
 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 <b>mipp</b>			
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>DCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>109</b>		

Agosto 10 de 2020

**PARA:** GERENCIA

**DE:** ASESORA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** ENTREGA DE INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO PERIODO: I SEMESTRE DE 2020

Con el fin de dar cumplimiento a los preceptos legales establecidos en la ley 1474 de 2011 parágrafo 2 de su artículo 76; me permito enviar a su despacho informe de atención al ciudadano correspondiente al periodo I semestre de 2020.



Adjunto me permito enviarle un total de (13) folios útiles y escritos.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



ANA MILENA LOZANO MORALES  
ASESORA DE CONTROL INTERNO  
E.S.E CAMU DEL PRADO

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>DEL SERVICIO SOCIAL PARA SU BIENESTAR</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION
		REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES	



<b>JEFE DE CONTROL INTERNO</b>	<b>ANA MILENA LOZANO MORALES</b>	<b>PERIODO</b>
		1 DE ENERO DE 2020
		30 DE JUNIO DE 2020

El presente informe se rinde con base a la información reportada por la Oficina de Archivo, oficina **SIAU - INFORMES TRIMESTRALES** y la Oficina Asesora Jurídica.

### **INTRODUCCIÓN**

El suscrito jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de la E.S.E. CAMU DEL PRADO, en aras de garantizar la accesibilidad a la información, la transparencia de la gestión pública y la participación ciudadana, actuando de conformidad a lo establecido por la ley 1474 de 2011, que en el PARAGRAFO 2 de su artículo 76 establece; 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.

Es de esta forma que se rinde informe con relación a la atención al ciudadano durante el PRIMER SEMESTRE DE 2020 en la E.S.E CAMU DEL PRADO.

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>DEL SERVICIO SOCIAL PARA EL BIENESTAR</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
			<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	



## PERIODO ENERO – JUNIO DE 2020

**OBJETIVO:** consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de recepción , tramite a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en los servicios y verificar si en la ESE CAMU DEL PRADO se da cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción , articulo 76 de la ley 1474 de 2011y si la oficina SIAU cumple con las funciones 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.

**ALCANCE:** conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la Institución y realizar seguimiento y revisión continua a la Información de SIAU, con el fin de comprobar si a las PQRS se les dieron solución y respuesta oportuna por parte de la entidad, correspondiente al primer semestre del año 2020.

**METODOLOGIA:** para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditorías generalmente aceptadas y establecidas tales como la revisión, entrevistas observación, Indagación, comprobación.

En la E.S.E. CAMU EL PRADO estamos implementando una campaña para la prevención del Coronavirus. Las recomendaciones habituales para no propagar la infección son la buena higiene de manos y respiratoria (cubrirse la boca y la nariz al toser y estornudar) y la cocción completa de la carne y los huevos. Asimismo, se debe evitar el contacto estrecho con cualquier persona que presente signos de afección respiratoria, como tos o estornudos. Como medida adoptada por la entidad para hacerle frente a la pandemia COVID-19 en nuestras redes sociales hemos publicado medidas de prevención y contención de la siguiente manera:

 <p><b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> SERVICIO SOCIAL PARA SU MUNICIPIO</p> <p>NIT 812002836-5</p>	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION	01
		REF.	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

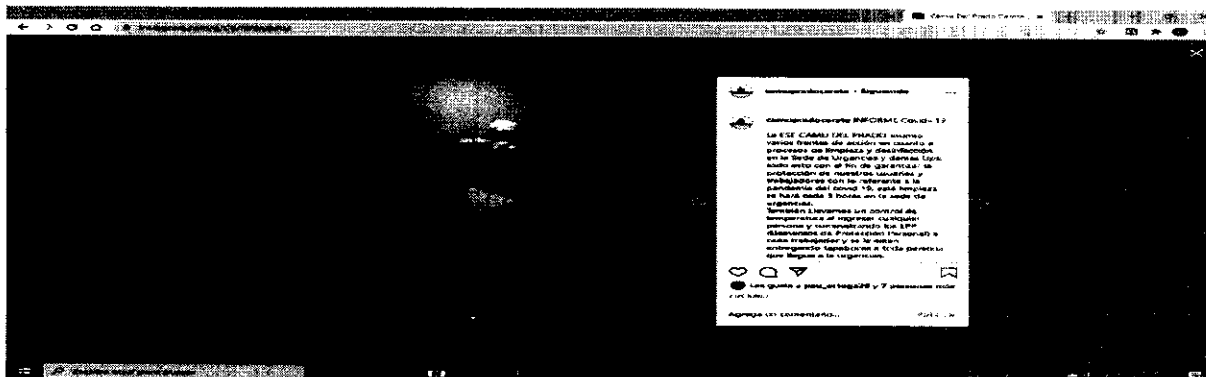


Foto by: Instagram "camupradocerete"

