 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 1 DE 15</b>


**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS  
PQRSYD PRESENTADAS ANTE LA ESE CAMU "IRIS  
LOPEZ DURAN" DE SAN ANTERO - CORDOBA  
PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2024**

**JULIO A DICIEMBRE DE 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**JEFA DE CONTROL INTERNO:  
DIANA MARCELA PADRÓN SANTAMARIA**

**SAN ANTERO - CÓRDOBA  
ENERO DE 2025**

 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 2 DE 15</b>


## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido en el artículo 76 de la Ley No. 1474 del 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno de la Empresa Social del Estado Camú Iris López Duran de San Antero, presenta reporte semestral de la atención que deben prestar las entidades al recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los usuarios formulan relacionadas con el cumplimiento de su misión el informe de seguimiento a las PQRSYD interpuestas por la ciudadanía y recibidas durante el segundo semestre del año 2025.

Teniendo en cuenta que la Oficina de Atención al Usuario del Camú Iris López Duran de San Antero es la encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de respuesta oportuna por todos los medios de comunicación utilizados; con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ello, consolidar la confianza del usuario.

El presente documento corresponde al Informe de PQRSYD recibidas y atendidas por las diferentes áreas de la ESE Camú Iris López Duran de San Antero, durante el periodo comprendido entre el primero (01) de julio y el treinta y uno (31) de diciembre de 2024, Acorde a la información recibida por los diferentes medios de recepción existentes en la ESE como son de manera presencial, buzones, líneas telefónicas y correos electrónicos de la entidad.

La Oficina de SIAU y Gerencia hicieron entrega detallada de las PQRSYD por tipo, mes en el cual se presentó, fecha de recepción y de respuesta, persona que interpuso la PQRSYD y área a la cual fue interpuesta por la comunidad, la oficina de Control Interno analiza y proyecta el informe respectivo y de obligatorio cumplimiento.

 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 3 DE 15</b>


## 2. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".


Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "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".

Ley 1755 del 30 de junio de 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".

 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 4 DE 15</b>

### 3. OBJETIVOS


- Hacer el Seguimiento a las PQRSYD, analizando la cantidad, el tipo y el medio utilizado para su radicación, y los términos de respuesta a fin de determinar el cumplimiento en la atención de acuerdo a las normas legales vigentes y como resultado de esta actividad formular las recomendaciones a que haya lugar en procura del mejoramiento continuo de la Entidad.
- Comprobar que exista una buena comunicación y que esta sea de doble vía entre la Comunidad y la ESE Camú Iris López Durán de San Antero, lo cual permite aumentar la credibilidad en las Instituciones para una mejor gestión y lograr la satisfacción de los usuarios.
- Verificar que la entidad presente las respuestas a las PQRSYD radicadas en los termino de ley.

 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 5 DE 15</b>

#### 4. DEFINICIONES

**DERECHO DE PETICIÓN:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23º de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Demanda el acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- **Solicitud de Copias:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración de la ESE Camú Iris López Durán de San Antero un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la ESE Camú Iris López Durán de San Antero.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la ESE Camú Iris López Durán de San Antero, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un usuario a la ESE Camú Iris López Durán de San Antero, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 6 DE 15</b>

## 5. CANALES DE ATENCIÓN

Con el propósito y finalidad de brindar una atención con calidad a los usuarios de la entidad y ciudadanía en general, interesada en la gestión y actividades de la ESE, se han establecido unos mecanismos que componen el sistema de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias PQRSYD, como los que a continuación se describen:


**Línea de atención en la ESE Camú Iris López Duran de San Antero:**  
**Gerencia:** 3205717012 – **Urgencias:** 3245665600 – **Laboratorio:** 3245665618 - **PYM** #3245665610 - **Citas médicas:** 3245665444. Líneas de atención de las diferentes áreas de la ESE que componen el sistema de atención telefónico de la entidad. Mecanismo que permite el contacto verbal de los usuarios con los funcionarios de la entidad.

