

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 1 de 9	
		Fecha de elaboración:	08/01/2020

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PRIMER SEMESTRE DEL 2020

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
OCCIDENTE**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
ENERO 2021**

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 2 de 9	
		Fecha de elaboración:	08/01/2020

INTRODUCCION

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 Timbiquí – López de Micay

Esta herramienta gerencial permite un control y mejoramiento continuo, dado que conoce y se informa sobre las expresiones y manifestaciones de los actores internos y externos en el accionar diario de la empresa, a partir del cual permite resolver las inconformidades y potenciar las fortalezas en la búsqueda un alto índice de calidad y satisfacción

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 1	
		Página 3 de 9	
		Fecha de elaboración:	08/01/2020

- **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.

METODOLOGIA

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

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 4 de 9	
		Fecha de elaboración:	08/01/2020

- ✚ 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 (Timbiquí-López de Micay)
- Actas apertura de buzones
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019
- 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 Timbiquí 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 1	
		Página 5 de 9	
		Fecha de elaboración:	08/01/2020

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS POR PROCESO

El seguimiento al proceso de apoyo al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), da recepción y respuesta a los derechos de petición, a las sugerencias, quejas y reclamos, ajustado al marco legal, pretende plantear recomendaciones que permitan mejorar permanentemente la atención y la comunicación con nuestros usuarios y sus familias.

La Oficina de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones, las actas de apertura de buzón, el informe trimestral de la oficina de SIAU, las encuestas de satisfacción global el usuario.

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
citas		1		1		0
Administración		1		1		0

Cuadro No. 1. Este grafico nos permite apreciar que en las aperturas del buzón de sugerencias del segundo semestre en el punto de atención López de Micay solo se radicaron 2 sugerencias, no hubo quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones.

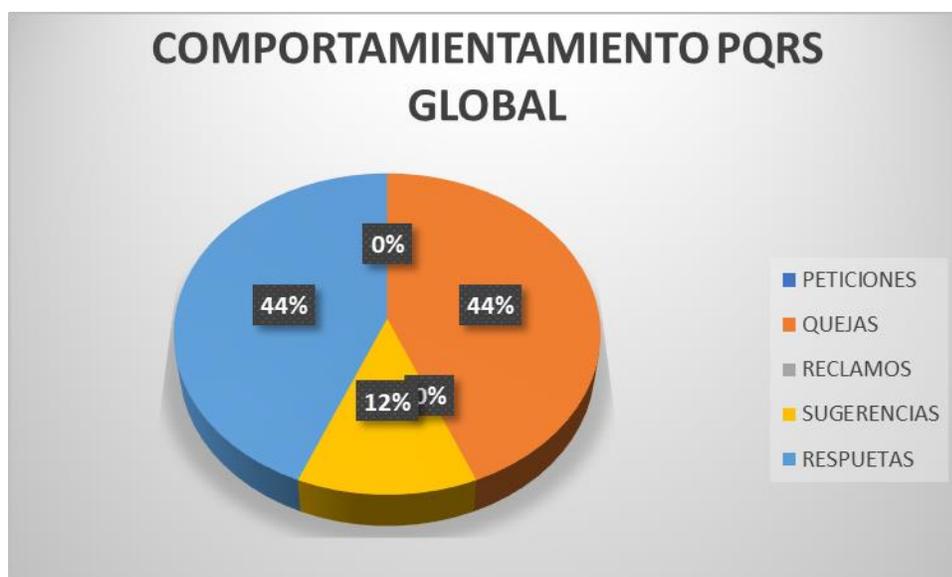
Cuadro No.2 punto de atención TIMBIQUI – peticiones, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones y respuestas dadas a los usuarios que imponen quejas

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	RESPUESTA
Hospitalización		1				1
Urgencias		2				2
farmacia		2				2
Laboratorio		1				1
Enfermería p y p		1				1

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 6 de 9	
		Fecha de elaboración:	08/01/2020

Cuadro No.2. Este cuadro nos permite apreciar la participación de cada uno de los procesos que fueron sujeto de quejas, en las aperturas de buzón de sugerencia de este semestre, en el punto de atención Timbiqui no se encontraron, peticiones, reclamos, sugerencias ni felicitaciones.

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	7	0	2	0



Grafica No. 1. En la respectiva gráfica No. 1, se observan las PQRSF a nivel general presentadas en la E.S.E Occidente durante periodo comprendido entre julio y diciembre 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 44%, seguida de las sugerencias con un 12% no se presentaron peticiones ni reclamos para este semestre y a todas las quejas se les dio respuesta

Es preocupante que las quejas presentadas en los dos periodos evaluados 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 gerencia y el área talento humano, control interno y calidad se han venido realizando acciones para que los funcionarios brinden un trato humanizado al usuario y su familia. En la vigencia 2020 se incorporaron en las capacitaciones realizadas por la coordinadora médica y los líderes de SIAU, temas como política de

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 7 de 9	
		Fecha de elaboración:	08/01/2020

humanización institucional, derechos y deberes de los usuarios y sensibilización en la importancia del respeto y la dignidad de las personas que ingresan a la E.S.E para ser atendidos. Desde el área de talento humano se implementó la socialización mensual de un valor el cual debe ser expuesto ante los compañeros de manera didáctica por la dependencia a quien le corresponda.

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 cuenta de Facebook y personal de SIAU capacitado en cada uno de 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; más sin embargo los usuarios no utilizan estos canales a excepción del buzón de sugerencias y al talento humano de los SIAU. De conformidad con la información registrada y generada en la oficina del Sistema de Información y Atención al usuario.

RECOMENDACIONES

Para subsanar las quejas reiterativas sobre mala actitud, mal servicio, trato discriminatorio o grotesco por parte de personal médico, asistencial, administrativo o de servicio, se sugiere llevar registro y control sobre el seguimiento por parte del Servicio de Información y Atención al usuario (SIAU) con el apoyo de coordinación administrativa y coordinación de calidad. De persistir, reportar estos casos a Control Interno para el trámite correspondiente.

Tomando como referencia la normatividad, debe documentarse el procedimiento para la recepción y trámite de las P.Q.R.S-F, estableciendo su objetivo, alcance y actividades a desarrollar.

Se recomienda que SIAU capacite a los usuarios acerca del portafolio de servicios de la E.S.E. OCCIDENTE, los derechos y deberes, horarios de atención

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 8 de 9	
		Fecha de elaboración:	08/01/2020

Se recomienda Promover desde todas las áreas la página web institucional con el fin de que sea utilizada con mayor frecuencia por parte de los clientes internos y externos

Establecer estrategias para facilitar el acceso y uso de las tecnologías a los usuarios como un compromiso con la participación ciudadana.

Trabajar en equipo para atender los requerimientos de los usuarios, garantizando de esta manera la oportunidad, efectividad y satisfacción en la comunidad.

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.

Evaluar la funcionalidad de la pagina Web de la empresa, de tal manera que se puedan imponer PQRSF por este medio.

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.

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.

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

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.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 9 de 9	
		Fecha de elaboración:	08/01/2020

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