	INFORME DE CONTROL INTERNO	MP. Evaluación y Control.	
		Código: EV-CI-P-02-R-06	Versión: 02
PR. Control Interno		Página 1 de 13	

Tipo de Informe:

Seguimiento X Visita____ Asesoría____ Solicitud de Información____

Asunto: Informe de seguimiento a la gestión de PQRS del primer semestre del año 2020.

Dependencia/Proceso: Proceso de servicio de información y de atención al usuario.

Fecha: Julio de 2020

OBJETIVO:


Analizar el comportamiento de la recepción, trámite y respuesta oportuna de las PQRS presentadas y/o radicadas en la E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

ALCANCE:

Se revisa y evalúa el proceso de servicio de información y de atención al usuario, en lo relativo con la recepción y trámite para resolver las peticiones, quejas y/o reclamos, formuladas por los usuarios y/o familiares y la comunidad en general, relacionadas con los servicios prestados, así como cualquier otro tipo de solicitud, donde se analizan los plazos de respuesta y el cumplimiento de las disposiciones que regulan la materia, durante los meses de enero a junio de 2020, resaltando alertas y acciones de mejora.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Artículo 2, 6, 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- Circular Externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno en las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	INFORME DE CONTROL INTERNO	MP. Evaluación y Control.	
		Código: EV-CI-P-02-R-06	Versión: 02
	PR. Control Interno	Página 2 de 13	

- Resolución interna N° 031 del 19 de febrero de 2011, por el cual se crea el Comité de Participación Social y de Atención al Ciudadano de la E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo.
- Resolución interna N° 054 del 15 de marzo de 2013, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante el Hospital Psiquiátrico San Camilo.
- Ley 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de servicios en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

De la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se adelanta en la E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo, se observó su direccionamiento o diligencia desde diferentes aristas.

I. Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)

En primera instancia se encuentra el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), el cual se define como es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias, haciendo uso de sus derechos y deberes.

Desde esta área, se tiene por finalidad brindar orientación a los clientes externos sobre cómo solicitar la prestación de los servicios autorizados, socializar el portafolio de servicios, implementar la política de humanización y sensibilizar a los usuarios con respecto a los deberes y derechos de la institución.

De la información gestionada por el SIAU, durante el ejercicio de evaluación de la Oficina de Control Interno, se observaron las siguientes estadísticas para el primer semestre de la vigencia 2020.

Tabla 1. Total de PQRS gestionadas desde SIAU durante el primer semestre 2020.

MES	Cantidad PQRS	Resueltas	Pendiente
Enero	99	99	0
Febrero	115	115	0
Marzo	58	58	0
Abril	354	354	0
Mayo	76	75	1
Junio	80	78	2
Total	782	779	3


Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados desde el área SIAU.

Como se visualiza en la Tabla 1, los meses que mayor cantidad de PQRS se allegaron a la entidad fueron febrero y abril. En total en el primer semestre del año se recibieron 782 PQRS, de las que solo 3 de ellas, equivalentes al 0,38% se reportaron como pendientes de solución, así como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Total de PQRS gestionadas desde SIAU durante el primer semestre 2020.



Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados desde el área SIAU.

	INFORME DE CONTROL INTERNO	MP. Evaluación y Control.	
		Código: EV-CI-P-02-R-06	Versión: 02
	PR. Control Interno	Página 4 de 13	

De forma más detallada, en la Tabla 2, se observa el desagregado de las áreas o dependencias a donde fueron direccionadas las PQRS en el primer semestre del año.

Tabla 2. Áreas o Dependencias donde se direccionaron las PQRS gestionadas desde SIAU, durante el primer semestre 2020.