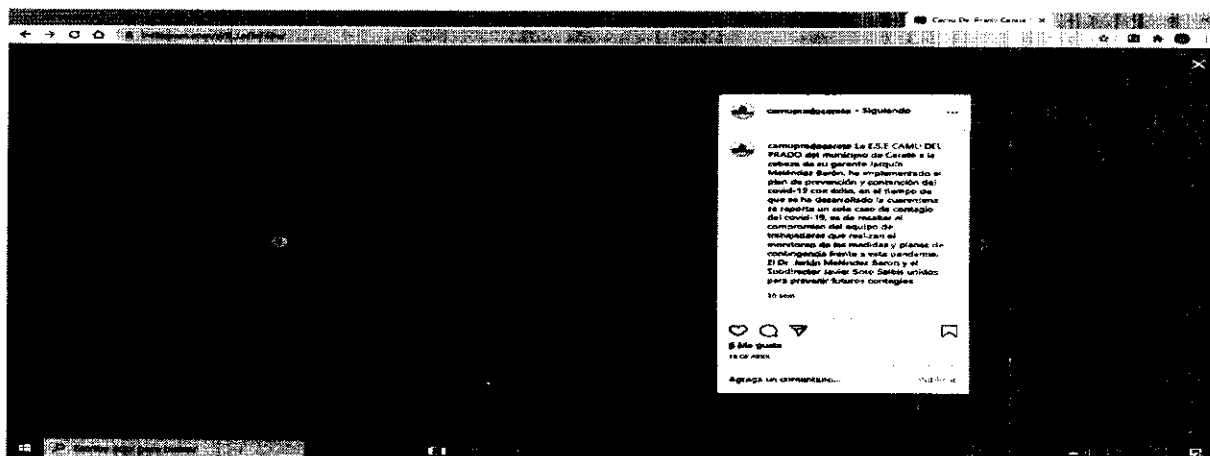


Foto by: imtagram "camupradocerete" La E.S.E CAMU DEL PRADO del municipio de Cereté a la cabeza de su gerente Jarquín Meléndez Barón, ha implementado el plan de prevención y contención del covid-19 con éxito, en el tiempo de que se ha desarrollado la cuarentena se reporta un solo caso de contagio del covid-19, es de resaltar el compromiso del equipo de trabajadores que realizan el monitoreo de las medidas y planes de contingencia frente a esta pandemia.

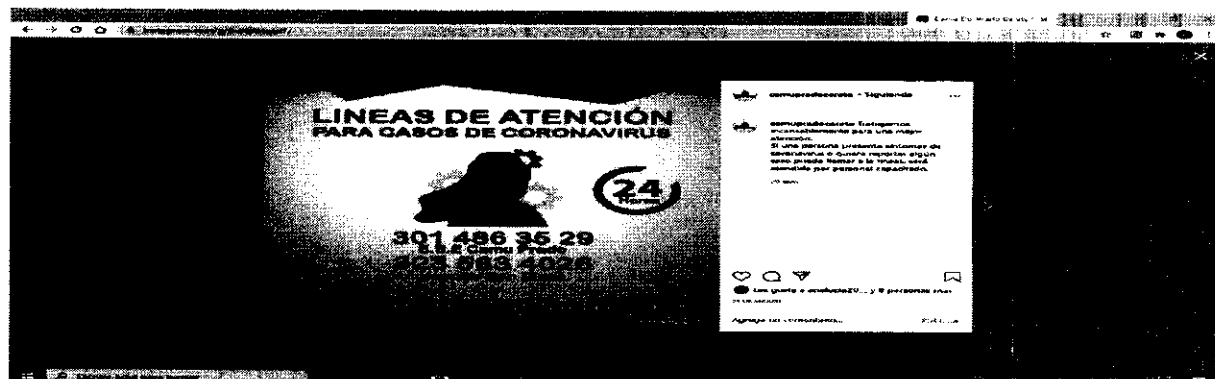




Foto by: imtagram "camupradocerete" Trabajamos incansablemente para una mejor atención. Si una persona presenta síntomas de coronavirus o quiere reportar algún caso puede llamar a la líneas, será atendida por personal capacitado.

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>EN SERVICIO SOCIAL PARA SU COMUNIDAD</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION
		REF.	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	

## **Adopción del Plan Anticorrupción y Atención A la Ciudadanía.**

De conformidad a lo establecido por el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 "estatuto anticorrupción" PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

"Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá **elaborar** anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

La E.S.E CAMU DEL PRADO, durante el primer semestre de 2020, adoptó el Plan Anticorrupción 2020, publicado en la página web institucional. <http://esecamuprado.com.co/> Todo ello, de conformidad a los lineamientos establecidos por el Programa de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, así como el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Sobre el mismo, la oficina asesora de control interno, efectuó seguimiento correspondiente al PRIMER CUATRIMESTRE VIGENCIA 2020, con fecha de 15 de mayo de 2020.

## **Rendición de Cuentas.**

El jefe de control Interno de la entidad, en ejercicio de su función preventiva, recordó la obligatoriedad y compromiso de la administración municipal de realizar eventos de rendición de cuentas a la ciudadanía, en el marco de lo establecido en el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 y artículo 50 de la ley 1757 de 2015 y se tomó como fecha el día 18 de septiembre del presente año en las instalaciones de la sede administrativa actuando a cabalidad y bajo la norma como lo indica la circular 000006 de 2020 de la Supersalud.



