

Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas ante la ESE IMSALUD

Periodo: Julio a Diciembre de 2018

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA ESE IMSALUD

En cumplimiento a lo dispuesto por el Art. 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”, lo dispuesto por la 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”, lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, lo dispuesto en el Numeral 1 de la Circular Externa 001 de 2011 “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”, lo dispuesto por la Resolución 385 de 2014 “Por la cual se adopta la ventanilla única del Proceso de Correspondencia en la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE IMSALUD”, y lo dispuesto en el MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA de la ESE IMSALUD, la Oficina de Control Interno de Gestión de la ESE IMSALUD presenta el Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias presentadas ante la ESE IMSALUD durante el periodo comprendido entre 01 de Julio a 31 de Diciembre de 2018, con el fin de verificar que la atención a las PQRSD se esté prestando de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Gerencia un informe sobre el particular.

Marco Legal

Ley 1474 de 12 de julio de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, artículo 76: “(...) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

Para tal fin, se identificaron como canales de atención que ofrece la Entidad para la recepción de las PQRSD, la Ventanilla Única, el Formulario Web para PQRSD¹ y el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU). Finalmente, se analizó el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y se verificó que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto puntualmente.

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Ventanilla Única. En cumplimiento al Manual de Archivo y Correspondencia de la ESE IMSALUD, adoptado mediante Resolución 385 del 01 de octubre de 2014, *“Por el cual se adopta la Ventanilla Única del Proceso de Correspondencia en la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD”*.

Formulario web de PQRSD. En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU). En cumplimiento a la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, artículo 76: “(...) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y lo dispuesto en el Art.4 de la Resolución 385 del 01 de octubre de 2014, *“Por el cual se adopta la Ventanilla Única del Proceso de Correspondencia en la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD”*.

ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN Y TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

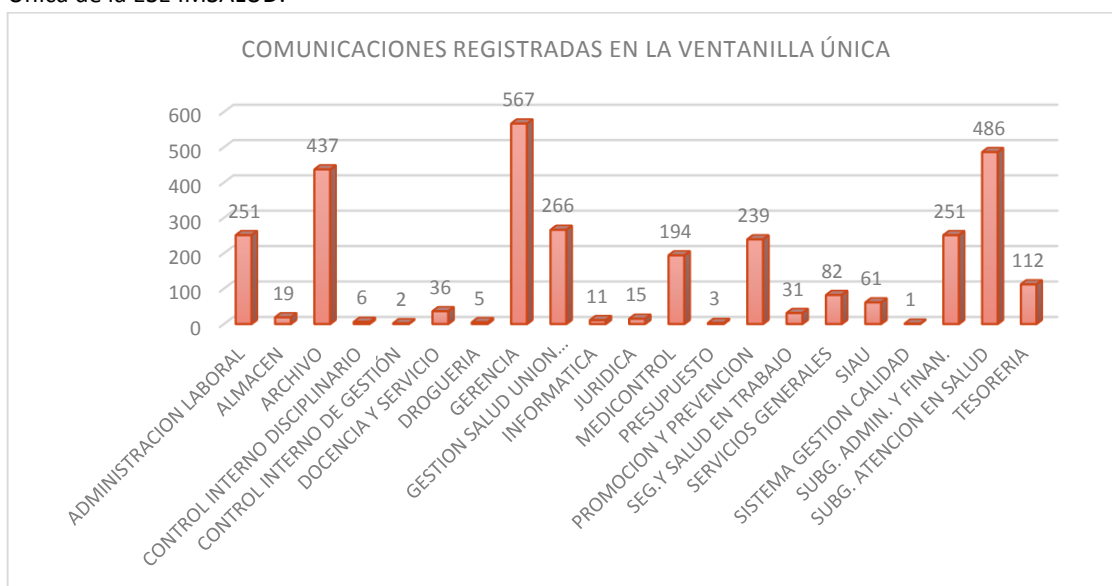
Entradas de PQRSD a través de la Ventanilla Única

De acuerdo a la consulta de información realizada en enero de 2019 al Sistema SIEP DOCUMENTAL, se pudo establecer que durante el período evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2018), la Ventanilla Única de la ESE IMSALUD recibió y dio traslado

¹ Formulario de PQRSD de la ESE IMSALUD. Disponible en: [<http://www.imsalud.gov.co/pqr/index.php>]

a las diferentes dependencias de tres mil setenta y cinco 3.075 comunicaciones, distribuidas como se muestra en la Gráfica 1.