**Buzones de PQRSYD:** Localizados en las áreas de atención al usuario de la ESE Camú Iris López Duran de San Antero, Consulta Externa, Promoción y Mantenimiento, y Urgencias en las instalaciones de entidad. Que permite que los usuarios interpongan sus PQRSYD de los servicios de salud prestados en la ESE.

**Ventanilla de Atención al Usuario:** Localizadas en las oficinas de gerencia y Atención al Usuario SIAU de la ESE Camú Iris López Duran de San Antero, en la Carretera troncal vía Coveñas, Barrió el Silencio. Que permite el contacto personalizado de los usuarios, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad.

**Correos Electrónicos:** Existen para cada dependencia correos electrónicos, a través de los cuales pueden acceder los usuarios para interponer sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>
General	<a href="mailto:esecamuirislopezduran@gmail.com">esecamuirislopezduran@gmail.com</a>
Gerencia	<a href="mailto:gerencia@esecamuirislopezduran.org">gerencia@esecamuirislopezduran.org</a>
Recursos Humanos	<a href="mailto:rhese.camuu@gmail.com">rhese.camuu@gmail.com</a>
Presupuesto	<a href="mailto:presupuestosesecamuirislopezduran1@gmail.com">presupuestosesecamuirislopezduran1@gmail.com</a>
Tesorería	<a href="mailto:tesoreria_irislopezduran@hotmail.com">tesoreria_irislopezduran@hotmail.com</a>
Contador	<a href="mailto:contabilidad_irislopezduran@hotmail.com">contabilidad_irislopezduran@hotmail.com</a>
Cartera	<a href="mailto:cartera_irislopezduran@hotmail.com">cartera_irislopezduran@hotmail.com</a>
Facturación	<a href="mailto:facturacion_irislopezduran@hotmail.com">facturacion_irislopezduran@hotmail.com</a>
Contratación	<a href="mailto:contratacioneseccamu2024@gmail.com">contratacioneseccamu2024@gmail.com</a>

 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 7 DE 15</b>

Calidad	calidadeseirislopezduran@gmail.com
SIAU	siaucamuirislopez@gmail.com
Cuentas medicas	cuentasesecamuirislopezduran@gmail.com
PYM	gestiondelriesgoeseirislopez@gmail.com

## 6. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSYD

A continuación se describe el comportamiento de las PQRSYD correspondiente al segundo semestre del año 2024, de acuerdo a la información reportada por las oficinas de SIAU y Gerencia de la entidad, las PQRSYD radicadas entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2024, para lo cual se realizó revisión de los buzones de sugerencias ubicados en la diferentes áreas de la ESE para tal fin, esta revisión se realiza cada ocho (08) días que para la entidad se dispuso el día viernes, como evidencia de esto se levanta un acta de revisión el cual es firmado por la coordinadora de SIAU, un representante de los trabajadores (Jefa de Control Interno) y un miembro de la alianza de usuario y los derechos de peticiones y solicitudes radicas a través de la oficina de gerencia.

Finalmente de manera consolidada y resumida, para el periodo objeto del presente informe se registra peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas en el periodo antes referenciado a través de los medios dispuestos por la ESE, un total de catorce (14) peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones interpuestas por diferentes canales de recepción, las cuales son remitidas a los Jefes de Área y a los implicados en el requerimiento y de esta forma darle tratamiento y respuesta de fondo a los usuarios en el siguiente consolidado:

### CONSOLIDADO MENSUALIZADO DE LAS PQRSYD

SEGUNDO SEMESTRE 2024		
MES	PQRSYD	%
JULIO	5	35,71%
AGOSTO	0	0,00%
SEPTIEMBRE	3	21,43%
OCTUBRE	2	14,29%
NOVIEMBRE	2	14,29%
DICIEMBRE	2	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



