

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	12	Mes:	09	Año:	2023
------------------------------	------	----	------	----	------	------

NOMBRE DEL INFORME	Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones correspondiente al periodo del primero (01) de enero al treinta (30) de junio del año 2023.
NÚMERO DEL INFORME	02
OBJETIVO	Verificar que la atención a las PQRSDF se esté tramitando de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Gerencia un informe sobre el particular.
DIRIGIDO A	Gerente de la ESE IMSALUD

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, 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 establecido 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 artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*; el procedimiento interno *“Trámite de PQRSDF”* (Código USU-P-04 Versión 3) y lo dispuesto en la Circular No. 100-004 del 9 de junio del 2020 por medio de la cual se establece el Software SIEP DOCUMENTAL como herramienta única para la administración de las comunicaciones oficiales externas en la ESE IMSALUD, la Oficina de Control Interno presenta el Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas ante la ESE IMSALUD durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, con el fin de verificar que las respuestas a las PQRSDF hayan sido oportunas, claras, completas y de fondo respecto al contenido de la comunicación.

Para realizar el seguimiento se tuvieron en cuenta las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registradas en el software SIEP PQRSDF que se ubica en la página web de la Entidad y las registradas en el SIEP DOCUMENTAL internamente por la Ventanilla Única de la Entidad, las cuales fueron suministradas a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna N° 20233300013133 el día 31 de julio del año en curso por parte del SIAU.

2. CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

Ventanilla Única: Ubicada en la sede administrativa de la ESE IMSALUD, presta sus servicios 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.

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

Página Web: Se ingresa por medio de la página Web de la Entidad ([ESE IMSALUD](#)) dando click en la pestaña de “Atención al usuario”, seleccionando la opción PQRSDF, o dando click en el icono de PQRSDF que se encuentra en la página principal.

Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU): En cada una de las IPS y UBAs de la ESE IMSALUD, el usuario entrega la PQRSDF a los promotores del SIAU, quienes posteriormente escanean la PQRSDF y la envían al correo info@imsalud.gov.co para su radicación.

Correo Electrónico: Por medio del correo electrónico info@imsalud.gov.co se radican PQRSDF.

Vía Telefónica: A través de la línea telefónica N° 5784980 Ext. 237 en horarios de oficina, se interactúa con el usuario, se registra en el SIEP PQRSDF y se asigna número de radicado para hacer seguimiento a la respuesta.

Buzón de Sugerencias: Los promotores del SIAU al momento de abrir el buzón de sugerencias encuentra una PQRSDF, proceden a radicarla en la Ventanilla Única.

Para los casos de PQRSDF presentadas de forma anónima se da respuesta por cartelera informativa o a través de la página web.

3. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSDF POR TIPOLOGÍA

Teniendo en cuenta la información enviada por el SIAU, proceso encargado de la recepción, trámite y seguimiento a las PQRSDF por medio del software SIEP DOCUMENTAL, se recibieron mil ochocientos cinco (1.805) PQRSDF correspondientes al primer semestre de la vigencia 2023. A continuación, se muestra la distribución de las PQRSDF por tipo de comunicación

Tabla No 1. Consolidado PQRSDF recibidas en el semestre.

Tipo de Comunicación	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	1.163	64.4%
Quejas	493	27%
Reclamos	2	0.1%
Sugerencias	38	2.1%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	109	6.4%
Total	1.805	100%