Gráfica 1. Distribución de comunicaciones por dependencias recepcionadas a través de la Ventanilla Única de la ESE IMSALUD.



Fuente: SIEP DOCUMENTAL. Ventanilla Única de la ESE IMSALUD. Enero de 2019

Como se observa en la Gráfica 1, la Gerencia es la dependencia con el mayor número de comunicaciones radicadas con un total de quinientas sesenta y siete 567. Le siguen la Subgerencia de Atención en Salud con cuatrocientos ochenta y seis 486, Archivo Central con cuatrocientas treinta y siete 437, Gestión Salud UT con doscientas sesenta y seis 266, administración laboral y la Subgerencia Administrativa y Financiera con doscientas cincuenta y una 251, Promoción y Prevención con doscientas treinta y nueve 239, Medicontrol con ciento noventa y cuatro 194 y Tesorería con ciento doce 112.

La Oficina de Control Interno pudo determinar que la alta Dirección asignó a un funcionario adscrito a la planta, para la atención de la Ventanilla Única, quien recepcionó y radicó la correspondencia interna y externa de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Una vez revisadas las comunicaciones, procedieron a radicar en el software SIEP DOCUMENTAL el documento, asignándolo a la dependencia a la cual se dirige y dejando registro de los siguientes datos del remitente:

1. Cedula o Nit.
2. Nombre completo de la persona o empresa.
3. Dirección
4. Teléfono.
5. Municipio.
6. Correo electrónico.

Una vez registrados, el SIEP DOCUMENTAL, se les asignó un número consecutivo de radicación en estricto orden de llegada, para lo cual se generó un “Stiker” o etiqueta que se adhirió a los documentos en la parte superior derecha de la cara principal y en la copia del usuario. A partir del mes de octubre los documentos recepcionados en la Ventanilla Única y registrados en el SIEP DOCUMENTAL, se les comenzó a marcar o clasificar como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, debido a que no se tenía habilitada esa funcionalidad.

Respuesta a PQRSD a través de la Ventanilla Única

Consultados los registros de salidas de información a través del Sistema SIEP DOCUMENTAL, se pudo establecer que durante el período evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2018), en la ventanilla única de la ESE IMSALUD se radicaron 2.402 respuestas de trámite, distribuidas como se muestra en la Gráfica 2.

Grafica 2. Distribución del trámite de comunicaciones por dependencias a través de la Ventanilla Única de la ESE IMSALUD.



Fuente: SIEP DOCUMENTAL. Ventanilla Única de la ESE IMSALUD. Enero de 2019

Como se observa en la Gráfica 2, Archivo Central es la dependencia con el mayor número de respuestas radicadas en la Ventanilla Única, con un total de ochocientos dieciséis 817. Le siguen el Subgerencia Administrativa y Financiera con seiscientos cuarenta y dos 642, Promoción y Prevención con doscientos ochenta y siete 287, la Subgerencia de Atención en Salud con ciento sesenta y tres 163, SIAU con ciento ochenta y uno 181 y Administración Laboral con ciento veintiuno 121.

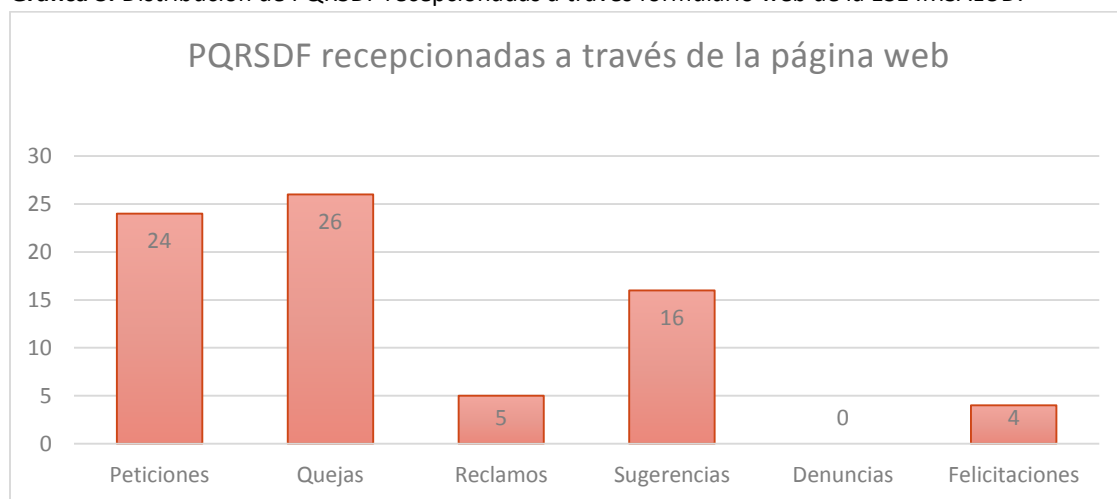
Es importante señalar que no todas las comunicaciones (entradas) requieren respuesta (salidas), con fundamento en que algunas de ellas son solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, notificaciones, informes, entre otros; por lo que es inevitable que surja una diferencia entre el número de entradas con respecto al número de salidas.

