

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
<b>PR. Control Interno</b>		Página 1 de 4	

<b>ASUNTO:</b>	Informe de seguimiento a la gestión de PQRS del primer semestre del año 2023.
<b>AREA O PROCESO EVALUADO:</b>	Proceso de servicio de información y de atención al usuario.
<b>FECHA:</b>	Julio 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 enero a junio de 2023, 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.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
<b>PR. Control Interno</b>		Página 2 de 4	

- 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

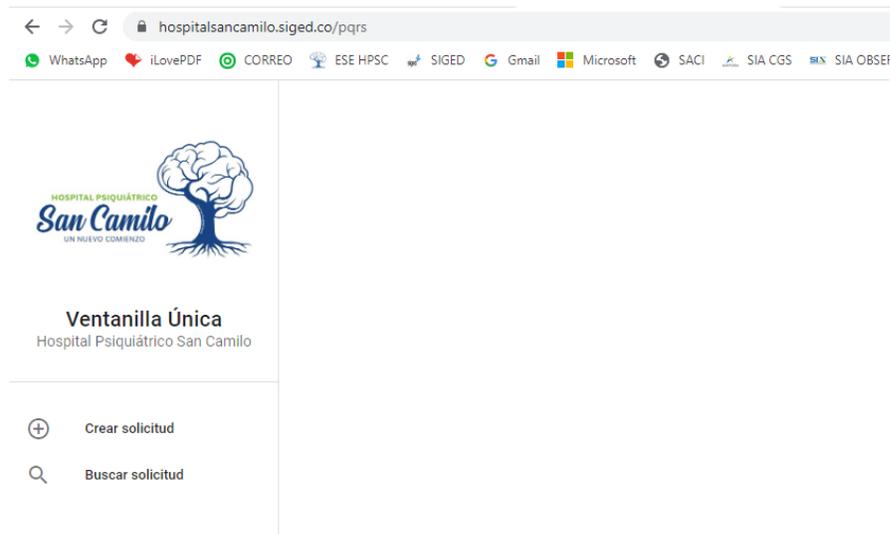
La ESE cuenta con la implementación del Sistema de Gestión Documental – SIGED, herramienta que permite monitorear y dar trazabilidad a los documentos que se elaboran y/o radican en la Entidad, con el fin de cumplir con las necesidades archivísticas de ésta, a través de la Ventanilla Única, repositorio 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:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	<b>TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	
		Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
<b>PR. Control Interno</b>		Página 3 de 4	



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 2023, 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:

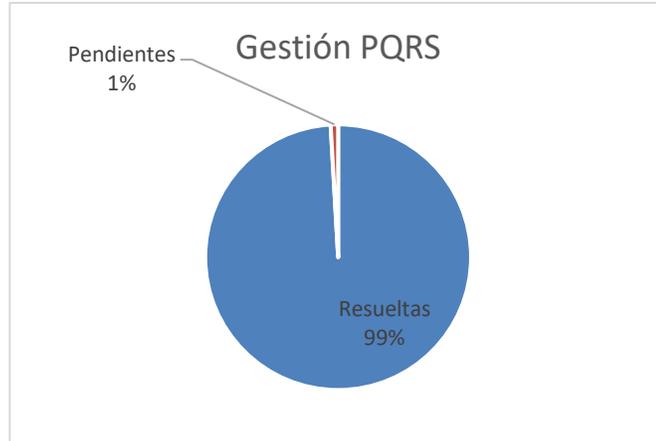
**Tabla 1.** Total de PQRS gestionadas en el Software SIGED durante el primer semestre 2023.

MES	Total SIGED	Resueltas	Pendientes
Enero	473	469	4
Febrero	510	503	7
Marzo	623	616	7
Abril	400	399	1
Mayo	586	584	2
Junio	512	505	7
<b>Total</b>	<b>3104</b>	<b>3076</b>	<b>28</b>

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

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

**Gráfica 1.** Cumplimiento a la respuesta de PQRS, gestionadas en el Software SIGED durante el primer semestre 2023.



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

Como se observa en la anterior gráfica, de las 3104 PQRS señaladas en el SIGED, el 99% se encuentra marcado como resuelto, y el 1% aún está pendiente por finalizar trámite en Software. 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. Así mismo, 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, así como en el informe de monitoreo del líder del proceso SIAU, 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