

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno		Página 1 de 5	

ASUNTO:	Informe de seguimiento a la gestión de PQRS del segundo semestre del año 2022.
AREA O PROCESO EVALUADO:	Proceso de servicio de información y de atención al usuario.
FECHA:	Enero de 2023

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 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 5	

- 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.
- Ley 2195 de 2022, por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

4. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

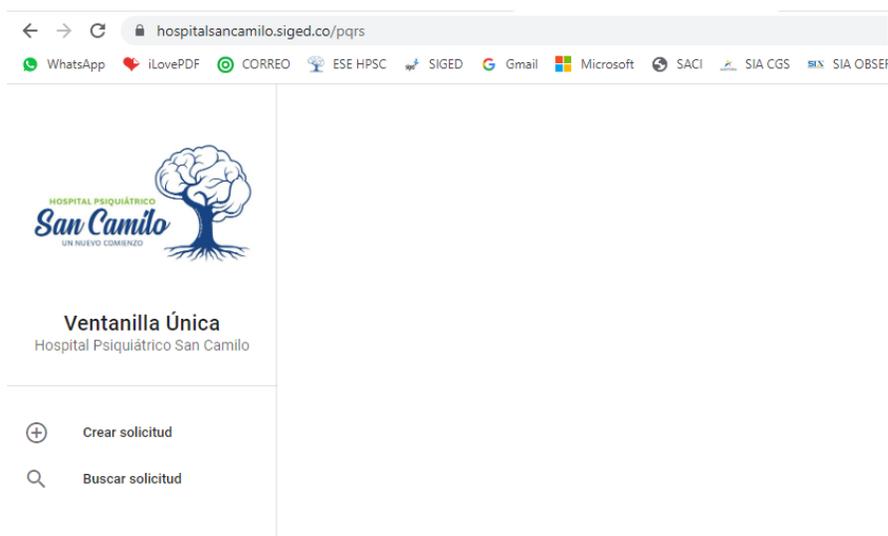
La ESE cuenta con la implementación del Sistema de Gestión Documental – SIGED, herramienta que permite monitorear y dar trazabilidad a los documentos que se elaboran y/o radican en la Entidad, con el fin de cumplir con las necesidades archivísticas de ésta, a través de la Ventanilla Única, repositorio de documentación, custodia de documentos digitales y transferencias documentales establecidas en las Tablas de Retención Documental, etc.

Es importante aclarar que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la ley 1755 de 2015, y 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.gov.co/siau/radicar-pqrs/>.

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

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno		Página 3 de 5	



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 2022, y se depuró la información señalada en las series clasificatorias de:

- Peticiones y solicitudes
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Felicitaciones
- petición de información y documentos.

De esta información se observaron las siguientes estadísticas:

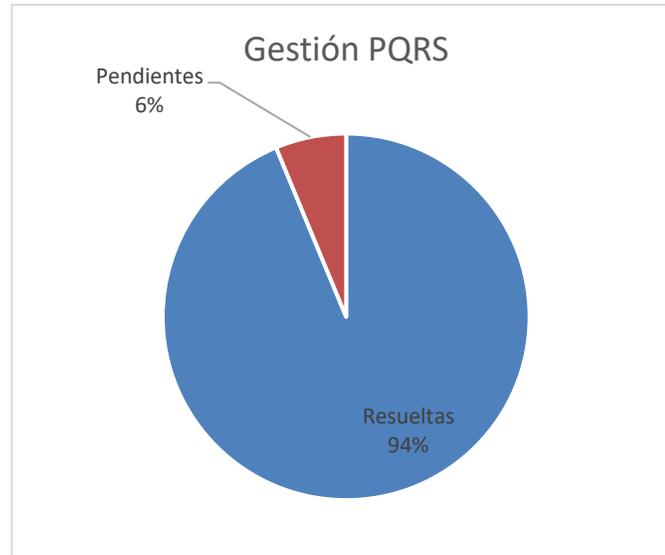
Tabla 1. Total de PQRS gestionadas en el Software SIGEP durante el segundo semestre 2022.

MES	Total SIGED	Resueltas	Pendientes
Julio	544	505	39
Agosto	601	542	59
Septiembre	519	479	40
Octubre	447	418	29
Noviembre	526	515	11
Diciembre	425	412	13
Total	3062	2871	191

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 5	

Gráfica 1. Cumplimiento a la respuesta de PQRS, gestionadas en el Software SIGEP durante el segundo semestre 2022.



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

Como se observa en la anterior gráfica, de las 3062 PQRS señaladas en el SIGED, el 94% se encuentra marcado como resuelto, y el 6% 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 del segundo semestre 2022.

ÁREA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	Pendientes
Almacén	0	0	2	0	1	2	5	0
Consulta Externa	197	52	41	27	28	10	355	52
Facturación y Cartera	9	15	7	22	20	34	107	6
Gerencia	7	14	8	24	15	6	74	2
Gestión documental	2	2	0	0	0	0	4	0
Hospital día	1	0	0	0	0	0	1	0
No clasificado	38	44	51	53	72	88	346	4
Financiera	3	7	6	7	4	7	34	3
Jurídica	12	67	54	16	30	24	203	0

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

Sistemas	0	0	1	0	0	0	1	0
SIAU	41	58	50	72	56	38	315	0
GIM	2	2	2	0	0	0	6	0
Sub. Administrativa	4	3	3	2	2	1	15	1
Sub. Científica	192	303	251	199	258	158	1361	122
Talento humano	31	33	39	23	35	51	212	1
Tesorería	5	1	4	2	5	6	23	0
Total	544	601	519	447	526	425	3062	191

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 12%, el sistema de información y de atención al usuario con un 10%, y Subdirección Científica con un 44%, 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 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.

Se sugiere verificar las PQRS pendientes de cerrar en el SIGED, así como las que no se realizó el registro de tiempo de respuesta, y así evaluar la oportunidad del control, y el cumplimiento de las obligaciones de conformidad con las normas que la regulan.

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