



E.S.E. Hospital de Nazareth
Nit. 892.115.347-1
"Nuestra Prioridad es tu Salud"

E.S.E. HOSPITAL DE NAZARETH

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021






CORREGIMIENTO DE NAZARETH MUNICIPIO DE URIBIA LA GUAJIRA


Calle 11 # 5-51 Segundo piso
Oficina en Riohacha
Nazareth - Alta Guajira - Colombia


hospitalnazareth@hotmail.com


Telefax: 7285484
Cel: 3145639453


www.esehospitaldenazareth.gov.co

 Ese hospital de Nazareth
 NazarethESE
 hospitaldenazareth



INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, contempla en su Artículo 76, que 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 y de igual forma presenten sus denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad de los cuales tengan conocimiento, así como las sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Así mismo la Circular Externa N° 001 del 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial dan orientaciones a los organismos de la administración pública para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3.

1. Las oficinas de control interno o quien haga sus veces, en cumplimiento de la función de "Evaluar y Verificar la aplicación de los mecanismos de participación Ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i) de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

3. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y numero de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicada en página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Con la entrada en vigencia de la ley 1755 de junio del 2015 se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, en la cual se define el objeto y las modalidades de los derechos de petición ante las autoridades (Art. 13) los términos para resolver los derechos de petición (Art. 14) además de otros lineamientos que orientan a las instituciones a dar respuestas a los requerimientos de información de la ciudadanía.

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo **76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011**, la **Circular Externa n°. 001 del 2011 en su numeral 1** expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial y la **Ley 1755 del 30 de Junio del 2015**, estas tres normas dictan lineamientos para evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

MARCO LEGAL

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

DECRETO 001 DE 1984 "CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO" ARTICULO 32 Los organismos de la rama ejecutiva del poder público, las entidades descentralizadas del orden nacional, las gobernaciones y las alcaldías de los distritos especiales, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios.

Dichos reglamentos no comprenderán los procedimientos especiales señalados por las leyes para el trámite de asuntos al cuidado de las entidades y organismos indicados, y deberán someterse a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación, la cual podrá pedir el envío de los reglamentos e imponer sanciones por el incumplimiento de los plazos que señale el decreto reglamentario.

ACUERDO NO. 060 DEL 2001 DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

LEY 962 DE JULIO 8 DEL 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los Particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 6º, 7º, 9º, 15 y 25

LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011. 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. Art. 76.

CIRCULAR EXTERNA NO. 001 DEL 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial dan orientaciones a los organismos de la administración pública para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3.

1. Las oficinas de control interno o quien haga sus veces, en cumplimiento de la función de "Evaluar y Verificar la aplicación de los mecanismos de participación Ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i) de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

3. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y numero de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicada en página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

LEY 1712 DE 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

LEY 1755 DEL 30 DE JUNIO DEL 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.

DECRETO 648 DEL 19 DE ABRIL DEL 2017 Artículo 2.2.21.4.9 Informes que debe presentar el Jefe de Control Interno o quienes hagan sus veces.

ALCANCE

El presente informe se elabora tomando como fuente la información solicitada a la oficina Jurídica, la oficina de recursos humanos y la oficina sede Riohacha, para lo correspondiente a los Derechos de Petición que son recibidos en la E.S.E Hospital de Nazareth, además de la información pertinente a las Quejas, Reclamos y Felicitaciones que realizan los usuarios en la oficina de SIAU de manera personal y a través de los buzones de PQRS dispuestos en los centros y puestos de salud de la institución que son recibidos por la trabajadora social de la Oficina de SIAU, para esta nueva vigencia 2021 se habilito el link en la página web institucional

para los ciudadanos y demás interesados puedan realizar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.

METODOLOGIA

Para verificar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual de Procedimientos de la Oficina de Control Interno tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación, y otros mecanismos requeridos.

EVALUACION

a) Seguimiento al Correcto Funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQR.

