



**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

**E.S.E. MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

**SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

(EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011)

PRIMER SEMESTRE 2020

PITALITO, JULIO DE 2020



CONTROL INTERNO
controlinterno@esmanuelcastrotovar.com





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**
Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“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 entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”* así mismo la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*

así mismo la Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

La Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* en su artículo 11 numeral h, indica que: *“Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;”*.

La E.S.E. Manuel Castro Tovar del Municipio de Pitalito realiza el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos o grupo de ciudadanos con el fin de verificar su oportunidad, materialidad, congruencia y veracidad para lo cual se apoya en los registros de la de la oficina de SIAU utilizando los buzones de sugerencias instalados en cada Sede con sus respectivos formatos de sugerencias o por medio de la página web <http://esmanuelcastrotovar.gov.co/>, la cual se encuentra debidamente habilitada para todos los usuarios, para que desde ahí radiquen sus PQRSD, para que la Entidad en mención oportunamente le dé su respuesta, todo lo anterior en aras de ir buscando y determinar las posibles debilidades y fortalezas para ser llevadas a la alta dirección en busca del mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las Instituciones Públicas.



CONTROL INTERNO
controlinterno@esmanuelcastrotovar.com





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

OBJETIVO

Garantizar la efectividad del ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución y facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan mediante la promoción específica de la participación ciudadana, optimizando el procedimiento de atención a las PQRSD, a su vez legalmente dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente: “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 entidad.

ALCANCE

El seguimiento se realiza a las PQRSD radicadas durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero y 30 de junio de 2020, con base en la información suministrada por la Oficina de servicio de información y atención al Usuario “SIAU” quien recepciona dicha información y también por la información suministrada por la oficina de la Secretaría de Gerencia que maneja la E.S.E. Manuel Castro Tovar del Municipio de Pitalito, encargada de recepcionar la documentación referente a derechos de petición.



CONTROL INTERNO

controlinterno@esmanuelcastrotovar.com





METODOLOGÍA

la E.S.E. Manuel Castro Tovar del Municipio de Pitalito cuenta con tres canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias sobre temas que son competencia de la entidad; estipulado mediante el sistema de atención al ciudadano creado y aprobado por el Comité Administrativo y adoptado mediante Resolución 29 del primero (01) de febrero de 2017.

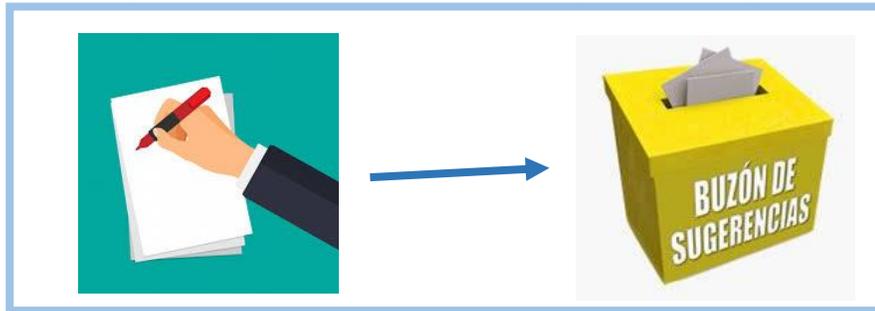
Canal Virtual: la E.S.E. Manuel Castro Tovar del Municipio de Pitalito ha dispuesto de un link en su página web <http://esemanuelcastrotovar.gov.co/> para la radicación, a través del cual se pueden formular las PQRSDf, al igual que el ciudadano puede radicar los DERECHOS DE PETICIÓN a través del correo electrónico gerencia@esemanuelcastrotovar.com.

The screenshot shows the website's navigation bar with 'INICIO' and 'CORREO CORPORATIVO' links. The main menu includes 'INSTITUCIONAL', 'SERVICIOS', 'TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN', 'USUARIOS', 'COMUNICACIONES', and 'CONTACTO'. The 'USUARIOS' menu is expanded to show 'Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf)'. Below this, a message states: 'Señor usuario diligencie su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, y/o Felicitación. Su opinión es muy importante para poder brindarle un excelente servicio y contribuir al mejoramiento continuo de nuestra institución. Su solicitud tendrá respuesta en 15 días hábiles.' A horizontal menu contains the following options: 'Petición', 'Queja', 'Reclamo', 'Sugerencia', 'Denuncia', and 'Felicitación'. The 'Petición' and 'Reclamo' options are circled in red, and red arrows point from the text above to each of these options. Below the menu, a definition of a respectful request is provided. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the time 9:51 a.m. on 22/07/2020 and a 'Desconectado' status indicator.





Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos para los derechos de petición y para PQRSDf, mediante el formato modelo estándar impreso y a disponibilidad del usuario en cada sede de la E.S.E. Municipal Manuel Castro Tovar, para ser diligenciado y depositado a través en el buzón de sugerencias respectivo.



Canal Presencial: Se puede acceder en el contacto directo con el personal de la oficina del sistema de información y atención al usuario “SIAU”, con el fin de brindar información para orientar de cómo pueden radicar sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y a su vez el termino de tiempo de contestación, también con los funcionarios competentes de la secretaría de la Gerencia para radicar los respectivos Derechos de Petición que van directamente a la oficina de la Gerencia.

A continuación, se relacionan los canales de atención con su especificación del servicio a prestar su horario de atención y dirección:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
VIRTUAL	VIRTUAL	www.esmanuelcastrotovar.gov.co/pqr sdf/	La página Web, se encuentra activa las 24 horas.	Por este canal el ciudadano puede formular o radicar sus, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia y Felicitación. PQRSDf
PRESENCIAL	ESCRITO Y PRESENCIAL	Sede Principal Cra. 14A No. 9A-65 Barrio Cálamo – Pitalito- Huila	Días hábiles lunes a jueves De 7:00 de la mañana - hasta las 12:00 del medio día y de 2:00 de la tarde a 6:00 de la tarde.	Se presta atención presencial en cada una de las sedes, A través de este servicio el ciudadano puede radicar sus trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia y Felicitación. PQRSDf, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas y contestadas en el tiempo legalmente establecido y así poder satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios.
		Sede Panorama Calle 9 No. 1-15 Sur Barrio Solarte, Pitalito -Huila	El día viernes De 7:00 de la mañana - hasta las 12:00 del medio día y de 2:00 de la tarde a 5:00 de la tarde.	
		Sede Paraíso Carrera 11 Este No. 1A – 03 Barrio Paraíso, Pitalito- Huila	Días hábiles lunes a jueves De 7:00 de la mañana - hasta las 12:00 del medio día y de 1:00 de la tarde a 5:00 de la tarde.	
		Sede Bruselas Carrera 3 No. 10-06 Corregimiento de Bruselas, Pitalito	El día viernes De 7:00 de la mañana - hasta las 12:00 del medio día y de 1:00 de la tarde a 4:00 de la	





EVALUACIÓN

De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, corresponde a la oficina de control interno de la E.S.E. Municipal Manuel Castro Tovar, rendir semestralmente un informe sobre el resultado del seguimiento y vigilancia realizado a la atención que se presta a las quejas, sugerencias y reclamos.

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría como la observación, revisión selectiva, indagación, comprobación.

Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRSDF.

En la E.S.E. Manuel Castro Tovar se encuentran establecidos, como mecanismos para la recepción de los PQRSDF, los buzones de PQRSDF ubicados en la totalidad de sedes y centros de salud de la entidad, recepción presencial y formulario virtual en la página web de la empresa.

Seguimiento a los términos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015 en su artículo 14, la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

- Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

**CONSOLIDADO DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF) ESE MANUEL CASTRO TOVAR
ENERO A JUNIO 2020**

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL DE PQRSF 1 TRIM	%
PETICIONES	4	2	4	10	42
QUEJAS	0	3	0	3	12
RECLAMOS	2	3	0	5	21
SUGERENCIAS	0	1	0	1	4
FELICITACIONES	4	1	0	5	21
TOTAL MENSUAL	10	10	4	24	100%

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DE PQRSF 2 TRIM	%
PETICIONES	10	6	0	16	16
QUEJAS	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
TOTAL MENSUAL	10	6	0	16	100%



CONTROL INTERNO

controlinterno@esmanuelcastrotovar.com





**SEGUIMIENTO A LAS OPORTUNAS RESPUESTAS REFERENTE A LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF)
ENERO A JUNIO 2020**