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>EN SERVICIO SOCIAL PARA TI Y NUESTROS</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION
		REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES	

## DEFINICIONES:

- PETICION: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- QUEJA: es la manifestación de protesta, censura, descontento, o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- RECLAMO: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- SUGERENCIA: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## GESTION:

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, la ley 100 de 1993, el decreto 1757 de 1994, el decreto 1011 de 2006 y muy específicamente la ley 1474 de 2011 que se refiere al estatuto Anticorrupción, la oficina de Atención AL Usuario tiene desde su hacer, un enfoque de atención alineado con el modelo de atención institucional, centrado en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los servicios propios, los exigentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales. Es así como la ESE CAMU DEL PRADO ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como peticiones, reclamos sugerencias, agradecimientos o felicitaciones. Esta herramienta es el proceso Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>EN SERVICIO SOCIAL PARA SU BENEFICIO</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION
		REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES	

El SIAU se materializa en la oficina de atención al usuario, lugar donde se desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto por persona y donde se tienen como acciones permanentes:



- Fomento de espacios de participación.
- Búsqueda activa de eventos adversos.
- Conquista de usuarios para hacer parte de la asociación de Usuarios.
- Acompañamiento y soporte de la asociación de usuarios de la salud de la ESE.
- Despliegue del proceso SIAU en áreas y servicios al personal en inducción, reinducción, en jornadas de calidad, entre otros.

Como estrategia de búsqueda de redes de apoyo, infra e interinstitucional se participa en espacios como el comité de ética médica, comité de calidad, comité de quejas y reclamos.

Por efectos de la declaratoria de la pandemia mundial del CORONAVIRUS, COVID -19, por parte de la Organización Mundial de la Salud, el Gobierno Nacional estableció mediante Resolución No. 385 de marzo 12 de 2020, la emergencia sanitaria nacional, en virtud de la cual se adoptaron medidas para enfrentar el riesgo de propagación del mencionado virus que afecta y pone en riesgo la salud de los ciudadanos, así como para su prevención, detección y atención.

En el marco de la contingencia y las restricciones provocadas por la pandemia SARS-COV 2/19 declarada por la OMS y el gobierno nacional, la E.S.E. ha venido prestando atención médica y sus diferentes servicios que oferta y programa en la modalidad de teleconsulta, teniendo siempre en cuenta las precauciones y medidas de bioseguridad para evitar el contagio del Covid 19.

El Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU) de E.S.E CAMU DEL PRADO, realiza tres procedimientos importantes, los cuales son descritos a continuación:

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>SERVICIO SOCIAL PARA TI MIMBRAS</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 <small>modelo integrado de planeación y gestión</small>			
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION	01
		REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		

### 1. Atención y Orientación al usuario:



por medio de este procedimiento se busca siempre mostrar al usuario, la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad, educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Este procedimiento es el eje fundamental de SIAU, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia, incidencia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios, cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que ingresan éstos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención. Para llevar a cabo la ejecución de lo antedicho, la oficina de Atención al Usuario, dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad como se detallan a continuación:

<b>CANAL DE COMUNICACION</b>	
<b>TELEFONICO</b>	3014864248-7641208
<b>FISICO</b>	Toda correspondencia, documentos o escritos
<b>VIRTUAL</b>	slau@esecamuprado.gov.co
<b>PRESENCIAL</b>	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ,ubicada en la upss santa teresa y sede centro.
<b>BUZONES</b>	En cada upss , se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar las PQRS-F

### ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE LA PÁGINA WEB.

Conforme lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la E.S.E. CAMU DEL PRADO cuenta con un link especial en la página web <http://esecamuprado.com.co/> , que permite a la ciudadanía cereteana en general conocer los canales de comunicación a fin de interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias, observaciones y sugerencias respecto a las actuaciones de la E.S.E. CAMU DEL PRADO, así como de los funcionarios que la conforman, de esta forma se cumple con lo establecido en el artículo en mención donde resalta;



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>EN SERVICIO SOCIAL PARA SU COMUNIDAD</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		OCI	4.1	VERSION	01
			REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		

“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.”

Así mismo, la ESE CAMU DEL PRADO, dispone para la comunidad cereteana de una línea de atención CALL CENTER, cuyos números de acceso se disponen en el link <http://esecamuprado.com.co/callc.html>

### **CALL CENTER:**

**HORARIO DE ATENCION: 7: 00 AM a 11: 00 AM**

**TELEFONOS:**



Desde el departamento de Córdoba: 764-25-27

Desde el resto del país: (094) 764-25-27

De igual manera, cada dependencia cuenta con un correo institucional.

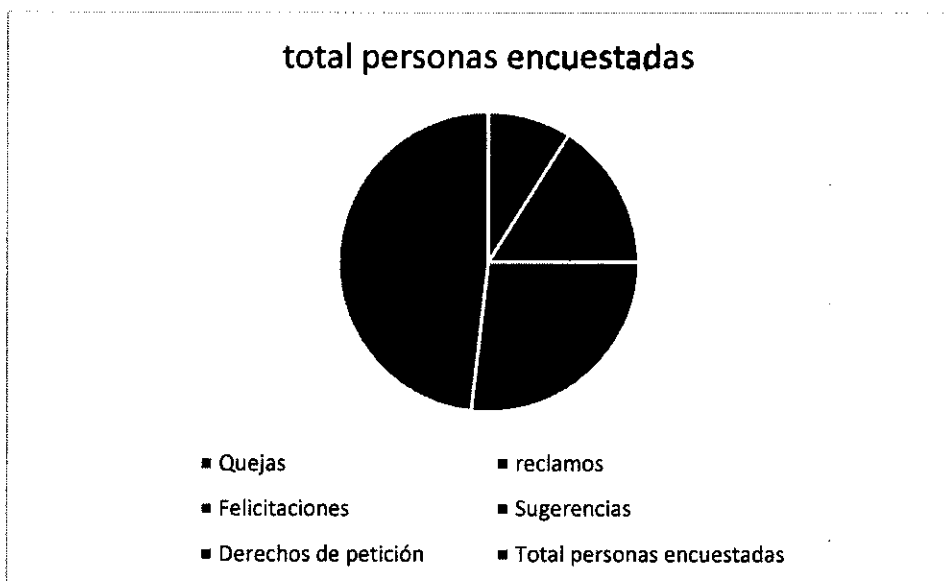
## **2. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F).**

