



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2021.

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.

Oficina de Control Interno de Gestión
27 de julio de 2021

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CORRESPONDIENTE AL I SEMESTRE DE 2021

De acuerdo a la circular externa 001 de octubre 20 de 2011 "*ORIENTACIONES PARA EL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN ADECUADA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.*", lo dispuesto en 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*" y lo dispuesto por el MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA de la E.S.E. 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 Entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021, con el fin de verificar que la atención a las PQRSD se esté tramitando de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Gerencia un informe sobre el particular.

Para tal fin, se tuvieron en cuenta las PQRSD registradas en el software SIEP DOCUMENTAL con las cuales se analizó el cumplimiento en la oportunidad en la respuesta y se verificó que lo solicitado por el petionario le haya sido resuelto oportunamente.

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”*. adicionalmente como estrategia dado a la emergencia sanitaria se dispuso el correo info@imsalud.gov.co para radicar las comunicaciones.

SIEP PQRSD: En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública. Software de radicación alojado en la página web de la E.S.E. IMSALUD. <http://www.imsalud.gov.co/web/pqrsl/>

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.

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

Durante el seguimiento se pudo observar que la Entidad brinda atención presencial en la Ventanilla Única, con el fin de recepcionar y radicar la correspondencia externa en el horario de lunes a viernes de 7: 00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. El procedimiento consiste en que una vez se recibe la comunicación se procede a radicar en el Software SIEP DOCUMENTAL asignándola a la dependencia a la cual se dirige y dejando registro de los siguientes datos del remitente:

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

Posteriormente, el Software SIEP DOCUMENTAL asigna un número consecutivo de radicación en estricto orden de llegada, generando un “Stiker” o adhesivo que se ubica en la parte superior derecha de la primera página de la comunicación recibida, y en la copia del usuario para su debido control.

Teniendo en cuenta la información enviada por el área encargada del administrar el software SIEP DOCUMENTAL correspondiente al primer semestre del 2021, se recibieron tres mil doscientos catorce (3.214) comunicaciones las cuales fueron clasificadas con las siguientes tipologías:

Tabla 1. Tipo de Comunicaciones

TIPO	Recibidas	Respondidas	% Respondidas
Demanda Administrativa de Reparación Directa	44	2	4,5%
Demanda de Nulidad y Restablecimiento de Derecho	48	1	2%
Demanda Laboral	13	1	7.7%
Denuncia	4	0	0%
Embargo	5	2	40%
Fallo de Tutela	170	32	18.8%
Felicitación	13	2	15,3%
Impugnación de Tutela	3	0	0%
Petición	926	394	42.5%
Proceso	3	0	0%
Reclamo	10	3	30%
Requerimiento	162	63	38.8%
Sugerencias	59	22	37.2%
Tramites	1353	1013	74.8%
Tutelas	144	80	55,5%
Quejas	257	93	36.2%
Total	3214	1708	53,1%

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control interno julio 2021.

Como se observa en la tabla No.1, las comunicaciones clasificadas como Tramites fueron las que más se radicaron durante el periodo evaluado con mil trescientos cincuenta y tres (1.353), Peticiones con novecientos veintiséis (926) y Quejas con doscientos cincuenta y siete (257). También se pudo constatar que de las tres mil doscientas catorce (3.214) comunicaciones recibidas se respondieron mil setecientos ocho (1.708) comunicaciones por medio del Software SIEP DOCUMENTAL, lo que equivale a un 53.1 % de comunicaciones respondidas, y el 46.9% de las comunicaciones figuran sin radicado de respuesta.

Por lo tanto, se evidencia un bajo porcentaje de comunicaciones respondidas, especialmente las clasificadas como “Demandas” con un promedio de 3.8 %, “Fallos de Tutela” con 18.8%, Quejas con 36.2%, Requerimientos con 38.8% y las Peticiones con un 42.5%.

A continuación, se muestra la distribución por Área u Oficina de las comunicaciones recibidas en la Entidad, y las comunicaciones con número de radicado de salida por medio del SIEP DOCUMENTAL.

