

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA E.S.E. CENTRO DE SALUD SANTA BARBARA.

SEGUNDO SEMESTRE 2022 PERIODO: JULIO 01 A DICIEMBRE 31 DE 2022

INTRODUCCION

El presente informe pertenece a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la E.S.E. Centro de Salud Santa Bárbara Santander, en el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022, las cuales se presentaron a través de los diferentes canales de atención.

La E.S.E. Centro de Salud Santa Bárbara Santander, tiene como prioridad promover buenas prácticas a nivel institucional, por lo tanto, se considera de vital importancia generar espacios de participación ciudadana, que fortalezcan la relación entre los ciudadanos y la E.S.E., brindando respuestas oportunas y eficaces frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas.

El presente informe contiene el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realizadas a la E.S.E. Centro de Salud Santa Bárbara Santander, durante el segundo semestre de la vigencia 2022, registradas a través de los canales establecidos por la E.S.E., a partir de los cuales se realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.

CONCEPTOS

Teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y en aras de garantizar un mejor servicio, es pertinente definir algunos conceptos para todas las personas que requieren presentar algún tipo de PQRS en nuestra entidad:

La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a

cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la E.S.E. racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en la E.S.E. Centro de Salud Santa Bárbara Santander, durante el segundo semestre de la vigencia 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la E.S.E. para tal fin.

Garantizar que las PQRS que han sido registradas por los usuarios de la ESE, tengan un respuesta oportuna, verídica y eficaz por cada una de las dependencias a las que fueron enviadas, de igual manera hacer un seguimiento constante a las PQRS para que la E.S.E., se fortalezca continuamente de las diferentes sugerencias de los ciudadanos y así prestar un servicio de calidad.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRS.

- Presentar las acciones y recomendaciones al comité Institucional de coordinación de control interno, frente a la atención oportuna de las PQRS.

2. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos en la E.S.E, por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el segundo semestre de la vigencia 2022, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

3. RESPONSABILIDAD

La Auxiliar del Área de Salud SIAU, Sra. Edith Juliana Carrillo Martínez, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRS que llegan a la E.S.E. Centro de Salud Santa Bárbara Santander, por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, cabe anotar que cada jefe de área, desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, y sugerencias, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta para cada una de ellas.

4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

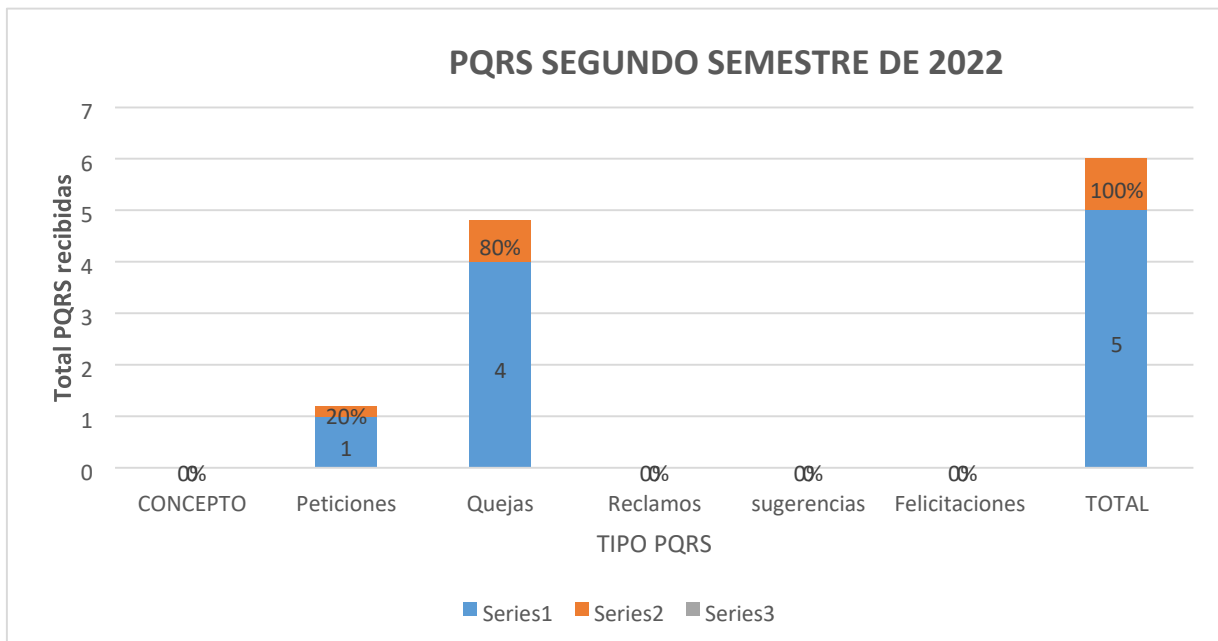
- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la 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.