En la ESE Hospital de Nazareth se encuentran establecidos, dos mecanismos para la recepción de las PQR que son:

- I. Atención Personalizada en la Oficina SIAU en la cual se deja constancia de la solicitud haciendo un registro en libro.
- II. Buzones de PQRS ubicados en los diferentes puntos de atención.
- III. Link de la Página web <https://esehospitaldenazareth.gov.co/index.php/informes-pqrs/>

b) Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Según lo dispuesto en la última norma Ley 1755 del 2015 en su art. 14 expedida por el gobierno nacional, se definen unos términos para resolver las distintas modalidades de peticiones presentadas por los ciudadanos, con la declaratoria de estado de emergencia sanitaria, ambiental y económica se expidió el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 en su artículo 5° amplían los términos para atender las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (I) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.



(II) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Quando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

c) Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQR y Derechos de Petición.

Este proceso se lleva a cabo en la institución cumpliendo con los procedimientos establecidos para dar respuesta oportuna a cada una de las Peticiones Quejas y Reclamos.

A continuación se relacionan las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el Segundo semestre del 2021, detallando la fecha de formulación, asunto de la queja, petición o reclamo, fecha de radicado, tramite, fecha de respuesta, servicio y responsable de dar las explicaciones para responder la petición. Queja o reclamo. **(Anexo. Tabla 1)**

En lo correspondiente a los derechos de petición recibidos en la E.S.E Hospital de Nazareth en el Segundo semestre del 2021 se relaciona en la siguiente tabla los recibidos en el periodo, detallando el Numero de radicado, la Fecha de radicación, el Tipo de Petición, el Medio por el cual se radica la Petición, Nombre del Peticionario, Asunto, Fecha de Vencimiento y Fecha de Respuesta a la Petición. **(Anexo Tabla 2)**



CONCLUSIONES

Verificada todas las solicitudes de las peticiones, quejas y reclamos recibidas en la ESE Hospital de Nazareth en el Segundo semestre del 2021, se pudo evidenciar lo siguiente:

- a) La Oficina de SIAU con el apoyo de la oficina de comunicaciones ha venido trabajando en el fortalecimiento de su estrategia de publicidad y socialización de las actividades que se desarrollan, además de la información a través de los medios y canales disponibles para la comunidad y demás grupos de interés, con el cual se puedan conocer las inquietudes, peticiones, quejas y reclamos en la atención y servicios que presta el hospital.
- b) En los últimos meses se han incrementado las solicitudes de información a través de los derechos de petición, hecho que evidencia las deficiencias en los procesos de las áreas que son requeridas.
- c) Los derechos de petición realizados por los usuarios del hospital No están siendo respondidas oportunamente en la mayoría de los casos, situación que debe ser corregida de manera inmediata, asignando responsabilidades a quienes le corresponde.

RECOMENDACIONES

- a) Reiteramos la necesidad de Organizar y Documentar el proceso de gestión documental en lo correspondiente a la radicación y trazabilidad de los derechos de petición y demandas que se reciben en la institución implementando la ventanilla única de correspondencia.
- b) Seguir socializando con la población usuaria de la ESE la manera en que se debe realizar sus peticiones, quejas y reclamos, utilizando los medios dispuestos por la entidad para su atención, con lo que se crea el compromiso y el deber institucional de darle trámite y respuesta a su PQRS de manera oportuna.
- c) Cumplir con los tiempos dispuestos en el Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 en su artículo 5°, donde se definen unos términos para resolver las distintas modalidades de peticiones presentadas por los ciudadanos.

Jose D. Rivadeneira Bermudez
José David Rivadeneira Bermúdez
Jefe de Control Interno



RELACION DE QUEJAS RECLAMOS Y PETICIONES
PERIODO CORRESPONDIENTE AL PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2021

