E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR
HUMANIZACION Y SERVICIO
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)

SEGUNDO SEMESTRE 2020

PITALITO, ENERO DE 2021

CONTROL INTERNO
controlinterno@esemanuelcastrotovar.com

ISO 9001
icontec internacional
SC-CER351405
CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

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://esemanuelcastrotovar.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.

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 01 de Julio y 31 de Diciembre 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.

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**.

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.esemanuelcastrotovar.gov.co/pqrsdf/	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 Sede Panorama Calle 9 No. 1-15 Sur Barrio Solarte, Pitalito -Huila 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 dia y de 2:00 de la tarde a 6:00 de la tarde. El día viernes De 7:00 de la mañana - hasta las 12:00 del medio dia y de 2:00 de la tarde a 5:00 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 asi poder satisfacer las diferentes necesidades de los usuarios.
		Sede Bruselas Carrera 3 No. 10-06 Corregimiento de Bruselas, Pitalito	Días hábiles lunes a jueves De 7:00 de la mañana - hasta las 12:00 del medio dia y de 1:00 de la tarde a 5:00 de la tarde. El día viernes De 7:00 de la mañana - hasta las 12:00 del medio dia y de1:00 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
HUMANIZACION Y SERVICIO
NIT. 813.005.295-8

CONSOLIDADO DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF) ESE MANUEL CASTRO TOVAR
JULIO A DICIEMBRE 2020

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL DE PQRSF 3 TRIM	%
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	1	2	3	100
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
TOTAL MENSUAL	**0**	**1**	**2**	**3**	**100%**

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL DE PQRSF 4 TRIM	%
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	2	0	0	2	33
RECLAMOS	1	0	0	1	17
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	1	2	3	50
TOTAL MENSUAL	**3**	**1**	**2**	**6**	**100%**

SEGUIMIENTO A LAS OPORTUNAS RESPUESTAS REFERENTE A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)
JULIO A DICIEMBRE 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 **JULIO** de 2020 NO se recibieron PQRSDF

Peticiones	---
Quejas	---
Reclamos	---
Sugerencias	---
Felicitaciones	---

2. En el mes de **AGOSTO** 2020 se recibieron (1) PQRSDF y tuvieron un promedio de respuesta de 8 días.

Peticiones	---
Quejas	**1**
Reclamos	---
Sugerencias	---
Felicitaciones	---

3. En el mes **SEPTIEMBRE** 2020 se recibieron (2) PQRSDF y tuvieron un promedio de respuesta de 8 días.

Peticiones	---
Quejas	**2**
Reclamos	---
Sugerencias	---
Felicitaciones	---

4. En el mes de **OCTUBRE** 2020 se recibieron (3) PQRSDF y tuvieron un promedio de respuesta de 8 días.

Peticiones	---
Quejas	**2**
Reclamos	**1**
Sugerencias	---
Felicitaciones	---

5. En el mes **NOVIEMBRE** 2020 se recibieron (1) PQRSDF y tuvieron un promedio de respuesta de 8 días.

Peticiones	---
Quejas	---
Reclamos	---
Sugerencias	---
Felicitaciones	**1**

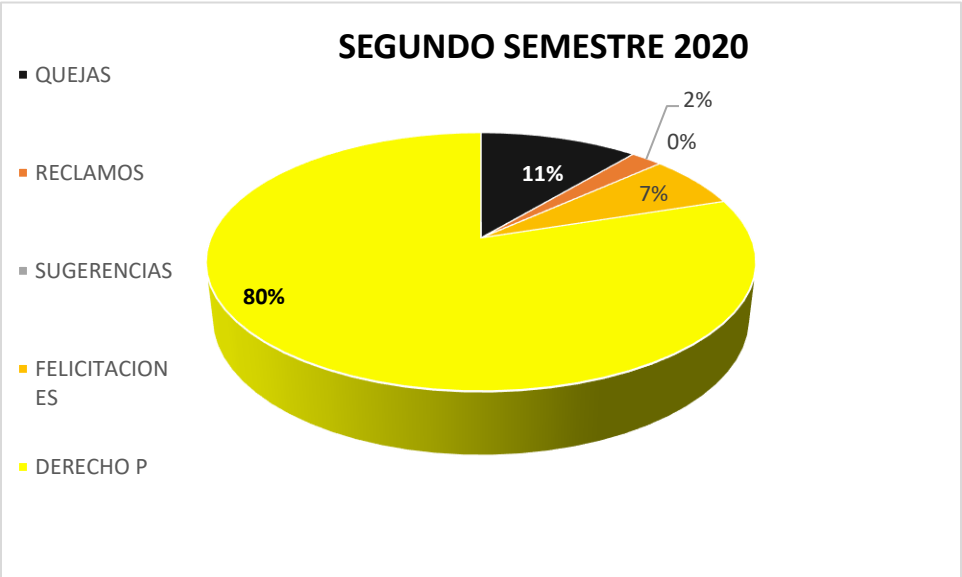
6. En el mes de **DICIEMBRE** 2020 se recibieron (2) PQRSDF y tuvieron un promedio de respuesta de 3 días.