Tabla 2. Distribución de Comunicaciones Por Área u Oficina

Área/Oficina	Recibidas	Respondidas	% Respondidas
Administración Laboral	371	207	55,7%
Almacén	1	0	0%
Archivo	8	0	0%
Comité de Convivencia Laboral	1	0	0%
Contabilidad	1	0	0%
Control Interno de Gestión	1	1	100%
Copasst	2	0	0%
Docencia y Servicio	19	2	10,5%
Droguería	2	0	0%
Facturación	25	1	4%
Gerencia	55	19	34,5%
Informática	8	2	25%
Jurídica	529	200	37,8%
Planeación	18	7	38,8%
Presupuesto	4	1	25%
Promoción y Prevención	175	59	33%
Seguridad y Salud en el Trabajo	22	8	36,3%
Servicios Generales	82	12	14,6%
SIAU	101	28	27,7%
Subgerencia Administrativa y Financiera	210	47	22%
Subgerencia Atención en Salud	1531	1104	72%
Tesorería	42	8	19%
UBA Libertad	1	0	0%
UBA Loma de Bolívar	3	2	66,6%
UBA Puente Barco	2	0	0%
TOTAL	3214	1708	53,10%

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control interno julio 2021.

En la tabla No. 2 se muestran áreas que no reflejan respuesta a través del software SIEP DOC a ninguna de las comunicaciones asignadas, como es el caso de Almacén, Archivo, Comité de Convivencia Laboral, Contabilidad, Copasst, Droguería, UBA Libertad y UBA Puente Barco con 0% de comunicaciones respondidas.

De igual forma, se evidencian áreas con bajos porcentajes de respuesta como lo es Facturación con 1 comunicaciones respondidas de 25 recibidas, Docencia y Servicio con 2 comunicaciones respondidas de 19 recibidas, Servicios Generales con 12 comunicaciones respondidas de 82 recibidas, Tesorería con 8 comunicaciones respondidas de 42 recibidas, Presupuesto con 1 comunicaciones respondidas de 4 recibidas,

Subgerencia Administrativa y Financiera con 47 comunicaciones respondidas de 210 recibidas, Informática con 2 comunicaciones respondidas de 8 recibidas, SIAU con 28 comunicaciones respondidas de 101 recibidas, Promoción y Prevención con 59 comunicaciones respondidas de 175 recibidas, Gerencia con 19 comunicaciones respondidas de 55 recibidas, Seguridad y Salud en el Trabajo con 8 comunicaciones respondidas de 22 recibidas, Oficina Jurídica con 200 comunicaciones respondidas de 529 recibidas, Planeación con 7 comunicaciones respondidas de 18 recibidas. Por lo cual, se evidencia un alto riesgo de incumplimiento por la posible omisión en la respuesta por parte de la primera línea de defensa.

Comunicaciones Clasificadas como PQRSD

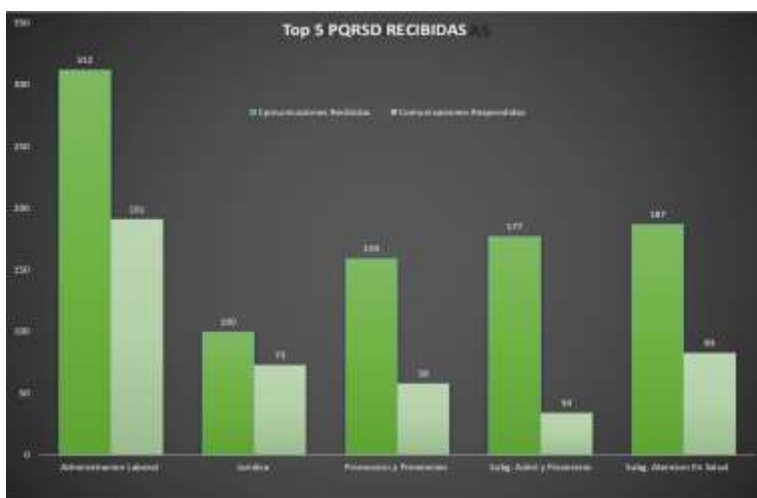
Tabla 3. PQRSD

Tipo de Comunicación	Recibidas	Respondidas	% Respondidas
Peticiones	926	394	42,5%
Quejas	257	93	36,2%
Reclamos	10	3	30%
Sugerencias	59	22	37,3%
Denuncias	4	0	0%
Total	1256	512	40,7%

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control interno julio 2021.