NIT. 812002993-3

**PROCESO: CONTROL INTERNO**

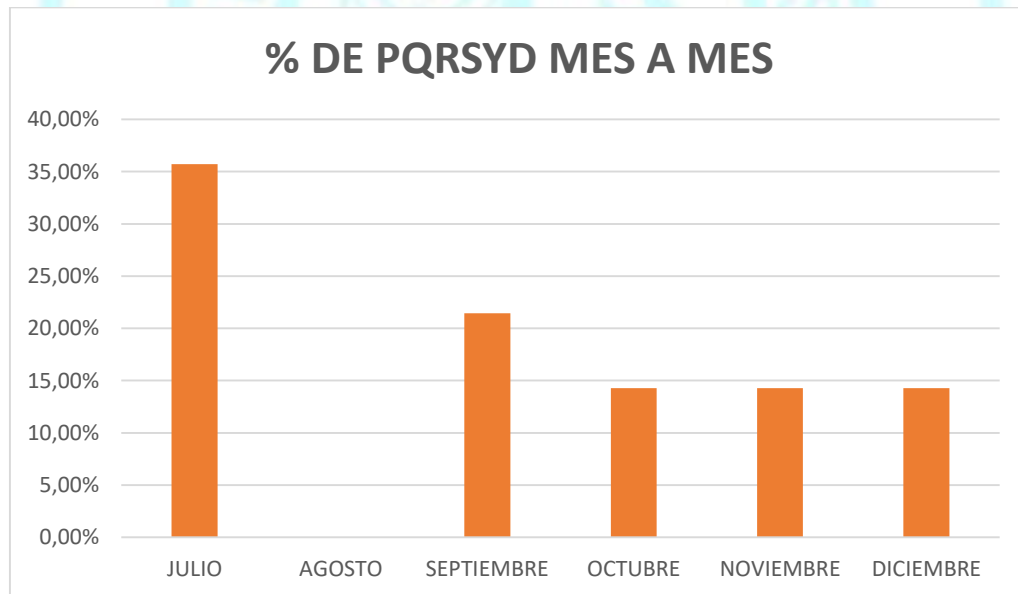
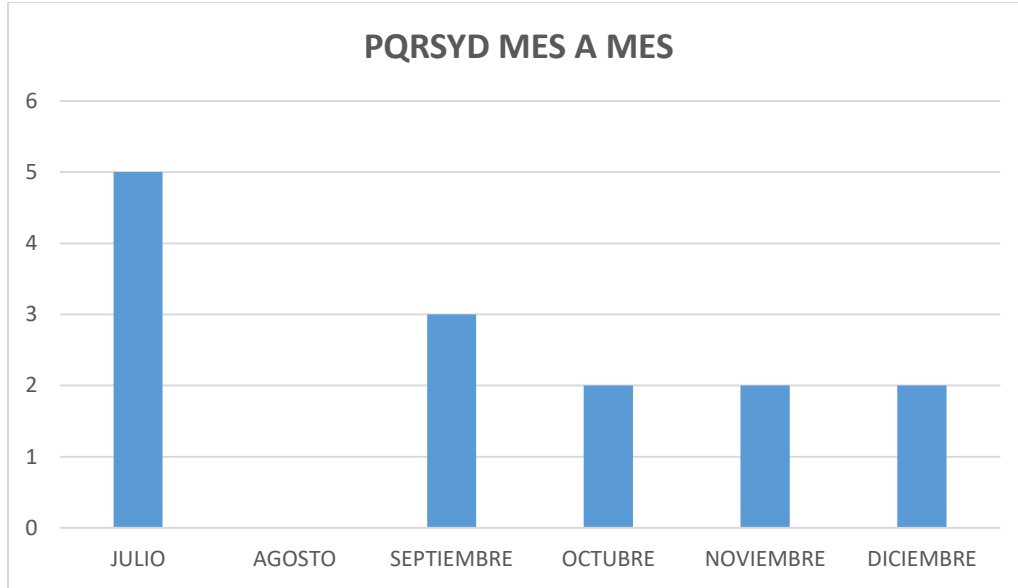
**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**CODIGO:**

