay)
- Actas apertura de buzones
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020
- Actas de reuniones con los implicados en la PQRS
- Respuestas dadas a los usuarios que interpusieron quejas y sugerencias

OFICINAS DE ATENCION AL CIUDADANO

En la E.S.E Occidente existen oficinas de atención al ciudadano en sus dos puntos de atención, las cuales se denominan **Servicio de Información y de Atención al usuario SIAU**. En la actualidad se encuentran funcionando adecuadamente, se evaluó su nivel de cumplimiento con respecto de las obligaciones legales que le asisten, especialmente las previstas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 relacionada con la “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos” y el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 relacionado con los “Deberes de las autoridades en la atención al público”.

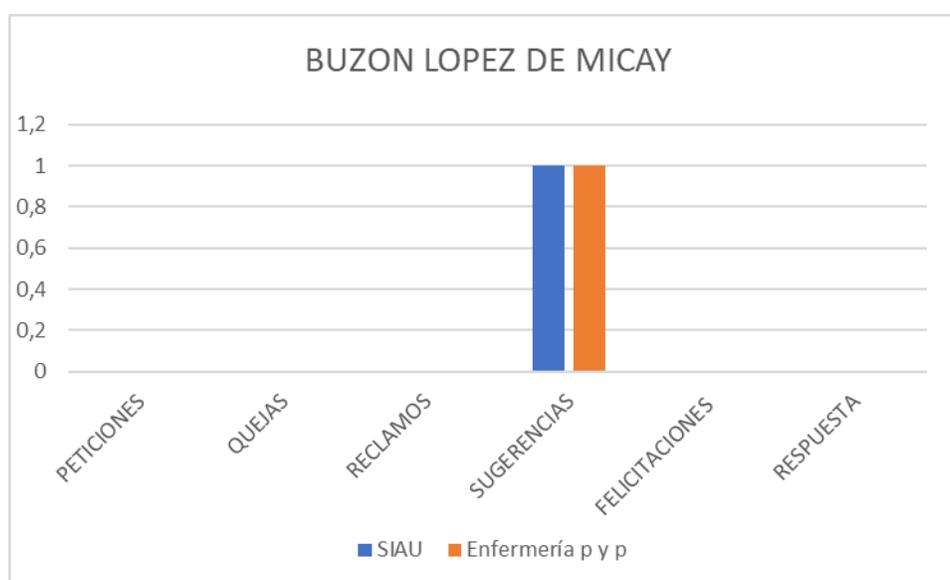
El Servicio de información y Atención al Usuario (SIAU) en los Puntos de Atención de Timbiqui y López de Micay de la E.S.E Occidente, se materializa en una oficina que cuenta con un líder encargado de realizar la atención directa al paciente y su familiar o acompañante en procesos como asignación de citas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, orientación al usuario para acceder a los procesos de la empresa, encuestas de satisfacción, entre otras.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 5 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Cuadro No. 1. Punto de atención LOPEZ DE MICAY – peticiones, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones y respuestas dadas a los usuarios que imponen quejas

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	RESPUESTA
SIAU	0	0	0	1	0	0
Enfermería p y p	0	0	0	1	0	0

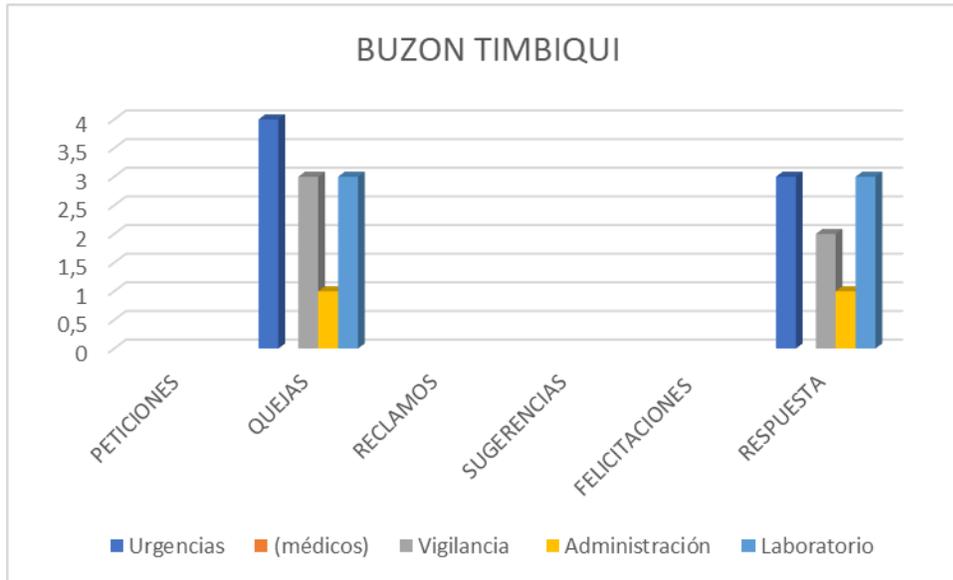


Grafica No. 1. Este grafico podemos apreciar que para el semestre que comprende entre enero y junio del 2020 en el punto de atención López de Micay solo se asentaron dos PQRS en el buzón y fueron 2 sugerencia, 1 para el área de PyP y la otra para el área d SIAU.