De igual forma, la estadística generada de salidas del Sistema SIEP DOCUMENTAL, incluye el trámite de radicados que se encontraban pendientes al seguimiento actual y no incluye todas las respuestas a las comunicaciones que ingresaron en el periodo analizado, por cuanto se encuentran en el término de respuesta.

Entradas de PQRSD a través del Formulario Web

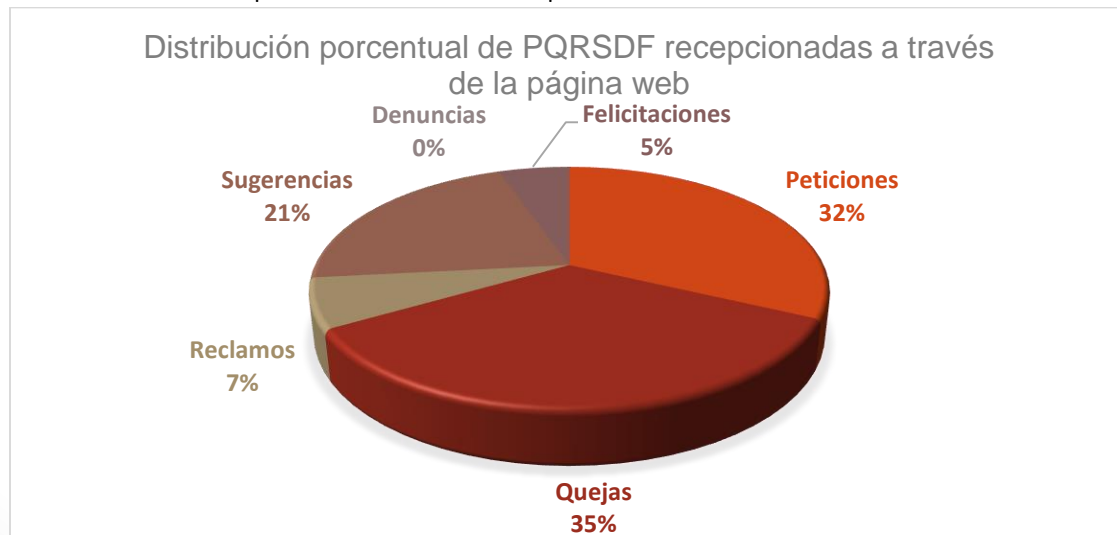
De acuerdo a la consulta de información realizada en el mes de enero de 2019 al Formulario Web, se pudo establecer que durante el período evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2018), a través de este medio, se recibieron setenta y cinco (75) PQRSD, distribuidas como se muestra en la Gráfica 3 y Gráfica 4.

Gráfica 3. Distribución de PQRSD recibidas a través formulario web de la ESE IMSALUD.



Fuente: Base de Datos del Formulario Web de la ESE IMSALUD. Enero de 2019

Gráfica 4. Distribución porcentual de PQRSD recibidas a través formulario web de la ESE IMSALUD.



