
 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	OCI	4.1	VERSION	01
		REF.	006		

Enero 14 de 2019

**PARA:** GERENCIA

**DE:** ASESORA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** ENTREGA DE INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO PERIODO: I SEMESTRE Y II SEMESTRE DE 2019



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 a los periodos I semestre de 2019 y II semestre de 2019.



Adjunto me permito enviarle un total de (21) folios útiles y escritos.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

*Ana Milena Lozano Morales*

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

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

PERIODO JULIO - DICIEMBRE DE 2019

**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 2019.

**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.



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.



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU 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>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		



La E.S.E CAMU DEL PRADO, durante el SEGUNDO semestre de 2019, adoptó el Plan Anticorrupción 2019, 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).

### **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

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

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.

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



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>UN SERVICIO SOCIAL PARA TU 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>OC:</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

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.
<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>

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>UN SERVICIO SOCIAL PARA TU 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	01
		REF.	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

## 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.

## MANIFESTACIONES 2019 SIAU: SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO. TOTAL 62

ITEMS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Quejas	6	2	1	3	2	1	15
reclamos	4	1	1	2	1	1	10



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU 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>				OCX	4.1	VERSION
					REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES	



Felicitaciones	1	1	1	0	0	0	3
Sugerencias	1	1	1	2	1	1	7
Derechos de petición	0	3	0	1	4	0	8
Total personas encuestadas	12	8	4	8	8	3	43



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

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>UN SERVICIO SOCIAL PARA TI SIEMPRE</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		

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. Las evidencias de las encuestas realizadas cada día de cada mes las tiene la oficina de siau y copia en los informes remitidos a la oci.



### **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.



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR)</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>		OCE	4.1	VERSION	01
			REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		

En este orden de ideas, la oficina de Control Interno, recibió informes correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2019, por parte de la unidad SIAU.

### **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

**4. INFORMACION ALIANZAS DE USUARIO:** la alianza al usuario se reactivó a través de acto administrativo desde el año 2018 y sigue vigente.

 <p><b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>UN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR</small></p> <p>NIT 812002836-5</p>	<b>CONTROL INTERNO</b>	 <p>modelo integrado de planeación y gestión</p>							
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>			<table border="1"> <tr> <td>OCC</td> <td>4.1</td> <td>VERSION</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>REF.</td> <td colspan="3">PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</td> </tr> </table>	OCC	4.1	VERSION	01	REF.
OCC	4.1	VERSION	01						
REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES								

## 5. ADMINISTRACION Y MANEJO DE LA PAGINA WEB.



Conforme lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la ese Camu del prado cuenta con un link especial en la página web [www.esecamuprado.gov.co](http://www.esecamuprado.gov.co) que permite a la ciudadanía en general conocer los canales de comunicación a fin de interponer peticiones , quejas, reclamos , denuncias y observaciones y sugerencias respecto a las actuaciones 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.”

Esto con el fin de que los usuarios puedan formular sus PQRS, formatos para manifestar su conformidad e inconformidad con el servicio, Oficina SIAU con línea telefónica directa, correo electrónico, línea gratuita entre otros. De igual manera, cada dependencia cuenta con un correo institucional.

En cuanto al Call Center a diciembre 31 de 2019, la gerencia de la E.S.E. CAMU PRADO firmó contrato con la empresa EDATEL S.A para la continuidad de la troncal SIP para la puesta en marcha del Call Center de la entidad, también se contrató la instalación de una planta telefónica análoga y computadores con sus respectivas diademas para la correcta operación del servicio; además de esto se sensibilizo y capacitó al equipo de admisión y facturación sobre el uso y las ventajas de la implementación de esta estrategia, a través de la oficina de SIAU se sensibilizo a los usuarios sobre la puesta en marcha del Call center para que el inicio de esta estrategia no lo tome por sorpresa.



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(EN SERVICIO SOCIAL PARA TU BIENESTAR)</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>	<b>OCE</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<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.