5. DESARROLLO DEL INFORME

PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	PORCENTAJE
Peticiones	1	89%
Quejas	4	5%
Reclamos	0	0%
sugerencias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Auxiliar Área de Salud SIAU Informe Julio a Diciembre 2022

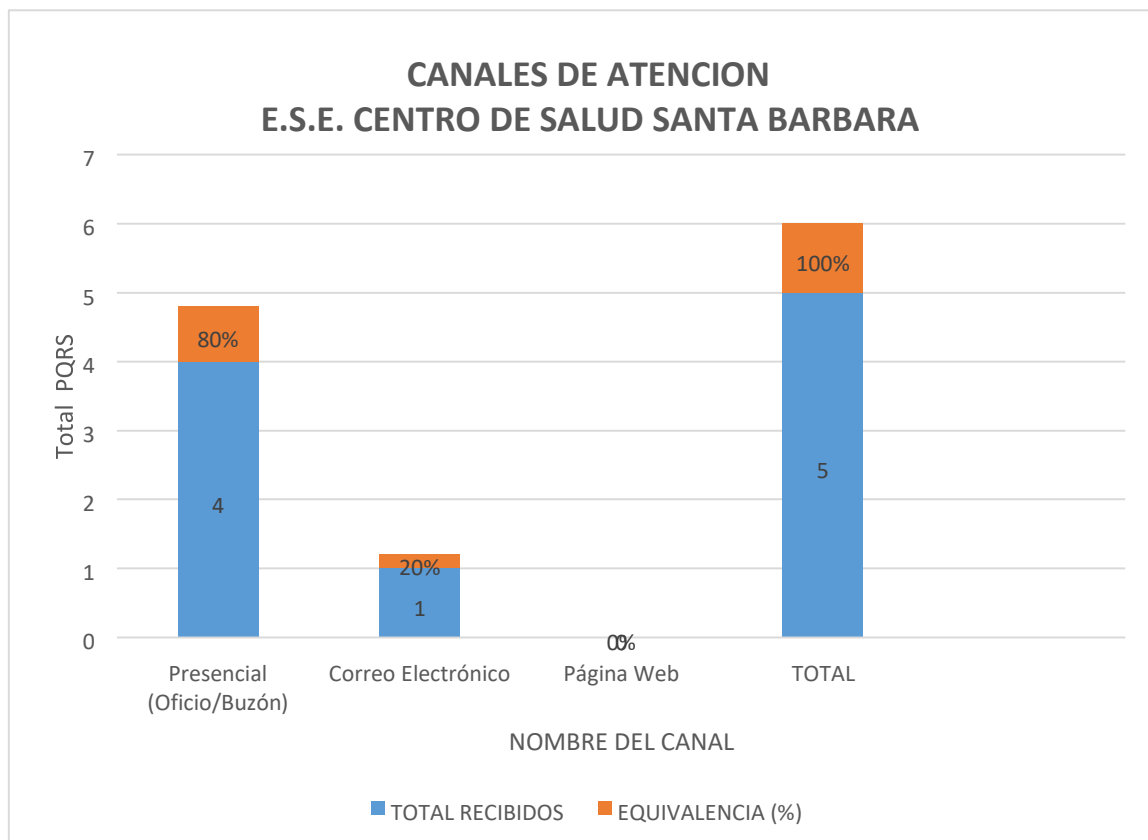


La grafica anterior nos permite observar que del total de las PQRS recibidas, el 80% corresponde a quejas de la comunidad, el 20% corresponde a peticiones, se recomienda revisar porque concepto son las quejas para realizar un plan de mejora.

PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCION

PQRS	TOTAL RECIBIDOS	EQUIVALENCIA (%)
Presencial (Oficio/Buzón)	4	80%
Correo Electrónico	1	20%
Página Web	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Auxiliar Área de Salud SIAU Informe Julio a Diciembre 2022