Peticiones	---
Quejas	---
Reclamos	---
Sugerencias	---
Felicitaciones	**2**

Por lo anterior, se resalta que la E.S.E. Manuel Castro Tovar, en articulación con el 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 segundo semestre de 2020.

Dentro de las PQRSDF dirigidas por los usuarios en los meses de julio a diciembre de 2020 el porcentaje discriminado se manifiesta así, Incluyendo Derechos de Petición:

Quejas_____11%
Reclamos_____ 2%
Sugerencias_____0%
Felicitaciones_____7%
Derechos Petición___80%
TOTAL_____ 100%



RESULTADOS DE LA MEDICION PQRSF 2020 ENERO A JUNIO 2020					
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
0	1	2	3	1	2

- Según el escalafón porcentual %, la sede con mayor registro de PQRSDF analizado por el trimestre Julio – Agosto- Septiembre 2020 es:

Cálamo 100%
Panorama 0%
Paraíso 0%
Bruselas 0%.

LAS CAUSAS PRINCIPALES SON:

- calidad en la atención: insatisfacción en la atención prestada por parte del personal asistencial médico en el proceso Ambulatorios. (Quejas 2)
- calidad en la atención: insatisfacción en la atención prestada por parte del personal administrativo en el proceso de SIAU (Quejas 1).

- Según el escalafón porcentual %, la sede con mayor registro de PQRSDF analizado por el trimestre Octubre – Noviembre – Diciembre 2020 es:

Cálamo 83%
Panorama 0%
Paraíso 0%
Bruselas 17%.

LAS CAUSAS PRINCIPALES SON:

- calidez en atención: satisfacción en la atención prestada por parte del personal asistencial administrativo y reconocimiento por la decoración navideña realizada por los funcionarios a la E.S.E. MCT. (felicitaciones 3)

- calidad en la atención: insatisfacción en la atención por el personal asistencial médico (quejas 2) (Reclamos 1)

E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR
HUMANIZACION Y SERVICIO
NIT. 813.005.295-8

CONSOLIDADO ANUAL 2020

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) ESE MANUEL CASTRO TOVAR

A continuación, se consolida la totalidad de las PQRSDF de la vigencia 2020, recibidas y contestadas por parte de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario **SIAU**

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**	**0%**

TERCER TRIMESTRE					
Mes	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**TOTAL, DE PQRSF 3 TRIM**	**%**
QUEJAS	0	1	2	3	100%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0%
DERECHO P	0	0	0	0	0%
TOTAL MENSUAL	0	1	2	3	100%

CUARTO TRIMESTRE					
Mes	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL DE PQRSF 4 TRIM**	**%**
QUEJAS	2	0	0	2	33%
RECLAMOS	1	0	0	1	17%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	1	2	3	50%
DERECHO P	0	0	0	0	0%
TOTAL MENSUAL	3	1	2	6	100%

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 Julio de 2020 y el 31 de Diciembre de 2020.