De esta forma se da por rendido el informe,

*Ana Milena Lozano Morales*

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

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(EN SERVICIO SOCIAL PARA TU 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	4.2	VERSION	01
			REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO		
JEFE DE CONTROL INTERNO	ANA MILENA LOZANO MORALES	PERIODO 1 DE ENERO DE 2019 30 DE JUNIO DE 2019
FECHA DE ELABORACIÓN: 11 DE JULIO DE 2019		


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 2019 en la E.S.E CAMU DEL PRADO.



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU 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 ENERO – JUNIO DE 2019

**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 , artículo 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 2019.



**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.

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.

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>CON 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 LEY 1474 DE 2011</b>	OCI	4.1	VERSION	01
		REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		

La E.S.E CAMU DEL PRADO, durante el primer semestre de 2019, adoptó el Plan Anticorrupción 2019, 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).



### **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



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU 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>GCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

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.

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

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

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.
<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>



 <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 LEY 1474 DE 2011</b>		OCI	4.1	VERSION	01
			REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		

## 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).

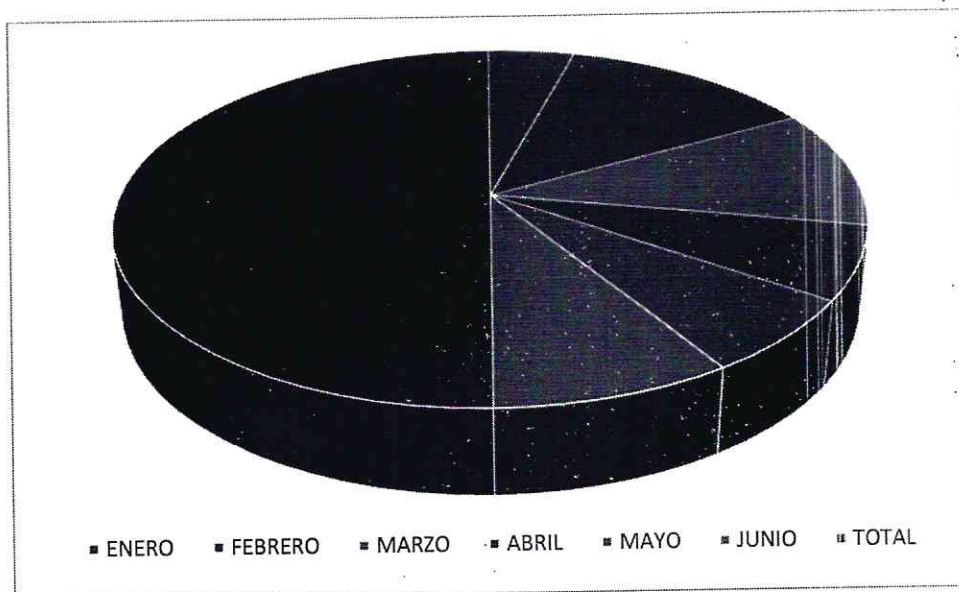
LA E.S.E CAMU EL PRADO, tiene como finalidad el mejoramiento de la prestación del servicio a usuarios del Municipio de Cereté y de las Upss que conforman la institución. Por lo tanto, SIAU encargada de brindar información y atención al usuario, busca la estandarización y clasificación de los motivos 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.

## MANIFESTACIONES 2019 SIAU: SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO. TOTAL 62

ITEMS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Quejas	2	6	5	3	3	4	23
reclamos	0	3	1	0	0	1	5

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(UN SERVICIO SOCIAL PARA TU 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>			OCE	4.1	VERSION	01
				REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		

Felicitaciones	1	3	2	2	1	1	10
Sugerencias	1	2	2	2	2	1	10
Derechos de petición	3	3	3	2	1	2	14
Total personas encuestadas	7	17	13	9	7	9	62




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



 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>CON SERVICIO SOCIAL PARA TU 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	01
			REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		



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.

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>CON SERVICIO SOCIAL PARA TU 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>		OCE	4.1	VERSION	01
			REF.	PLATAFORMAS INSTITUCIONALES		

En este orden de ideas, la oficina de Control Interno, recibió informes correspondientes a los meses de enero a junio de 2019, 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 TU 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>OCE</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<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.

De esta forma se da por rendido el informe,

*Ana Milena Lozano Morales*

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