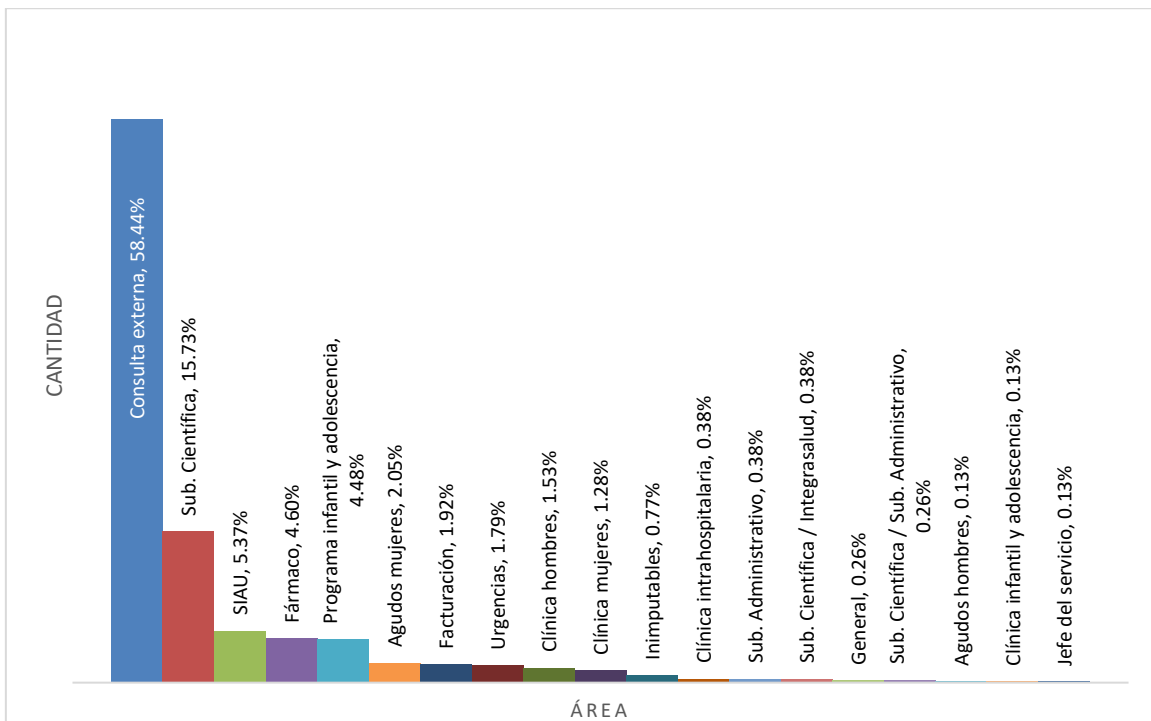
ÁREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	Pendientes Extemporáneas
Agudos hombres	1	0	0	0	0	0	1	0
Agudos mujeres	4	5	0	0	3	4	16	1
Clínica mujeres	1	7	0	0	0	2	10	0
Clínica hombres	0	7	0	0	3	2	12	0
Clínica infantil y adolescencia	1	0	0	0	0	0	1	0
Clínica intrahospitalaria	2	1	0	0	0	0	3	0
Consulta externa	29	30	25	350	0	23	457	0
Facturación	7	5	2	0	0	1	15	0
Fármaco	11	13	10	2	0	0	36	0
General	0	0	0	0	2	0	2	0
Inimputables	6	0	0	0	0	0	6	0
Jefe del servicio	0	0	0	0	1	0	1	0
Programa infantil y adolescencia	9	19	7	0	0	0	35	0
SIAU	3	0	0	0	23	16	42	0
Sub. Administrativo	0	0	0	0	3	0	3	0
Sub. Científica / Sub. Administrativo	0	0	0	0	0	2	2	0
Sub. Científica	17	24	14	2	40	26	123	1
Sub. Científica / Integrasalud	0	0	0	0	0	3	3	1
Urgencias	8	4	0	0	1	1	14	0
Total	99	115	58	354	76	80	782	3

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados desde el área SIAU.