ASUNTO DE LA QUEJA, RECLAMO O PETICION	FECHA DE FORMULACION	FECHA DE RADICACION	TRAMITE	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	SERVICIO
Usuario anónimo manifiesta inconformidad en la atención del área de laboratorio, llega para la toma de una muestra de sangre y esperó de 2 a 3 horas para ser atendido; refiere que no ve el compromiso por parte de la profesional de Bacteriología; ya que dos auxiliares de enfermería no son suficientes para realizar esta actividad debido a la gran cantidad de pacientes que requieren el servicio	Septiembre 28/2021	Octubre 6/2021	RD	Queja interpuesta por medio del Buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera de la ESE Hospital de Nazareth , radicada en la oficina de SIAU y socializada con el Dr. José David Brito, Coordinador Médico, quien se reúne con profesional del área de bacteriología y personal de laboratorio para exponer esta queja y tomar los correctivos pertinentes	inmediata	Dr. José David Brito	Coordinador Medico
Usuario manifiesta su inconformidad por la falta de comunicación con los usuarios; refiere que asistió a su cita odontológica trasladándose desde la comunidad de Taroa y cuando llega al centro de atención le informan que para ese día no habría atención, sin anunciarlo previamente. Refiere que no tuvieron en cuenta su condición y la zona dispersa donde habita, las condiciones climáticas y el difícil acceso de las vías para poder llegar	Octubre 1/2021	Octubre 6/2021	RD	Queja interpuesta por medio del Buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera de la ESE Hospital de Nazareth , radicada en la oficina de SIAU y socializada con el Dr. José David Brito, Coordinador médico, quien indagaría en el área de odontología lo sucedido.	inmediata	Dr. José David Brito	Coordinador Medico
Hija de usuario, interpone queja por la mala atención del médico de turno , paciente que llega con tos, escalofrió, le comunican que espere en sala, pasado más de 25 minutos requiere nuevamente la atención y responden que debe seguir esperando porque la médico debe colocarse kit de seguridad, respuesta que causa mal estar e inconformidad	Diciembre 20/2021	Diciembre 20/2021	RD	Queja interpuesta de manera personal por hija de usuario afectado. Recibimos queja por parte de EPS, se ubica a familiares de usuario y acuden a la oficina de SIAU donde se sugiere plasmar queja para poder mejorar nuestros servicios, se socializa queja con el Dr. José David Brito y Dr. Juan Camilo Sierra quienes hicieron los respectivos llamados de atención	Inmediata	Dr. José David Brito Dr. Juan camilo Sierra	Coordinador médico y Subgerente científico

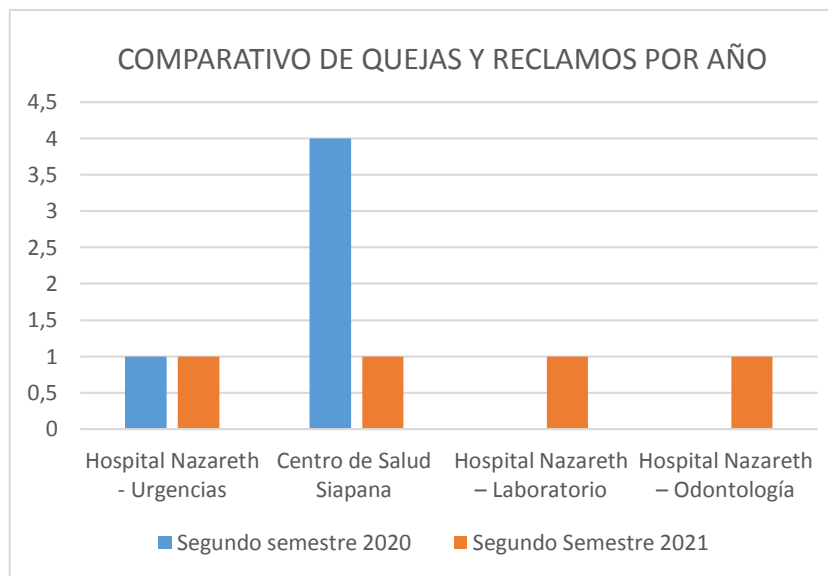


Paciente usuaria del programa de Hipertensos en el centro de Salud de Siapana; interpone queja porque desde el mes noviembre tiene pendiente la entrega de sus medicamentos hipertensivos y a la fecha aún no los ha recibido.	Diciembre 23/2021	Diciembre 23/2021	RD	Queja interpuesta de manera personal en el Centro de Salud de Siapana , enviada por mensaje al teléfono corporativo de la oficina de SIAU, se socializa con Coordinación medica	28/12/2021	Dr. José David Brito	Coordinador Medico
--	-------------------	-------------------	----	--	------------	----------------------	--------------------