LA E.S.E CAMU EL PRADO, tiene como finalidad el mejoramiento de la prestación del servicio a usuarios del Municipio de Cereté y de las Upss que conforman la Institución. Por lo tanto, SIAU encargada de brindar información y atención al usuario, busca la estandarización y clasificación de los motivos por los cuales los usuarios manifiestan su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos, teniendo en cuenta los derechos de cada usuario, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas. El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(EN SERVICIO SOCIAL PARA SU BIENESTAR)</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION	01
		REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		

**MANIFESTACIONES 2020 SIAU: SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO.**  
**TOTAL 27**

ITEMS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Quejas		2	3	0	0	0	5
reclamos	0	5	4	0	0	0	9
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Derechos de petición	1	4	1	2	4	3	15
Total personas encuestadas	1	11	8	2	4	3	27



En el trimestre Abril, Mayo, Junio de 2020 no se recibieron PQRS- Cuando se reciben o son depositadas en el buzón de Sugerencias,

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>del SERVICIO SOCIAL PARA el HOMBRE</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
			<b>REF. PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

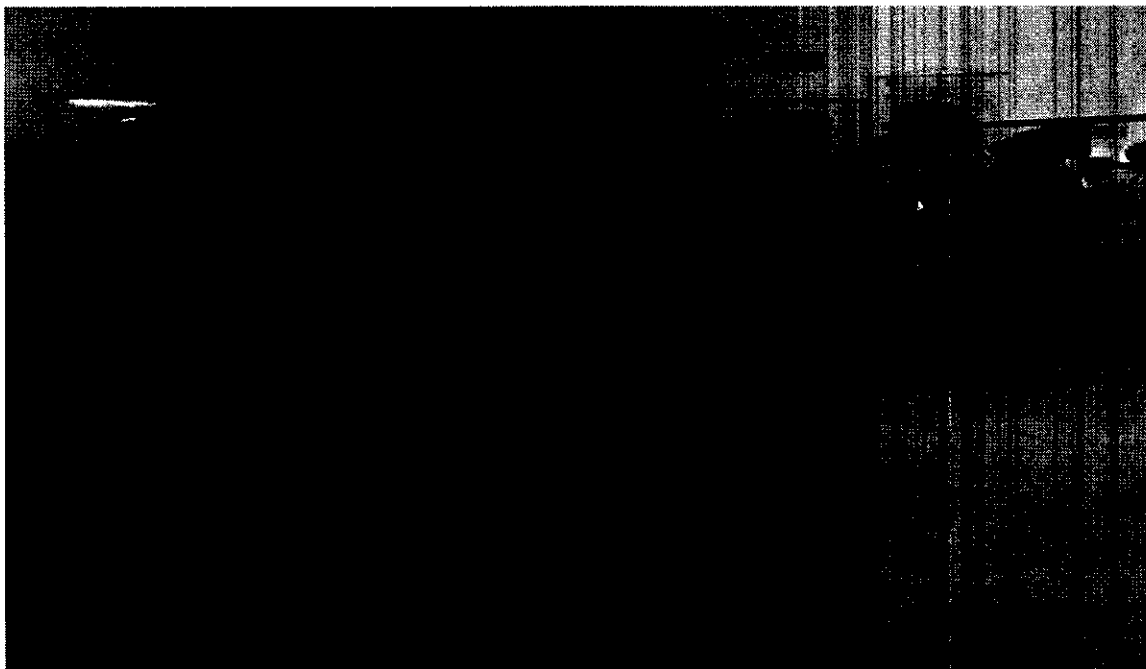
estas son resueltas dentro de los términos estipulados por la Norma.



las manifestaciones presentadas como quejas son tipificadas en diferentes motivos, estos son: la prestación de servicios, mala atención, no entrega de exámenes, no oportunidad en la atención. Esta clasificación busca estandarizar los motivos de insatisfacción por el no cumplimiento de las expectativas de los usuarios con el fin de facilitar su medición.

### **3. Monitoreo de la Satisfacción del usuario.**

Esta actividad o procedimiento se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional, sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios de E.S.E CAMU DEL PRADO.

## **EDUCACION A USUARIOS – PREVENCION DENGUE**



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>por servicio social para todos</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
			<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	



## **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 E.S.E. CAMU DEL PRADO, cuenta con un SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU, cabe mencionar que la participación social en salud reglamentada con el decreto de 1757 de 1994, determina que es deber del Estado promover la participación y la promoción del ejercicio pleno de los derechos y deberes de los ciudadanos en materia de salud y seguridad social de salud, que se puede llevar a cabo a través del SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU), el cual promueve la participación ciudadana por medio del ejercicio de los derechos y deberes para propender por la conservación de la salud personal, familiar y Comunitaria a partir de la planeación, gestión, evaluación y veeduría de los servicios de salud.

El servicio de Información y Atención al Usuario SIAU a través de su proceso de interacción y participación social, evalúa el grado de satisfacción de los usuarios en base a técnicas de recolección de información y estrategias de educación, información y comunicación, por tal motivo el presente informe contiene las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas de manera trimestral, incluyendo la u.p.s.s santa teresa, urgencias y las U.P.S.S RURALES.