La información suministrada por el Sistema de Información y Atención al Usuario “SIAU”, presenta de manera detallada los registros de PQRSF dirigidos a la ESE de forma mensual evidenciándose que en lo que corresponde a:

1. En el mes de enero de 2020 se recibieron (6) PQRSDF y tuvieron un promedio de respuesta de 6 días.

Peticiones	---
Quejas	---
Reclamos	2
Sugerencias	---
Felicitaciones	4

2. En el mes de febrero de 2020 se recibieron (8) PQRSDF y tuvieron un promedio de respuesta de 7 días.

Peticiones	---
Quejas	3
Reclamos	3
Sugerencias	1
Felicitaciones	1

En los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020, NO hubo recepción de solicitudes en lo referente a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, Según el reporte de la oficina de SIAU

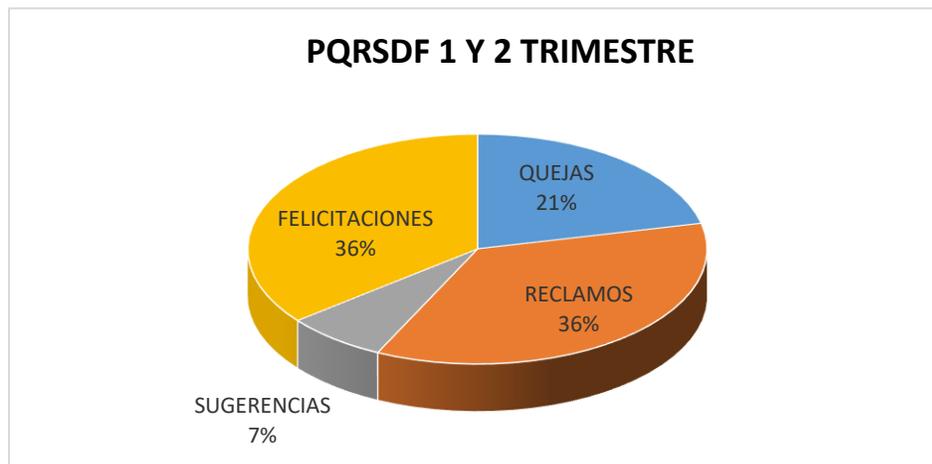




Por lo anterior, se resalta que la E.S.E. Manuel Castro Tovar, en articulación con la líder del área de SIAU y teniendo en cuenta los términos legales de contestación consagrados en la Ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones", la entidad está siendo más que eficaz y eficiente en la contestación de las PQRSDf, por el promedio estadístico que arroja el consolidado del primer semestre de 2020.

Dentro de las PQRSDf dirigidas por los usuarios en los meses de enero a junio de 2020 el porcentaje discriminado se manifiesta así:

Quejas 21%
Reclamos 36%
Sugerencias 7%
Felicitaciones 36%
TOTAL_____ 100%



RESULTADOS DE LA MEDICION PQRSF 2020 ENERO A JUNIO 2020					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
6	8	0	0	0	0

PRIMER TRIMESTRE					
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL DE PQRSF 1 TRIM	%
QUEJAS	0	3	0	3	21%
RECLAMOS	2	3	0	5	36%
SUGERENCIAS	0	1	0	1	7%
FELICITACIONES	4	1	0	5	36%
TOTAL MENSUAL	6	8	0	14	100%



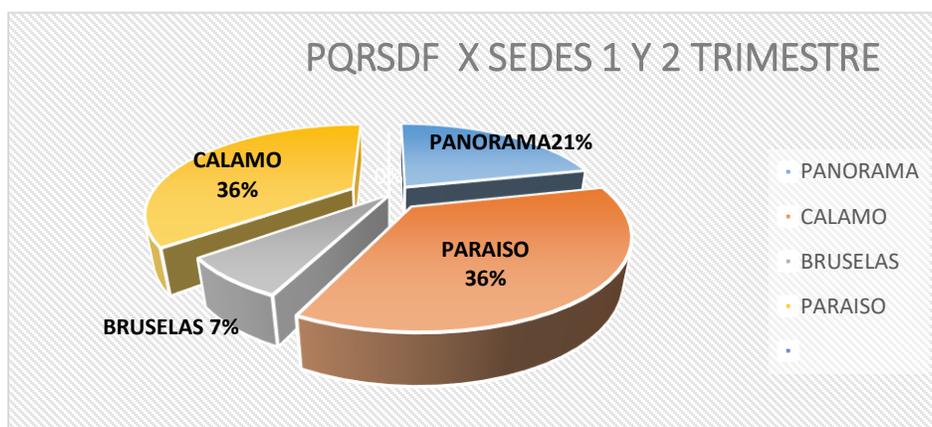
SEGUNDO TRIMESTRE					
MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DE PQRSF 2 TRIM	%
QUEJAS	0	0	0	0	0%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0%
TOTAL MENSUAL	0	0	0	0	100%