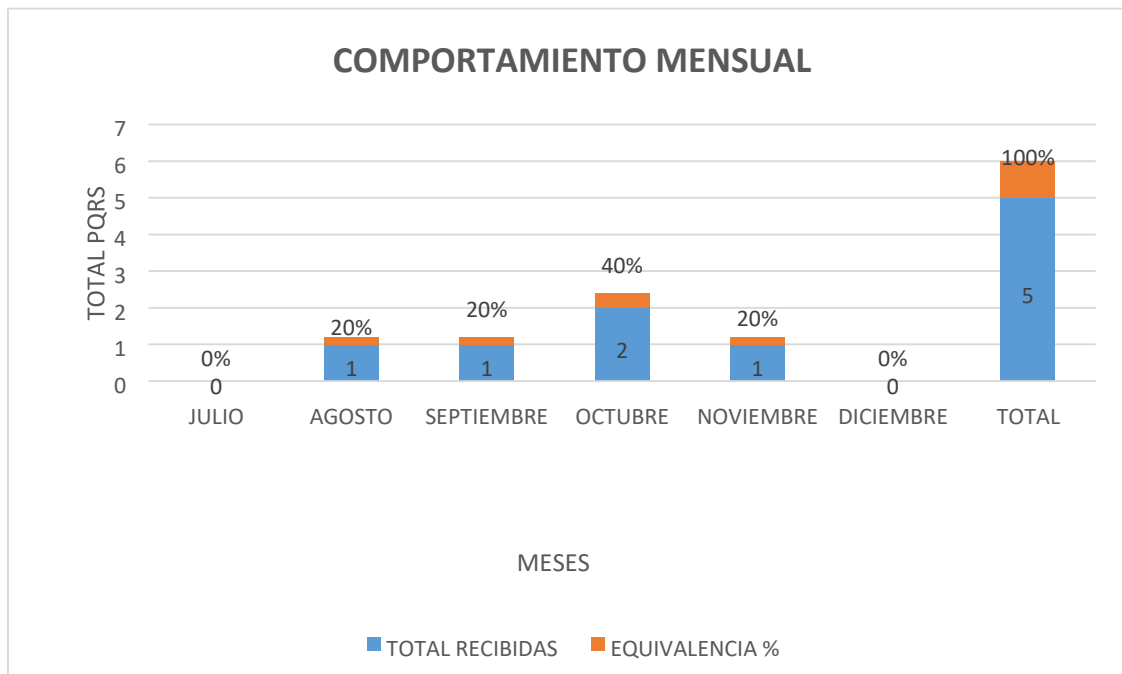


Como se evidencia en la gráfica anterior, para este semestre el canal de atención que más se uso fue el Presencial (Oficio / Buzón), con un 80%, lo que permite observar

que se facilita a la comunidad la radicación de las distintas PQRS, seguido de correo electrónico con un 20%.

COMPORTAMIENTO MENSUAL DE PQRS RECIBIDAS

MES	TOTAL RECIBIDAS	EQUIVALENCIA %
JULIO	0	0%
AGOSTO	1	20%
SEPTIEMBRE	1	20%
OCTUBRE	2	40%
NOVIEMBRE	1	20%
DICIEMBRE	0	0%
TOTAL	5	100%



De acuerdo con el comportamiento mensual de las PQRS, podemos observar que durante el mes de octubre se radico el mayor número de PQRS (2), correspondiente a un 40%, durante los meses de agosto, septiembre y noviembre se radicaron un (1) PQRS correspondiente a un 20% cada mes respectivamente, en los meses de julio y diciembre no se presentó ninguna PQRS radicada.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Durante el periodo evaluado en el presente informe (segundo semestre de 2022) se radicaron en la entidad un total de cinco (5) PQRS, a través de los canales de atención las cuales fueron resueltas en un lapso de tiempo comprendido entre 1 y 14 días siguientes a su radicación.

FECHA DE RADICACION DE PQRS	FECHA DE RESPUESTA DE PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA
22/08/2022	24/08/2022	2 DIAS
22/09/2022	22/09/2022	0 DIAS
10/10/2022	10/10/2022	0 DIAS
10/10/2022	24/10/2022	14 DIAS
04/11/2022	08/11/2022	4 DIAS

En la verificación realizada se evidencia que estas solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos por la ley, para cada tipo de PQRS, siendo atendidas y resueltas según su pertinencia, de manera oportuna para los usuarios.

Con lo anteriormente expuesto se verifica el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, establecido para la vigencia 2022 por la E.S.E. Centro de Salud Santa Bárbara Santander.

6. CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre del 2022, se refleja un número total de cinco (5) PQRS recibidas a través de los canales establecidos de recepción de PQRS.

Se recomienda mejorar la atención de los usuarios por cuanto los motivos de la mayor parte de las PQRS están enfocados en: Atención al usuario, Atención por encargada del SIAU, Atención en la asignación de citas. Para la siguiente vigencia se recomienda capacitar a los funcionarios y contratistas en el servicio ciudadano con el fin prestar mejores servicios a la comunidad.

Atentamente,



Olga Torra
Técnico Administrativo
Con Funciones de Control Interno



Ing. Rafael David Bastos Gutiérrez
Contratista Apoyo de Control Interno

Proyecto y elaboro: Rafael David Bastos Gutiérrez
Contrato 043-2022 Apoyo de Control Interno