

## E.S.E. HOSPITAL DE NAZARETH

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



## CORREGIMIENTO DE NAZARETH MUNICIPIO DE URIBIA LA GUAJIRA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023

# INFORME PRIMER SEMESTRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA E.S.E. HOSPITAL DE NAZARETH, CORREGIMIENTO DE NAZARETH, MUNICIPIO DE URIBIA.

## 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 auditoría 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.

## 1. 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" ARTÍCULO 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 auditoría 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.

## 2. 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 sugerencias 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 2023 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.

### 3. METODOLOGIA

Para verificar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría 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.

### 4. EVALUACION.

#### 4.1. Seguimiento al Correcto Funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRS.

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

- I. Atención Personalizada en la Oficina SIAU en la cual se deja constancia de la solicitud haciendo un registro en libro. La cual se encuentra disponible de manera presencial con un horario de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 a 6:00 pm.
- 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/> al revisar la certificación expedida sobre la cantidad de PQRS radicados por cada mecanismo en el período evaluado se evidencia, que el link de quejas y reclamos se encuentra funcionando normalmente al igual que el correo electrónico de la entidad.

#### 4.2. 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:

- I. Quince (15) Días para contestar Quejas, Reclamos y Manifestaciones de tipo General
- II. Diez (10) Días para contestar peticiones de Documentos.
- III. Treinta (30) Días para contestar consultas.

Cuando 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.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

#### 4.2. Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQRS y Derechos de Petición.

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

Teniendo en cuenta que este proceso se lleva en puesto de trabajos diferentes, además de no contar con un sistema de información y atención al ciudadano resulta una tarea difícil lograr realizar un seguimiento y evaluación veraz a las repuestas oportunas de las PQRS que llegan a la administración, desde la oficina de control interno se sugirió a las distintas áreas un formato para el registro de las PQRS la cual se realiza manualmente lo cual genera incertidumbre de la correcta manipulación y diligenciamiento oportuno.

##### 4.2. 1. Oficina Secretaria General sede Riohacha.

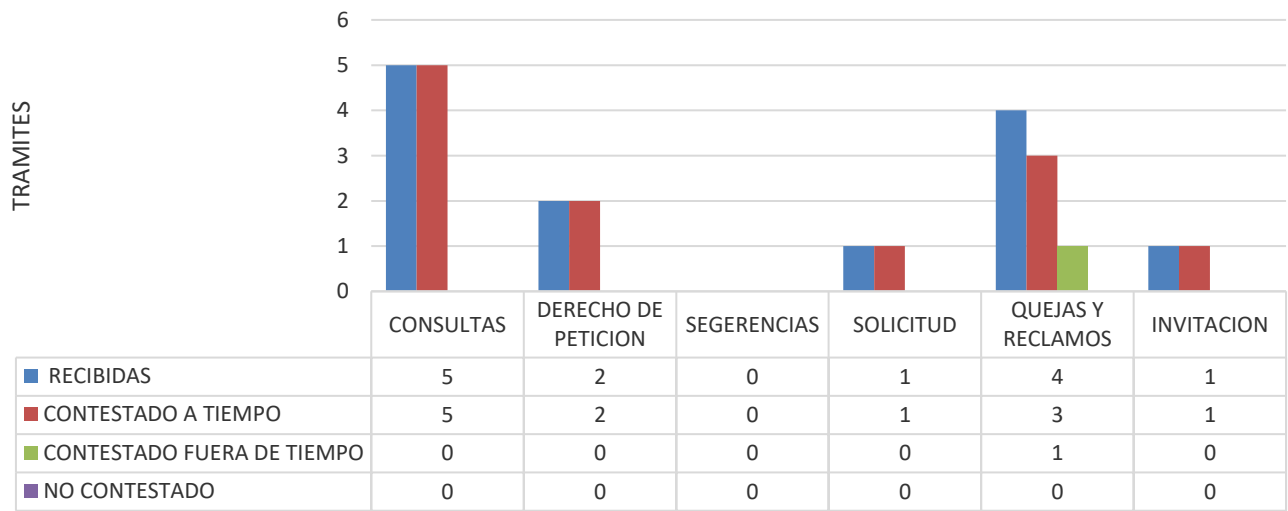
La correspondencia es recibida en la oficina secretaria general sede Riohacha en un puesto de control de entrada al público por un funcionario, quien las envían a cada dependencia según corresponda, Este trámite no se encuentra sistematizado y solo se llevan registro en libros y es difícil consolidar la información y verificar en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que fueron radicados y respondido a tiempo. De igual manera este se encarga de revisar la correspondencia que llega por correo institucionales como: [hospitalnazareth@hotmail.com](mailto:hospitalnazareth@hotmail.com), y [oficina@esehospitaldenazareth.gov.co](mailto:oficina@esehospitaldenazareth.gov.co) la cual remite a la dependencia a la cual pertenezca por correo, pero no existe un control que permita saber si fue respondida o no a tiempo.