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	RESPUESTA
Urgencias (médicos)		4				3
Vigilancia		3				2
Administración		1				1
Laboratorio		3				3

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 6 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

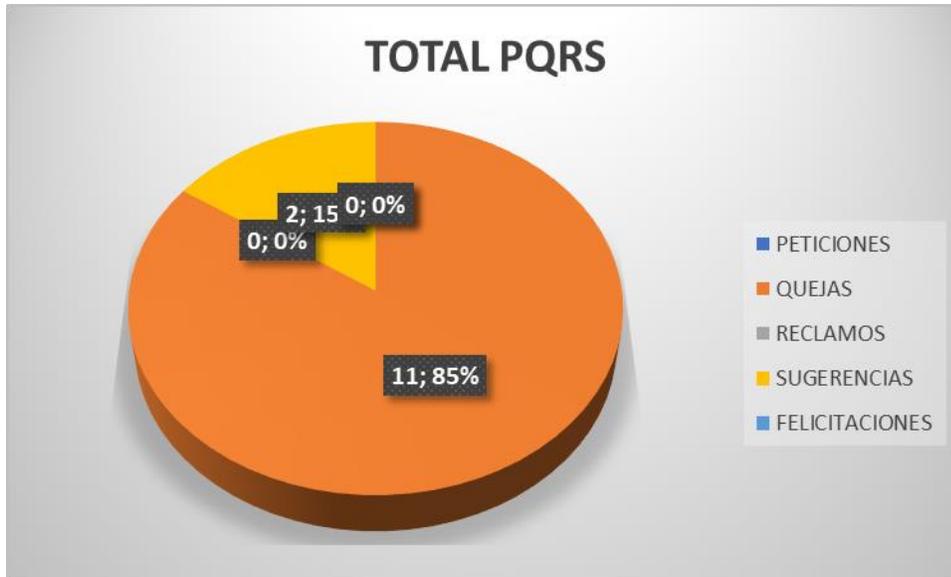
Cuadro No.2 punto de atención TIMBIQUI – peticiones, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones y respuestas dadas a los usuarios que imponen quejas



Grafica No.2. Este grafico nos permite apreciar la participación de cada uno de los procesos que fueron sujeto de PQRS, como se puede evidenciar la única PQRS registrada fue la queja la cual tuvo un total de 11, repartidas en diferentes procesos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 7 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	11	0	2	0



Grafica No. 3. En la respectiva gráfica No. 03, se observan las PQRSF a nivel general presentadas en la E.S.E Occidente durante periodo comprendido entre enero y junio de la vigencia 2020, en donde se observa en grado porcentual la cantidad de PQRS-F de la empresa, de lo cual podemos connotar lo siguiente; el mayor porcentaje lo tienen las quejas con un 70%, seguida de las sugerencias con un 14% a la cual le siguen las peticiones con un 13% y las felicitaciones con un 3%, en esta semestre no hubieron reclamos por parte de los usuarios.

De acuerdo con la información y base de datos generada por la oficina de SIAU de los dos puntos de atención de la empresa, se encuentran registradas durante el primer semestre de esta vigencia un total de,21 QUEJAS, 2 SUGERENCIAS, y un total de 7 respuestas dadas a los usuarios. Al revisar la información se pudo verificar que de las 11 quejas radicadas no se le pudo dar respuesta a 4 de ellas debido a que hubieron 3 anónimas y a 1 de ellas no le dio respuesta la auxiliar de SIAU que se encontraba haciendo el remplazo a las sugerencias no se les dio respuesta por la responsable de SIAU.