De acuerdo a los datos evidenciados, las cinco áreas o dependencias donde mayoritariamente se direccionaron las PQRS allegadas fueron: Consulta Externa con un 58,44%; Subdirección Científica con 15,43%; SIAU con 5,37%; Fármaco con 4,6%; y Programa Infantil y Adolescencia con 4,48%. Esta información se puede observar de forma organizada en la Gráfica 2.

Por otro lado, se observa que las áreas o dependencias de Agudos Mujeres, Subdirección Científica e Integrasalud tienen aún PQRS pendientes de dar solución a requerimientos, por lo cual se recomienda que desde el proceso de SIAU se coordine con los responsables de estas áreas, con el fin de dar solución inmediata a los requerimientos pendientes, garantizando el derecho fundamental de petición contemplado en la Ley 1755 de 2015.

Gráfica 2. Participación de las Áreas o Dependencias donde se direccionaron las PQRS gestionadas desde SIAU, durante el primer semestre 2020.



Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados desde el área SIAU.

Por otro lado, se analizaron los medios de recepción habilitados por la entidad, para la gestión de las PQRS, los cuales son: Buzón de sugerencias, atención presencial, telefónica, WhatsApp, correo electrónico y página web.

En la Tabla 3, se analiza la cantidad de PQRS gestionadas a través de los medios de recepción establecidos por el E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo en el primer semestre de la vigencia 2020. Se observó que el medio más utilizado es el

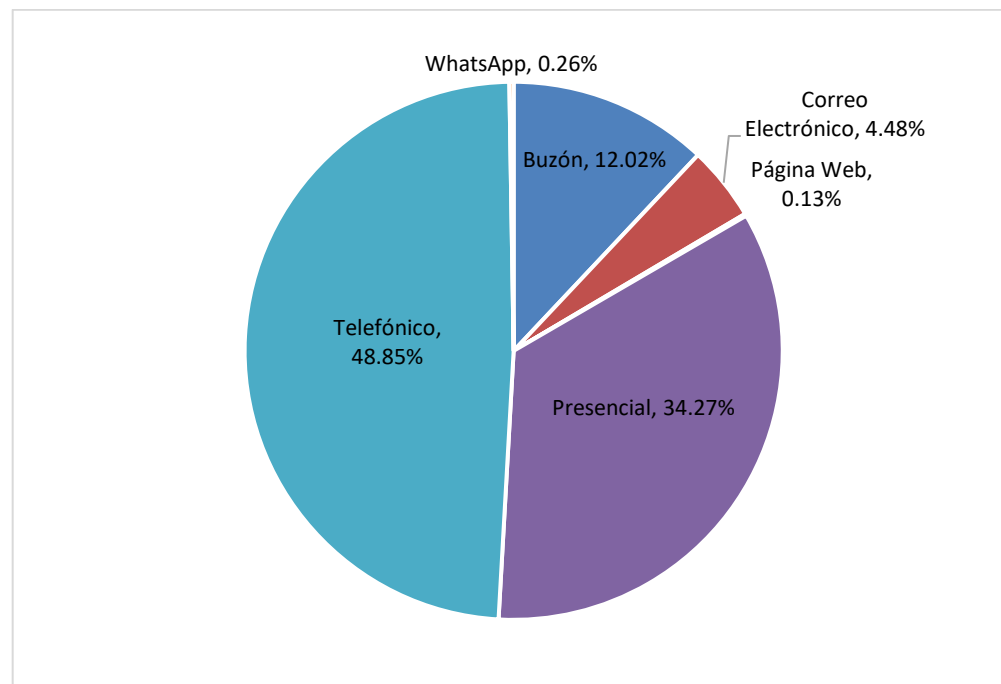
telefónico con una participación del 48,85%; seguido de la atención presencial con un 34,27%, tal como se observa a continuación, en la Gráfica 3.

Tabla 3. Medios de recepción de las PQRS gestionadas desde SIAU durante el primer semestre 2020.


MEDIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Buzón	18	32	11	0	26	7	94
Correo electrónico	2	1	15	0	7	10	35
Página web	0	0	0	0	1	0	1
Presencial	75	82	31	5	41	34	268
Telefónico	3	0	1	349	1	28	382
WhatsApp	1	0	0	0	0	1	2
Total	99	115	58	354	76	80	782

Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados desde el área SIAU.

Gráfica 3. Participación de Medios de recepción de las PQRS gestionadas desde SIAU durante el primer semestre 2020.



Fuente: Elaboración propia con los datos proporcionados desde el área SIAU.


	INFORME DE CONTROL INTERNO	MP. Evaluación y Control.	
		Código: EV-CI-P-02-R-06	Versión: 02
	PR. Control Interno	Página 7 de 13	

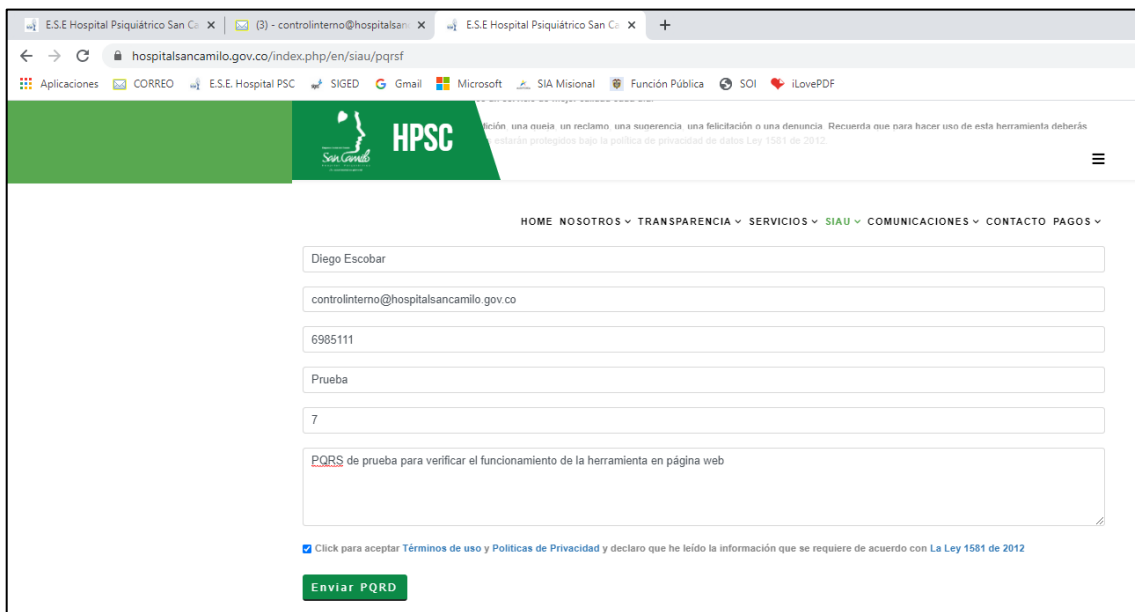
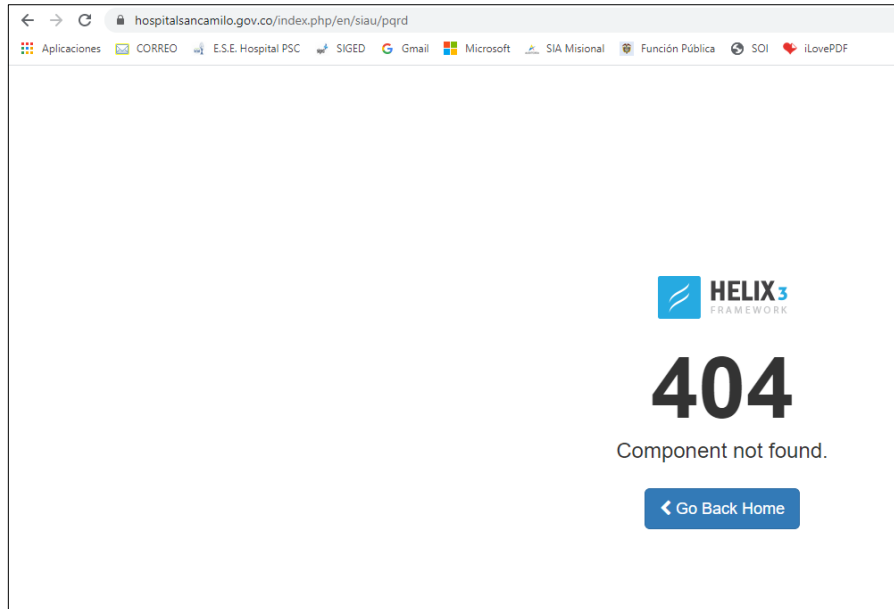
Respecto a los medios electrónicos, se constató el uso del correo siau@hospitalsancamilo.gov.co

