

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 1 de 8	
		Fecha de elaboración:	08/01/2022

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

PRIMER SEMESTRE DEL 2022

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
OCCIDENTE**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
ENERO 2022**

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 2 de 8	
		Fecha de elaboración:	08/01/2022

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 2022 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

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 8	
		Fecha de elaboración:	08/01/2022

- **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 8	
		Fecha de elaboración:	08/01/2022

- ✚ 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
- 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 1	
		Página 5 de 8	
	Fecha de elaboración:	08/01/2022	

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 dejan sus quejas en el primer semestre de 2022 del 2 de enero al 30 de junio

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	RESPUESTAS
Urgencias					3	3
administrativa				2		2
Facturación	3					3
Médicos		2				2

Cuadro No. 1. Este gráfico nos permite apreciar que en las aperturas del buzón de sugerencias del primer semestre en el punto de atención López de Micay se radicaron 2 felicitaciones, 1 sugerencia, 1 petición y 1 queja.

Felicitaciones: se refiere a las enfermeras del servicio de consulta externa por su amabilidad y buena atención a los pacientes, a 2 médicos que atienden con amabilidad a los usuarios y respetan a los usuarios de la institución, manifestación de parte de una usuaria asistente al programa de planificación familiar quien refiere que la auxiliar de enfermería es una excelente trabajadora y trata muy bien en el momento de la atención

Sugerencias: los usuarios de planificación de la EPS Asmet Salud manifiestan que tienen mucho tiempo asistiendo a la institución y cuando van a reclamar a la farmacia no hay ningún método anticonceptivo, además manifiestan que tampoco la ESE de Occidente con implantes para realizar el cambio.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 6 de 8	
		Fecha de elaboración:	08/01/2022

La queja de Asmet Salud como no es competencia de la ESE se deja en el acta y se le deja copia al gestor de la misma.

Facturación: demora en la atención para facturar

Administrativas: cuando se saca una cita a una hora debe ser atendido a la hora asignada y no ponerlos a esperar hasta que a ellos quieran atenderlos.

Cuadro No.2 punto de atención TIMBIQUI – peticiones, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones y respuestas dadas a los usuarios que dejan sus quejas en el primer semestre de 2022 del 2 de enero al 30 de junio

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	RESPUESTAS
Laboratorio		1				1
portería		1				1
Médicos Urgencia		2				2
Auxiliar de enfermería		1				1
administrativa		1				1
Facturación		1				1

Cuadro No. 2. Este grafico nos permite apreciar que en las aperturas del buzón de sugerencias del primer semestre en el punto de atención López de Micay se radicaron 7 quejas, no se encontraron, peticiones, reclamos, sugerencias ni felicitaciones.

LABORATORIO: se presenta queja por mala atención y demora en el servicio.

PORTERÍA: Se presenta queja por mala atención y mal trato, vulneración de derechos.

MÉDICOS URGENCIAS: Se presente queja por Mal trato a los pacientes

AUXILIAR DE ENFERMERÍA: Se presenta queja por falta de Humanización y falta de orientación al usuario

ADMINISTRATIVA: Se presenta queja por Falta de insumo en la farmacia

FACTURACIÓN: Se presenta queja por Falta de tolerancia y paciencia con los usuarios

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE	CONTROL INTERNO	
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	Versión 1	
		Página 7 de 8	
		Fecha de elaboración:	08/01/2022



Grafica. En la anterior gráfica, se observan las PQRSF a nivel general presentadas en la E.S.E Occidente durante periodo comprendido entre enero y junio de la vigencia 2022, 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 53%, seguida de las felicitaciones con un 18%, continúan las peticiones con un 17%, le siguen las sugerencias con un 12% no se presentaron reclamos en este primer semestre 2022 y a todas las PQRSF se les dio respuesta.



OMAR NELDER ARBOLEDA RIASCOS
 Jefe de Control interno
 Empresa Social del Estado Occidente
 Email: controlinterno@eseoccidente.gov.co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
OCCIDENTE

CONTROL INTERNO

Versión 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
PQRS (PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES)**

Página 8 de 8

Fecha de
elaboración:

08/01/2022