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

PRIMER SEMESTRE 2021

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

La Oficina de Control Interno de la ESE Manuel Castro Tovar presenta este informe 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 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:

Vigilar que la atención por parte de la ESE Manuel Castro Tovar, 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 la entidad, 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 Enero a Junio 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.

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:

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 llegalidad	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

Según la información recopilada del área de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, se presentaron las siguientes PQRSD en el periodo de Enero a Junio del 2021.

MEDICION DE LAS PQRSFD DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2021

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	0	2	0	0	1	1	4
RECLAMOS	2	1	3	2	0	1	9
SUGERENCIAS	1	2	0	0	5	0	8
FELICITACION	0	1	0	1	5	0	7
DERECHO PETICION	12	13	5	18	15	3	66
TOTAL PQRSDF	**15**	**19**	**8**	**21**	**26**	**5**	**94**

De lo anterior se evidencia que durante el primer semestre del 2021 un total de 94 PQRSDF, distribuidos así:

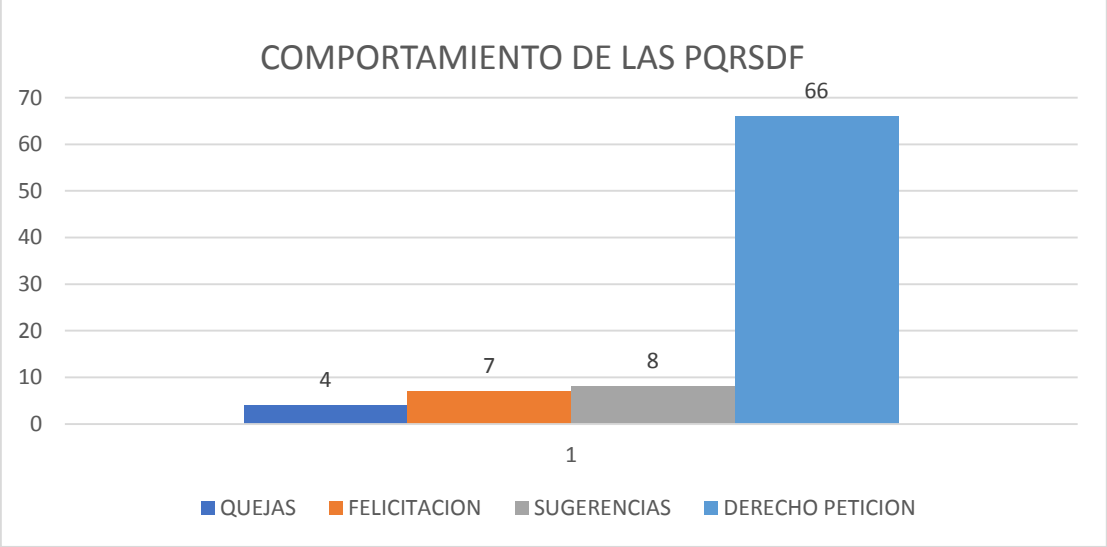
Quejas: 4

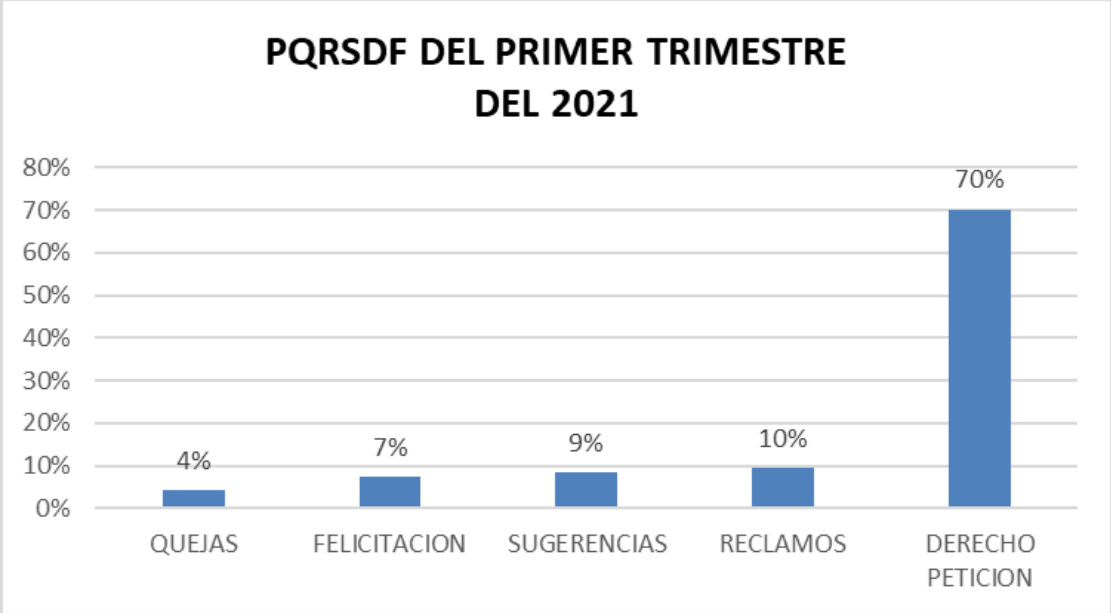
Felicitaciones:7

Sugerencias: 8

Reclamos: 9

Derechos de petición: 66





En el comportamiento de la presentación de las PQRSDF, se observa que, dentro de los PQRSD, los derechos de petición presentan un 70 %, seguidos de un 10% de reclamos, un 9% a sugerencias, un 7% a felicitaciones y un 4% a quejas.

El comportamiento del total de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones por sedes es el siguiente:

CONCEPTO	CALAMO	PARAISO	GUACACALLO	TOTAL
QUEJAS	3	0	1	4
RECLAMOS	6	3	0	9
SUGERENCIAS	2	1	5	8
FELICITACIONES	2	3	2	7
TOTAL PQRSF	**13**	**7**	**8**	**28**

- **4 QUEJAS**

En el periodo Enero a Junio de 2021 se presentaron **5** quejas relacionadas con las áreas de:

3 para Servicios Ambulatorios: por insatisfacción por la atención y servicios prestados por parte dos personales médicos.

