

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME AUDITORIA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL SEGUNDO SEMETRE DE 2018

FECHA

24 de Enero de 2019



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Centro Oriente E.S.E.

2019

OBJETIVO

Verificar que las actividades de radicación, trámite y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, así como la medición de la satisfacción de los mismos, alimenta el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.

Generar y dar a conocer a la Alta Dirección de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE, las recomendaciones necesarias que, desde el rol de la Oficina de Control Interno de la Entidad, se identifiquen las medidas necesarias para contribuir a la cultura del control, la Existencia del Control preventivo y la mejora continua de la Entidad en el componente de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

ALCANCE

El presente proceso se realizará sobre las comunicaciones recibidas por la Entidad en el período comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de diciembre de 2018.

MARCO LEGAL

La siguiente es la Normatividad vigente relacionada a la ejecución del procedimiento:

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

Ley 100 de 1993. *“Por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud”.*

Ley 134 de mayo 31 de 1994. *“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.*

Decreto 1757 de (agosto 3) 1994. *“por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto- ley 1298 de 1994”. Cap. II Art. Art. 4. “Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud, se deberá a través suyo: Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud. Literal 3) Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud”.*

Ley 850 de noviembre 18 2003. *“Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.*

Ley 1474 de julio 12 de 2011, artículo 76. *“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”.

Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

El Decreto Nacional 2641 de 2012, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Refiere que “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.”

Ley 1712 de 06 de marzo de 2014. "Por Medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

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".

EQUIPO AUDITOR

NOMBRES

Cargos

**JUAN CARLOS MANTILLA
ALARCON**

Profesional Especializado

**JOHN ALEJANDRO JARAMILLO
SANTA**

Jefe de Oficina de Control Interno

AUDITADOS

Responsables	Cargo
Procesos de la Subred	No Aplica

METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E en desarrollo de su rol de Evaluación y Seguimiento, y de las actividades aprobadas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, realizó verificación de las diversas acciones que efectúa la Entidad, relacionadas con la participación ciudadana; para el caso que nos atañe, verificando la información disponible el Sistema de Gestión Documental “ORFEO” con el que cuenta la Subred Centro Oriente , así como de los canales de comunicación que han sido dispuestos

para tal fin.

El proceso de verificación, se efectuó atendiendo técnicas de auditoría aceptadas, y se desarrolló en el mes de enero de 2019, para lo cual, mediante Radicado Interno 20191400000083, se solicitó base de datos de comunicaciones oficiales recibidas, de lo que se recibió respuesta el 11 de enero, del radicado 20193500000223, el cual tenía asociado un documento Excel contentivo de 14527 filas con información en 7 columnas, diligenciadas en atención al siguiente esquema:

RADICADO	USUARIO	ASUNTO	FECHA_RADICACION
RADI_NUME_SALIDA	DATO_1	ANEX_CREADOR	

Una vez recibida la respuesta remitida a esta oficina por el Líder de Gestión Documental mediante Orfeo 20193500000223, se realiza la verificación de radicados y se determina que la base de datos contiene un total de 7761 radicados duplicados, así como, lo cual disminuye el universo de auditoría, el cual se establece para un total de 6766 radicados de los cuales 3463 correspondían a radicados de salida, así las cosas el equipo auditor determina que la muestra debe elegirse tomando este universo depurado el cual se encuentra compuesto por 3303 radicados, a dicha muestra se la aplicaran los siguientes criterios: Error Muestral 5%; Proporción de Éxito 7%; Nivel de Confianza 95%.

Para determinar la muestra, el equipo auditor tomó del portal Sirvo a Mi País un aplicativo en Excel, el cual se alimentó con la información proveniente de la base de datos y los parámetros descritos en la siguiente imagen, el cual arrojó un resultado de 96 radicados a ser auditados.

AUDITORÍA / SEGUIMIENTO		SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN EN LA SUBRED CENTRO ORIENTE ESE. (RESPUESTA DE PQRS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN)			
PROCESO		TRANSVERSAL			
Cálculo de la muestra para:		Documentos Oficiales Julio a Diciembre de 2018			
INGRESO DE PARÁMETROS					
Tamaño de la Población (N)	3.303	TAMAÑO DE LA MUESTRA			
Error Muestral (E)	5%			Fórmula	97
Proporción de Éxito (P)	7%			Muestra Óptima	
Nivel de Confianza	95%				
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645				

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Ejecución de la Auditoría

El PROCESO DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO (Acuerdo 7 de 2017), debe garantizar el acceso a los usuarios, su familia y comunidad en general, a los servicios de salud que oferta la Subred a través de la orientación, información y respuesta efectiva y oportuna a todos sus requerimientos, necesidades y/o expectativas, midiendo igualmente su satisfacción frente a los servidores de la subred y los servicios prestados.

