

INFORME SEMESTRAL DE OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Periodo: Enero a junio del 2020.

Presentado por: Jefe Oficina de Control Interno.

Presentado a: Miembros Comité de Coordinación de Control Interno.

La Oficina de Control Interno se permite dar a conocer el Informe de peticiones, quejas, reclamos, dando cumplimiento a la Ley 1474 del 2011 el cual estipula lo siguiente: *“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 cuenta con una Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), conformada actualmente por:

Oficina SIAU sede administrativa: una coordinadora y una asistente de apoyo.

Hospital la Gloria: 3 asistentes de apoyo.

Hospital la Granja: 3 asistentes de apoyo.

Hospital el Amparo: 2 asistentes de apoyo.

Hospital Canta Claro: 2 asistentes de apoyo.

Hospital Camilo Torres: 1 asistente de apoyo.

Hospital de Campaña: 1 asistente de apoyo.

Centro de Salud Simón Bolívar: 1 asistente de apoyo.

Centro de Salud Sucre: 1 asistente de apoyo.

Servicios amigables: 1 asistente de apoyo.

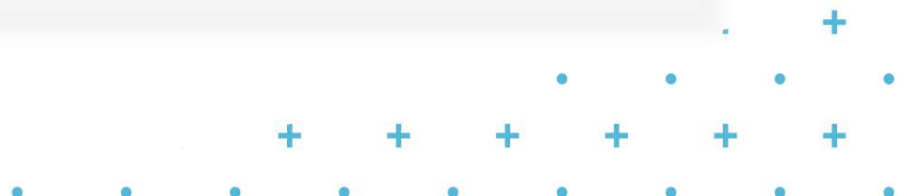
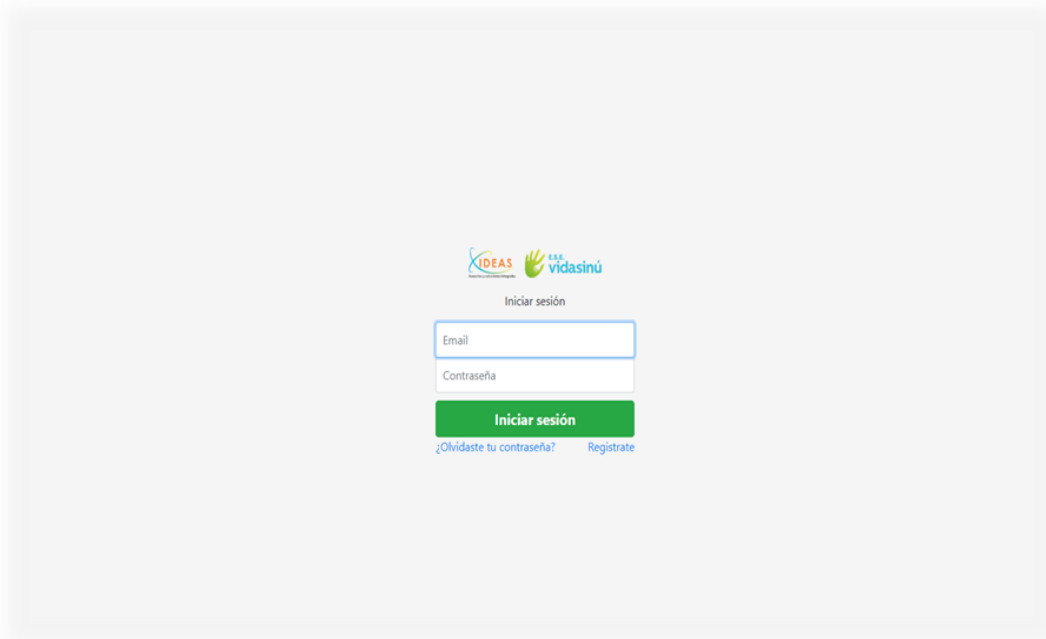
Servicio de vacunación: 1 asistente de apoyo.

Servicio de laboratorio: 1 asistente de apoyo.



Una de las funciones de esta área es la de 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 en la sede de la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) de 7:00 a.m a 4:00 p.m. en donde se cuenta con un amplio espacio para recibir a los usuarios. En los hospitales y centros de salud, a partir del mes de mayo por motivos del Covid 19 de 7:00 a.m. a 12 m, y por la tarde se realizan encuestas a través de la modalidad de teletrabajo.
- Buzones de quejas, reclamos y sugerencias en los diferentes hospitales y centros de Servicios de Salud, 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.
 - Cuenta con una línea gratuita de atención al usuario 018000910292, la cual está disponible de lunes a viernes de 7:00 a 4:00 p.m. Se cuenta con una línea de celular atendida por la Coordinadora de Alianza de Usuarios.
 - Correo electrónico atencionusuario@esevidasinu.gov.co.
 - Formulario de PQRSDf en la pagina web institucional, en la cual el usuario procede inicialmente a registrarse, para posteriormente realizar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación.



