

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	20	Mes:	02	Año:	2024
------------------------------	------	----	------	----	------	------

NOMBRE DEL INFORME	Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones correspondiente al periodo del primero (01) de julio al treinta y uno (31) de diciembre del año 2023.
NÚMERO DEL INFORME	01
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 julio al 31 de diciembre de la vigencia 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° 20243300000833 el día 11 de enero del año en curso por parte del SIAU.

2. DEFINICIONES:

PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones.

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

Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el usuario tiene derecho a presentar en la ESE de IMSALUD.

Queja: Medio por el cual un cliente interno o externo coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio o la deficiente atención del personal.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la ESE IMSALUD.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa, sancionatoria, disciplinaria o ética profesional.

Felicitaciones: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS O UBA.

3. 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.

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.

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

4. 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 seiscientos noventa y tres (1.693) PQRSDF durante el segundo 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	1.174	69.3%
Quejas	355	21%
Reclamos	2	0.1%
Sugerencias	23	1.3%
Denuncias	2	0.1%
Felicitaciones	137	8%
Total	1.693	100%

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, febrero 2024.

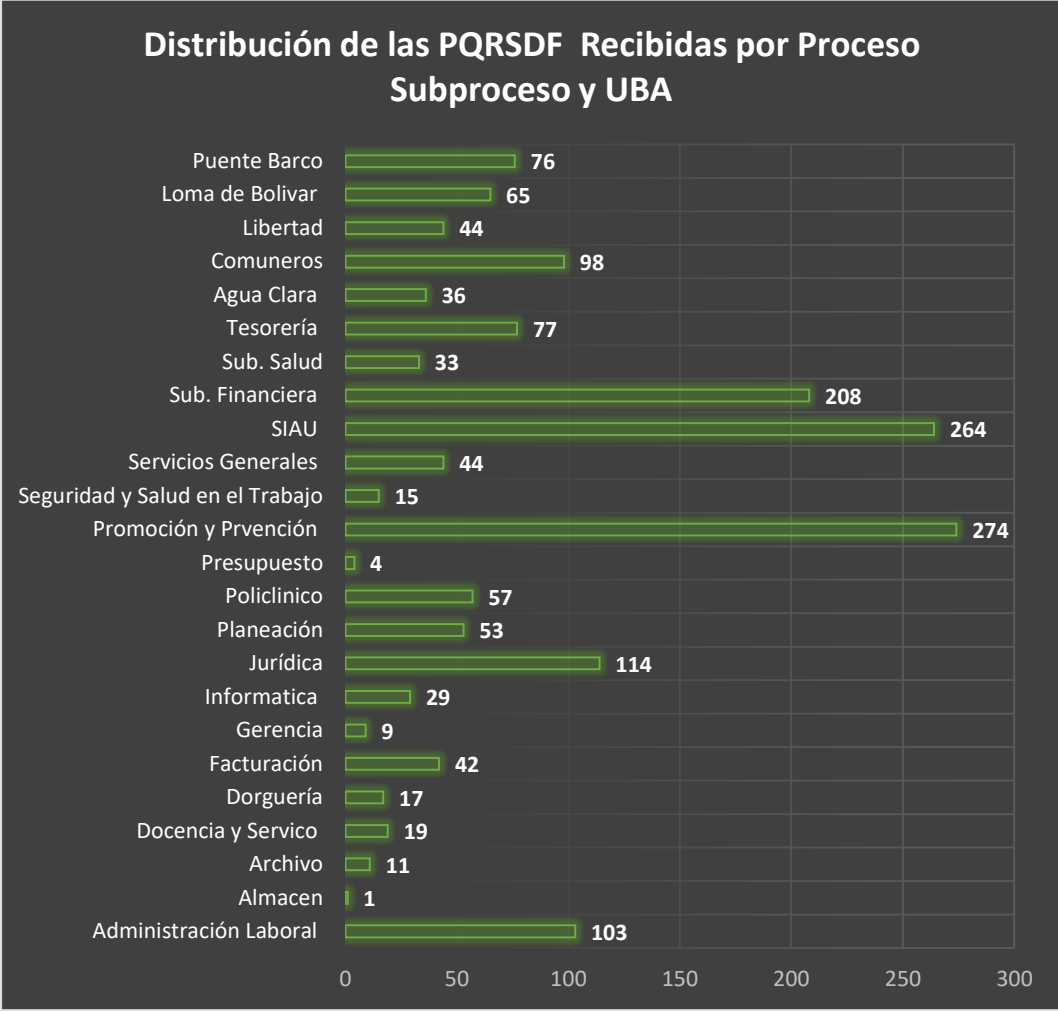
Al verificar el contenido de las dos (2) denuncias conforme fueron tipificadas, se observó que las mismas son quejas por lo tanto fue mal elaborada la tipología.

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

Los cinco procesos o subprocesos con mayor número de PQRSDF recibidas son Promoción y Prevención con 274 comunicaciones, que representan el 16% del total de comunicaciones recibidas por la Entidad en el segundo semestre de la vigencia 2023, seguidos por el SIAU con 264 (13.4%), Sub Gerencia Administrativa y Financiera con 208 (12.3%), Jurídica con 114 (6.8%) y Administración Laboral 103 (6%) comunicaciones recibidas. A continuación, se presenta el total de las PQRSDF distribuidas por dependencias:

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

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



Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, febrero 2024.