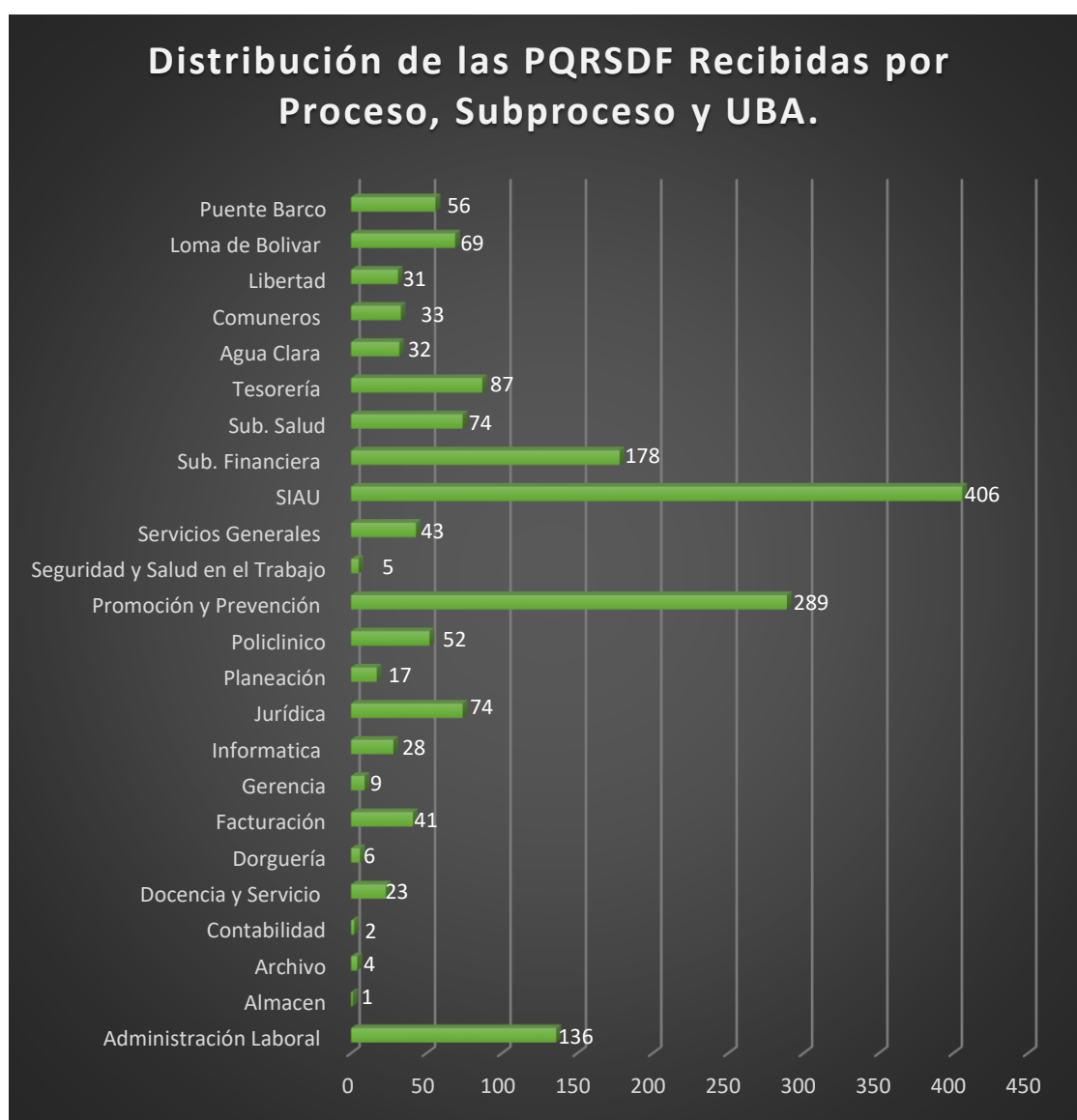
Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, agosto 2023.

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

4. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR PROCESO, SUBPROCESO Y UBA

Los cinco procesos o subprocesos con mayor número de PQRSDF asignadas son el SIAU con 406 comunicaciones que representan el 23% del total de comunicaciones recibidas por la Entidad en el primer semestre de la vigencia 2023, seguida del área de Promoción y Prevención con 289 (17%), Sub Gerencia Administrativa y Financiera con 178 (10.4%), Administración Laboral 136 (8%) y Tesorería con 87 (5%) comunicaciones recibidas; a continuación, se presenta el total de las PQRSDF distribuidas por dependencias:

Grafica No 1. Distribución de las PQRSDF recibidas por proceso, subproceso y UBA



Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, agosto 2023.

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

A continuación, podemos observar en la tabla No. 2 la distribución de las PQRSDF por áreas y el porcentaje de respuestas dadas a estas comunicaciones.

