***INFORME SEMESTRAL DE OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS***

**Periodo**: Julio a Diciembre del 2018.

**Presentado por:** Jefe Oficina de Control Interno.

**Presentado a**: Gerencia.

La Oficina de Control Interno se permite dar a conocer el Informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, dando cumplimiento a la Ley 1474 del 2011: “ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**:** 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”

***SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO***

La ESE VIDASINU tiene una Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), conformada para el segundo semestre del año por una Coordinadora de Atención al Usuario, trece trabajadoras sociales y tres asistentes técnicas; una de las funciones de esta área es recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios formulen; las cuales se reciben a través de los siguientes canales:

* Atención permanente en la sede de la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) de 7 a 12 m. y de 2:00 a 5:30 p.m. en donde se cuenta con un amplio espacio para recibir a los usuarios. Igualmente, en el mismo horario para el segundo semestre del 2018 se contó con: la presencia estable de dos trabajadoras del área de SIAU en los hospitales de primer nivel La Gloria, El Amparo, y Canta Claro. En el hospital Camilo torres y en los centros de salud de Sucre, Candelaria y Simón Bolívar también se contó con la presencia permanente de una trabajadora del área de SIAU y en los demás centros de salud ubicados en la zona urbana se realiza un cronograma para realizar visitas periódicas por parte de las funcionarias de apoyo de la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario.
* Buzones de quejas, reclamos y sugerencias en las diferentes Unidades Prestadoras de Servicios de Salud ubicadas en la zona urbana, en el que el usuario puede diligenciar un formato para tramitar una petición, reclamo, sugerencia o felicitación, para luego depositarlo en dicho buzón; la apertura de estos buzones se lleva a cabo mediante el formato Acta de la Apertura, en los cuales se consignan los datos de los usuarios que hacen presencia en la apertura y se coloca el número de quejas, sugerencias y felicitaciones y también se diligencia la queja del usuario y su respectiva propuesta para la solución.
* Las quejas, sugerencias o reclamos interpuestos por los usuarios en las diferentes unidades se retroalimentan al respectivo responsable en la entidad para que se tomen los correctivos necesarios y finalmente son contestadas oportunamente al usuario conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Cuando se trata de quejas, reclamos o sugerencias que no dependen directamente de la entidad se envía el comunicado a la correspondiente EPSS y también se le da oportunamente la respuesta al usuario.
* Cuenta con una línea gratuita de atención al usuario, la cual está disponible

de lunes a viernes de 7:00 a 12:00 m y de 2:00 a 5:30 p.m. Actualmente También se cuenta con una línea de celular las 24 horas atendida por la Coordinadora de Sistemas de Información y Atención al Usuario.

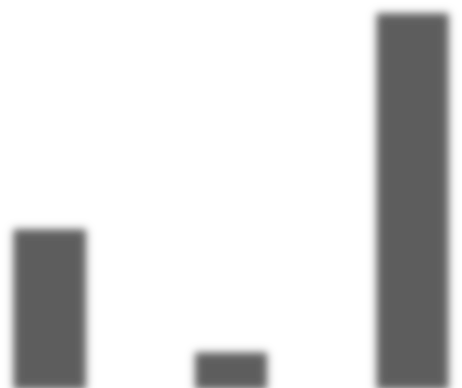
Se llevó a cabo el comité de ética a través del cual también se dan a conocer las quejas, sugerencias y reclamos de la prestación del servicio, de los centros de salud o de los funcionarios de la ESE.

También se elaboran los consolidados de las inquietudes y quejas recibidas, en medio magnético clasificándolas de acuerdo a su naturaleza indicando las instituciones y/o dependencias responsables de absolver dichas quejas y la solución que se le dio al caso, con el fin de retroalimentar el servicio de atención a la comunidad; estas quejas, sugerencias y reclamos están siendo contestadas al usuario en un término no mayor a 15 días. Teniendo en cuenta estos consolidados de las inquietudes y quejas recibidas por parte de los usuarios se lleva a cabo un plan de mejoramiento.

A continuación, se presenta de manera breve el seguimiento y análisis que realiza la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario en cuanto a las quejas, reclamos, consulta de información, felicitaciones y sugerencias, lo cual refleja que se lleva un seguimiento y análisis trimestral en este aspecto por parte de esta área:

**ANALISIS DE QUEJAS TERCER TRIMESTRE DE 2018**

1. **Comportamiento**



**COMPORTAMIENTO PQRS SIAU**

**TERCER TRIMESTRE 2018**

66%

28%

6%

0%

0%

INFORMACION FELICITACIONES SUGERENCIA

QUEJAS

RECLAMOS

Grafica No. 1 Fuente. Archivos Sistema de Información y Atención al Usuario.

Para el tercer trimestre del 2018 se recibieron 93 tramites de peticiones, en primer lugar, con un 66% se encuentran las quejas, en segundo lugar, se encuentran las felicitaciones con un 28%, en tercer lugar, las sugerencias con un 6%.

**Recomendaciones**

* Verificar que en los diferentes buzones de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los diferentes centros siempre estén disponibles los formatos para que el usuario pueda realizar su respectivo diligenciamiento.
* Tener en cuenta las observaciones y/o recomendaciones de las auditorías internas o externas.
* Es necesario que la entidad divulgue a través de los medios disponibles una compilación de todos los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.
* Revisar constantemente el acceso en la página web de la entidad, para la recepción, de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.
* Tener en cuenta los lineamientos generales para la atención, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias estipuladas en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2 emitido por el DAFP, la Secretaria de transparencia y el DNP.