Así mismo, debe implementar estrategias para disminuir las barreras de acceso en la prestación de los servicios de salud.

Para determinar la muestra de requerimientos a ser verificados, el equipo auditor utilizando Excel, seleccionó aleatoriamente 96 radicados utilizando la fórmula (=ALEATORIO), y ponderando las celdas de mayor a menor eligiendo las noventa y seis (96), que tenían el mayor número asignado por la fórmula, los cuales se presentan a continuación:

Tabla No. 1.

POSICIÓN	VALOR ALEATORIO	RADICADO	FECHA DE RADICADO
1	0,999033192	20181500032046	10/07/2018
2	0,99881135	20181500066536	31/12/2018
3	0,998748667	20181500036116	01/08/2018
4	0,998745051	20181500049316	08/10/2018
5	0,9987369	20181500040506	30/08/2018
6	0,998696831	20181500034726	25/07/2018
7	0,99834984	20183500203882	06/09/2018
8	0,998193321	20181500046236	25/09/2018
9	0,99782696	20181500035786	31/07/2018
10	0,996921202	20181500046306	25/09/2018
11	0,996833767	20181500042256	07/09/2018
12	0,996660088	20181500038426	17/08/2018
13	0,996568622	20181500050026	10/10/2018
14	0,996301302	20181500061336	05/12/2018
15	0,995413067	20181500053236	29/10/2018
16	0,995371537	20181500059106	22/11/2018
17	0,995054534	20181500049776	09/10/2018
18	0,995020173	20183500222252	28/09/2018
19	0,994787778	20181500045346	21/09/2018
20	0,994146275	20183500230242	09/10/2018
21	0,994065064	20181500062076	11/12/2018
22	0,993655834	20183500155982	09/07/2018

23	0,993611985	20181500036596	02/08/2018
24	0,993486534	20183500156002	09/07/2018
25	0,991871155	20181500058416	20/11/2018
26	0,991825065	20181500038636	17/08/2018
27	0,991452479	20181500054236	30/10/2018
28	0,991435919	20181500043746	14/09/2018
29	0,991340903	20181500048296	03/10/2018
30	0,990542232	20181500060416	29/11/2018
31	0,989568974	20181500038256	16/08/2018
32	0,989298082	20181500054516	31/10/2018
33	0,989288074	20183500219432	25/09/2018
34	0,988893874	20181500057896	16/11/2018
35	0,988360771	20183500281092	14/12/2018
36	0,988276356	20181500033356	16/07/2018
37	0,988180105	20183500165522	19/07/2018
38	0,987703742	20181500054836	31/10/2018
39	0,987247471	20181500055826	07/11/2018
40	0,986957863	20181500032856	13/07/2018
41	0,986877837	20181500049556	09/10/2018
42	0,986820527	20181500033536	17/07/2018
43	0,986801825	20181500056396	08/11/2018
44	0,986176107	20181500051936	25/10/2018
45	0,986039981	20181500066176	28/12/2018
46	0,985378472	20181500052876	29/10/2018
47	0,985018309	20181500066076	28/12/2018
48	0,984665534	20181500052386	26/10/2018
49	0,984632445	20181500055326	02/11/2018
50	0,984467028	20181500048356	03/10/2018
51	0,984196527	20181500044686	19/09/2018
52	0,983949525	20181500053296	29/10/2018
53	0,983902428	20181500040876	31/08/2018
54	0,983760408	20181500060106	28/11/2018
55	0,983626844	20181500053876	30/10/2018
56	0,983578135	20181500037386	10/08/2018
57	0,983521309	20181500036216	01/08/2018
58	0,983001501	20181500060146	29/11/2018
59	0,9829887	20183500190682	22/08/2018
60	0,98280437	20181500043866	17/09/2018
61	0,982722178	20181500056526	08/11/2018
62	0,982594962	20183500287832	28/12/2018