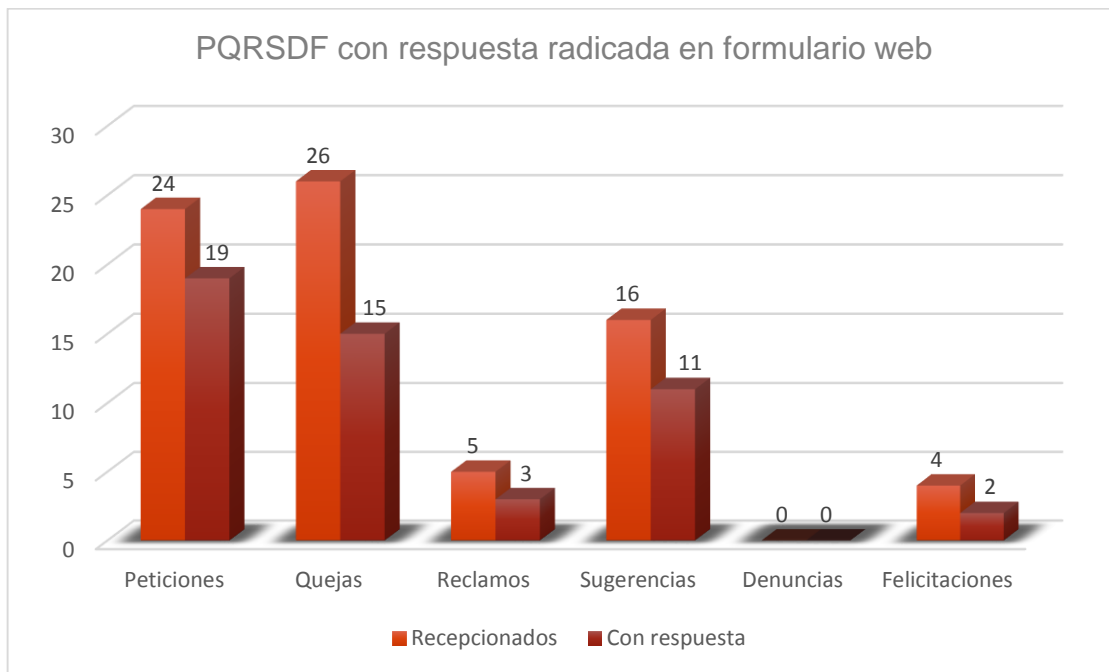
Fuente: Base de Datos del Formulario Web de la ESE IMSALUD. Enero de 2019

Como se observa en las Gráfica 3 y 4, de las 75 PQRSD presentadas a través de éste canal, 26 son quejas y corresponden al 35%, 24 son peticiones y corresponden al 32%, 16 son sugerencias y corresponden al 21%, 5 son reclamos y corresponden al 7%, 5 son felicitaciones y corresponde al 5%. No se presentaron denuncias.

Respuesta a PQRSD a través del Formulario Web

Consultadas las respuestas a las PQRSD a través del Formulario Web, la Oficina de Control Interno pudo determinar que de 75 radicadas solo se le dio trámite a 50, cumpliendo con un 66.6%, información que fue corroborada por el Ingeniero Leonardo Castellanos, apoyo profesional a la gestión administrativa del área de Sistemas, encargado de administrar la página web. Observándose que el 33,4% de las PQRSD no se les dio el trámite correspondiente, contraviniendo a lo establecido por la Ley.

Gráfica 5. Respuestas a PQRSD a través del Formulario Web.