Adicionalmente, como se muestra en las siguientes imágenes, se verificó el uso de la página web <https://www.hospitalsancamilo.gov.co/>, donde se observó la sección de enlaces institucionales, la cual redirecciona a “Quejas y Reclamos”, así como al “Buzón de Sugerencias”, sin embargo se evidenció que el enlace no está actualizado, debido a que en vez de dirigir al portal donde efectivamente se radican las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones en <https://www.hospitalsancamilo.gov.co/index.php/en/siau/pqrsf>, se encuentra enlazado con otro portal que no está en funcionamiento <https://hospitalsancamilo.gov.co/index.php/en/siau/pqrd>, por lo que genera error al ingresar.


En entrevista con el área de Comunicaciones se advirtió a Control Interno que la página web institucional va a iniciar un proceso de migración hacia un portal totalmente nuevo, por lo que se sugiere que se tengan en cuenta estas falencias y con el nuevo dominio se corrijan las debilidades señaladas en el presente informe.



	INFORME DE CONTROL INTERNO	MP. Evaluación y Control.	
		Código: EV-CI-P-02-R-06	Versión: 02
PR. Control Interno		Página 8 de 13	



Contrario a lo anteriormente expuesto, se observó que ingresando al portal web institucional, en la sección del menú “SIAU”, existe la opción de PQRSF, la cual redirecciona a <https://www.hospitalsancamilo.gov.co/index.php/en/siau/pqrsf>, donde está habilitada la herramienta virtual para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, sin embargo en el ejercicio de seguimiento se verificó mediante una prueba técnica que no se encuentra en funcionamiento, toda vez que evidenció falencias como la no generación de radicado, ni respuesta

	INFORME DE CONTROL INTERNO	MP. Evaluación y Control.	
		Código: EV-CI-P-02-R-06	Versión: 02
PR. Control Interno	Página 9 de 13		

automática. Adicionalmente en entrevista con el apoyo del área SIAU y Sistemas se confirmó que la herramienta está inhabilitada. Se recomienda verificar los errores del sistema y gestionar los correctivos necesarios para habilitar el funcionamiento del aplicativo web, y así dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y de acceso a la información pública, la Ley 1755 de 2015, y demás normas relacionadas.

II. Ventanilla Única

De otra parte, se observó que dentro del Programa de Gestión Documental 2018-2022, se definió que, para el desarrollo del proceso de gestión documental, la institución contará con hardware y software destinado para la generación, administración y custodia de la documentación. Al respecto, se evidenció la existencia del Sistema de Gestión Documental – SIGED, software que permite realizar la trazabilidad de los documentos que se elaboren y/o radiquen en la Entidad, con el fin de cumplir con las necesidades archivísticas de ésta, a través de la Ventanilla Única, repositorio de documentación, custodia de documentos digitales y transferencias documentales establecidas en las Tablas de Retención Documental, etc.