63	0,982373087	20183500167162	23/07/2018
64	0,982230753	20181500032846	13/07/2018
65	0,982046847	20181500040936	31/08/2018
66	0,982003895	20181500034956	26/07/2018
67	0,981847712	20181500039786	24/08/2018
68	0,981545951	20181500031846	06/07/2018
69	0,981426783	20181500033426	16/07/2018
70	0,981421297	20181500052686	26/10/2018
71	0,980288834	20181500063946	20/12/2018
72	0,979629889	20181500036896	08/08/2018
73	0,979166628	20181500058906	21/11/2018
74	0,979157595	20181500064346	21/12/2018
75	0,978615666	20183500195842	28/08/2018
76	0,978360086	20181500031176	03/07/2018
77	0,97763748	20181500044596	19/09/2018
78	0,977631948	20181500047356	28/09/2018
79	0,977419923	20181500036626	02/08/2018
80	0,976821463	20181500043366	12/09/2018
81	0,976803422	20181500050966	18/10/2018
82	0,976390494	20181500057626	16/11/2018
83	0,975290964	20181500056346	08/11/2018
84	0,97514979	20181500036536	02/08/2018
85	0,974200646	20181500047206	28/09/2018
86	0,974006241	20181500033266	13/07/2018
87	0,973739529	20181500043246	12/09/2018
88	0,973355965	20181500053766	30/10/2018
89	0,973286062	20181500060586	03/12/2018
90	0,973235665	20181500034816	25/07/2018
91	0,973198293	20181500039086	22/08/2018
92	0,973044582	20181500060986	04/12/2018
93	0,973033751	20181500054016	30/10/2018
94	0,972617201	20181500036376	02/08/2018
95	0,972169905	20181500055446	07/11/2018
96	0,972076641	20183500232532	11/10/2018

Identificada la muestra, el equipo auditor ingresó al aplicativo "Sistema de Gestión Documental - ORFEO" y utilizando la opción de consulta verificó uno a uno los radicados mencionados en la tabla anterior, el desarrollo de este proceso permitió identificar mediante muestreo la dinámica de la Entidad en lo que se refiere a trámite de documentos recepcionados a través de los diferentes canales de comunicación colocados al servicio de los usuarios por la Subred Centro Oriente E.S.E. y la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

A continuación se presenta una tabla en la que se indican las áreas, el total de documentos radicados y la participación porcentual en el universo de datos analizados:

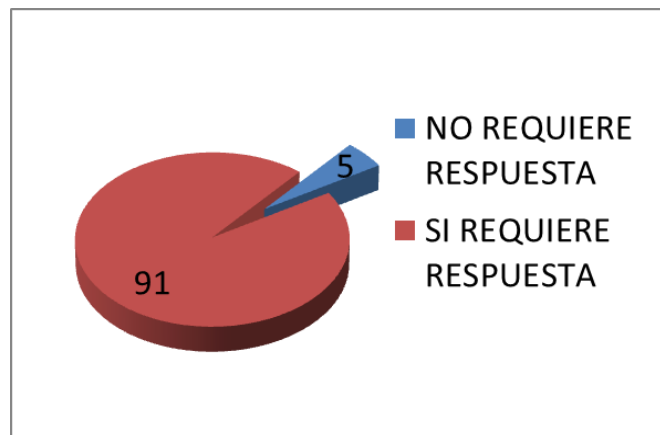
Tabla No. 2. Áreas Responsables.

AREA	RADICADOS	PORCENTAJE %
Dirección Administrativa	2	2,08%
Dirección de Servicios de Urgencias	1	1,04%
Proceso Gestión Documental	1	1,04%
Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	73	76,04%
PIC	4	4,17%
Dirección de Servicios Ambulatorios	11	11,46%
Dirección de Servicios Complementarios	1	1,04%
Subgerencia de Servicios de Salud	3	3,13%
TOTAL	96	100%

Según se puede observar en la anterior tabla, el mayor número de correspondencia PQRS de la Entidad es tramitada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, situación que se presenta debido al inconformismo de los usuarios por no poder conseguir una cita a través de Call center o por no encontrar agenda disponible.

De acuerdo con la muestra objeto de la presente auditoria, el equipo de la Oficina de Control Interno procedió a realizar la lectura de cada uno de los escritos (digitalizados) a través de la herramienta de Gestión Documental, de lo que se presenta la siguiente gráfica:

Grafica 1. Análisis de correspondencia externa.



TERMINOS DE RESPUESTA POR PARTE DE LA SUBRED CENTRO ORIENTE E.S.E.