En este orden de ideas, la oficina de Control Interno, recibió informes correspondientes a los meses de enero a junio de 2020, por parte de la unidad SIAU, obteniendo los siguientes resultados;

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>DEL SERVICIO SOCIAL PARA SU EMERGENCIA</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		OCI	4.1	VERSION	01
			REF.	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		



## **BUZON DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:**

De acuerdo a las actividades realizadas por la oficina del SIAU, se procedió a la apertura de los buzones de sugerencias de los diferentes puestos de salud.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta que los usuarios necesitan más información sobre la debida utilización de los servicios que solicita y de igual forma requieren asesoría sobre dónde acudir para formular peticiones derivadas de las diferentes circunstancias que rodean el servicio recibido o simplemente donde formular quejas, reclamos o sugerencias, por la inconformidad en la prestación del servicio; se ha puesto en marcha el Servicio de Información y Atención al usuario.

## **TABULACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Dando cumplimiento con el Programa de Mejoramiento de los Servicios de Salud en Colombia, la Dirección General para el Desarrollo de Prestación de servicios en Salud y el Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, nos permitimos presentar el informe semestral del proceso de Evaluación de Satisfacción de los Usuarios y el proceso de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del servicio de Sistema de Información al Usuario (SIAU), ESE CAMU DEL PRADO

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>DEL SERVICIO SOCIAL PARA EL MUNICIPIO</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
			<b>REF. PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** replantear a través de acto administrativo una nueva encuesta de satisfacción más profunda a fin de tener más claridad en la satisfacción de la prestación del servicio de acuerdo a la prestación de servicios por procesos, tener más en cuenta la verificación de la no satisfacción, para así cumplir en un 100 % con la satisfacción de nuestros usuarios.

**SEGUNDO:** Después de la implementación de esta encuesta en el mes de junio logramos darnos cuenta que el nivel de satisfacción de nuestros usuarios ha ido mejorando, pero que aún persisten pequeños índices de insatisfacción lo cual nos obliga a no descuidar el servicio y a mantenernos en constante vigilancia de la implementación de los procesos para verificar que funcionen como deben ser; teniendo en cuenta los derechos de los usuarios, pero a la vez debemos estar en la constante concientización de los usuarios de los derechos que tienen.



**TERCERO:** Actualizar la página web de la entidad, de conformidad a los parámetros establecidos en la ley 1712 de 2014.

**CUARTO:** seguir dotando a todas las upss con los buzones para así llevar con claridad todas las pqr-s-f y dar respuesta oportuna a nuestros usuarios.

De esta forma se da por rendido el informe,

*Ana Milena Lozano M.*

**ANA MILENA LOZANO MORALES**  
 Jefe Oficina De Control Interno

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>UN SERVICIO SOCIAL PARA SU COMUNIDAD</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 <small>modelo integrado de planeación y gestión</small>			
	<b>INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>	<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		



<b>JEFE DE CONTROL INTERNO</b>	<b>ANA MILENA LOZANO MORALES</b>	<b>PERIODO</b>  1 DE JULIO DE 2020  30 DE DICIEMBRE DE 2020
--------------------------------	----------------------------------	---

El presente informe se rinde con base a la información reportada por la Oficina de Archivo, oficina SIAU – INFORMES TRIMESTRALES y la Oficina Asesora Jurídica.

## INTRODUCCIÓN

El suscrito jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de la E.S.E. CAMU DEL PRADO, en aras de garantizar la accesibilidad a la información, la transparencia de la gestión pública y la participación ciudadana, actuando de conformidad a lo establecido por la ley 1474 de 2011, que en el PARAGRAFO 2 de su artículo 76 establece; 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.

Es de esta forma que se rinde informe con relación a la atención al ciudadano durante el SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 en la E.S.E CAMU DEL PRADO.

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>por servicio social para el bienestar</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION
		REF.	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	

## **PERIODO JULIO - DICIEMBRE DE 2020**



**OBJETIVO:** consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de recepción , tramite a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en los servicios y verificar si en la ESE CAMU DEL PRADO se da cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción , articulo 76 de la ley 1474 de 2011y si la oficina SIAU cumple con las funciones 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.

**ALCANCE:** conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución y realizar seguimiento y revisión continua a la información de SIAU, con el fin de comprobar si a las PQRS se les dieron solución y respuesta oportuna por parte de la entidad, correspondiente al SEGUNDO semestre del año 2020.

**METODOLOGIA:** para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditorías generalmente aceptadas y establecidas tales como la revisión, entrevistas observación, indagación, comprobación.

En la E.S.E. CAMU EL PRADO estamos implementando una campaña para la prevención del Coronavirus. Las recomendaciones habituales para no propagar la infección son la buena higiene de manos y respiratoria (cubrirse la boca y la nariz al toser y estornudar) y la cocción completa de la carne y los huevos. Asimismo, se debe evitar el contacto estrecho con cualquier persona que presente signos de afección respiratoria, como tos o estornudos. Como medida adoptada por la entidad para hacerle frente a la pandemia COVID-19 en nuestras redes sociales hemos publicado medidas de prevención y contención de la siguiente manera:



 <p><b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> UN SERVICIO SOCIAL PARA SU COMUNIDAD</p> <p>NIT 812002836-5</p>	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>	<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