**VERSIÓN: 0.**

**FECHA: 28/05/2020.**

**PAGINA: 8 DE 15**





NIT. 812002993-3

**PROCESO: CONTROL INTERNO**

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**CODIGO:**

**VERSIÓN: 0.**

**FECHA: 28/05/2020.**

**PAGINA: 9 DE 15**

**CONSOLIDADO POR AREA DE SERVICIOS EN SALUD DE LAS PQRSYD**

SEGUNDO SEMESTRE 2024		
MES	PQRSYD	%
CONSULTA EXTERNA	2	14,29%
PROMOCION Y MANTENIMIENTO	0	0,00%
URGENCIAS	8	57,14%
RAYOS X	0	0,00%
LABORATORIO	0	0,00%
GERENCIA	4	28,57%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>



NIT. 812002993-3

**PROCESO: CONTROL INTERNO**

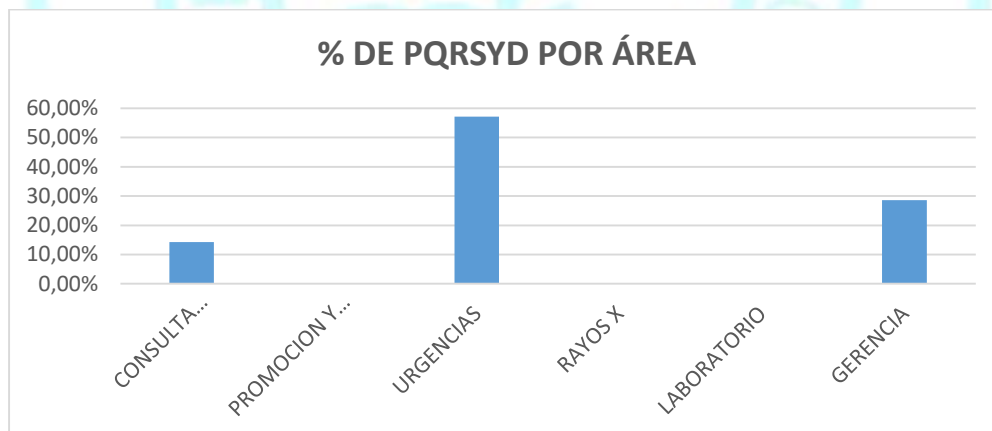
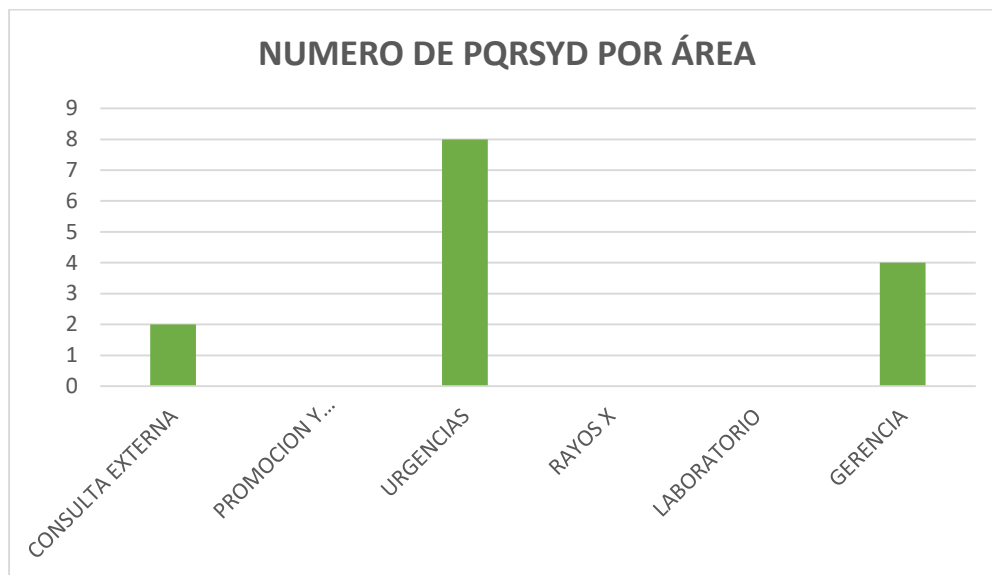
**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**CODIGO:**