Según el escalafón del porcentaje %, la sede con mayor registro de PQRSDF es:

Paraíso con el 36% y Cálamo 36%

Panorama con el 21% y

Bruselas 7%.



LAS CAUSAS PRINCIPALES SON:

- accesibilidad: relacionado con servicio call center, no contestan o la línea está ocupada y por remplazos 5 minutos antes de las citas asignadas. (reclamos)
- calidez en atención: satisfacción en atención por personal misional (médicos, auxiliares de enfermería) y administrativo (SIAU sede panorama y paraíso) (felicitaciones)
- calidad en la atención: insatisfacción en la atención por el personal médico y administrativo (facturación). (quejas)





DERECHOS DE PETICION.

La Secretaria de Gerencia, encargada de la Gestión Documental, realiza el consolidado de los Derechos de Petición que son dirigidos a la E.S.E. MANUEL CASTRO TOVAR; a continuación, se relacionan los recibidos durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020.

E.S.E. MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR Calidez y Calidad para Todos NIT. 813.005.295-8		ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR		GESTION DOCUMENTAL		
RELACION DERECHOS DE PETICION PRIMER SEMESTRE 2020						
No.	FECHA RECIBIDO	OFICINA ORIGEN - O REMITENTE	ASUNTO	DEPENDENCIA A DONDE SE REMITE	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA
1	17/12/2019	PERSONERIA MUNICIPAL/MARIA EUGENIA HERRERA GUTIERREZ	SOLICITUD DE ACCIONES A PETICION DE HABITANTES DEL CORREGIMIENTO LA LAGUNA	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	2/01/2020
2	19/12/2019	ASOCIACION SURCOLOMBIANA DE COMERCIALIZACION DECARNES Y DERIVADOS ASURCAR	SOLICITUD DE CELEBRACION DE CONTRATO	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	13/01/2020
3	10/01/2020	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	SOLICITUD DE INFORMACION SINISTRO 560-88-2019-30002	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	15/01/2020
4	7/01/2020	LUDVIA VANEGASMURCIA - PRESIDENTE ANTHOC	INFORME SOBRE SALARIOS CANCELADOS A LOS EMPLEADOS - DOTACION ENTREGADA AL PERSONAL - CRONOGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL EJECUTADO VIGENCIA 2019 - CRONOGRAMA BIENESTAR SOCIAL VIGENCIA 2020 - FECHA PAGO PRIMA DE NAVIDAD PERSONAL DE PLANTA	TALENTO HUMANO - TESORERIA	LEIDY DIANA BARRRERA - RUBIELA ROJAS PERDOMO	9/01/2020
5	22/01/2020	LUZ YENNY SUAZA ORTIZ	SOLICITUD COPIA DE CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS CORRESPONDIENTES A LOS AÑOS 2011 A 2019	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	4/02/2020
7	2/03/2020	CLAUDIA ELENA RUIZ JARAMILLO SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	SOLICITUD INFORME DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCION DE RECURSOS RESOLUCION 3457 DE 2017, RESOLUCION 2295 Y 3374 DE 2019	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	3/03/2020
8	9/03/2020	ALICIA JIMENEZ JIMENEZ	SOLICITUD DE PLAZO PARA PARA RETIRO DE CASETA EL PUESTO DE SALUD DE LA SEDE CHARGUAYACO	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	24/03/2020
9	11/03/2020	MEDIMAS EPS	RESPUESTA SOLICITUD CALIFICACION DE ORIGEN RADICADOS G-2019-255295, G-2019-255707, PQR-MEDICON-593876 ELSA MARIA ROJAS CICERI	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	3/04/2020
10	17/03/2020	DIANA SOFIA GOMEZ PARRA	DERECHO DE PETICION PARA ACCION DE REINTEGRO	GREMIO ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO Y JURIDICO	R.LEGAL GREADAS Y DR. JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	24/03/2020
11	27/03/2020	HERNANDO REYES LISCANO PERSONERO MUNICIPAL	SOLICITUD DE INFORMACION OFICIO CIRUCULAR 0028 EMANADA DE LA PROCURADURIA PROVINCIAL DE GARZON	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	27/03/2020
12	30/03/2020	HERNANDO REYES LISCANO PERSONERO MUNICIPAL	SOLICITUD DE INFORMACION CIRUCULAR 31 DEL 30 DE MARZO DE 2020	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	2/04/2020
13	1/04/2020	PROCURADURIA PROVINCIAL DE GARZON	RESPUESTA A OFICIO CIRCULAR 36 DEL 1 DE ABRIL DE 2020	JURIDICO - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ - YENNY ANDREA CASTRO BRAVO	3/04/2020
14	3/04/2020	ASOCIACION SURCOLOMBIANA DE COMERCIALIZACION DECARNES Y DERIVADOS ASURCAR	SOLICITUD DE APOYO FRENTE A EMERGENCIA SANITARIA	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	3/04/2020
15	22/04/2020	LUDVIA VANEGASMURCIA - PRESIDENTE ANTHOC	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR - INFORMACION SOBRE LOS ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL PARA EL PERSONAL DE SALUD Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	CONTRATACION Y SEGURIDAD Y SALUD EN TRABAJO	WILDEN ROJAS CABRERA Y YENNY ANDREA CASTRO BRAVO	24/04/2020