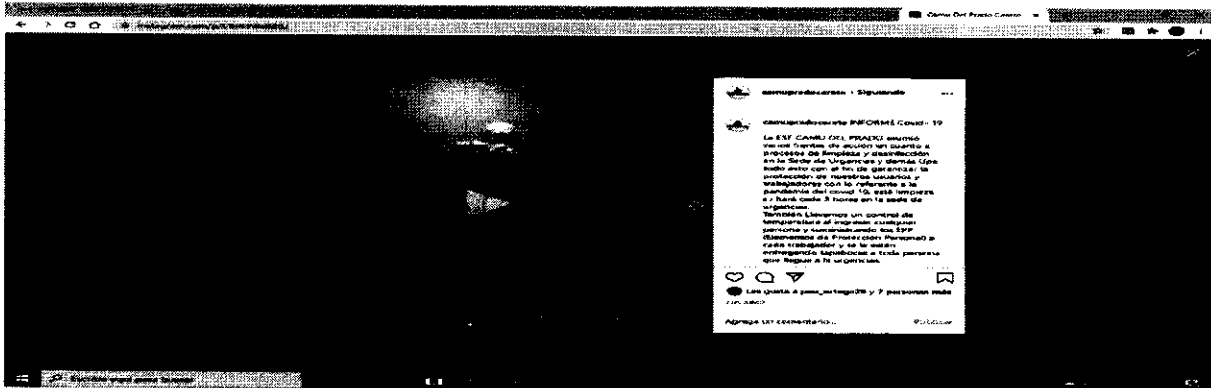


Foto by: Instagram "camupradocerete"

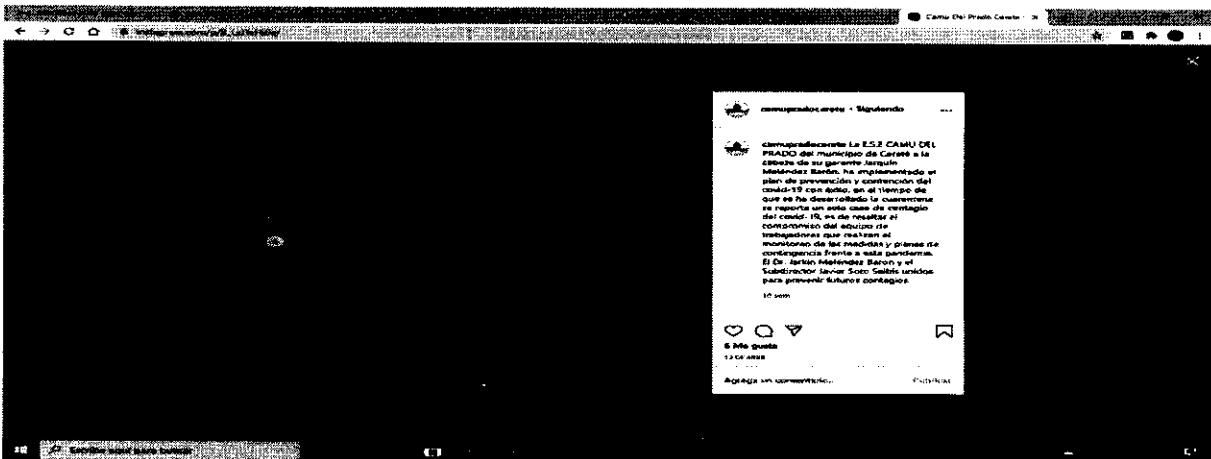


Foto by: imstagram "camupradocerete" La E.S.E CAMU DEL PRADO del municipio de Cereté a la cabeza de su gerente Jarquín Meléndez Barón, ha implementado el plan de prevención y contención del covid-19 con éxito, en el tiempo de que se ha desarrollado la cuarentena se reporta un solo caso de contagio del covid-19, es de resaltar el compromiso del equipo de trabajadores que realizan el monitoreo de las medidas y planes de contingencia frente a esta pandemia.

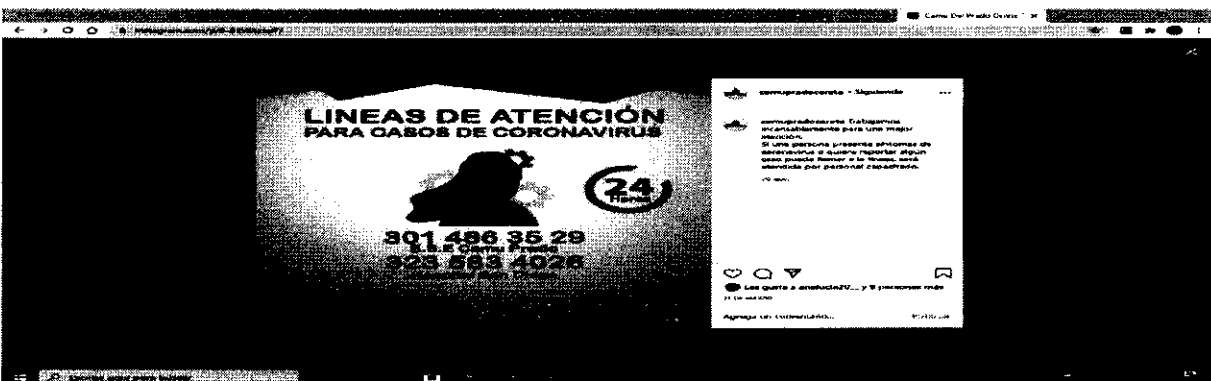




Foto by: imstagram "camupradocerete" Trabajamos incansablemente para una mejor atención. Si una persona presenta síntomas de coronavirus o quiere reportar algún caso puede llamar a la líneas, será atendida por personal capacitado.