Anexo Tabla N° 1
Fuente Oficina SIAU

COMPARATIVO EN AÑOS POR EL MISMO SEMESTRE

AREA FUNCIONAL / SERVICIO	PETICION, QUEJA O RECLAMO	
	2020	2021
Hospital Nazareth - Urgencias	1	1
Centro de Salud Siapana	4	1
Hospital Nazareth – Laboratorio	0	1
Hospital Nazareth – Odontología	0	1





SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION

CONSOLIDADO DE PETICIONES

PERIODO DE SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021

No. DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE PETICIÓN						MEDIO DE RECEPCIÓN				NOMBRE DEL PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN RESPUESTAS
		PCG	PCP	CDL	C	SI		VERBAL	ESCRITA	TELEFONICA	E-MAIL					
						GENERAL	COPIAS EXP.									
1	01/07/2021		X			X			X			JEAN TORTELO	Solicitud de pasivo	14/07/2021	Giribert Freyle Valdeblanquez	13
2	10/08/2021		X			X			X			JHOENIS BUELVAS M	Solicitud de documentos	31/08/2021	Giribert Freyle Valdeblanquez	21
3	11/08/2021		X			X			X			WILDER DE JESUS CURVELO	Solicitud de certificación de Pasivos y Viáticos	31/08/2021	Giribert Freyle Valdeblanquez	20
4	29/09/2021	X				X			X			DANIEL JIMENEZ CASTRO	Solicitud de Acta de nombramiento y posesión de Gerente	21/10/2021	Giribert Freyle Valdeblanquez	22
5	30/09/2021		X			X			X			LENIN ALDAIR IGUARAN	solicitud de pago por concepto de servicios de transporte de ambulancia	21/10/2021	Giribert Freyle Valdeblanquez	21
6	10/11/2021	X				X			X			RICARDO PRALTA RAMOS	Circularizacion operaciones reciprocas corte septiembre 2021	18/11/2021	Giribert Freyle Valdeblanquez	8



7	20/11/2021		X			X					LUIS ALBERTO ESTUPIÑAN	Solicitud de documentos y peticiones	22/11/2021	Anauris iguaran / Alexander iguaran	2
8	28/12/2021		X			X					LUIS CARLOS GOMEZ SARTA	Solicitud de pago de prestaciones sociales	31/12/2021	Anauris iguaran	3
9	13/12/2021		X			X					COLPENSIONES	TUTELA : presunta violación de Derecho de petición	12/01/2022	Víctor Pérez	30

PCG: Petición Carácter General, PCP: Petición Carácter Particular, CDL: Cumplimiento Deber Legal, C: Consulta, SI: Solicitud de Información.

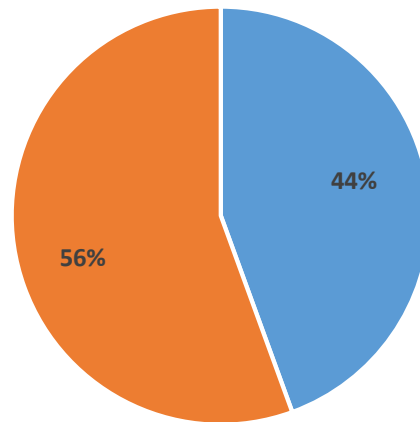
Anexo Tabla N° 2
Fuente Oficina Jurídica

DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021

Mes	Contestados Oportunamente	Contestados Extemporáneamente
Julio	1	0
Agosto	0	2
Septiembre	0	2
Octubre	0	0
Noviembre	2	0
Diciembre	1	1
TOTAL	4	5
%	44%	56%



DERECHOS DE PETICION RESPONDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2021



■ Contestados Oportunamente ■ Contestados Extemporaneamente