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**

Calidez y Calidad para Todos

NIT. 813.005.295-8

16	8/04/2020	LUIS MIGUEL LOSADA POLANCO DIRECTOR ADMINISTRATIVO COMFAMILIAR	EJECUCION RECURSOS DEL CONTRATO C-41-025-2018-003 POR PANDEMIA DEL COVID -19	JURIDICO Y ASESORA DE CALIDAD	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ Y PAOLA ANDREA GARCIA	13/04/2020
17	14/04/2020	AMAURY LUJA FLOREZ REINO CONTRALOR DEPARTAMENTAL	INFORME DE CONTRATOS REALIZADOS CON OCASIÓN DEL COVID-19	JURIDICO Y CONTRATACION	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ Y WILDEN ROJAS CABRERA	17/04/2020
18	15/04/2020	LUIS EDUARDO GALVIS QUINTERO PROFESIONAL ESPECIALIZADO SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	CONCEPTO TECNICO OFICIO CON RADICADO 2020CS014417-1	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	23/04/2020
19	21/04/2020	MAGALY TRUJILLO CASTRILLON SENA	VINCULACION CON EL SENA A TRAVES DE CONTRATO DE APRENDIZAJE S JOVENES	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	7/05/2020
20	24/04/2020	DILIA JARAMILLO MOLINA JUEZ SEGUNDA PENAL MUNICIPAL	ACCION TUTELA DE NOHORA TATIANA CANACHO SILVA CONTRA EPS SANTAS	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	27/04/2020
21	29/04/2020	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	SOLICITUD PARA DAR RESPUESTA A CIRCULAR CON RADICADO N 2020CS0114342	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y OFICINA DE CONTABILIDAD	MARIA ELVIRA YAGUE HURTADO Y DAGO HERNAN BELTRAN PUNTES	30/04/2020
22	29/04/2020	DIANA SOFIA GOMEZ PARRA	DERECHO DE PETICION DE INERES PARTICULAR	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	20/05/2020
23	30/04/2020	GERARDO IVAN MUÑOZ HERMIDA SALA SEGUNDA DE DECISION TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL HUILA	INFORME ACCION DE TUTELA DIANA SOFIA GOMEZ PARRA	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	5/05/2020
24	7/05/2020	ASEGACAR DEL HUILA SAS	SOLICITUD DE DISMINUCION DE CANON DE ARRENDAMIENTO	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	22/05/2020
25	19/05/2020	JOSE MARIA SANCHEZ TORRES SECRETARIO DE GOBIERNO E INCLUSION SOCIAL	REMISION PETICION DE RADICADO 2020PQR00008017	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	27/05/2020
26	15/05/2020	HERNANDO REYES LISCANO PERSONERO MUNICIPAL	SOLICITUD DE INFORMACION SINIESTRO VEHICULO OXB446	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	26/05/2020