 <p><b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> SERVICIO SOCIAL PARA SU BIENESTAR</p> <p>NIT 812002836-5</p>	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>	<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

## **Adopción del Plan Anticorrupción y Atención A la Ciudadanía.**

De conformidad a lo establecido por el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 "estatuto anticorrupción" PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

"Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

La E.S.E CAMU DEL PRADO, durante el primer semestre de 2020, adoptó el Plan Anticorrupción 2020, publicado en la página web institucional. <http://esecamuprado.com.co/> Todo ello, de conformidad a los lineamientos establecidos por el Programa de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, así como el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Sobre el mismo, la oficina asesora de control interno, efectuó seguimiento correspondiente al PRIMER –SEGUNDO-TERCERO-CUARTO CUATRIMESTRE VIGENCIA 2020.

### **Rendición de Cuentas.**

El jefe de control interno de la entidad, en ejercicio de su función preventiva, recordó la obligatoriedad y compromiso de la administración municipal de realizar eventos de rendición de cuentas a la ciudadanía, en el marco de lo establecido en el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 y artículo 50 de la ley 1757 de 2015 y se tomó como fecha el día 18 de septiembre del presente año en las instalaciones de la sede administrativa actuando a cabalidad y bajo la norma como lo indica la circular 000006 de 2020 de la Supersalud.

## DEFINICIONES:

- **PETICION:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura, descontento, o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIA:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## GESTION:

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional , la ley 100 de 1993 , el decreto 1757 de 1994 , el decreto 1011 de 2006 y muy específicamente la ley 1474 de 2011 que se refiere al estatuto Anticorrupción , la oficina de Atención AL Usuario tiene desde su hacer , un enfoque de atención alineado con el modelo de atención institucional , centrado en el usuario y su familia , buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los servicios propios, los exigentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales. Es así como la ESE CAMU DEL PRADO ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como peticiones, reclamos sugerencias, agradecimientos o felicitaciones. Esta herramienta es el proceso Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.

El SIAU se materializa en la oficina de atención al usuario, lugar donde se desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto por persona y donde se tienen como acciones permanentes:

- Fomento de espacios de participación.
- Búsqueda activa de eventos adversos.
- Conquista de usuarios para hacer parte de la asociación de Usuarios.
- Acompañamiento y soporte de la asociación de usuarios de la salud de la ESE.
- Despliegue del proceso SIAU en áreas y servicios al personal en inducción, reinducción, en jornadas de calidad, entre otros.

Como estrategia de búsqueda de redes de apoyo, infra e interinstitucional se participa en espacios como el comité de ética médica, comité de calidad, comité de quejas y reclamos.

Por efectos de la declaratoria de la pandemia mundial del CORONAVIRUS, COVID -19, por parte de la Organización Mundial de la Salud, el Gobierno Nacional estableció mediante Resolución No. 385 de marzo 12 de 2020, la emergencia sanitaria nacional, en virtud de la cual se adoptaron medidas para enfrentar el riesgo de propagación del mencionado virus que afecta y pone en riesgo la salud de los ciudadanos, así como para su prevención, detección y atención.

En el marco de la contingencia y las restricciones provocadas por la pandemia SARS-COV 2/19 declarada por la OMS y el gobierno nacional, la E.S.E. ha venido prestando atención médica y sus diferentes servicios que oferta y programa en la modalidad de teleconsulta, teniendo siempre en cuenta las precauciones y medidas de bioseguridad para evitar el contagio del Covid 19.

El Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU) de E.S.E CAMU DEL PRADO, realiza tres procedimientos importantes, los cuales son descritos a continuación:



### 1. Atención y Orientación al usuario:

por medio de este procedimiento se busca siempre mostrar al usuario, la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad, educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Este procedimiento es el eje fundamental de SIAU, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia, incidencia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios, cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que ingresan éstos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención. Para llevar a cabo la ejecución de lo antedicho, la oficina de Atención al Usuario, dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad como se detallan a continuación:

<b>CANAL DE COMUNICACION</b>	
<b>TELEFONICO</b>	3014864248-7641208
<b>FISICO</b>	Toda correspondencia, documentos o escritos
<b>VIRTUAL</b>	siau@esecamuprado.gov.co
<b>PRESENCIAL</b>	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ,ubicada en la upss santa teresa y sede centro.
<b>BUZONES</b>	En cada upss , se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar las PQRS-F

### ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE LA PÁGINA WEB.

Conforme lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la E.S.E. CAMU DEL PRADO cuenta con un link especial en la página web <http://esecamuprado.com.co/> , que permite a la ciudadanía cereteana en general conocer los canales de comunicación a fin de interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias, observaciones y sugerencias respecto a las actuaciones de la E.S.E. CAMU DEL PRADO, así como de los funcionarios que la conforman, de esta forma se cumple con lo establecido en el artículo en mención donde resalta;

“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.”

Así mismo, la ESE CAMU DEL PRADO, dispone para la comunidad cereteana de una línea de atención CALL CENTER, cuyos números de acceso se disponen en el link <http://esecamuprado.com.co/callc.html>

### **CALL CENTER:**

HORARIO DE ATENCION: 7: 00 AM a 11: 00 AM

#### **TELEFONOS:**

Desde el departamento de Córdoba: 764-25-27

Desde el resto del país: (094) 764-25-27

De igual manera, cada dependencia cuenta con un correo institucional.