**VERSIÓN: 0.**

**FECHA: 28/05/2020.**

**PAGINA: 10 DE 15**





NIT. 812002993-3

**PROCESO: CONTROL INTERNO**

**PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**CODIGO:**

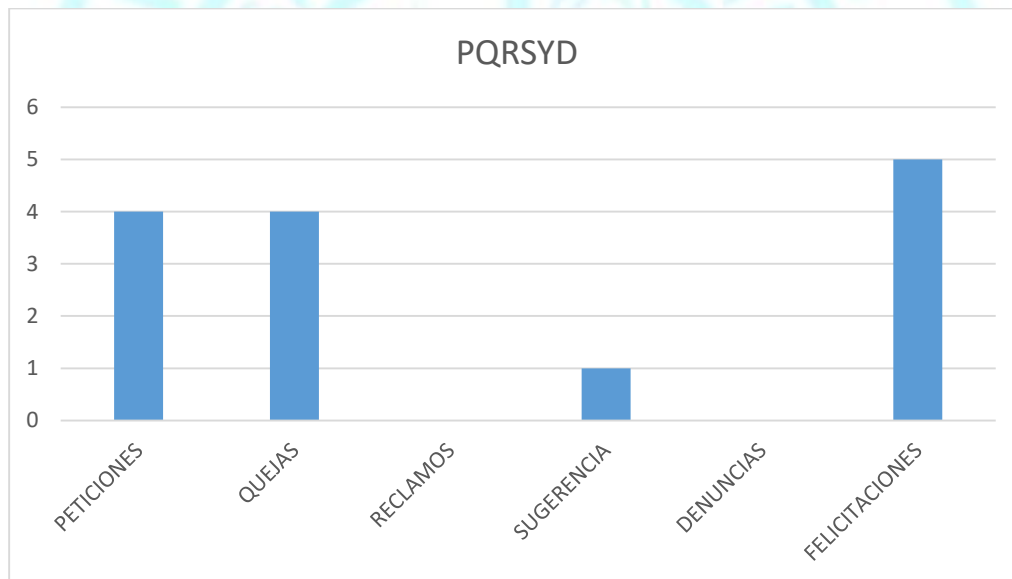
**VERSIÓN: 0.**


**FECHA: 28/05/2020.**

**PAGINA: 11 DE 15**

**CONSOLIDADO POR TIPO DE PQRSYD**

SEGUNDO SEMESTRE 2024		
MES	PQRSYD	%
PETICIONES	4	28,57%
QUEJAS	4	28,57%
RECLAMOS	0	0,00%
SUGERENCIA	1	7,14%
DENUNCIAS	0	0,00%
FELICITACIONES	5	35,71%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 12 DE 15</b>

## 7. CONCLUSIONES

A manera de conclusión final podemos decir que para el segundo semestre de la vigencia 2024, los usuarios radicaron más PQRSYD en las áreas de Urgencia con 57.14%, Gerencia 28.57% y Consulta Externa con un 14.29 del total de las PQRSYD radicadas en la entidad, siendo las áreas anteriormente señaladas con más fallas en la prestación de los servicios de salud y administrativos, donde se han tomado las medidas correctivas, para mejorar continuamente los servicios misionales de la ESE Camú Iris López Durán de San Antero., a través del comité de gestión y desempeño y de PQRSYD, en este punto es importante aclarar que de las 14 PQRSYD recibidas 05 fueron felicitaciones para los trabajadores de la entidad.