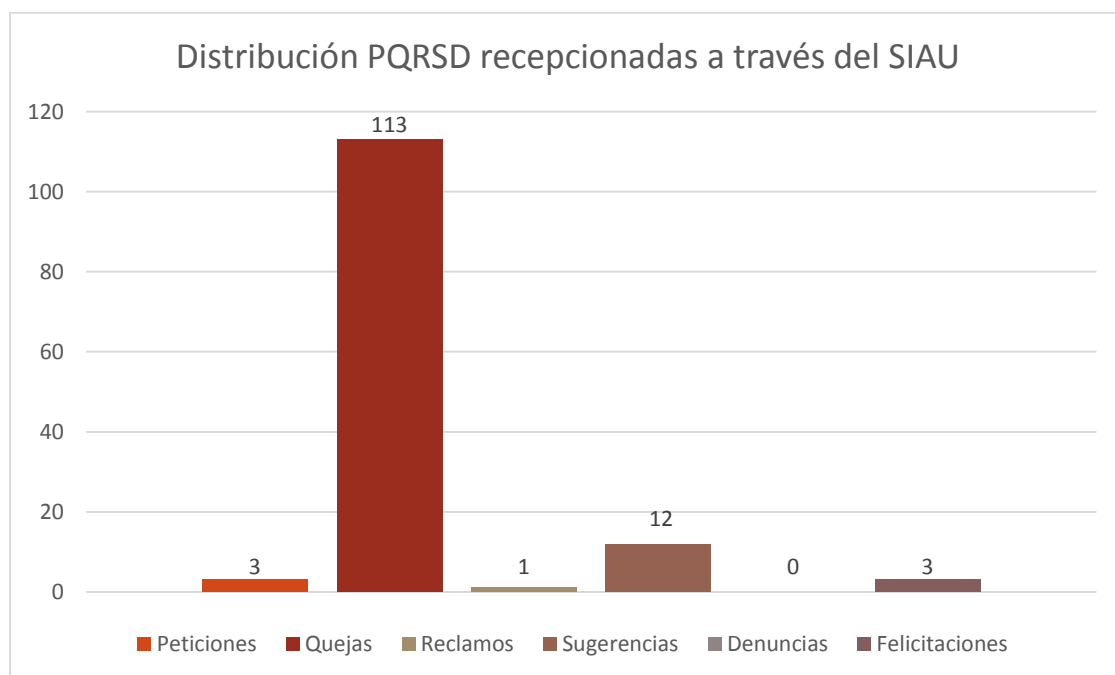


Fuente: Base de Datos del Formulario Web de la ESE IMSALUD. Enero de 2019

Entradas de PQRSD a través del SIAU

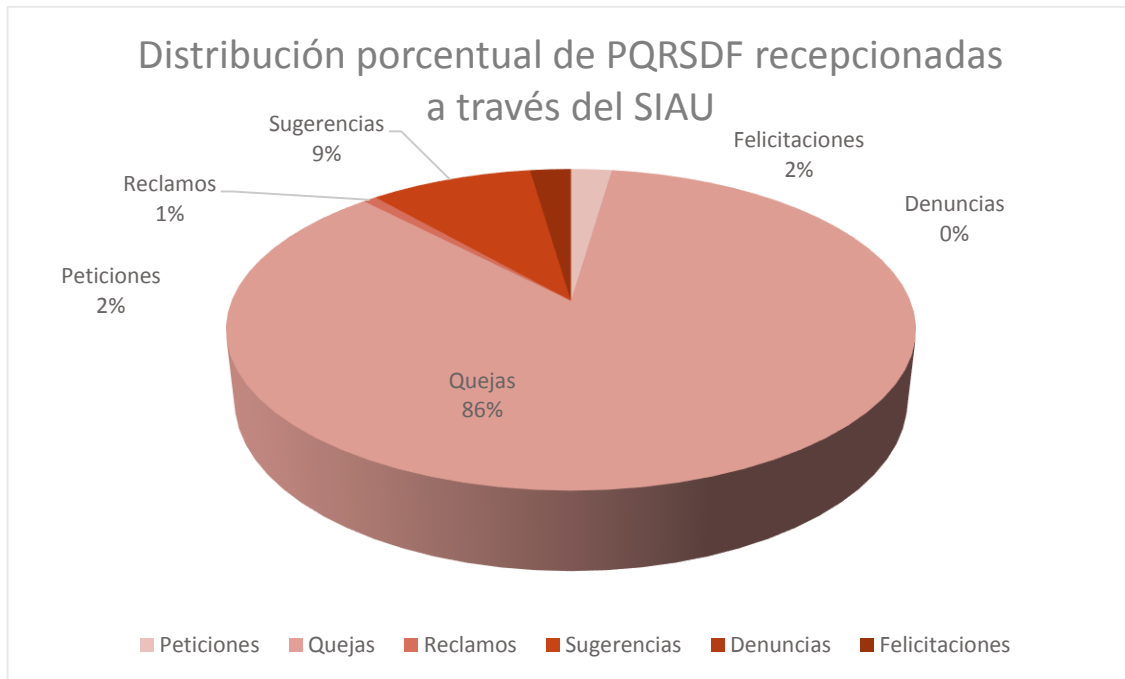
De acuerdo a la información reportada por la oficina SIAU a través del Servidor Público profesional Universitario Oscar Mario Palacio Sampedro, durante el período evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2018), se recibieron ciento treinta y dos (132) PQRSD, distribuidas como se muestra en las Gráficas 6 y 7.

Gráfica 6. Distribución de PQRSD recibidas a través del SIAU.



Fuente: Oficina SIAU de la ESE IMSALUD. Enero de 2019

Gráfica 7. Distribución porcentual de PQRSD recepcionadas a través del SIAU.