## **2. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F).**

LA E.S.E CAMU EL PRADO, tiene como finalidad el mejoramiento de la prestación del servicio a usuarios del Municipio de Cereté y de las Upss que conforman la institución. Por lo tanto, SIAU encargada de brindar información y atención al usuario, busca la estandarización y clasificación de los motivos por los cuales los usuarios manifiestan su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos, teniendo en cuenta los derechos de cada usuario, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas. El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

Durante el año 2020 la recepción de PQRSDf que fueron recibidas a través de los buzones de sugerencias en cada UPSS tuvo una variación en su comportamiento, durante el primer trimestre del año se realizó la apertura habitual de los mismos de acuerdo a los cronogramas preestablecidos dando las respuestas en los tiempos oportunos de acuerdo a la normatividad vigente, sin embargo a partir del mes de marzo cuando se declaró la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 esta actividad fue suspendida debido a las restricciones impartidas a nivel nacional generando que en su totalidad las PQRSDf fueran recepcionadas por otros medios como correo electrónico y vía telefónica, presentando una desviación en los tiempos de respuestas.

Para el último trimestre del año; periodo comprendido entre octubre y diciembre se retomaron las visitas de manera presencial en los diferentes centros de salud y por lo tanto la reapertura de los buzones de sugerencias lo que permitió establecer las cifras anteriormente dadas.

Durante el año 2020 el total de PQRSDf recibidas a través de los buzones de sugerencias fue de 37, y 6 felicitaciones para un total de 43 PQRSDf recalando que se reinició la apertura de los mismos a partir del mes de agosto de 2020 recepcionadas a través de correo electrónico y de forma física en Sede de Santa Teresa y sede centro.

### **3. Monitoreo de la Satisfacción del usuario.**

Esta actividad o procedimiento se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional, sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios de E.S.E CAMU DEL PRADO.

## **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 E.S.E. CAMU DEL PRADO, cuenta con un SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU, cabe mencionar que la participación social en salud reglamentada con el decreto de 1757 de 1994, determina que es deber del Estado promover la participación y la promoción del ejercicio pleno de los derechos y deberes de los ciudadanos en materia de salud y seguridad social de salud, que se puede llevar a cabo a través del SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU), el cual promueve la participación ciudadana por medio del ejercicio de los derechos y deberes para propender por la conservación de la salud personal, familiar y Comunitaria a partir de la planeación, gestión, evaluación y veeduría de los servicios de salud.

El servicio de Información y Atención al Usuario SIAU a través de su proceso de interacción y participación social, evalúa el grado de satisfacción de los usuarios en base a técnicas de recolección de información y estrategias de educación, información y comunicación, por tal motivo el presente informe contiene las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas de manera trimestral, incluyendo la u.p.s.s santa teresa, urgencias y las U.P.S.S RURALES.

En este orden de ideas, la oficina de Control Interno, recibió informes correspondientes a los meses de julio - diciembre de 2020, por parte de la unidad SIAU, obteniendo los siguientes resultados;





## **BUZON DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:**

De acuerdo a las actividades realizadas por la oficina del SIAU, se procedió a la apertura de los buzones de sugerencias de los diferentes puestos de salud.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta que los usuarios necesitan más información sobre la debida utilización de los servicios que solicita y de igual forma requieren asesoría sobre dónde acudir para formular peticiones derivadas de las diferentes circunstancias que rodean el servicio recibido o simplemente donde formular quejas, reclamos o sugerencias, por la inconformidad en la prestación del servicio; se ha puesto en marcha el Servicio de Información y Atención al usuario.

## **TABULACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Dando cumplimiento con el Programa de Mejoramiento de los Servicios de Salud en Colombia, la Dirección General para el Desarrollo de Prestación de servicios en Salud y el Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, nos permitimos presentar el informe semestral del proceso de Evaluación de Satisfacción de los Usuarios y el proceso de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del servicio de Sistema de Información al Usuario (SIAU), ESE CAMU DEL PRADO

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>UN SERVICIO SOCIAL PARA SU MUNICIPIO</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION
		REF.	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** replantear a través de acto administrativo una nueva encuesta de satisfacción más profunda a fin de tener más claridad en la satisfacción de la prestación del servicio de acuerdo a la prestación de servicios por procesos, tener más en cuenta la verificación de la no satisfacción, para así cumplir en un 100 % con la satisfacción de nuestros usuarios.

**SEGUNDO:** Después de la implementación de esta encuesta en el mes de junio logramos darnos cuenta que el nivel de satisfacción de nuestros usuarios ha ido mejorando, pero que aún persisten pequeños índices de insatisfacción lo cual nos obliga a no descuidar el servicio y a mantenernos en constante vigilancia de la implementación de los procesos para verificar que funcionen como deben ser; teniendo en cuenta los derechos de los usuarios, pero a la vez debemos estar en la constante concientización de los usuarios de los derechos que tienen.

**TERCERO:** Actualizar la página web de la entidad, de conformidad a los parámetros establecidos en la ley 1712 de 2014.

**CUARTO:** seguir dotando a todas las upss con los buzones para así llevar con claridad todas las pqr-s-f y dar respuesta oportuna a nuestros usuarios.

De esta forma se da por rendido el informe,

*Ana Milena Lozano M.*

**ANA MILENA LOZANO MORALES**  
 Jefe Oficina De Control Interno