

INFORME DEL RECIBIMIENTO, TRAMITE Y RESOLUCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS con corte a 31 de diciembre de 2021

Dentro del rol de evaluación y seguimiento que tiene la Oficina de Control Interno y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011: “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”.

El presente informe fue elaborado con base en la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario:

1. **CANALES DISPUESTOS PARA LA RECEPCION DE PQRSDF:** Las manifestaciones interpuestas por los usuarios son recibidas a través de los siguientes canales:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónico	Línea Nro. 6050233 ext. 174
Electrónico	atencionalusuario@esecarisma.gov.co Formulario electrónico de PQRS dispuesto en el portal web.
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso, con atención en el siguiente horario: <ul style="list-style-type: none"> • Lunes a jueves de 7:00a.m a 12:30m y de 1:00p.m. a 4:30p.m • Viernes: 7:00a.m a 12:30m y de 1:30p.m. a 4:00p.m.
Buzones	3 buzones dispuestos así: dos en la sede principal y uno en la sede ambulatoria.

2. **GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES:** Consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registró, envío al responsable para su respuesta, seguimiento y cierre final.

Manifestaciones recibidas del 1º de enero al 31 de diciembre de 2021

Tipo de manifestación	2do semestre	1er semestre	Variación respecto al 1er semestre	TOTAL MANIFESTACIONES en la vigencia	PORCENTAJE por manifestaciones
Peticiones	7	13	-5	20	18%
Quejas	23	19	4	42	39%
Reclamos	8	11	-3	19	17%
Sugerencias	7	3	4	10	9%
Felicitaciones	7	10	-3	17	16%
Denuncias	1	0	1	1	1%
TOTAL	53	56	-3	109	100%

Oportunidad en la respuesta: revisada la información entregada por la Oficina de Atención al Usuario la oportunidad en la respuesta en el segundo semestre de 2021 fue del 98%. De las 53 manifestaciones recibidas 52 fueron respondidas oportunamente.

Durante la vigencia 2021 fueron recibidas 109 manifestaciones, de las cuales se respondieron oportunamente 104. Lo que indica que un 95% de las manifestaciones fueron respondidas oportunamente.

3. ENCUESTAS DE SATISFACCION RELIZADAS EN LA VIGENCA:

Nro. encuestas realizadas	Nro. encuestados que respondieron muy buena y buena la prestación del servicio	Indicador de satisfacción
322	312	97%

ASPECTOS POSITIVOS:

1. Se evidencia Matriz de manifestaciones en la cual se consolidan las PQRSF de los Usuarios y toda la información concerniente a cada una.
2. Se realizó el número de reuniones de Comité de Ética programadas durante la vigencia.
3. La Oficina de Atención al Usuario genera informe trimestral de la gestión de las PQRSF y de las encuestas de satisfacción, son enviados al Jefe de Control Interno.
4. De acuerdo a las encuesta de satisfacción realizadas, los usuarios se encuentran satisfechos con la prestación de los servicios de la Institución, la información relacionada se encuentra publicada en la página web al igual que la encuesta de satisfacción.

5. En la Página web se encuentra presente y funcionando el link de PQRSF. <https://esecarisma.gov.co/pqrs/>
6. Se evidencia documentado el procedimiento de Atención al Usuario. Por medio de Resolución fue reglamentado el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
7. El horario de atención se encuentra publicado la página web.
8. La Comunidad a través de la página web puede presentar sus comentarios u observaciones y solicitar información relacionada con la prestación de los servicios de salud y la gestión Institucional.
9. Los deberes y derechos de los usuarios se encuentran publicados en la página web de la E.S.E. y en la cartelera de la oficina de Atención al Usuario.

ACCIONES DE MEJORA:

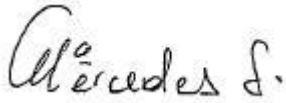
1. Publicar en las carteleras institucionales los informes trimestrales de PQRS que genera la oficina de Atención al Usuario.
2. Capacitar al personal encargado y responsable de la atención a los usuarios por lo menos una vez al año en trato digno, deberes y derechos de los usuarios y garantizar que ningún trabajador ingresa al servicio de Atención al Usuario sin la debida capacitación e idoneidad.
3. Escribir en las respuestas de las manifestaciones entregadas a los usuarios la advertencia establecida en la circular 008 de septiembre de 2018.

Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva PQR, se puede formular una PQR ante la Superintendencia Nacional de Salud. Asimismo, se deberá informar al usuario previamente que, de no obtener respuesta por parte de la entidad podrá elevar una PQR ante esta Superintendencia.

Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una EPS del régimen subsidiado, se debe informar al usuario que podrá elevar ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital ó Local.

4. Publicar en lugar visible para el Usuario el formato de negación de servicios y el horario de atención.
5. Revisar y ajustar de ser necesario la resolución Nro. 212 del 25 de Noviembre de 2019 en cuanto a: apertura de buzones de sugerencias de la sede ambulatoria, términos para resolver las peticiones.
6. Presentar periódicamente al Comité de Ética el informe de PQRSDF.
7. Publicar en sitio web los indicadores de Calidad de Gestión del Sistema de Garantía de la Calidad.
8. Disponer en página web medio para que el Peticionario realice seguimiento al estado de su manifestación.
9. Publicar en las carteleras Institucionales los deberes y derechos de los Usuarios.

10. Mejorar las respuestas a los usuarios frente a las necesidades planteadas, de cara a que sean respondidas a fondo y garantizando que no se obstaculice el tratamiento ó servicio del afiliado.
11. Publicar tarifas de copago correspondiente a la vigencia.



MARIA MERCEDES AGUDELO SANCHEZ

Jefe de Oficina Control Interno

- c.c. Dra Maribel López Zuluaga. Subdirectora Administrativa y Financiera. Integrante Comité Coordinador de Control Interno.
Dra Beatriz Eugenia González Vélez. Asesora Jurídica. Integrante Comité Coordinador de Control Interno.