

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

ASUNTO:	Informe de seguimiento a la gestión de PQRS del segundo semestre del año 2023.
AREA O PROCESO EVALUADO:	Proceso de servicio de información y de atención al usuario.
FECHA:	Enero de 2024

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 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.

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

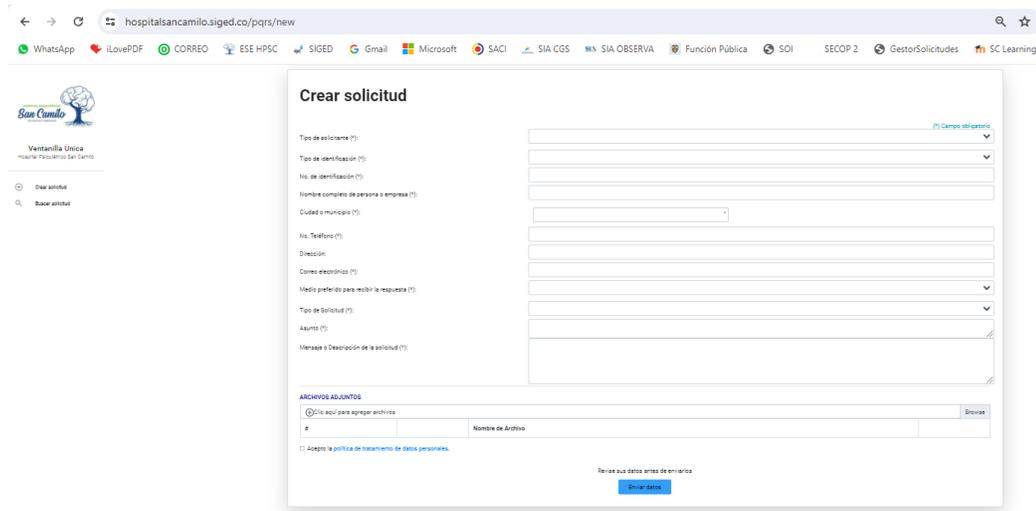
4. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

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:



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 2023, y se depuró la información señalada en las series clasificatorias de:

- Peticiones y otras solicitudes
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Felicitaciones
- Solicitud de información y/o documentos.

De esta información se observaron las siguientes estadísticas:

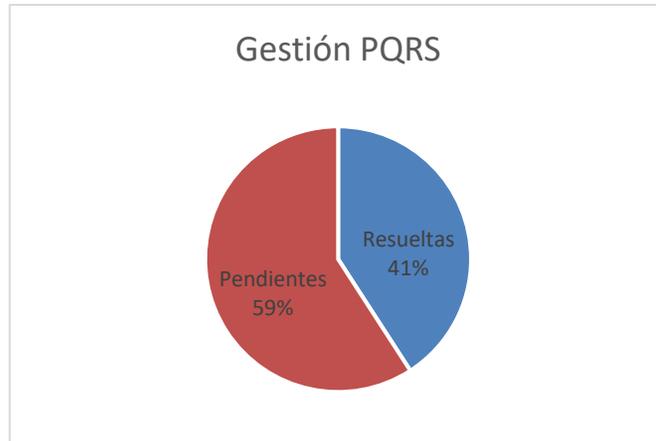
Tabla 1. Total de PQRS gestionadas en el Software SIGED durante el primer semestre 2023.

MES	Total SIGED	Resueltas	Pendientes
Julio	841	834	7
Agosto	2409	440	1969
Septiembre	2530	485	2045
Octubre	410	399	11
Noviembre	404	393	11
Diciembre	252	246	6
Total	6846	2797	4049

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 4	

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



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

Como se observa en la anterior gráfica, de las 6846 PQRS señaladas en el SIGED, el 41% se encuentra marcado como resuelto, y el 59% aún está pendiente por finalizar trámite en Software. Se recomienda verificar las PQRS pendientes de cerrar en plataforma, y así evaluar la oportunidad del control, y el cumplimiento, toda vez que se observa una alerta significativa de los resultados del proceso.

Es importante que para dar cumplimiento a las disposiciones legales que regulan el derecho de petición, se definan controles oportunos a la operación del proceso, con el fin de minimizar el riesgo que conlleve a sanciones e investigaciones por parte de Organismos de Control.

Se recomienda generar acciones de mejoramiento inmediatas para subsanar las falencias identificadas, así como definir una estrategia de control para monitorear el desarrollo de la gestión al interior del proceso, acatando las líneas de defensa y reporte institucional.

DIEGO ANTONIO ESCOBAR RUEDA
Control Interno