De las tres mil doscientos catorce (3.214) comunicaciones recibidas en la ventanilla única, se clasificaron como PQRSD mil doscientas cincuenta y seis (1.256), de las cuales se respondieron quinientas doce (512) por medio del Software SIEP DOCUMENTAL, que equivale al 40.7%, del total de las comunicaciones recibidas, como se muestra en la tabla N°3.

Grafico 1. Comunicaciones recibidas v/s las respondidas PQRSD Por Área / Oficina



Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control interno julio 2021.

En la Grafica 1: se muestra las PQRSD recibidas vs las respondidas en las cinco Oficinas o Áreas con mayor número de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021.

Tabla 4. Distribución de las PQRSD Por Áreas/Oficina

PQRSD Por Áreas	PQRSD Recibidas	PQRSD Respondidas	Respuestas Extemporáneas	Promedio Días de Extemporaneidad
Administración Laboral	312	191	15	8,6
Almacén	1	0	0	0
Archivo	5	0	0	0
Comité de Convivencia Laboral	1	0	0	0
Contabilidad	1	0	0	0
Control Int. Gestion	1	1	0	0
Copasst	1	0	0	0
Docencia y Servicio	18	2	0	0
Droguería	2	0	0	0
Facturación	23	1	0	0
Gerencia	31	10	0	0
Informática	7	1	0	0
Jurídica	100	73	18	8,3
Planeación	11	7	1	8
Presupuesto	3	1	0	0
Promoción y Prevención	159	58	30	11,6
Seguridad y Salud en el Trabajo	21	8	0	0
Servicios Generales	69	10	2	5,5
SIAU	86	25	3	13
Subg. Admi y Financiera	177	34	5	14,2
Subg. Atencion En Salud	187	83	13	10,1
Tesorería	34	5	0	0
UBA Libertad	1	0	0	0
UBA Loma de Bolivar	2	2	0	0
UBA Puente Barco	3	0	0	0
TOTAL	1256	512	87	9,9

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control interno julio 2021.

La tabla No. 4, además de mostrar la distribución de las PQRSD por Área/Oficina, presenta las comunicaciones respondidas extemporáneamente, en donde la Oficina de Promoción y Prevención tiene 30 respuestas extemporáneas con un promedio de 11.6 días de extemporaneidad, seguida por la Oficina Jurídica con 18 respuestas extemporáneas con un promedio de 8.3 días de extemporaneidad y la Oficina de Administración Laboral con 15 respuestas extemporáneas con un promedio de 8.6 días de extemporaneidad.

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

Recomendaciones:

1. Verificar por parte de los jefes de Área u Oficina el trámite que se le está dando a las diferentes comunicaciones recibidas, debido a que se evidencia un alto número de comunicaciones no respondidas o que no se les pudo hacer la trazabilidad de la respuesta por medio del Software SIEP DOCUMENTAL.
2. Revisar los criterios con los cuales la Ventanilla Única está clasificando comunicación, teniendo en cuenta que algunas a las que se les clasificó como “Demandas” o “Fallos de Tutela” en realidad son solicitudes o notificaciones de un proceso judicial.
3. Verificar los criterios de creación de usuarios en el Software SIEP DOCUMENTAL a personas que no tiene relación laboral o contractual con la ESE IMSALUD. Como es el caso del usuario asignado al señor Jeisson Eduardo Rosero Gomez que figura con 25 comunicaciones asignadas y solo 1 respuesta durante el primer semestre.
4. Fortalecer los controles y seguimientos oportunos en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 por parte de los responsables de las áreas como primera línea de defensa. En aras de generar alertas tempranas sobre posibles incumplimientos a los peticionarios.

Es importante recordar que las respuestas a las PQRSD deben cumplir con los requisitos de oportunidad, debe ser de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado por el ciudadano y en los términos de Ley.

Original Firmado

ROSALBA REATEGUI PINTO
Jefe Oficina de Control Interno
ESE IMSALUD

Elaboró: Danny Villamizar
Apoyo Profesional Especializado. OCI.