1 para P y P (Promoción y Prevención): por insatisfacción por la atención prestada por una enfermera malgeniada y brava.

- **7 FELICITACIONES**

En el primer semestre del 2021, se presentaron 9 felicitaciones relacionadas con las áreas de:

2 para Servicios Ambulatorios: por la satisfacción por la atención prestada por parte del profesional médico Larry Escorcia reconociendo su compromiso con los usuarios.

3 para P y P (Promoción y Prevención): por el buen servicio prestado en el área de citología, (2) dos felicitaciones por satisfacción por el buen servicio que ha prestado a la comunidad la enfermera Maria Eugenia.

1 para Coordinación Paraíso: por satisfacción por la atención prestada por todo el personal que labora en la sede y por la higiene con que mantienen el lugar.

1 para SIAU: por satisfacción por la atención prestada en la oficina de atención al usuario de la sede cálamo, resaltando la eficiencia en la atención.

- **8 SUGERENCCIAS**

Las áreas relacionadas con las 8 sugerencias presentadas en el primer semestre del 2021 fueron:

6 para P y P (Promoción y Prevención):

1 donde se sugiere que el consultorio de toma de citología tenga más privacidad,

1 donde se sugiere que la promotora encargada del puesto de salud no quede más a cargo por la atención que les presta a los usuarios

4 donde se sugiere que sea dejada en el puesto de salud la enfermera María Eugenia ya que es muy buena gente por su compromiso y buena atención.

1 para Odontología: sugerencia de que al salir de la primera consulta odontológica y requiera seguir en tratamiento le sean asignada la próxima cita presencialmente evitando llamar al Call center.

1 para Coordinación Paraíso: se hace la sugerencia de que la información que se brinde sea de manera adecuada y veraz.

➢ 9 RECLAMOS

Durante este periodo se presentaron 9 reclamos en las siguientes ares:

2 para Servicios Ambulatorios: por insatisfacción por las agendas de los pacientes crónicos, ya que los hacen venir a esperar y a veces no hay cupos disponibles.

Y por insatisfacción por protocolos de atención y desinfección con usuarios covid-19

1 para Call Center: por insatisfacción por el servicio prestado de call center, informando que ha sido difícil solicitar su cita médica.

2 para SIUA: por inconformidad con respecto al servicio de citas medias de la sede cálamo.

