	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno		Página 1 de 6	

ASUNTO:	Informe de seguimiento a la gestión de PQRS del segundo semestre del año 2020.
AREA O PROCESO EVALUADO:	Proceso de servicio de información y de atención al usuario.
FECHA:	Enero de 2021

1. 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.

2. 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 julio a diciembre de 2020, resaltando alertas y acciones de mejora.

3. 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.
- 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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno		Página 2 de 6	

- 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.

4. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

Dentro del Programa de Gestión Documental 2018-2022, se observó que, para el desarrollo del proceso de gestión documental, la institución tiene definido el uso de 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, 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.

Se verificó el uso de la página web <https://www.hospitalsancamilo.gov.co/>, donde se observó la sección de SIAU, en la cual está habilitada la herramienta virtual para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, disponible en: <https://hospitalsancamilo.siged.co/pqrs>. Se recomienda verificar constantemente el funcionamiento de la plataforma, identificando y mitigando posibles errores técnicos, garantizando la continuidad en el uso de la herramienta, 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.

En la siguiente imagen se observa el uso y habilitación de la plataforma virtual:




En el ejercicio de seguimiento y verificación, se exportaron los datos de reporte de estadísticas de correspondencia recibida del 01 de julio al 31 de diciembre de 2020, y se depuró la información señalada en las series clasificatorias de: Peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones, otras solicitudes. De esta información se observaron las siguientes estadísticas:

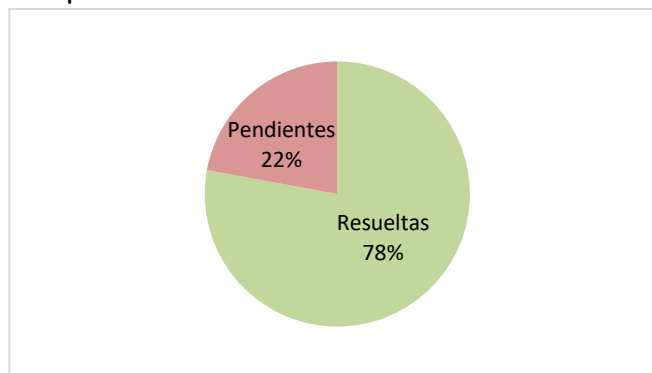
Tabla 1. Total de PQRS gestionadas en el Software SIGEP durante el segundo semestre 2020.

MES	Total SIGED	Resueltas	Pendientes
Julio	131	96	35
Agosto	69	45	24
Septiembre	123	107	16
Octubre	102	84	18
Noviembre	103	80	23
Diciembre	78	60	18
Total	606	472	134

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno		Página 4 de 6	

Gráfica 1. 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 606 PQRS señaladas en el SIGED, el 78% se encuentra marcado como resuelto, y el 22% aún está pendiente por finalizar trámite en Software. A continuación, se detallan las áreas responsables:

Tabla 2. Cantidad de PQRS desagregadas por área responsable de trámite en el Software SIGEP durante el primer semestre 2020.

ÁREA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	Pendientes
Talento Humano	29	11	29	11	15	4	99	11
Facturación y Cartera	1	0	0	0	1	1	3	3
Gerencia	3	1	1	1	2	2	10	4
Financiera	0	0	1	0	0	0	1	1
Jurídica	8	1	3	4	2	1	19	0
Sistemas de Información y atención al usuario	22	14	22	24	21	17	120	5
Sub. Administrativa y Financiera	2	0	3	3	1	0	9	4
Sub. Científica	65	42	61	59	60	53	340	105
Tesorería	1	0	3	0	1	0	5	1
Total	131	69	123	102	103	78	606	134

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno		Página 5 de 6	


De acuerdo con los resultados de la anterior tabla, se exalta la labor de la Oficina Asesora Jurídica, toda vez que no reportan ningún pendiente. En caso contrario, se presta especial atención a las áreas como la 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.

En las estadísticas exportadas por el sistema SIGED, se observó que en la recepción de las solicitudes, además de las peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones, se está omitiendo tipificar los reclamos y solicitudes de documentos e información, y por el contrario se está generando la clasificación de “Otra Solicitud” que incluye comunicaciones, constancias, citaciones, notificaciones, entre otros asuntos que no competen a una PQRS, por tal motivo se recomienda al responsable del manejo de la plataforma, gestionar los correctivos necesarios para clasificar adecuadamente las PQRS allegadas a la institución, esto con el fin de generar estadísticas acertadas en el manejo de la información del proceso.

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.

Por otra parte, se observa nuevamente 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 manifestó que tuvo noción de éste de forma

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno		Página 6 de 6	

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.

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