Fuente: Oficina SIAU de la ESE IMSALUD. Enero de 2019

Como se observa en la Gráfica 6 y 7, el 86% de los usuarios y partes interesadas utilizaron este canal para presentar Quejas, el 9% para presentar Sugerencias, el 2% para presentar Peticiones y Felicitaciones y el 1% para presentar Reclamos a la Entidad.

Respuesta a PQRSD a través del SIAU

Consultados los registros de salidas de información a través del SIAU, se pudo establecer que durante el período evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2018), se dio respuesta a las 132 solicitudes.

Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias por Acto de Corrupción

En el análisis realizado a las PQRSD que ingresaron por Ventanilla Única, Formulario Web y por el SIAU, la Oficina de Control Interno pudo determinar que no se presentaron Denuncias por actos de corrupción.

Recomendaciones y Oportunidades de Mejora

Una vez realizado el seguimiento a la oportunidad en el trámite de las PQRSD, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes:

Recomendaciones

1. Se recomienda al Subgerente Administrativo y Financiero y al profesional de apoyo de Archivo Central, como responsables de la administración del sistema de correspondencia, socializar las políticas en materia documental y evaluar la apropiación de las mismas. Así mismo, implementar los controles, realizar seguimiento al SIEP Documental y la trazabilidad de la correspondencia.
2. Se recomienda a los Jefes de áreas o dependencias de la Entidad, socializar con sus equipos de trabajo el Manual de Archivo y Correspondencia de la ESE IMSALUD, adoptado mediante Resolución 385 del 01 de octubre de 2014, *“Por el cual se adopta la Ventanilla Única del Proceso de Correspondencia en la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. IMSALUD”*, con el fin de dar el uso adecuado a las comunicaciones internas y externas y facilitar su trazabilidad en el SIEP Documental.
3. Se recomienda a los Jefes de áreas o dependencias de la Entidad establecer los controles pertinentes y garantizar que todo documento interno que se genere y todo documento externo que se recepcione en la Entidad, se registre en el SIEP Documental para su respectivo trámite, en concordancia con las políticas establecidas en el Manual de Archivo y Correspondencia.
4. Se recomienda a los Jefes de áreas o dependencias de la Entidad establecer mecanismo de seguimiento y verificación a la oportunidad en el trámite de las PQRSD que conozca la dependencia. Así mismo, que las respuestas que se envíen a través del correo electrónico se plasmen en los formatos de comunicaciones internas o externas según sea el caso.
5. Se recomienda a los Jefes de áreas o dependencias de la Entidad para que toda comunicación interna o externa según sea el caso, se proyecten haciendo referencia al radicado con el cual ingresó a la Entidad y así facilitar su trazabilidad.

6. Se recomienda al profesional Universitario Dr. Oscar Mario Palacio Sampedro, Jefe del SIAU, como dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos formulen ante la entidad, crear el mecanismo de seguimiento y verificación de la oportunidad en las respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad de los documentos al interior de la Entidad, de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 4 Parágrafo 1, de la Resolución 385 de 2014, con el fin de articular los diferentes canales de comunicación y evitar incumplimiento a las diferentes PQRSD formuladas por los usuarios y partes interesadas.

Así mismo, se permite presentar las siguientes

Oportunidades de Mejora

1. Actualizar el Manual de Archivo y Correspondencia de la ESE IMSALUD adoptado mediante Resolución 385 del 01 de octubre de 2014, con fundamento en que, dentro de las políticas allí establecidas se referencia a la Oficina de Unidad de Correspondencia y Gestión Documental como corresponsable de la administración del sistema, la cual no existe en la Entidad.
2. Capacitar permanentemente al personal asignado a la Ventanilla Única acerca de las funcionalidades que brinda el SIEP DOCUMENTAL con el fin de mantener la correspondencia interna o externa clasificada como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia y así facilitar el seguimiento y trazabilidad.
3. Verificar que todas las dependencias de la Entidad cuentan con el acceso al SIEP DOCUMENTAL y su adecuada utilización, así como, los privilegios de los usuarios registrados en él.

ORIGINAL FIRMADO

ROSALBA REATEGUI PINTO

Jefe de Control Interno Gestión.

Proyectó: Julio E. Hurtado S.
Revisó: Rosalba Reátegui P.