De acuerdo al reporte realizado por el área encargada, se dio respuesta a los Derechos de Petición dentro de los términos de tiempo establecidos en la Ley al 100%, que para el PRIMER SEMESTRE de 2020 corresponde a un total de 26, discriminados así:

En el mes de enero de 2020 se recibieron (4) Peticiones
En el mes de Febrero de 2020 se recibieron (2) Peticiones
En el mes de Marzo de 2020 se recibieron (4) Peticiones
En el mes de Abril de 2020 se recibieron (10) Peticiones
En el mes de Mayo de 2020 se recibieron (6) Peticiones
En el mes de Junio de 2020 se recibieron (0) Peticiones

Y tuvieron un promedio de respuesta de 8 días, y en razón a lo mencionado cabe resaltar que la E.S.E. Manuel Castro Tovar, en articulación con el líder del área jurídica y teniendo en cuenta los términos legales de contestación consagrados en la Ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones", la entidad está siendo más que eficaz y eficiente en la contestación de las PQRSD, por el promedio estadístico que arroja el consolidado del primer semestre de 2020.



CONTROL INTERNO

controlinterno@esmanuelcastrotovar.com





CONCLUSIONES

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones como de los derechos de petición correspondientes al período del 01 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020 Y del período del 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, de acuerdo a la relación enviada por la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, quien consolida y realiza el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, y la Secretaría de Gerencia, la cual está encargada de las funciones de Gestión Documental, evidenciando lo siguiente:

COMPARATIVO 2019 VS 2020									
ENERO A JUNIO 2019					ENERO A JUNIO 2020				
CONCEPTO	ENERO FEB MAR	ABR MAYO JUN	TOTAL	%	CONCEPTO	ENERO FEB MAR	ABR MAYO JUN	TOTAL	%
QUEJAS	3	2	5	15	QUEJAS	0	3	3	21
RECLAMOS	10	13	23	68	RECLAMOS	2	3	5	36
SUGERENCIAS	0	0	0	0	SUGERENCIAS	0	1	1	7
FELICITACIONES	3	3	6	18	FELICITACIONES	4	1	5	36
TOTAL	16	18	34	100	TOTAL	6	8	14	100

En lo concerniente al cumplimiento de las normas en cuanto a las respuestas a los DERECHOS DE PETICIÓN recibidos entre los meses de enero a junio de 2020, el área reporta que dio respuesta al 100% de los derechos de petición, en los términos de ley establecidos, con promedio de tiempo de respuesta de 8 días, que dentro de los términos legales de contestación consagrados en la Ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 "*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*", la entidad está siendo más que eficaz y eficiente en la contestación de las PQRSDP, por el promedio estadístico que arroja el consolidado del primer semestre de 2020.





**E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR**
Calidez y Calidad para Todos
NIT. 813.005.295-8

RECOMENDACIONES

- Que el personal encargado del call center, administre el tiempo asignado para para esta labor y así pueda atender el 100% de las llamadas diarias, con el fin de dar atención inmediata y oportuna al cliente externo, mitigando el porcentaje de reclamos que se presentan a la fecha y así mismo optimizar la satisfacción del mismo.
- Que la líder de humanización realice al menos dos capacitaciones al mes, al personal misional, sobre la buena atención y calidad humana, hacia el cliente externo al momento de la atención médica y relacionadas, con el fin de brindar una atención más calurosa y humana, satisfaciendo la necesidad del mismo y así contribuir a una mejor imagen corporativa de la E.S.E. Manuel Castro Tovar y a su vez mitigar las quejas interpuestas a la fecha.
- De igual manera la recomendación para la Líder de Facturación, para el personal administrativo (facturación).

MARIA ELVIRA YAGUE HURTADO
Jefe Control Interno.

Proyecto: Leidy García Trujillo
Apoyo profesional Control interno.



CONTROL INTERNO
controlinterno@esmanuelcastrotovar.com

