	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADOSAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER</b>	Código:
	<b>CONTROL INTERNO</b>	Version: 01
	<b>"INFORME AUSTERIDAD DEL GASTO PÚBLICO " PRIMER TRIMESTRE 2020</b>	Fecha : 30/10/2020

## ESE SAN ANTONIO DE RIONEGRO

# INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Periodo: Tercer Trimestre de 2020

Presentado a:


**JULIAN MAURICIO PEDRAZA**

**Gerente**

Elaborado por:

**Oficina de Control Interno**

**Rionegro, Santander, noviembre de 2020**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADOSAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER</b>	Código:
	<b>CONTROL INTERNO</b>	Version: 01
	<b>“INFORME AUSTERIDAD DEL GASTO PÚBLICO ” PRIMER TRIMESTRE 2020</b>	Fecha : 30/10/2020


<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
<b>NONMBRE DEL AUDITOR:</b> Luz Marina Rueda	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO N° 03/2020</b>
<b>RESPONSABLE PROCESO :</b> Coordinadora del SIAU y Ventanilla Única.	<b>FECHA DE SEGUIMIENTO:</b> 14 de noviembre de 2020
<b>TIPO DE SEGUIMIENTO:</b> Interna	<b>LUGAR:</b> Oficina de Control Interno de la ESE

El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración se han implementado estrategias en el proceso de interacción ciudadana como el portal de internet en el menú P.Q.R, los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El nuevo sitio web de la ESE SAN ANTONIO, están acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno Digital y las necesidades de los usuarios. Además de la instauración de la Ventanilla única.

1. La oficina de control interno de la ESE SAN ANTONIO, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

2. La entidad debe disponer de un registro público sobre los derechos de petición que le sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página Web institucional u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADOSAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER</b>	Código:
	<b>CONTROL INTERNO</b>	Version: 01
	<b>“INFORME AUSTERIDAD DEL GASTO PÚBLICO ” PRIMER TRIMESTRE 2020</b>	Fecha : 30/10/2020

## ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las felicitaciones) correspondiente al 3er. Trimestre de la vigencia 2020 meses de julio agosto, septiembre, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la ESE SAN ANTONIO de Rionegro Santander.

## OBJETIVO GENERAL


- Presentar las estadísticas de las P.Q.R.S. que ingresaron en el 3er. TRIMESTRE del año 2020 meses de julio, agosto,septiembre con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

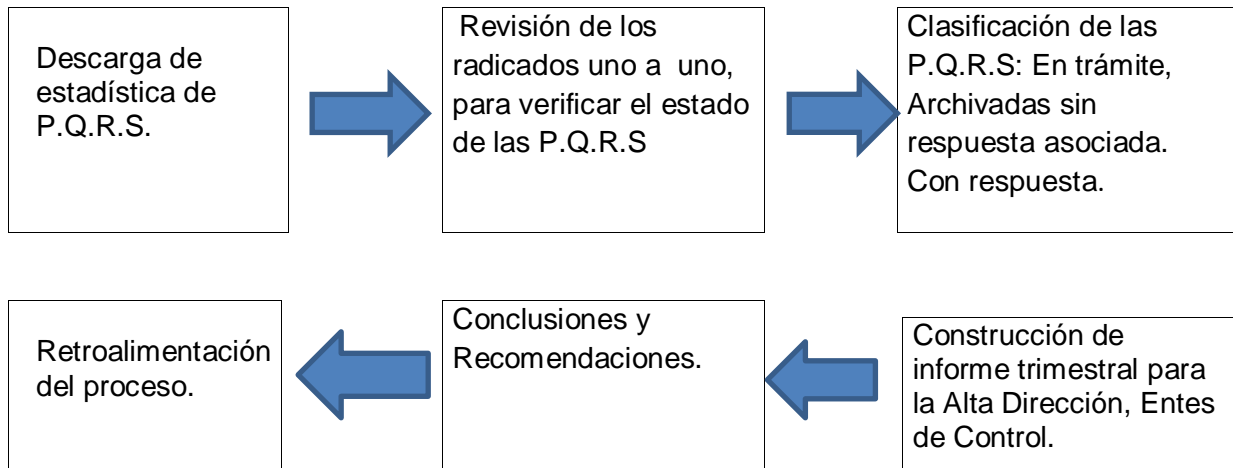
## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presenta la información sobre el estado de las P.Q.R.S de todas las áreas de la ESE SAN ANTONIO DE RIONEGRO.
- Realizar un análisis general de la gestión de P.Q.R.S, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se han llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las P.Q.R.S y dar oportuna respuesta al ciudadano que la solicitó.

## METODOLOGÍA

En la función de vigilar la oportuna atención de las P.Q.R.S, que se da a los ciudadanos en general, acorde con las normas legales vigentes, la oficina de control interno, a través del responsable, presenta el informe mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales son valoraciones cuantitativas y cualitativas arrojadas por el Excel que maneja la oficina de SIAU de la ESE SAN ANTONIO, y cuenta con el siguiente procedimiento.