Crear cuenta personal

Persona Natural Persona Jurídica

(*) Campo obligatorio

Tipo identificación

(*) Campo obligatorio

Identificación

(*) Campo obligatorio

Primer nombre Segundo nombre

(*) Campo obligatorio

Primer apellido Segundo apellido

(*) Campo obligatorio

Email

(*) Campo obligatorio

Dirección

(*) Campo obligatorio

Fecha de nacimiento

Día Mes Año

(*) Campo obligatorio

Hombre Mujer

(*) Campo obligatorio Celular

Celular Teléfono

(*) Campo obligatorio

Etnia Población

(*) Campo obligatorio

Seleccione EPS

(*) Campo obligatorio (Mínimo 8 caracteres)

Crear Contraseña

La Oficina de Sistemas de Información y Atención al usuario elabora un consolidado de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas, en medio magnético clasificándolas de acuerdo a su naturaleza indicando fecha, fuente, peticionario, eps, fecha de respuesta, respuesta, estado y tiempo de respuesta.

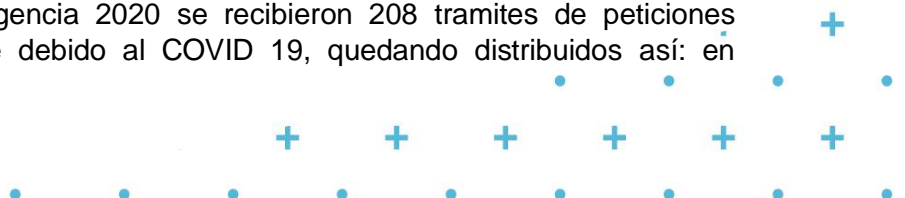
A continuación, se presenta de manera breve un consolidado semestral del seguimiento y análisis que realiza la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario en cuanto a las quejas, reclamos, consulta de información, felicitaciones y sugerencias, lo cual refleja que se lleva un seguimiento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

ANALISIS DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020



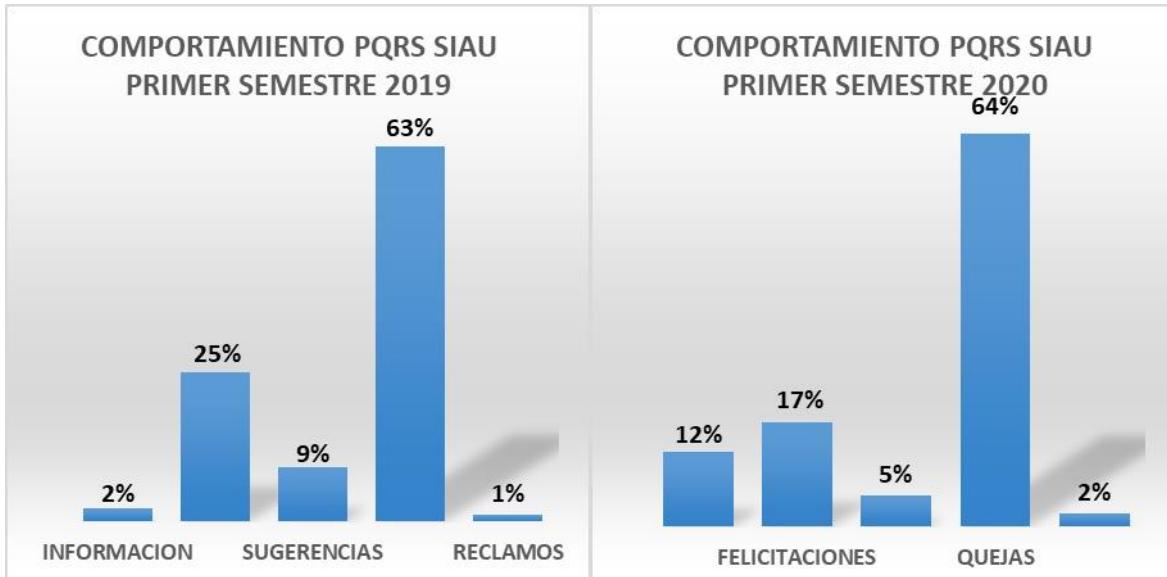
FUENTE: INFORMES TRIMESTRALES OFICINA SIAU

En el primer semestre de la vigencia 2020 se recibieron 208 tramites de peticiones disminuyendo considerablemente debido al COVID 19, quedando distribuidos así: en



primer lugar, con un 64% las quejas, en segundo lugar con un 17% las felicitaciones, en tercer lugar las informaciones con un 12%, cuarto lugar sugerencias con un 5% y reclamos con el 2%.

ANALISIS COMPARATIVO DE PQRSF PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2019 - 2020



FUENTE: INFORMES TRIMESTRALES OFICINA SIAU

Recomendaciones:

- Continuar divulgando a través de los diferentes medios los canales para que los usuarios o ciudadanía realicen sus quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Verificar continuamente la disponibilidad de los formatos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los diferentes hospitales y centros de salud, para que el usuario pueda realizar su respectivo diligenciamiento.
- Tener en cuenta y realizar seguimiento a los lineamientos 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 de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 del Decreto 2641 del 2012.
- 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.

Atentamente,

ANGÉLICA MARÍA BUENO MOSQUERA
Jefe Oficina de Control Interno.

Proyecto: Oneider Suarez.
Reviso y Aprobó: Angelica María Bueno M.