No.	FECHA RECIBIDO	OFICINA ORIGEN - O REMITENTE	ASUNTO	DEPENDENCIA A DONDE SE REMITE	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA
1	1/07/2020	ASOCIACION DE USUARIOS ESE MANUEL CASTRO TOVAR	INFORME VISITA SEDE CALAMO DE LA ESE MANUEL CASTRO TOVAR	SIAU-JURIDICO-SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA-SUBDIRECCION CIENTIFICA	SUBDIRECTORA CIENTIFICA	22/07/2020
2	7/07/2020	ASOCIACION SURCOLOMBIANA DE COMERCIALIZACION DECARNES Y DERIVADOS ASURCAR	SOLICITUD DE CONSIDERACION A LA CONTESTACION CONSECUTIVOS ES-PE01-E0616 Y ES-PE01-E0762 Y ES-PE01-E0763 DEL 03 DE JULIO DE 2020	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	29/07/2020
3	10/07/2020	YINA PAOLA ROJAS TORO	SOLICITUD CONTRATOS	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	22/07/2020
4	13/07/2020	CORPORACION CAMINAR HACIA EL FUTURO	SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO EN SALUD MENTAL	SUBDIRECCION CIENTIFICA	LINA CRISTINA BRAVO MUÑOZ	24/07/2020
5	17/07/2020	HERNANDO REYES LISCANO PERSONERO MUNICIPAL	REQUERIMIENTO ATENCION PREFERENCIAL ADULTO MAYOR	JURIDICO - SUBDIRECCION CIENTIFICA- SIAU	LINA CRISTINA BRAVO MUÑOZ	22/07/2020
6	21/07/2020	INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL GUACACALLO	SOLICITUD INTEVENCION EN CASO DE IDEACION SUICIDA	SUBDIRECCION CIENTIFICA	LINA CRISTINA BRAVO MUÑOZ	24/07/2020
7	3/08/2020	ANA CENED BURBANO ÑAÑEZ	SOLICITUD DE CONTRATOS	JURIDICO-CONTRATACION	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	19/08/2020
8	3/08/2020	AMANDA SALAMANCA MUÑOZ	SOLICITUD DE CONTRATOS	JURIDICO-CONTRATACION	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	19/08/2020
9	3/08/2020	LUZ YANNY SUAZA ORTIZ	SOLICITUD DE CONTRATOS	JURIDICO-CONTRATACION	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	19/08/2020
10	3/08/2020	DOLIS ROMERO VASQUEZ	SOLICITUD DE CONTRATOS	JURIDICO-CONTRATACION	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	19/08/2020
11	3/08/2020	LUZ YANNY SUAZA ORTIZ	RECLAMACION ADMINISTRATIVA	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	24/08/2020
14	3/08/2020	ANA CENED BURBANO ÑAÑEZ	RECLAMACION ADMINISTRATIVA	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	24/08/2020
15	10/08/2020	YINA PAOLA ROJAS TORO	RECLAMACION PRESTACIONES SOCIALES	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	27/08/2020
16	12/08/2020	DIEGO ALEJANDRO GARCIA PALACIOS	RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACION URGENTE	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	20/08/2020
17	14/08/2020	JAIRO ANTONIO ORREGO GUEVARA	ENTREGA DE DOCUMENTOS	JURIDICIO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	28/08/2020
18	14/08/2020	HERNANDO REYES LISCANO PERSONERO MUNICIPAL	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	JURIDICO-CONTRATACION	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	20/08/2020
19	3/08/2020	JOSE ISMAEL GUTIERREZ AGUIRRE FISCALIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE DOCUMENTOACION NICOLLE SHARICI YAIME ANACONA	JURIDICO-SUBCIENTIFICA	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	10/08/2020
20	3/08/2020	JOSE ISMAEL GUTIERREZ AGUIRRE FISCALIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE DOCUMENTOACION YENNY YULIXZA CPRDPBA ,EMDEZ	JURIDICO-SUBCIENTIFICA	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	10/08/2020
21	21/08/2020	CONCEJO MUNICIPAL	SOLICITUD COPIA CON SOPORTES DE CONTRATACION REALIZADA MEDIOS DE COMUNICACIÓN VIGENCIA 2016 A 2019	JURDICO-CONTRATACION	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	8/09/2020
22	28/08/2020	DIEGO ARMANDO BARAHONA MOLINA TECNICO INVESTIGADOR FISCALIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION	JURIDICO-SUBCIENTIFICA	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	1/09/2020
23	31/08/2020	HERNANDO REYES LISCANO PERSONERO MUNICIPAL	SOLICITUD DE CERTIFICACION	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	2/09/2020
24	9/09/2020	YAZMIN CARRERA CALDERON AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	SOLICITUD DE DATOS CONTRATISTAS EN FAVOR DE LA AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO SENA ALCALDIA DE PITALITO	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	23/09/2020
25	11/09/2020	ASOCIACION SURCOLOMBIANA DE COMERCIALIZACION DECARNES Y DERIVADOS ASURCAR	OFERTAS PAGO DE CANON DE ARRENDAMIENTO ADEUDADOS A LA ESE MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREA	14/09/2020
26	16/09/2020	FISCALIA 25 DELEGADA ANTE LOS JUZGADOS PENALES DEL CIRCUITO	CITACION JUICIO ORAL	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	23/09/2020
27	21/09/2020	HERMILA GUACA FIGUEROA	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	25/09/2020