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADOSAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER</b>	Código:
	<b>CONTROL INTERNO</b>	Version: 01
	<b>“INFORME AUSTERIDAD DEL GASTO PÚBLICO ” PRIMER TRIMESTRE 2020</b>	Fecha : 30/10/2020



## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 103, y 209
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55
- Ley 734 de 2002, artículos 34, numeral 19,
- Ley 1474 de 2011, artículo 76
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo del 2009, relacionada con el estricto cumplimiento del Derecho de Petición,

De la anterior normatividad podemos concluir que se imparte las siguientes instrucciones en materia del seguimiento de la P.Q.R.S; Así: La oficina de control interno, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1983, debe incluir en su ejercicio de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER</b>	Código:
	<b>CONTROL INTERNO</b>	Version: 01
	<b>“INFORME AUSTERIDAD DEL GASTO PÚBLICO ” PRIMER TRIMESTRE 2020</b>	Fecha : 30/10/2020

formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”

Se establece que la entidad debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: “El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la ESE San Antonio de Rionegro, Santander.

- Decreto 1166 de julio 19 de 2016
- Ley 1437 de 2011, Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la

Ley 1755 de 2015.

## **GLOSARIO DE TERMINOS**


Con el fin de poder entender mejor cada término que se utiliza, se brinda el siguiente glosario de los conceptos más utilizados y comunes en el presente informe:

**QUEJA:** Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**RECLAMO:** Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

**MANIFESTACION:** Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa

**PETICION DE INFORMACIÓN:** Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los

 <b>E.S.E. San Antonio</b> <small>Rionegro, Santander</small> <small>Integridad, Calidad y Seguridad</small>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER</b>	Código:
	<b>CONTROL INTERNO</b>	Version: 01
	<b>“INFORME AUSTERIDAD DEL GASTO PÚBLICO ” PRIMER TRIMESTRE 2020</b>	Fecha : 30/10/2020

documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.

CONSULTA: Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

DERECHO DE PETICION: El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes.

### **CARACTERISTICAS DE LA RESPUESTA DADA**

La resolución a una petición debe ser:

Adecuada a la solicitud planteada.

Efectiva para la definición del caso respectivo


Oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la Ley.

Salvo norma legal especial y sopena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial a la respuesta de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos por la Ley 1437/11, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADOSAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	Código:
	CONTROL INTERNO	Version: 01
	“INFORME AUSTERIDAD DEL GASTO PÚBLICO ” PRIMER TRIMESTRE 2020	Fecha : 30/10/2020

al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

## ESTADISTICAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2020

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES					
QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION	FELICITACIONES	TOTAL
3	4	1	0	0	8

Fuente: Oficina SIAU

## ANALISIS DE LA INFORMACION


La información arrojada, corresponde a la información proveída por el sistema de información que opera en la oficina del SIAU de la ESE SAN ANTONIO de Rionegro

Santander, durante el período **julio, agosto y septiembre** de 2020, La entidad conto con el Buzón de sugerencias, el correo electrónico, la página web, la ventanilla única a la cual pudieron acudir los diferentes usuarios y todos los funcionarios para presentar las solicitudes formales.

**Se evidencia que en el sistema de SIAU se recibieron un total de ocho (7) PQRSF a través del Buzón y una (1) presencial.**

**Se evidencia que por la ventanilla única no se recibió ningún derecho de petición, se recibieron a través de los correos corporativos.**

A la fecha del seguimiento se habían dado oportuna respuesta al total de las comunicaciones recibidas por SIAU, las cuales se pudo evidenciar que se les dio respuesta en el término menor a 15 días hábiles.

 <p>E.S.E. San Antonio Rionegro Santander "Hospitamos, calidad y seguridad"</p>	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADOSAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER</b>	Código:
	<b>CONTROL INTERNO</b>	Version: 01
	<b>"INFORME AUSTERIDAD DEL GASTO PÚBLICO " PRIMER TRIMESTRE 2020</b>	Fecha : 30/10/2020

## DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

En esta ocasión no se presentó ninguna dificultad que reflejara la realidad de las P.Q.R.S por parte de la oficina de SIAU.

Tampoco se presentó en el seguimiento a los derechos de petición para el tercer trimestre de 2020. A la fecha del seguimiento solamente había un derecho de petición en trámite.


## CONCLUSIONES

- ✓ Se expide y publica una carta de trato digno donde se especifique los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Art. 7 de la Ley 1437 de 2011. Se debe actualizar cada año.
- ✓ Se cuenta con la ventanilla única en la ESE SAN ANTONIO, conforme a lo indicado en los literales C y D, del Art. 9, Decreto 1538 de 2005, Art. 53 de la Ley 361 de 1997 y Art. 9 del Decreto 1538 de 2005. Se debe mejorar es su ubicación para que quede más expuesta a la comunidad.
- ✓ Se realiza mensualmente la aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios o trámites por parte de la oficina del SIAU.
- ✓ Se abre los buzones de sugerencias cada 8 días en presencia del Representante de los Usuarios.

## RECOMENDACIONES

- Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a la ESE SAN ANTONIO, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER</b>	Código:
	<b>CONTROL INTERNO</b>	Version: 01
	<b>“INFORME AUSTERIDAD DEL GASTO PÚBLICO ” PRIMER TRIMESTRE 2020</b>	Fecha : 30/10/2020

- Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las P.Q.R.S.
- Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestar al usuario su solicitud se encuentra en trámite.

Se da en la ciudad de Rionegro Santander en la ESE SAN ANTONIO, a los treinta (30) días del mes de octubre de 2020.

Original Firmado

**LUZ MARINA RUEDA JAIMES**

Asesor de Control Interno