Es de resaltar que las quejas presentadas se deben en un mayor número al inconformismo en la prestación del servicio y el trato dado por algunos funcionarios a los usuarios en el momento de la atención, cabe también resaltar que desde la

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 8 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

gerencia y el área de control interno se han venido realizando acciones para que los funcionarios brinden un trato amable y respetuoso al usuario y su familia y para que el área administrativa brinde todas las garantías para la prestación del servicio. Respeto a la dignidad de las personas que ingresan a la E.S.E para ser atendidos, también se socializo desde el área de control interno a todos los funcionarios el código de integridad de la empresa y la importancia de que cumpla lo establecido en el. Se le recomendó a la profesional de talento humano realizar la socialización del código de integridad de manera periódica y a cada uno de los funcionarios que ingrese a la empresa.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION

La ESE Occidente dispone de diferentes canales de comunicación tales como. Buzón de sugerencias, página web, teléfonos institucionales, correos institucionales página de Facebook, carteleras institucionales y personal de SIAU en sus dos puntos de atención, para que la ciudadanía interponga las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por las diferentes circunstancias que se presenten cada día. De conformidad con la información registrada y generada en la oficina del Sistema de Información y Atención al usuario SIAU, se observó que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos fue por escrito en los buzones y de manera verbal a los líderes de SIAU.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda de forma de nuevo como se hizo en el informe anterior documentar el procedimiento para la recepción y trámite de las P.Q.R.S-F, estableciendo su objetivo, alcance y actividades a desarrollar. Tal y como lo indica la normatividad vigente.
2. Continuar publicando de manera oportuna los informes de seguimiento a las PQRSF, como compromiso con la transparencia y acceso a la información pública.
3. Establecer estrategias para facilitar el acceso y uso de las tecnologías a los usuarios como un compromiso con la participación ciudadana.
4. cumplir con cada una de las actividades inscritas en el plan de acción de la política de participación en salud de la E.S.E. Occidente.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 9 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

5. Se recomienda expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la Empresa especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, como lo menciona el numeral 7 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.

6. Evaluar la funcionalidad de la pagina Web de la empresa. Que en ella se cree el espacio donde los usuarios pueden colocar sus PQRS.

7. Socializar las quejas en el comité de integridad hospitalaria con el fin de que los líderes de procesos se involucren en esta actividad y en la toma de acciones de mejora.

8. Se requiere documentar el protocolo de atención preferencial y socializarlo a lof funcionarios y usuarios, también debe ser publicado en pagina web institucional.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Es necesario crear un espacio en la página Web donde los ciudadanos pueden presentar sus quejas, sugerencias, y denuncias de los actos de corrupción de los que tengan conocimiento, así mismo manifestar sugerencias que permitan mejorar la prestación de los servicios a los usuarios, de la misma manera se recomienda crear un Link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias el cual sea de fácil acceso.

Documentar el procedimiento de PQRS y adoptarlo bajo acto administrativo, ya que este garantiza un mejor servicio en la atención de P.Q.R.S. a los usuarios, al convertirse en un procedimiento interno seguro y mucho más eficiente a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de la información.

Establecer un chat virtual y un horario de atención para el mismo, esto con el propósito de resolver dudas e inquietudes de los usuarios que no puedan desplazarse hasta los puntos de atención, ya que contamos con una población bastante dispersa y en la comunicación que utilizan estas comunidades es por medio de WhatsApp.

Socializar el protocolo de atención preferente a los funcionarios y usuarios.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 01	
		Página 10 de 10	
		Fecha de elaboración:	02/07/2020

Socializar las quejas en el comité de integridad hospitalaria con el fin de que los líderes de procesos se involucren en esta actividad y en la toma de acciones de mejora.

Instalar una línea telefónica en los puntos de SIAU

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento y análisis al tratamiento de las peticiones se realizó utilizando como insumo la información entregada por la oficina del SIAU de los dos puntos de atención que tiene la empresa, en medio escrito (Word y Excel), así como también, se realizó verificación de varias comunicaciones en donde se pudo verificar el tiempo de respuesta de cada una de estas, se revisaron las actas de apertura de los buzones, la página web de la empresa.

El sistema de información de la E.S.E Occidente a través de la mejora continua ha fortalecido gradualmente la recepción, trámite y respuesta oportuna a la comunidad, dando cumplimiento de esta forma a la Ley 1474 de 2011 en lo que respecta a la atención al usuario.

La empresa cuenta con diferentes medios a través de los cuales los usuarios pueden radicar sus PQRS.

Se cuenta con la disposición y colaboración de los encargados de los puntos de SIAU para dar respuesta a los requerimientos de manera oportuna y de la misma forma entregar la información requerida para la realización de los informes de seguimiento a las PQRSF.



ELIANA GARCIA AMU

ELIANA GARCIA AMU
 Contratista apoyo control interno
 Empresa Social Del Estado Occidente
Email.controlinterno.eseoccidente@hotmail.com