A continuación, se detalla el total de las PQRS recibidas en el segundo semestre de 2023 en la entidad según lo relacionado por cada dependencia responsable.

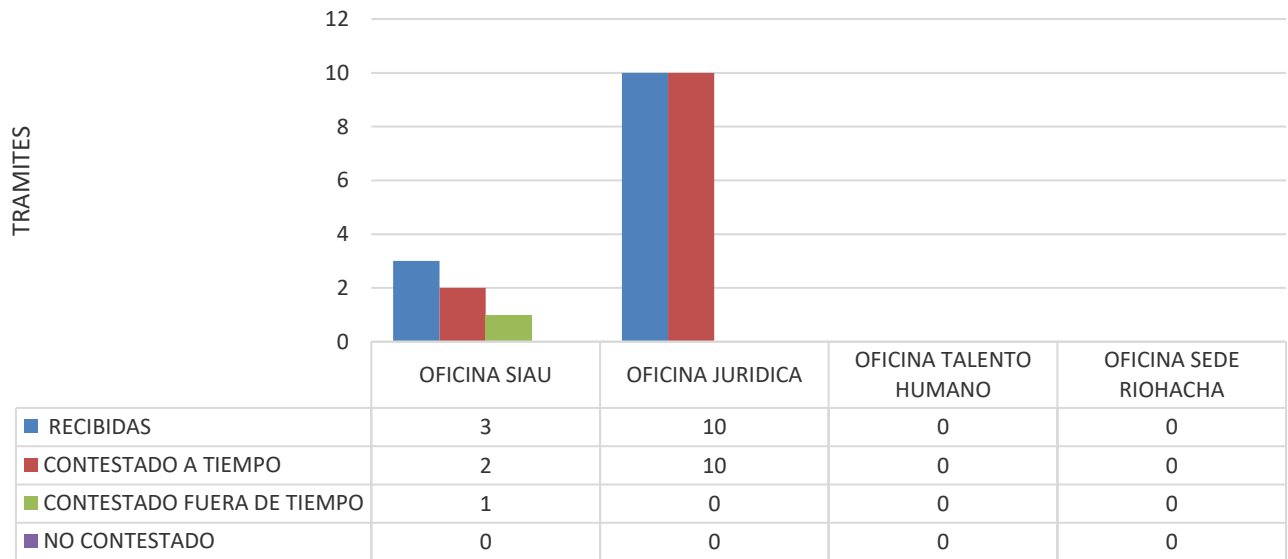
Se recibieron un total de 13 PQRS discriminado de la siguiente.

#### Grafica 1. Total PQRS. E.S.E. Hospital de Nazareth de Uribí

### PQRS RECIBIDAS E.S.E. HOSPITAL DE NAZARETH



### TRAMITES POR DEPENDENCIA



Podemos Observar en la gráfica que la oficina Jurídica reporta el mayor número de las PQRS recibidas, con 13 del total.

## 5. CONCLUSIONES

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQRS correspondiente al segundo semestre de 2023 y se evidencia lo siguiente:

- La oficina de la secretaria general con sede Riohacha y el área de talento humano no presentaron información concerniente al cumplimiento de estas normas, cabe resaltar que la atención y servicio de excelencia a los ciudadanos, no es exclusiva de algunos pocos miembros de la entidad, tampoco es una obligación que se impone; por el contrario, es un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional y, por ende, debe ser aplicado por todos los miembros en el desarrollo de sus funciones públicas.
- Se sigue observando el desinterés de los usuarios de formalizar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes utilizando los canales y medios dispuestos por la ESE para ser recibidas y atendidas. Teniendo en cuenta que constantemente se les dictan charlas de derechos y deberes de los usuarios y la forma en que pueden interponer una queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
- 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.
- Existe imparcialidad en el análisis del caso objeto de la queja o reclamo realizado por el usuario, donde se escucha la versión de las partes, en la que se proponen soluciones y se adquieren compromisos para mejorar la atención en el servicio.
- No se realiza el seguimiento a algunos correos institucionales para determinar las PQRS que llegan a estos por parte de la oficina encargada de las PQRS.
- Existe deficiencia en el registro y control de las PQRS.
- La entidad necesita con urgencia implementar un sistema para atención del ciudadano que garantice la veracidad en los reportes, mayor control de la información que entra y sale y la satisfacción del ciudadano ya que recibirían respuestas oportunas y de calidad.



## 6. RECOMENDACIONES

- ✓ La atención y el servicio a los ciudadanos debe ser uno de los aspectos de mayor relevancia en una administración por esta razón se deben encaminar metas hacia la prestación de un servicio al ciudadano claro, transparente, eficaz, eficiente.
- ✓ Como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, es esencial tener definidos claramente los derroteros y maneras en que deben responder nuestros funcionarios ante cualquier requerimiento de los usuarios, sean ellos externos o internos.
- ✓ Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

Firmado el Original

**JAQUELINE YANETH MEZA FAJARDO**

Jefe Oficina de Control Interno.