28	24/09/2020	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	SOLICITUD DE ATENCION INMEDIATA AL SEÑOR JOSE DE JESUS MENESES SCARPETTA	JURIDICO-SUBDIRECCION CIENTIFICA	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	5/10/2020
29	7/10/2020	FISCALIA 38 SECCIONAL DE MOCOA / ARNALDO ANDRES RINCON PERALTA	SOLICITUD DE INFORMACION ANGIE YULIANA GUZMAN LUNA	JURIDICO-SUBCIENTIFICA	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	13/10/2020
30	8/10/2020	JUAN JOSE CALDERON NARANJO	DERECHO DE PETICION CONDICIONES LABORALES	JURIDICO - SUBDIRECCION CIENTIFICA	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	29/10/2020
31	4/12/2020	JOSE ISMAEL GUTIERREZ AGUIRRE FISCALIA GENERAL DE LA NACION	SOLICITUD DE INFORMACION	JURIDICO-SUBCIENTIFICA	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	28/12/2020
32	4/12/2020	SANDRA MILENA NOGUERA/CESALUD SA	SOLICITUD CAMPO DE PRACTIVA PROGRAMAS AUXILIAR EN SALUD ORAL Y OTROS	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	29/12/2020
33	7/12/2020	LUIS ARLOTH CAMPO RINCON PROFESIONAL UNIVERSITARIO INTRA PITALITO	SOLICITUD DE CERTIFICACION	JURIDICIO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	29/12/2020
34	11/12/2020	HERNANDO REYES LISCANO PERSONERO MUNICIPAL	SEGUIMIENTO A DERECHO DE PETICION	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	29/12/2020
35	18/12/2020	SERVICIOS POSTALES NACIONALES SA	SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO DEL AREA DE RESEVA CONSAGRADA EN EL ARTICULO 15 DE LA LEY 1369 DE 2009	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	13/01/2021
36	21/12/2020	LUZ MYRIAM GUTIERREZ VALENZUELA	SOLICITUD DERECHO AL INCENTIVO DE BIENESTAR SOCIAL	JURIDICO	JOSE GUILLERMO RODRIGUEZ SUAREZ	13/01/2021

Según el reporte entregado por el área jurídica, quien es la encargada de tramitar las respectivas contestaciones a los usuarios, se dió respuesta a los Derechos de Petición dentro de los términos de tiempo establecidos en la Ley al 100%, que para el SEGUNDO SEMESTRE de 2020 corresponde a un total de 36, discriminados así:

En el mes de julio de 2020 se recibieron (6) Peticiones
En el mes de agosto de 2020 se recibieron (17) Peticiones
En el mes de septiembre de 2020 se recibieron (5) Peticiones
En el mes de octubre de 2020 se recibieron (2) Peticiones
En el mes de noviembre de 2020 se recibieron (0) Peticiones
En el mes de diciembre de 2020 se recibieron (6) Peticiones

Y tuvieron un promedio de respuesta de 21 días, teniendo en cuenta que mediante el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, se ampliaron los términos para atender las peticiones, siendo así, 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, la entidad está siendo más que eficaz y eficiente en la contestación de los Derechos de Petición impuestos por los usuarios.

REPÚBLICA DE COLOMBIA

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
SECRETARÍA JURÍDICA
Revisó
Aprobó

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 DE 2020

28 MAR 2020

Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 215 de la Constitución Política, en concordancia con la Ley 137 de 1994, y el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, «Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional», y

CONSIDERANDO:

Artículo 5. ***Ampliación de términos para atender las peticiones.*** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

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 a la vigencia 2020 comprendida entre el 01 de enero a diciembre 2020, donde además se analizó de manera semestral y trimestral, 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 en articulación con el área jurídica, la cuales están encargadas de las funciones de Gestión Documental y respuestas de los Derechos de Petición, evidenciando lo siguiente:

En lo concerniente al cumplimiento de las normas en cuanto a las respuestas a los DERECHOS DE PETICIÓN y las PQRSDF, recibidos entre los meses de enero a diciembre de 2020, las áreas reportan que dieron respuesta al 100% de los derechos de petición y PQRSDF, en los términos de ley establecidos.

consagrados en la Ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 "*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*", y el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, Artículo 5. "*Ampliación de términos para atender las peticiones"*, por lo que se designa que la Entidad está siendo más que eficaz y eficiente en la contestación de las PQRSDF Y Derechos de Petición, por el promedio estadístico que arroja el consolidado del segundo semestre de 2020.

RECOMENDACIONES

- Que el (a) 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 el Líder de SIAU en coordinación con la líder de talento Humano, para que realice inducción y/o capacitación al personal administrativo del área de SIAU, en relación a la buena atención y total información que se le debe prestar a los usuarios al momento de atenderlos.

  Así podremos contribuir a la disminución del porcentaje de reclamos, quejas etc…que se presentan a la fecha y así mismo optimizar la satisfacción del mismo.

MARIA ELVIRA YAGUE HURTADO
Jefe Control Interno.

Proyecto: Leidy García Trujillo
Asesora Control interno.