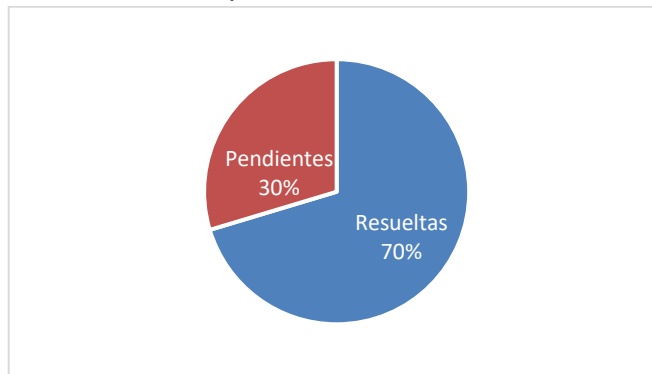
Durante el ejercicio de seguimiento y verificación, se exportaron los datos de reporte de estadísticas de correspondencia recibida del 01 de enero al 30 de junio de 2020, y se depuró la información señalada en las series clasificatorias de: derechos de petición, peticiones, quejas y reclamos. De esta información se observaron las siguientes estadísticas:

Tabla 4. Total de PQRS gestionadas en el Software SIGEP durante el primer semestre 2020.

MES	Total SIGED	Resueltas	Pendientes
Enero	20	15	5
Febrero	86	47	39
Marzo	82	67	15
Abril	31	24	7
Mayo	79	54	25
Junio	100	73	27
Total	398	280	118

Fuente: Elaboración propia con los datos exportados por el Software SIGED.

Gráfica 4. Cumplimiento a la respuesta de PQRS, gestionadas en el Software SIGEP durante el primer semestre 2020.




Fuente: Elaboración propia con los datos exportados por el Software SIGED.

Como se observa en la anterior gráfica, de las 398 PQRS señaladas en el SIGED, el 70% se encuentra marcado como resuelto, y el 30% aún está pendiente por finalizar trámite en Software. A continuación se detallan las áreas responsables:

Tabla 5. Cantidad de PQRS desagregadas por área responsable de trámite en el Software SIGEP durante el primer semestre 2020.

ÁREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	Pendientes
Talento Humano	0	9	12	3	22	21	67	10
Facturación y Cartera	1	3	0	1	0	0	5	0
Gerencia	5	5	9	1	5	8	33	4
Jurídica	0	4	3	5	0	4	16	2
Servicio Farmacéutico	0	0	1	0	0	0	1	0
Sistemas de Información y atención al usuario	10	44	40	12	26	20	152	59
Sub. Administrativa y Financiera	0	1	5	1	1	1	9	2
Sub. Científica	4	18	9	7	23	46	107	37
Tesorería	0	2	3	1	2	0	8	4
Total	20	86	82	31	79	100	398	118

Fuente: Elaboración propia con los datos exportados por el Software SIGED.

	INFORME DE CONTROL INTERNO	MP. Evaluación y Control.	
		Código: EV-CI-P-02-R-06	Versión: 02
PR. Control Interno	Página 11 de 13		


De acuerdo con los resultados de la anterior tabla, se exalta la labor de dependencias como Servicio Farmacéutico, Facturación y Cartera, que no reportan ningún pendiente. En caso contrario, se presta especial atención a las áreas de Sistemas de Información y de Atención al Usuario, Subdirección Científica y Talento Humano, quienes presentaron las mayores cantidades de PQRS pendientes de cierre en el software. Se recomienda que el líder del proceso y/o encargado de la administración de la plataforma SIGED, aúne esfuerzos conjuntos con todas las áreas involucradas, con el fin de fortalecer el ejercicio de revisión, monitoreo y descarga constante, para que la institución pueda realizar control oportuno y eficaz, y generar estadísticas de cumplimiento asertivo, que reflejen una gestión adecuada, de conformidad con las normas que la regulan.

Para la verificación de los datos arrojados por la plataforma, se seleccionó la Oficina Jurídica, frente a la cual, se procedió a revisar y verificar de manera directa las PQRS reflejadas como pendientes.

