

INFORME SEMESTRAL DE OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Periodo: Enero a junio del 2019.

Presentado por: Jefe Oficina de Control Interno.

Presentado a: Gerencia – Miembros Comité de Coordinación de Control Interno.

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.

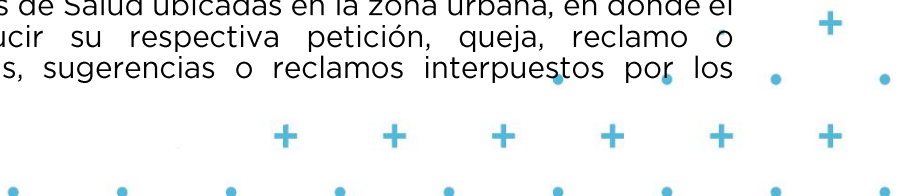
La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos 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 primer semestre del año 2019 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 primer semestre del 2019 se contó con: la presencia estable de dos trabajadoras del área de SIAU en el hospital de primer nivel La Gloria teniendo en cuenta la población que consulta esta sede; para los otros hospitales y sedes urbanas se contó con la presencia permanente de una trabajadora del área de SIAU.
- Buzones de quejas, reclamos y sugerencias en las diferentes Unidades Prestadoras de Servicios de Salud ubicadas en la zona urbana, en donde el usuario puede introducir su respectiva petición, queja, reclamo o felicitación. Las quejas, sugerencias o reclamos interpuestos por los



usuarios en las diferentes unidades se retroalimentan al respectivo responsable en la entidad 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 018000910292, 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.
- El área de Sistemas de Información y Atención al Usuario SIAU también cuenta con un correo electrónico atencionusuario@esevidasinu.gov.co al cual envían peticiones, quejas, sugerencias o reclamos.

También se elaboran los consolidados de las inquietudes y quejas recibidas, en medio magnético clasificándolas de acuerdo a su naturaleza indicando fecha, fuente, peticionario, eps, fecha de respuesta, respuesta, estado y tiempo de respuesta.

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:

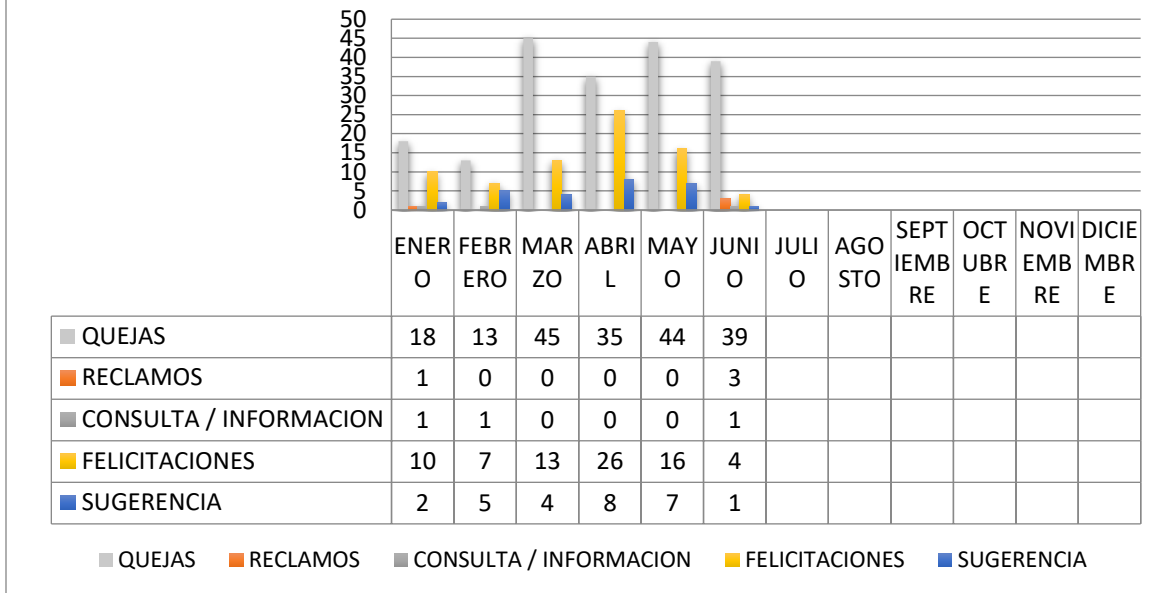
ANALISIS DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2019

MESES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTA / INFORMACION	FELICITACIONES	SUGERENCIA	TOTAL
ENERO	18	1	1	10	2	32
FEBRERO	13	0	1	7	5	26
MARZO	45	0	0	13	4	62
ABRIL	35	0	0	26	8	69
MAYO	44	0	0	16	7	67
JUNIO	39	3	1	4	1	48
TOTAL SEMESTRE	194	4	3	76	27	304

Fuente: Archivos de Oficina Sistemas de Información y Atención al Usuario



COMPORTAMIENTO QUEJAS AÑO 2019



Fuente: Archivos de Oficina Sistemas de Información y Atención al Usuario

Análisis de Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario de acuerdo a los resultados:

Acorde a la clasificación de la circular de la superintendencia de salud para el primer trimestre del año 2019 se recibieron 120 tramites de peticiones, en primer lugar, con un 63% se encuentran las quejas, en segundo lugar, se encuentran las felicitaciones con un 25%, en tercer lugar, las sugerencias con un 9% y en los últimos lugares con un 2% las solicitudes de información y con un 1% los reclamos.

Comparando el primer trimestre de la vigencia 2019 vs 2018 en esta última se recibieron 98 tramites de peticiones, en primer lugar, se encontraron las quejas con un 65%, en segundo lugar, las felicitaciones con un 22% y en tercer lugar las sugerencias con un 12%.

En el segundo trimestre del año 2019 se recibieron 184 tramites de peticiones así: en primer lugar, con un 64% las quejas, en segundo lugar, con un 25% las felicitaciones, en tercer lugar, las sugerencias con un 9%, y en los últimos lugares los reclamos con un 2% y las solicitudes de información con un 1%, presentando un incremento comparado con el mismo trimestre de la vigencia 2018.

Recomendaciones

- Realizar seguimiento al formulario electrónico de la página web de la entidad, para que la recepción, de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias siga los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

- Verificar continuamente la disponibilidad de los formatos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los diferentes buzones de peticiones, quejas y reclamos de los diferentes hospitales y centros de salud 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 unificada 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.
- De acuerdo al Decreto 2641 del 2012 para el cumplimiento de los estándares 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.

