



E.S.E. MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR

Humanización y Servicio
NIT. 813.005.295-8

**SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNICIAS
PQRSDF**

SEGUNDO SEMESTRE 2021

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



Para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que cita: *“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 de la ESE Manuel Castro Tovar, presenta este informe y 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 literal 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;”*.

OBJETIVO GENERAL:

Verificar que la atención, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y por lo tanto rendir a la administración de la entidad un informe semestral de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:



Revisar el trámite adelantado por parte de la ESE Manuel Castro Tovar, frente al desarrollo del procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS, de acuerdo con la muestra que corresponde al período que comprende los meses de Julio a Diciembre de 2021.

METODOLOGÍA:

- Recopilación de información y evidencias que dan soporte a la gestión de las PQRDS
- Revisión de cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias PQRDS y las respectivas respuestas.
- Consolidación de resultados encontrados y observaciones
- Conclusiones Generales.
- Recomendaciones

PRESENTACIÓN:

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.

A continuación, se relacionan los canales de atención al ciudadano:



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 de las PQRSDF en el botón de transparencia, donde se encuentra el buzón de PQRSDF <http://www.esemanuelcastrotovarpitalitohuila.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>, de igual forma, el ciudadano puede radicar los Derechos de Petición a través del correo electrónico gerencia@esemanuelcastrotovar.com, o juridico@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 al contacto directo con el personal de la oficina del sistema de información y atención al usuario “SIAU”, con el fin de recibir orientación 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.

La oficina de control interno de la ESE Manuel Castro Tovar, debe vigilar que se preste la atención de acuerdo con las normas legales vigentes y por lo tanto rendir a la administración de la entidad un informe semestral de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 12 de julio de 2011.



En razón de lo anterior se precisa que:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de

un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

Ahora bien, se puntualizan los términos en los cuales se debe dar respuesta a las PQRSD así:

Ley 1755 de 2015 artículo 14, que regula el Derecho Fundamental de Petición

Solicitud	Tiempo máximo de respuesta
Denuncias	15 días hábiles
Denuncia de legalidad	15 días hábiles
Derechos de petición de congresistas	5 días hábiles (o atender el termino previsto en la solicitud)
Derechos de petición de información o/y solicitud de copias	10 días hábiles
Derechos de petición de interés particular e interés general	15 días hábiles
Derechos de petición de consulta	30 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Traslado por competencia a otras Entidades	5 días hábiles



Ahora bien, es de anotar que a partir de las del 28 de marzo del 2020, el Decreto 491 del Ministerio de Justicia, se ampliaron las fechas para atender las diferentes peticiones:

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.

Evaluando y verificando la información suministrada por el área de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se presentaron las siguientes PQRSD en el periodo de Julio a Diciembre del 2021.

MEDICION DE LAS PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021

PQRSDFS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	1	2	2	0	0	0	5
RECLAMOS	2	1	3	0	1	0	7
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACION	3	3	0	2	0	0	8
DERECHO PETIC	9	17	15	12	7	9	69
TOTAL PQRSD	15	23	20	14	8	9	89

Según la información suministrada, se evidencia que durante el segundo semestre del 2021 hubo un total de 89 PQRSD, distribuidos así:



Quejas: 5

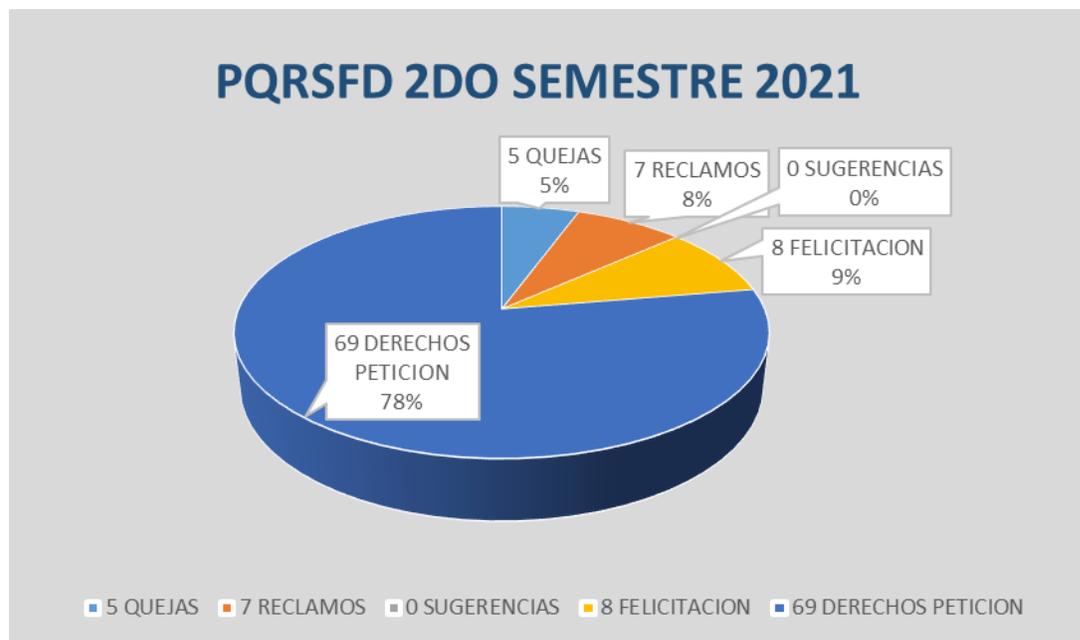
Reclamos: 7

Felicitaciones: 8

Sugerencias: 0

Derechos de petición: 69

Donde el mayor porcentaje lo ocupan los derechos de petición con un 78% y el menor las sugerencias con un 0% como se muestra a continuación:



Ahora bien, destacando que los derechos de petición se han presentado mediante correo los correos electrónicos gerencia@esmanuelcastrotovar.com, o juridico@esmanuelcastrotovar.com y son respondidos desde la sede de Cálamo que es la sede administrativa de la entidad, el comportamiento de

las 89 PQRSDF por sedes de la ESE MANUEL CASTRO TOVAR es el siguiente:

PQRSDFS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	1	2	2	0	0	0	5
RECLAMOS	2	1	3	0	1	0	7
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACION	3	3	0	2	0	0	8
DERECHO PETIC	9	17	15	12	7	9	69
TOTAL PQRSDF	15	23	20	14	8	9	89

Comportamiento de las PQRSDF por sedes.

CONCEPTO	CALAMO	PARAISO	BRUSELAS	TOTAL
QUEJAS	0	1	4	5
RECLAMOS	2	3	2	7
SUGERENCIAS	0	0	0	0
FELICITACIONES	3	5	0	8
DERECHOS DE PETICIÓN	69	0	0	69
TOTAL PQRSDF	74	9	6	89

Según el cuadro anexo, se presentaron las siguientes PQRSDF:

➤ 5 QUEJAS

En el periodo Julio a Diciembre de 2021 se presentaron 5 quejas relacionadas a saber:

4. Para Servicios ambulatorios:



- Insatisfacción por la atención y servicios prestados por parte dos personales médicos. (Carlos Mario Tovar en Paraiso, y Camilo Andrés Losada en Bruselas.
- Insatisfacción por el incumplimiento en la entrega de un Mipres de insumo para un hijo, en Bruselas.
- Insatisfacción por no ser llamado a la hora programada, en la sede de Cálamo.

1. Para servicios PYP: insatisfacción por la atención prestada por parte de la enfermera Nohora Grijalba.

7 RECLAMOS

1. Dificultad para poder acceder a una cita odontológica.
2. No se lleva el orden de las fichas entregadas en la sede Paraiso para la toma de la prueba covid 19.
3. El paciente no es llamado a la hora programada en una cita de odontología en Bruselas.
4. Incumplimiento en las fechas de la aplicación de los biológicos, en la sede de Bruselas.
5. Insatisfacción por mala atención de la auxiliar de facturación del área de PYM.
6. Insatisfacción por el ruido y la no atención al usuario en el área de facturación.
7. Insatisfacción por no ser posible acceder a una cita mediante call center.



Una vez hecho el seguimiento las quejas y reclamos realizadas por los usuarios, se puede evidenciar y analizar que hay algunas insatisfacciones que son provocadas sin voluntad del personal, ya sea porque el usuario exige un servicio que no presta la entidad, o porque, el sistema de información no funciona en ese momento y produce retrasos en generar la documentación requerida o produce retrasos en las citas. Ahora bien, en los casos en que se puede sospechar o evidenciar una mala conducta por parte de un personal de la entidad, el líder del área, luego de hacer la respectiva investigación del caso, procede a solicitar apoyo por parte del área de Humanización, para concientizar del respeto y la tolerancia hacia los usuarios.