Sobre el particular, se observó la PQRS con radicado N° 385 del 12 de febrero de 2020, cuyo asunto era una solicitud de información, que por su competencia fue trasladada a la Subdirección Científica; sin embargo en el Sistema, aparece en mora y a cargo de la Oficina Jurídica, frente a la cual la titular de esta oficina, ingreso la claridad y remisión de ésta a la Subdirección Científica, manteniéndose igual el reporte como pendiente.

De otra parte, se revisó la PQRS con radicado N° 918 del 15 de abril de 2020, cuyo asunto fue una conciliación prejudicial, que por su naturaleza no requería respuesta, toda vez que solo era una comunicación para llevar registro de una actuación extrajudicial; no obstante, en el software se reporta el no cumplimiento o trámite oportuno de la misma, a pesar de haberse realizado el registro en la plataforma de SIGED de no requerir respuesta.

Debido a lo anterior, es relevante advertir las falencias en el funcionamiento del Software SIGED, cuyo resultado de esta evaluación, evidencia fallas notorias desde el registro y clasificación de la información allegada a la Institución, el cierre del trámite de los documentos que se deben gestionar por cada una de las dependencias y el reporte de estadísticas globales, donde este último se coloca en duda, de acuerdo a los resultados confrontados con las PQRS N° 385 y 918 de 2020.

	INFORME DE CONTROL INTERNO	MP. Evaluación y Control.	
		Código: EV-CI-P-02-R-06	Versión: 02
	PR. Control Interno	Página 12 de 13	


En atención a esto, se sugiere evaluar el comportamiento, funcionamiento y capacitación del sistema SIGED, por los líderes de las áreas y responsables de reportar información, con el fin de identificar todas las falencias técnicas y de operación de éste, para poder generar una solución que contrarreste los resultados del proceso.

Así mismo, es importante recomendar a la alta dirección, que se evalúe la eficacia de las herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión documental, las cuales siempre deben promover la mejora continua y generar un valor agregado que facilite las actividades cotidianas en cada una de las dependencias, previniendo posibles desgastes administrativos por falta de efectividad en sus utilidades.

Por otra parte, se observa la adopción de la Resolución N° 54 del 15 de marzo del 2013, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la entidad, cuyo Artículo 2° establece: *“Delegar al jefe de la Oficina Jurídica o quien haga sus veces, la responsabilidad del trámite y respuesta a los derechos de petición, que sean interpuestos ante el Hospital Psiquiátrico San Camilo E.S.E.”*, la cual a la fecha no se evidencia que haya sido objeto de modificaciones ni derogaciones.

Frente a lo anterior, verificando la información contenida en el acto administrativo, la Jefe Asesora de la Oficina Jurídica manifiesta que tuvo noticia de éste de forma reciente, como se evidencia en la comunicación del 15 de julio de 2020, enviada desde el correo electrónico de archivo@hospitalsancamilo.gov.co, mediante la cual se puso en conocimiento el documento, y por lo tanto desde ese momento se solicitó apoyo a la persona encargada de Archivo para su actualización.

Teniendo en cuenta que el gobierno nacional aprobó la Ley 1755, vigente desde el 30 de junio de 2015, *“por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*, se recomienda de manera urgente actualizar el contenido y las disposiciones de la Resolución Interna N° 054 de 2013, así mismo, verificar e integrar estas disposiciones a lo establecido en los procedimientos internos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, con el fin de que todo sea transversal e integrado a los procesos.

	INFORME DE CONTROL INTERNO	MP. Evaluación y Control.	
		Código: EV-CI-P-02-R-06	Versión: 02
	PR. Control Interno	Página 13 de 13	

Finalmente, se resalta la necesidad que todos los actores involucrados en la gestión de PQRS en la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo, consideren las sugerencias y recomendaciones aportadas en el presente informe, para dar cumplimiento a las disposiciones legales que regulan el derecho de petición, estableciendo los controles adecuados, con el fin de minimizar el riesgo que conlleve a sanciones e investigaciones por parte de Organismos de Control.

DIEGO ANTONIO ESCOBAR RUEDA

Control Interno