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

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

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

Área/Oficina	Total Recibidas	Respondidas	% Respondidas	No Respondidas
Administración Laboral	103	96	93%	7
Almacén	1	1	100%	0
Archivo	11	11	100%	0
Docencia y Servicio	19	19	100%	0
Droguería	17	17	100%	0
Facturación	42	38	90%	4
Gerencia	8	8	100%	0
Informática	29	29	100%	0
Jurídica	113	112	99.1%	1
Planeación	53	53	100%	0
Policlínico	50	47	94.0%	3
Presupuesto	4	4	100%	0
Promoción y Prevención	274	274	100%	0
Seguridad y Salud en el Trabajo	15	15	100%	0
Servicios Generales	44	40	91%	4
SIAU	168	168	100%	0
Sub. Financiera	208	165	79%	43
Sub. Salud	33	33	100%	0
Tesorería	77	68	88.3%	9
Agua Clara	36	36	100%	0
Comuneros	91	89	97%	2
Libertad	36	36	100%	0
Loma de Bolívar	59	58	98%	1
Puente Barco	64	34	45%	30
Total	1.555	1.451	93%	104

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, febrero 2024

De acuerdo con la información enviada por los responsables, se pudo establecer que de las mil quinientas cincuenta y cinco (1.555) PQRSD recibidas que ameritan respuesta, se respondieron mil cuatrocientas cincuenta y uno (1.451) por medio del Software SIEP DOCUMENTAL, que equivalen a un

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

93% de comunicaciones respondidas, es decir la ESE IMSALUD dejó de responder en el segundo semestre de 2023 un total de ciento cuatro (104) comunicaciones.

6. EXTEMPORANEIDAD EN LAS RESPUESTAS:

En la tabla No. 3, podemos observar que de las mil cuatrocientas cincuenta y uno (1.451) respuestas dadas con radicado de salida por medio del SIEP DOCUMENTAL, doscientos ochenta y ocho (288 = 20%) 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 PQRSD de forma extemporánea, el número comunicaciones extemporáneas y el porcentaje que representa del total de respuestas dadas por área.

Tabla No. 3, Respuestas extemporáneas

Área/Oficina	Respuestas Extemporáneas	% de Respuestas Extemporáneas	Total respondidas
Administración Laboral	8	8%	96
Docencia y Servicio	5	26%	19
Facturación	6	16%	38
Informática	2	7%	29
Jurídica	6	5%	112
Policlínico	43	91%	47
Promoción y Prevención	48	17%	274
Seguridad y Salud en el Trabajo	1	7%	15
Servicios Generales	2	5%	40
SIAU	13	8%	168
Sub. Financiera	50	30%	165
Tesorería	26	38%	68
Agua Clara	7	19%	36
Comuneros	37	41%	89
Libertad	10	28%	36
Puente Barco	24	70%	34
Total	288		

Fuente: Documentos de trabajo Oficina de Control Interno, febrero 2024.

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

7. 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 62 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 las respuestas dadas a las quejas dirigidas a la UBA POLICLINICO se contestaron en su totalidad argumentando que *“no se había dado una respuesta, ya que se estaba actualizando la información de la ESE IMSALUD”*, sin embargo, se consultó con los responsables de la administración del Software de radicación SIEP DOC en la Entidad sobre el particular, quienes respondieron que durante el segundo semestre de la vigencia 2023 no hubo interrupciones en el funcionamiento del software que afectaran la radicación de las comunicaciones en la ESE IMSALUD. Por lo anterior, no es coherente la justificación registrada en las respuestas que se dieron a estas quejas.

8. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda realizar capacitaciones a los responsables de proyectar o 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, haciendo énfasis en que las respuestas a las PQRSD deben realizarse por medio de la ventanilla única de la ESE IMSALUD.
- 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.
- Establecer en el procedimiento *“Trámite de PQRSD”* de la Entidad, que en los casos en los cuales la ESE IMSALUD no sea la competente para dar respuesta a la PQRSD, se *“informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”* de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- Cuando se remitan PQRSD a otra entidad por competencia, se recomienda solicitar copia de la respuesta dada al interesado con el fin de poder hacer seguimiento de la PQRSD radicada en la ESE IMSALUD.
- Actualizar el procedimiento de *“Trámites de PQRSD” de la ESE IMSALUD* de acuerdo a los términos establecidos en la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 (junio 22) emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

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

- Teniendo en cuenta las quejas presentadas, se recomienda fortalecer la humanización en el personal que interviene en la atención al usuario, ya que en varias de las quejas se percibe maltrato del personal, incluyendo el personal de seguridad o que la atención la brinda el personal de seguridad sin el conocimiento científico de lo que padece el paciente y/o usuario.

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 PQRSDF entre las distintas áreas o usuarios de la Entidad, durante el tiempo transcurrido entre la radicación de la PQRSDF y su respuesta.

Original Firmado

ÁLVARO BECERRA FLÓREZ
Jefe Oficina de Control Interno
ESE IMSALUD.

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