	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 2021.
AREA O PROCESO EVALUADO:	Proceso de servicio de información y de atención al usuario.
FECHA:	Enero de 2022

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 2021, 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.
- Circular externa Supersalud N° 008 del 14 de septiembre del 2018, por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
- 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

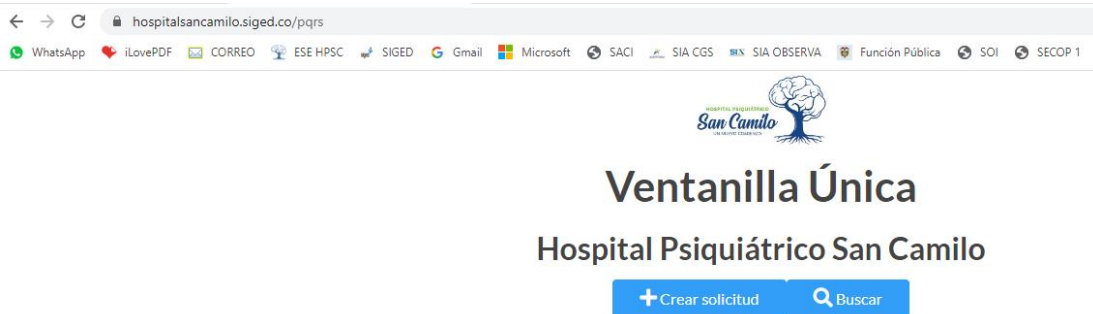
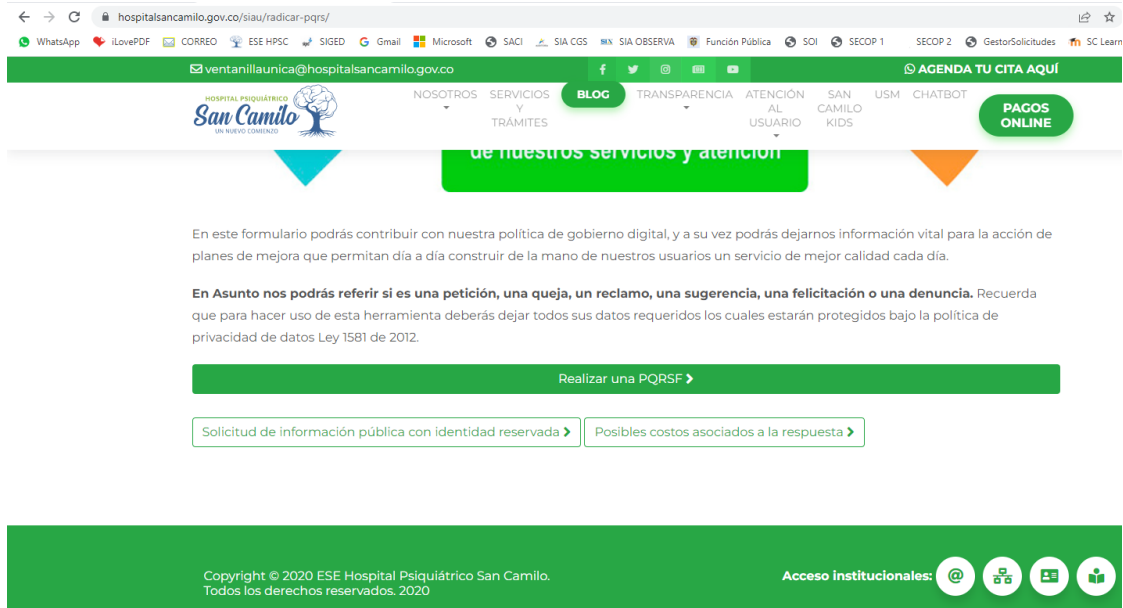
Dentro del Programa de Gestión Documental 2018-2022, se observó que, para el desarrollo del proceso de gestión documental, la institución tiene definido el uso de hardware y software destinado para la generación, administración y custodia de la documentación. Al respecto, se evidenció la existencia del 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 Atención al Usuario, 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 reitera la recomendación de verificar constantemente el funcionamiento de la plataforma, identificando y mitigando

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno		Página 3 de 6	

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 2021, 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:


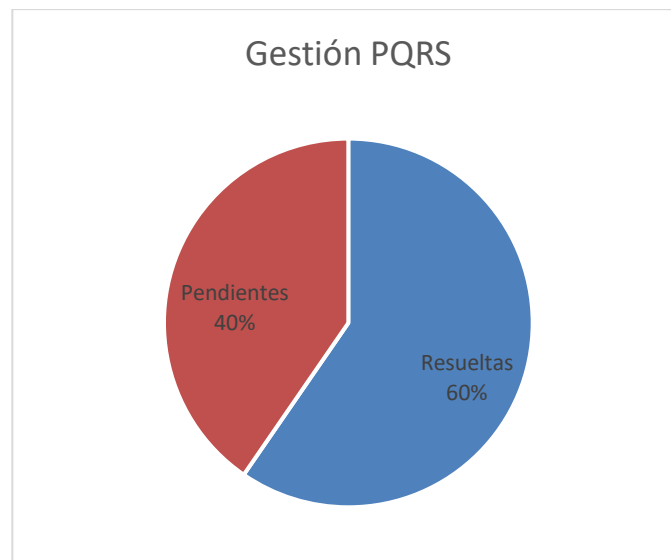
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno		Página 4 de 6	

Tabla 1. Total de PQRS gestionadas en el Software SIGEP durante el segundo semestre 2021.

MES	Total SIGED	Resueltas	Pendientes
Julio	45	44	1
Agosto	45	44	1
Septiembre	49	47	2
Octubre	75	23	52
Noviembre	65	25	40
Diciembre	75	28	47
Total	354	211	143

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

Gráfica 1. Cumplimiento a la respuesta de PQRS, gestionadas en el Software SIGEP durante el segundo semestre 2021.



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

Como se observa en la anterior gráfica, de las 354 PQRS señaladas en el SIGED, el 60% se encuentra marcado como resuelto, y el 40% 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 segundo semestre 2021.


ÁREA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	Pendientes
Consulta Externa	0	0	0	42	38	41	121	121
No Clasificado	0	0	0	1	1	1	3	3
Sistema de Información y de Atención al Usuario	45	45	49	29	24	33	225	17
Subdirección Científica	0	0	0	2	2	0	4	2
Talento Humano	0	0	0	1	0	0	1	0
Total	45	45	49	75	65	75	354	143

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

Se observó que las PQRS fueron clasificadas en las áreas de consulta externa, sistema de información y de atención al usuario, subdirección científica, talento humano y finalmente se evidenció un pequeño porcentaje sin clasificación. Se recomienda verificar el contenido de las PQRS con los líderes de cada una de las áreas involucradas, y generar su clasificación de acuerdo al tema requerido y la competencia.

Adicionalmente se observa que las PQRS se concentran en su mayoría en las áreas de consulta externa con un 34%, y el sistema de información y de atención al usuario con un 64%, lo cual es un indicador de alerta en la gestión de cada uno de estos procesos, toda vez que son a los que la mayoría de usuarios y/o grupos de valor acuden para resolver alguna necesidad frente al servicio. Se recomienda clasificar los temas de cada uno de estos requerimientos, con el fin de identificar aspectos por mejorar de estos procesos frente a las PQRS recibidas.

Del área de consulta externa, se pudo evidenciar que de la totalidad de PQRS asignadas a este proceso, ninguna fue marcada como resuelta, lo que presume baja gestión de los requerimientos por medio del aplicativo en línea. Se recomienda verificar las causas del estado de las solicitudes en plataforma y adelantar las acciones para colocar al día aquellos requerimientos que se evidencian pendientes de respuesta.

	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	

Teniendo en cuenta lo anterior, es indispensable que desde la plataforma SIGED se fortalezca 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.

Se observó nuevamente que en algunas solicitudes no se realizó el registro de tiempo de respuesta, como por ejemplo las solicitudes No 344, 345, 346, entre otras. Se sugiere verificar falencias al momento de registrar el cierre de las PQRS con el fin de que sea efectiva la contabilización del tiempo de respuesta en el que se dio solución.

Por otra parte, se observa aún la vigencia 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 ha sido objeto de modificaciones ni derogaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se reitera 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”*, así las cosas, se recomienda nuevamente el deber de 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