

	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 primer semestre del año 2022.
AREA O PROCESO EVALUADO:	Proceso de servicio de información y de atención al usuario.
FECHA:	Julio 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 enero a junio de 2022, 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.
- 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.

	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	

- 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.
- Resolución 666 del 28 de abril de 2022, por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19.
- Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, por medio de la cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020.

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 monitorear y dar trazabilidad a 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.

Es importante aclarar que los términos generales de respuesta de las PQRS se rigen bajo la ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015, los cuales fueron ampliados hasta el 17 de mayo de 2022 por el Decreto 491 de 2020 con ocasión de la emergencia económica,

	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	

social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19, sin embargo, a partir del 18 de mayo se normalizaron los plazos atendiendo la expedición de la Ley 2207 de 2022.

Igualmente se aclara que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la ley 1755 de 2015, por ende se deben acatar los términos de la Circular Externa de la Supersalud N° 008 de 2018.

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/pgrs>.

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



Ventanilla Única

Hospital Psiquiátrico San Camilo

+ Crear solicitud
🔍 Buscar

Crear solicitud

(*) Campo obligatorio

Tipo de solicitante (*):	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Tipo de identificación (*):	<input style="width: 100%;" type="text"/>
No. de identificación (*):	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Nombre completo de persona o empresa (*):	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Ciudad o municipio (*):	<input style="width: 100%;" type="text"/>
No. Teléfono (*):	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Dirección:	<input style="width: 100%;" type="text"/>

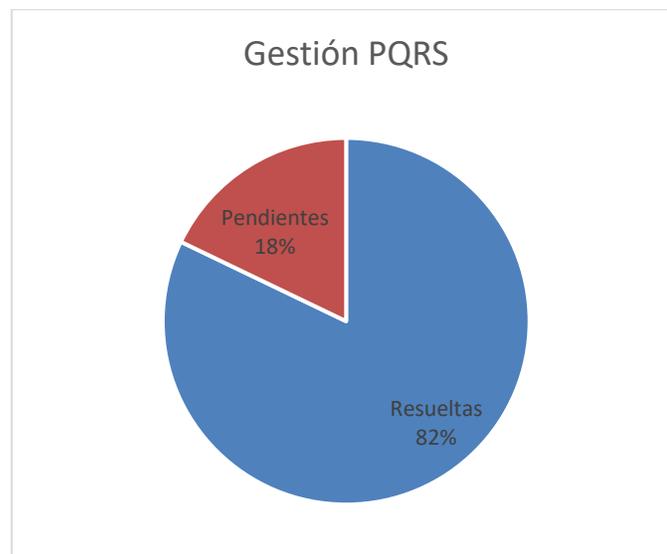
En el ejercicio de seguimiento y verificación, se exportaron los datos de reporte de estadísticas de correspondencia recibida del 01 de enero al 30 de junio de 2022, y se depuró la información señalada en las series clasificatorias de: Peticiones generales, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, petición de información y documentos. De esta información se observaron las siguientes estadísticas:

Tabla 1. Total de PQRS gestionadas en el Software SIGEP durante el primer semestre 2022.

MES	Total SIGED	Resueltas	Pendientes
Enero	233	179	54
Febrero	313	245	68
Marzo	342	297	45
Abril	252	209	43
Mayo	392	331	61
Junio	405	330	75
Total	1937	1591	346

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 primer semestre 2022.



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	

Como se observa en la anterior gráfica, de las 1937 PQRS señaladas en el SIGED, el 82% se encuentra marcado como resuelto, y el 18% 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 2022.

ÁREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	Pendientes
Almacén	0	0	1	0	0	0	1	1
Consulta Externa	30	39	41	47	84	224	465	115
Facturación y Cartera	0	0	0	1	1	0	2	2
Gerencia	11	2	7	2	2	3	27	5
No clasificado	0	1	0	0	0	0	1	1
Financiera	1	2	2	0	0	0	5	2
Jurídica	15	23	8	4	4	2	56	0
Planeación	0	0	0	1	0	0	1	1
Servicio Farmacéutico	0	0	1	2	0	0	3	3
SIAU	29	52	88	29	78	37	313	4
Subdirección Administrativa y Financiera	0	6	2	3	1	2	14	0
Subdirección Científica	140	166	179	151	199	122	957	183
Talento Humano	5	19	12	11	18	15	80	25
Tesorería	2	2	1	1	2	0	8	0
Urgencias	0	1	0	0	3	0	4	4
Total	233	313	342	252	392	405	1937	346

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

Se observa que las PQRS se concentran en su mayoría en las áreas de consulta externa con un 24%, el sistema de información y de atención al usuario con un 16%, y Subdirección Científica con un 49%, lo cual es un indicador relevante 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

	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	

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.

De las áreas de almacén, facturación y cartera, planeación, servicio farmacéutico, y urgencias, se evidenció que de la totalidad de PQRS asignadas 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. 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 1170, 1413, 1720, 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 que se encuentra en etapa de proyección la actualización 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, por lo que se recomienda dar celeridad a la actualización de dicho acto administrativo, verificando su integración a lo establecido en los procedimientos internos del Sistema Integrado de Gestión Institucional, garantizando la transversalidad de 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