Dentro del comité de PQRSYD que conformo la entidad en la vigencia 2022 se socializan cada una y en estas los miembros del comité toman las medidas correctivas que se deben realizar para cada caso en particular y posteriormente se evalúa que hayan sido efectivos los correctivos.


Se pudo percatar que el tipo de PQRSYD mas presentado fue felicitaciones con un 35.71%.

En cuanto al canal o medio de comunicación empleado por los usuarios para radicar PQRSYD, se observa que el medio de buzones ubicados en las áreas de atención es el medio más usado por los ciudadanos para radicar sus solicitudes.

Se viene utilizando el formato en Excel para el control de radicación (SEMAFORIZACIÓN) en la Oficina SIAU correspondiente a PQRSYD. Se realiza encuesta de satisfacción a los usuarios, con el fin de medir su grado de satisfacción en cuanto a los servicios recibidos.

Se pudo evidenciar que 03 derechos de petición fueron respondidos extemporáneos y 01 derecho de petición, 5 felicitaciones, 04 quejas y 01 sugerencia se les dio su trámite en los términos de ley.


Teniendo en cuenta la gestión realizada se puede decir que la ESE Camú Iris López Durán de San Antero en los trámites relacionados con las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias debe tomar medidas con el fin de darle respuesta a las PQRSYD que interpongan los ciudadanos en los términos de ley, por lo cual me permito recordarles los términos para cada una de ellas.

 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 13 DE 15</b>

**Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO.** 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 la ley 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.

 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 14 DE 15</b>

## 8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los Responsables de los Procesos, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que los usuarios radiquen en la ESE por los diferentes canales o medios de solicitud.

Se solicita a todos los funcionarios acatar los términos legales para dar respuesta a los ciudadanos ya que se pudo observar que varias fueron respondidas fuera de los términos, tanto en el primer como segundo informe que realiza la oficina de control interno sobre las PQRSYD.

Se recomienda continuar con las actividades tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSYD o frente a otros trámites existentes en la ESE.

Se recomienda continuar las actividades de capacitación y sensibilización en materia de servicio al usuario para los empleados y usuarios de la ESE de tal forma que se mantenga al personal siempre en disposición de gestionar mejoras y dar respuesta oportuna a los usuarios.


Se recomienda la implementación del módulo de PQRSYD en la página WEB de la ESE Camú Iris López Durán de San Antero, con el fin de brindarle mejores herramientas tecnológicas a los usuarios al momento de interponer sus requerimientos.

De igual forma se le recomienda a la entidad que habiliten la línea gratuita exclusiva para la atención de PQRSYD, del área de SIAU.

Se recomienda que las demás áreas de la entidad cuenten con su correo electrónico institucional para que a través de estos los ciudadanos puedan radicar sus solicitudes e interactuar con los funcionarios.

Se recomienda que se continúe con la capacitación a los usuarios en el tema de PQRSYD, para que tengan conocimientos de los medios a través de los cuales pueden radicar sus solicitudes y los términos que tiene la entidad para darles respuestas a las mismas.

Que sigan tomando medidas para mejorar la atención de los usuarios ya que el 28.57% de las PQRSYD presentadas son quejas.

 NIT. 812002993-3	<b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>	<b>VERSIÓN: 0.</b>
		<b>FECHA: 28/05/2020.</b>
		<b>PAGINA: 15 DE 15</b>

Se recomienda que la coordinadora de SIAU, sea quien remita a cada funcionario responsable las PQRSYD que radican los ciudadanos a través de todos los medios habilitados por la entidad, con el fin de que esta funcionaria sea el filtro y la responsable de dirigir las PQRSYD radicadas para que sean resueltas en los términos legales.

### **ORIGINAL FIRMADO**

**DIANA MARCELA PADRÓN SANTAMARIA**

Jefa de Control Interno  
ESE Camú Iris López Duran