Tabla No 2. Distribución de las comunicaciones recibidas y respondidas por proceso, subproceso y UBA

Proceso/Subproceso/ UBA	Total Recibidas	Respondidas	No Respondidas	% Respondidas
Administración Laboral	136	122	14	89.7%
Almacén	1	1	0	100%
Archivo	4	4	0	100%
Contabilidad	2	2	0	100%
Docencia y Servicio	23	22	1	96%
Droguería	6	6	0	100%
Facturación	41	38	3	93%
Gerencia	9	9	0	100%
Informática	28	28	0	100%
Jurídica	74	74	0	100%
Planeación	17	16	1	94%
Policlínico	52	2	50	4%
Promoción y Prevención	289	289	0	100%
Seguridad y Salud en el Trabajo	5	5	0	100%
Servicios Generales	43	42	1	98%
SIAU	406	406	0	100%
Sub. Financiera	178	159	19	89%
Sub. Salud	74	74	0	100%
Tesorería	87	86	1	99%
Agua Clara	32	32	0	100%
Comuneros	33	21	12	64%
Libertad	31	31	0	100%
Loma de Bolívar	69	69	0	100%
Puente Barco	56	43	13	77%
Total	1.696	1.581	115	93%

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, agosto 2023

De acuerdo con la información recibida, se pudo establecer que de las mil seiscientos noventa y seis (1.696) PQRSDF recibidas, se respondieron mil quinientos ochenta y uno (1.581) por medio del Software SIEP DOCUMENTAL, lo que equivale a un 93% de comunicaciones respondidas por este medio.

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

5. Extemporaneidad en las respuestas.

En la tabla No. 3, podemos observar que de las mil quinientos ochenta y uno (1.581) respuestas dadas con radicado de salida por medio del SIEP DOCUMENTAL, cuatrocientas cincuenta y tres (453 = 28.3%) respuestas se dieron de forma extemporánea, es decir, posterior a los quince (15) días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015.

A continuación, se presentan las áreas que dieron respuesta a PQRSDF de forma extemporánea y el promedio de días hábiles extemporáneos.

Tabla No. 3, Respuestas extemporáneas

Proceso / Subproceso / UBA	PQRSDF Extemporáneas	Promedio Días Hábiles de Extemporaneidad
Administración Laboral	8	20
Archivo	1	3
Docencia y Servicio	8	25
Facturación	10	15
Gerencia	1	1
Informática	3	54
Jurídica	8	3
Planeación	1	3
Promoción y Prevención	81	27
Seguridad y Salud en el Trabajo	1	9
Servicios Generales	6	8
SIAU	106	23
Sub. Administrativa y Financiera	89	25
Sub. Atención en Salud	8	8
Tesorería	36	10
UBA Policlínico	1	103
UBA Agua Clara	18	23
UBA Comuneros	21	23
UBA La Libertad	1	16
Loma de Bolívar	10	50
UBA Puente Barco	35	18
Total	453	

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, agosto 2023.

	TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Código: TIC-04-M-03-F-06 Versión: 02
	INFORME	Fecha: 25/01/2023

6. ANALISIS DE LA CALIDAD DE LA RESPUESTA.

Utilizando la fórmula establecida por la Contraloría General de la República para establecer el tamaño de la muestra, se seleccionaron 60 PQRSD de forma aleatoria con el fin de verificar que la respuesta dada haya sido clara, coherente, completa y de fondo respecto a lo manifestado en la PQRSD, observándose que cincuenta y siete (57 = 95%) respuestas fueron contestadas de forma adecuada, dos (2 = 3.3%) respuestas no fueron dirigidas al quejoso que las radicó y una (1 = 1.6 %) respuesta contiene una justificación inusual por la demora en la respuesta.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar capacitaciones a los responsables de dar respuesta a las PQRSD teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la ESE IMSALUD “*Trámite de PQRSD*” (Código USU-P-04 Versión 3) y de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.
- Se recomienda que las respuestas a las quejas se den de forma clara, completa y de fondo respecto al contenido de la comunicación, haciendo referencia al caso específico al que se menciona en la comunicación.
- Se recomienda que el Software SIEP DOCUMENTAL tenga parametrizado el conteo de los días hábiles para dar respuesta a las PQRSD de acuerdo a la normatividad vigente, este conteo empieza a partir del día siguiente hábil después de radicada la comunicación en la Entidad.

Es importante aclarar que, en la información suministrada por el SIAU a la Oficina de Control Interno para realizar el presente informe, no se reflejan los movimientos o traslados internos que se le realizan a cada una de las PQRSD entre las distintas áreas o usuarios de la Entidad, durante el tiempo transcurrido entre la radicación de la PQRSD y su respuesta.

Origina Firmado
ALVARO BECERRA FLOREZ
 Jefe Oficina de Control Interno
 ESE IMSALUD.

Elaborado por:	Danny Villamizar – Apoyo Profesional Especializado
Revisado por:	Álvaro Becerra Flórez
Anexos:	