

INFORME SEMESTRAL DE OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Periodo: Julio a Diciembre 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 el cual estipula: “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.

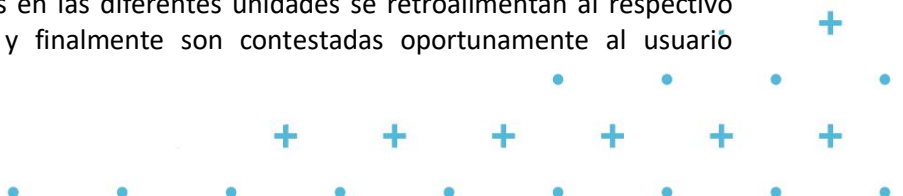
La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos 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 2019 por una Coordinadora de Atención al Usuario, trece trabajadoras sociales y seis 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:

1. 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 2019 el grupo de funcionarias conformado por la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario estaba distribuido de la siguiente manera: dos en el hospital la Granja, dos en el hospital de la Gloria, dos en el hospital El Amparo, dos en el hospital Cantaclaro y en las demás sedes una funcionaria.
- 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



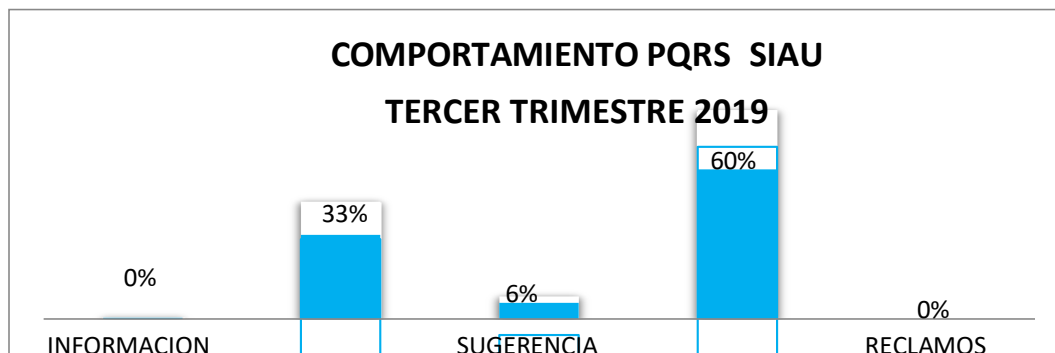
conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Cuando se trata de quejas, reclamos o sugerencias que no dependen directamente de la entidad se envía el comunicado a la correspondiente EPSS y también se le da oportunamente la respuesta al usuario.

- 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:

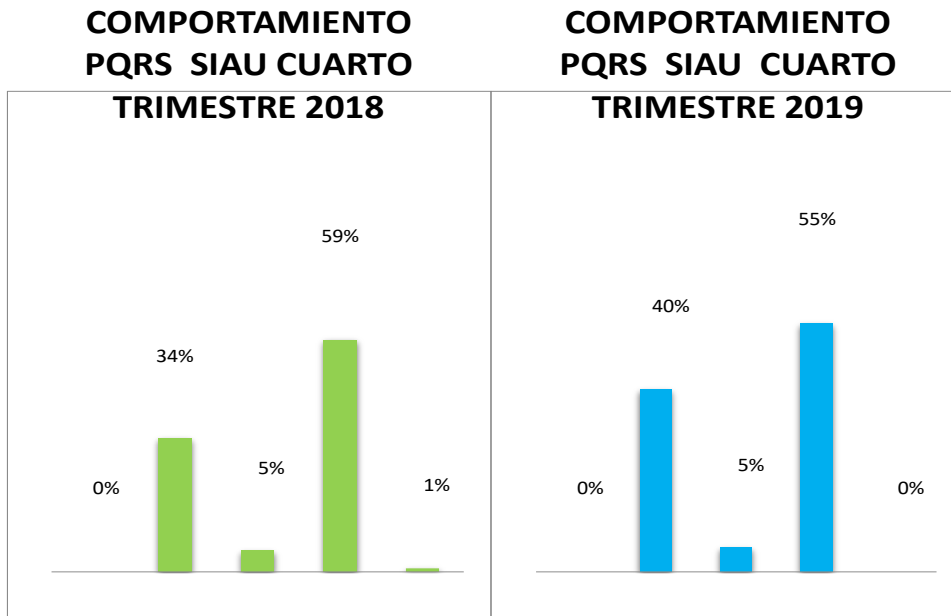
ANALISIS DE QUEJAS TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019



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



En el tercer trimestre de la vigencia 2019 se recibieron 218 tramites de peticiones así: en primer lugar, con un 60% las quejas, en segundo lugar, con un 33% las felicitaciones, en tercer lugar, las sugerencias con un 6% y no existieron reclamos y solo una solicitud de información a la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU).



Grafica No. 2 Fuente. Archivos Sistema de Información y Atención al Usuario .

En el cuarto trimestre de la vigencia 2019 se recibieron en total 187 peticiones clasificadas así: en primer lugar, las quejas con un 55%, en segundo lugar, las felicitaciones con un 40%, y en tercer lugar las sugerencias con un 5%, no existieron reclamos ni solicitudes de información para este periodo en la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario.

Conclusiones

- Revisar en la página web de la ESE el formulario electrónico para que la recepción, de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias efectúe y 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.



- Los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, tal es el caso de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.
- 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.

Atentamente,

ANGÉLICA MARÍA BUENO MOSQUERA
Jefe Oficina de Control Interno.