Anexo No.1 Radicados de las 87 respuestas extemporáneas

N Radicado	Area Asignada	Días de Extemporaneos
20212000007472	ADMINISTRACION LABORAL	22
20212000007812	ADMINISTRACION LABORAL	3
20212000007992	ADMINISTRACION LABORAL	20
20212000010632	ADMINISTRACION LABORAL	1
20212000013742	ADMINISTRACION LABORAL	11
20212000013772	ADMINISTRACION LABORAL	1
20212000016362	PROMOCION Y PREVENCION	57
20212000019512	JURIDICA	1
20212000019972	JURIDICA	4
20212000019982	JURIDICA	4
20212000019992	JURIDICA	4
20212000020362	ADMINISTRACION LABORAL	1
20212000020742	SERVICIOS GENERALES	6
20212000024262	SUBG. ADMIN. Y FINAN.	32
20212000025232	JURIDICA	3
20212000026262	JURIDICA	18
20212000026272	JURIDICA	1
20212000027792	ADMINISTRACION LABORAL	26
20212000027812	ADMINISTRACION LABORAL	13
20212000028862	SUBG. ATENCION EN SALUD	2
20212000029322	JURIDICA	3
20212000029832	PROMOCION Y PREVENCION	3
20212000029842	PROMOCION Y PREVENCION	3
20212000030392	PROMOCION Y PREVENCION	3
20212000030402	PROMOCION Y PREVENCION	3
20212000030412	PROMOCION Y PREVENCION	3
20212000030422	PROMOCION Y PREVENCION	3
20212000030432	PROMOCION Y PREVENCION	3
20212000030442	PROMOCION Y PREVENCION	3
20212000030462	SERVICIOS GENERALES	5
20212000031772	SUBG. ATENCION EN SALUD	17
20212000032162	SUBG. ATENCION EN SALUD	5
20212000032192	JURIDICA	16
20212000032292	ADMINISTRACION LABORAL	3
20212000033262	PROMOCION Y PREVENCION	16
20212000035282	PROMOCION Y PREVENCION	12
20212000036742	JURIDICA	24
20212000037082	PROMOCION Y PREVENCION	38
20212000038832	JURIDICA	26
20212000039282	JURIDICA	27
20212000039502	JURIDICA	1
20212000040342	PROMOCION Y PREVENCION	8
20212000040352	SUBG. ATENCION EN SALUD	35
20212000041532	ADMINISTRACION LABORAL	3
20212000042762	PROMOCION Y PREVENCION	35
20212000043702	PROMOCION Y PREVENCION	4
20212000043722	PROMOCION Y PREVENCION	4
20212000043732	PROMOCION Y PREVENCION	4
20212000045292	ADMINISTRACION LABORAL	7
20212000045592	SUBG. ATENCION EN SALUD	7
20212000046072	JURIDICA	2
20212000046982	SUBG. ATENCION EN SALUD	5
20212000047902	JURIDICA	9
20212000048232	ADMINISTRACION LABORAL	2
20212000049352	SIAU	1
20212000050452	PROMOCION Y PREVENCION	7
20212000052312	PROMOCION Y PREVENCION	6
20212000052782	PROMOCION Y PREVENCION	6
20212000053352	PROMOCION Y PREVENCION	17
20212000053852	PROMOCION Y PREVENCION	3
20212000053862	PROMOCION Y PREVENCION	7
20212000053912	PLANEACION	8
20212000054072	SUBG. ATENCION EN SALUD	9
20212000057092	ADMINISTRACION LABORAL	9
20212000057932	ADMINISTRACION LABORAL	8
20212000058032	PROMOCION Y PREVENCION	8
20212000060552	JURIDICA	9
20212000060782	PROMOCION Y PREVENCION	9
20212000064362	JURIDICA	6
20212000067392	JURIDICA	1
20213300011262	PROMOCION Y PREVENCION	18
20213300011282	PROMOCION Y PREVENCION	18
20213300011302	PROMOCION Y PREVENCION	18
20213300011892	PROMOCION Y PREVENCION	12
20213300014602	SUBG. ATENCION EN SALUD	8
20213300018112	SUBG. ADMIN. Y FINAN.	28
20213300018112	SUBG. ADMIN. Y FINAN.	2
20213300018502	SUBG. ADMIN. Y FINAN.	1
20213300027312	SUBG. ATENCION EN SALUD	3
20213300027602	PROMOCION Y PREVENCION	4
20213300029102	SUBG. ADMIN. Y FINAN.	8
20213300048082	SIAU	9
20213300053202	SUBG. ATENCION EN SALUD	3
20212000027082	SUBG. ATENCION EN SALUD	5
20212000027092	SUBG. ATENCION EN SALUD	5
20212000027192	SUBG. ATENCION EN SALUD	4
20212000032152	SIAU	29

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control interno julio 2021.