➤ 8 FELICITACIONES

No obstante, las quejas y reclamos presentadas en el 2do semestre, se presentaron también 8 felicitaciones a saber:

3 para Servicios PAI COVID: por la atención prestada por parte del personal reconociendo su compromiso con los usuarios, amabilidad, organización y disposición en atender. Dos para la sede Paraíso y una para el puesto de vacunación en el centro comercial San Antonio.

2 para sede Paraíso: por la buena atención al usuario prestada por todo el personal que labora en la sede.

1 para SIAU: por la buena atención prestada por parte de la auxiliar Sandra Ibarra



1 Para servicios médicos ambulatorios: felicitación al médico Alejandro Aguilar por el excelente ser y por la buena atención hacia sus usuarios

1 Para el Área de Facturación PYM: felicitaciones por servicio prestado por parte de la ESE en el área de facturación PYM sede Cálamo.

69 DERECHOS DE PETICION

Los 69 derechos de petición presentadas y recibidas por la entidad fueron tramitados por las áreas correspondientes de la siguiente forma:

Area responsable	Derechos de Petición
Cartera	3
Facturación SIAU	3
Juridica	28
Sub Científica	33
Sub Administrativa	2
Total Derechos de petición	69

Se puede evidenciar que de los estos derechos de petición presentados, obedecen a la solicitud de información por parte de entidades de control y otros organismos como la Secretaría de Salud Municipal y departamental, EPS, Aseguradoras, Personería Municipal, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Inspección de trabajo, Intra, Juzgados, Superintendencia Nacional de Salud, Ministerio de las Tecnologías, Instituto de Tránsito y Transporte, entre otras, en aras del desarrollo y cumplimiento de sus actividades de ley.



Adicionalmente, se observa la presentación de derechos de petición por parte de personas naturales que desean solicitar información especialmente relacionados con Historias clínicas de pacientes, solicitud de campos de práctica, solicitud de comprobantes de liquidación de cesantías, entre otras.

TIEMPO DE RESPUESTA

Una vez realizada la revisión al tiempo de respuesta a cada a los PQRSDF, por parte de las áreas relacionadas, se observa que se cumple con en 100% en el tiempo de respuesta dado a cada Queja, Petición, Reclamo, Sugerencia, y Derecho de Petición, evidenciando cumplimiento y compromisos con esta obligación.

COMPARATIVO DE PQRSDF DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021 CON RELACION AL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020

CONCEPTO	2DO SEMESTRE 2021	2DO SEMESTRE 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
QUEJAS	5	5	0	100%
RECLAMOS	7	1	6	600%
SUGERENCIAS	0	0	0	0%
FELICITACIONES	8	3	5	167%
DERECHO P	69	36	33	92%
TOTAL	89	45	44	98%

Analizando el comportamiento de las PQRSDF presentadas durante el 2do semestre de los años 2021 y 2020, se observa un aumento de las mismas en la vigencia 2021, debido primordialmente a que a durante la vigencia 2020, a causa de la emergencia sanitaria Covid 19 que se presentó, la entidad restringió varias actividades de salud y por ende disminuyó el



contacto con los usuarios o personas interesadas lo que provocó que no se realizaran consultas médicas, procedimientos y demás actividades propias de la Entidad, escenario diferente en el 2021, ya que progresivamente se han venido reactivando las actividades propias de la ESE Manuel Castro Tovar.

RECOMENDACIONES

Fortalecer y fomentar el sentido de humanización, servicio, amabilidad en área del personal médico y demás profesionales que trabajan sus servicios atendiendo usuarios y público en general, realizando más actividades que promuevan el respeto, la tolerancia y el don de servicio hacia los demás.

Así mismo continuar con el desarrollo de actividades que capaciten al personal, para que presten un servicio de forma más eficiente, disminuyendo así la insatisfacción de los usuarios y demora en los trámites

Continuar con el compromiso de responder oportuna y diligentemente, todas las peticiones, quejas o reclamos realizadas a la entidad.

MARIA ELVIRA YAGÜE HURTADO
Jefe Control Interno