2 para Facturación: Una por insatisfacción por la agenda de consulta odontológica. Se agendo para cálamo y quedo asignada en paraíso.

otra por insatisfacción por el mal agendamiento de la consulta de primera infancia de una menor, la cual se le asigno con el profesional que no correspondía.

2 para SIAU-Humanización: por insatisfacción por la no priorización a las personas que hacen parte de la atención preferencial.

Y por inconformidad por la forma de reemplazos que se manejan y los tiempos establecidos para dicho procedimiento.

66 DERECHOS DE PETICION

Los 66 derechos de petición presentadas y recibidas por la entidad fueron tramitados por las áreas correspondientes de la siguiente forma:

Areas	Cantidad Derechos de petición
Jurídica	32
Jurídico -Subdirección Cientifica	18
Subdirección Cientifica	10
Gerencia	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Planeación	2
Calidad	2
TOTAL	66

Se observa que la presentación de los estos derechos de petición obedece a la solicitud de información a las diferentes áreas de la entidad por parte de demás entidades como la Secretaría de Salud Municipal, EPS, Personería Municipal, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Superintendencia Nacional de Salud, Ministerio de las Tecnologías, Instituto de Tránsito y Transporte, Corporación Autónoma Regional entre otras, en aras del desarrollo y cumplimiento de sus actividades y obligaciones.

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, solicitud de ampliación de vacancia temporal, solicitud de valoración para control del niño, solitud de apoyo institucional.

TIEMPO DE RESPUESTA

La revisión hecha al tiempo de respuesta cada a los PQRSDF, por parte de las áreas relacionadas, da como resultado que todas cumplen en un 100 % con el tiempo de respuesta dado a cada Queja, Petición, Reclamo, Sugerencia, y Derecho de Petición.

COMPARATIVO DE PQRSDF DEL PRIMES SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021 CON RELACION AL MISMO PERIODO DE LA VIGENCIA 2020

COMPARATIVO PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2021-2021				
CONCEPTO	**PRIMER SEMESTRE 2021**	**PRIMER SEMESTRE 2020**	**VARIACION ABSOLUTA**	**VARIACION RELATIVA**
QUEJAS	5	3	2	**40%**
RECLAMOS	9	5	4	**44%**
SUGERENCIAS	8	1	7	**88%**
FELICITACIONES	7	5	2	**29%**
DERECHO P	66	26	40	**61%**
TOTAL PQRSDF	95	40	55	**58%**

Analizando el comportamiento de la presentación de las PQRSDF, en el periodo Enero a Junio de la vigencia 2021 con relación a la vigencia 2020, se muestra que hubo un aumento en número de las mismas en la vigencia 2021, debido primordialmente a que a partir del mes de Marzo del año 2020 los usuarios y/o personas interesadas no tuvieron relación con la ESE Manuel Castro Tovar debido a la emergencia sanitaria que se presentó a causa del Covid 19, que provocó que no se realizaran consultas médicas, procedimientos y demás actividades propias de la Entidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado del seguimiento a la gestión de denuncias, quejas y reclamos tomadas del total de las muestra, se tiene que se dio respuesta oportuna al **100%** de denuncias, quejas, reclamos. El tiempo de respuesta

para denuncias, quejas y reclamos que se resolvieron dentro de los términos establecidos estuvo entre **9 y 10** días.

Con relación a los Derechos de petición que se presentaron, el tiempo de respuesta oportuno que se les dio fue también del 100% con un tiempo de respuesta promedio entre **10 y 15** días.

Se recomienda realizar socialización y capacitación al personal que prestan los servicios Ambulatorios, Apoyo Terapéutico y Diagnostico y de Promoción y Prevención sobre buenas prácticas de buena atención, amabilidad, y respeto hacia los usuarios, con el fin que los usuarios se sientan muy bien atendidos y dar una buena imagen institucional.

Así mismo se sugiere que el personal encargado del servicio de Call Center sea más eficiente en cuanto a una pronta atención a las llamadas, a dar información veraz y efectividad y eficacia en la asignación de citas.

Igualmente se sugiere que la persona líder de Facturación capacite y retroalimente a su grupo sobre la importancia en la efectividad y agilidad al momento de asignar una cita y/o facturar un servicio, disminuyendo así la insatisfacción de los usuarios y demora en los trámites.

MARIA ELVIRA YAGÛE HURTADO
Jefe Control Interno

Proyectó: Diana Marcela Bermeo P
Apoyo profesional Control Interno