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

SEGUNDO SEMESTRE 2022

(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 2022.

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 ent.	5 días hábiles

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 2022.

PQRSFD DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

PQRSDF	CANT	%
DERECHOS DE PETICION	76	68%
FELICITACIONES	10	9%
QUEJAS	6	5%
RECLAMOS	19	17%
TOTAL	**111**	**100%**

Durante el segundo semestre del año 2022, se presentaron ante la entidad un total de 117 PQRSDF, de las cuales, el porcentaje mayor lo ocupan los derechos de petición con un porcentaje del 70%.

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

Comportamiento de las PQRSDF por sedes.

SEDE	DERECHO PETICION	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
BRUSELAS		4	1	5	10
CALAMO	76	3	3	9	91
GUACACAYO			1		1
PANORAMA		3	1	5	9
TOTAL	**76**	**10**	**6**	**19**	**111**

Según el cuadro anexo, se presentaron las siguientes PQRSDF:

- **76 DERECHOS DE PETICION**

Los 76 derechos de petición presentadas y recibidas por la entidad fueron tramitados por las siguientes áreas:

DEPENDENCIA A DONDE SE REMITE	CANT
CARTERA	2
CONTABILIDAD	1
FACTURACIÓN	10
IAMI	1
JURIDICO	50
MEJORA CONTINUA	1
PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS	1
SALUD MENTAL	3
SIAU	5
TALENTO HUMANO	1
TESORERÍA	1
TOTAL	**76**

Se puede evidenciar que, de los estos derechos de petición presentados, obedecen en su mayoría a la solicitud de información por parte de personas naturales, entidades de control y otros organismos como la Secretaría de Salud Municipal, EPS, Caja de compensación Confamiliar, Juzgados, Policía Nacional, Secretaría de Salud departamental, 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.

- **19 RECLAMOS**

Los reclamos presentados a la entidad durante este periodo se refieren:

7 a la dificultad de poder sacar una cita médica o de otro tipo por medio del servicio de call center de la entidad,

4 a toma de muestras de laboratorio demorados y sin tener en cuenta la hora de llegada,

4 a la demora en la atención de la cita programada,

4 por la pérdida de la cita asignada por llegar unos minutos tardes tarde o por llegar temprano y perderla.

- **6 QUEJAS**

Las quejas presentadas manifiestan insatisfacción por la atención de algunos de los funcionarios indicando mal servicio o mala actitud por parte de algunos profesionales médicos, odontólogos, auxiliares de vacunación, colaboradores de servicios generales

- **6 FELICITACIONES**

Las felicitaciones presentadas a la entidad, se refieren a la satisfacción que generó la buena atención de funcionarios médicos, odontológicos, auxiliares Siau, funcionarios de consulta externa, las felicitaciones fueron presentadas para las sedes de Cálamo, Panorama y Bruselas.

Una vez analizadas el motivo de las quejas y reclamos realizadas por los usuarios, se puede observar que se pueden generar insatisfacciones que son provocadas involuntariamente por los funcionarios de la entidad y por la entidad misma, ya que se puede presentar que el sistema de red sufre una caída, o la plataforma de facturación no funcione en ese momento y

produce retrasos y también se pueden presentar por desconocimiento de procedimientos, protocolos o servicios por parte de los usuarios.

Ahora bien, cuando la queja o insatisfacción presentada se refiere a mala atención de los funcionarios de la entidad, el área de Humanización, tras la investigación y seguimiento de los casos, procederá a realizar charlas de capacitación para generar conciencia de respeto y tolerancia hacia los usuarios.

Adicionalmente, es de anotar, que el área de Servicio de atención al Usuario SIAU, diariamente, se encarga de estar presta a atender y apoyar a los usuarios que se acercan a la entidad a solicitar un servicio de salud, con el objetivo, de generar una buena atención al usuario satisfaciendo su necesidad, y mitigando la materialización PQRSD de insatisfacción.

TIEMPO DE RESPUESTA A LOS PQRSDF

Se puede observar 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, con un promedio de 15 días calendario de respuesta por parte de cada área a las que fueron asignadas.

Analizando el comportamiento de las PQRSDF presentadas durante el segundo semestre del año 2022, se observa un incremento frente a las mismas en la vigencia 2021, debido primordialmente a la emergencia sanitaria Covid 19, presentada en el 2021, motivo por el cual, la entidad restringió varias actividades de salud y por ende tuvo que restringir 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 2022, periodo en el cual, a partir del segundo trimestre se normalizaron la totalidad de las actividades propias de la ESE Manuel Castro Tovar.

Es de anotar, que la Ese Manuel Castro Tovar, en su compromiso con el fortalecimiento de su gestión, basados en su eslogan "Humanización y Servicio, en este periodo, documentó e implementó la política de comunicación para atención con enfoque diferencial, que va dirigido al usuario en condición de discapacidad con enfoque diferencial, y cuyo propósito es capacitar el personal de primera instacia (Siau, Facturación, Orientadores) para dar un trato digno, respetuoso, con facilidad de comunicación con estos usuarios.

De igual forma, la entidad fortalece la comunicación con sus usuarios con la demarcación de algunas señalizaciones y acceso al sistema de lectoescritura Braille en sus instalaciones, destinadas al servicio al usuario.

RECOMENDACIONES

Continuar fomentando el sentido de humanización, servicio, amabilidad en área del personal médico y demás profesionales que realizan sus labores atendiendo usuarios y público en general, generando una conciencia y actitud de servicio.

Buscar mecanismos para que los usuarios adquieran más fácilmente una cita médica.

Seguir cumpliendo con el compromiso de responder oportuna y diligentemente, todas las peticiones, quejas o reclamos presentados a la entidad.

MARIA ELVIRA YAGÛE HURTADO
Jefe Oficina de Control Interno