Se realizó la verificación de noventa y seis (96) oficios de correspondencia externa recibida (físicos o

electrónicos), de los cuales se pudo concluir que noventa y un (91) oficios de la muestra verificada, correspondientes al 94.79%, requieren de algún tipo de pronunciamiento por parte de la Entidad dentro de los términos establecidos en la normatividad citada en el presente informe y cinco (5) de ellos no requirieron respuesta por ser comunicaciones informativas o respuestas a solicitudes de la Subred.

En consecuencia 91 oficios son peticiones que deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria, salvo algunas que estarán sometidas a un término especial, las cuales se mostraran en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Tabla de Términos de Respuesta.

TIEMPOS DE RESPUESTA	
QUEJAS - RECLAMOS - DENUNCIAS	Quince (15) días <i>hábiles</i> después de su recepción en la Entidad
PETICION	Quince (15) días <i>hábiles</i> después de su recepción en la Entidad
PETICION DE DOCUMENTOS	Diez (10) días <i>hábiles</i> siguientes a su recepción en la Entidad
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	Diez (10) días <i>hábiles</i> siguientes a su recepción en la Entidad
INFORMACION CONGRESISTAS	Cinco (5) días <i>calendario</i> siguientes a su recepción en la Entidad (Art 258 de la ley 5/92)
CONTROL POLÍTICO CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	Tres (3) días <i>hábiles</i> siguientes a su recepción en la Entidad (Art 58 del Acuerdo 348/2008)

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos anteriormente señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando claramente los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. En la muestra señalada no se encontró comunicación alguna por parte de la entidad solicitando más plazo al inicialmente señalado por la normatividad vigente.

Dado lo anterior, a continuación se muestra la tabla con las respuestas fuera de término, en la verificación realizada por el equipo auditor de la Oficina de Control Interno a las noventa y una (91) peticiones:

Tabla No. 4. Respuestas fuera de término.

No.	No. DE RADICADO	AREA ENCARGADA	No. DÍAS DE RESPUESTA ¹
1	20181500049316	PARTICIPACION SOCIAL	19
2	20183500203882	PARTICIPACION SOCIAL	INDEFINIDO
3	20181500049776	PARTICIPACION SOCIAL	19
4	20183500230242	PARTICIPACION SOCIAL	17
5	20181500054236	PARTICIPACION SOCIAL	18
6	20181500043746	PARTICIPACION SOCIAL	16
7	20181500048296	PARTICIPACION SOCIAL	16
8	20181500057896	PARTICIPACION SOCIAL	17
9	20181500049556	PARTICIPACION SOCIAL	16
10	20181500056396	PARTICIPACION SOCIAL	24

¹ Los términos fueron calculados desde el ingreso de la solicitud a la Entidad, hasta la notificación de la respuesta.

11	20181500052876	PARTICIPACION SOCIAL	17
12	20181500055326	PARTICIPACION SOCIAL	16
13	20181500048356	PARTICIPACION SOCIAL	38
14	20181500053876	PARTICIPACION SOCIAL	16
15	20181500044596	PARTICIPACION SOCIAL	16
16	20181500050966	PARTICIPACION SOCIAL	19
17	20181500057626	PARTICIPACION SOCIAL	19
18	20181500054016	PARTICIPACION SOCIAL	25
19	20181500047206	DIRECCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS	18
20	20181500060986	DIRECCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS	20
21	20181500050026	DIRECCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS	16
22	20181500055826	DIRECCIÓN SERVICIOS AMBULATORIOS	19
23	20181500043246	DIRECCIÓN DE URGENCIAS	19
24	20181500047356	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	18

De acuerdo a la tabla anterior, en una muestra verificada de 91 peticiones que requieren respuesta, a 26 de ellas, es decir al 37% no se le da respuesta oportuna en los términos establecidos por la constitución y la ley.

Así mismo, se encontró que a las peticiones radicadas con los números 20181500066176 y 20181500066076, del 28 de diciembre de 2018, no se le ha dado respuesta por parte de la Entidad, sobre el particular se expresa en el aplicativo Orfeo que la Subred no es competente para resolverlas, sin embargo a 22 de Enero de 2019, no se evidencia un área que traslade al competente y se informe de ello al peticionario.

De las 91 peticiones verificadas por esta Oficina, 19 se producen por la imposibilidad de conseguir una cita para un servicio de salud a través del Call Center, 34 peticiones por la imposibilidad que ha tenido el usuario que la Subred le asigne una cita a través de cualquier canal de comunicación y/o por la insatisfacción producida porque según el peticionario la subred le ha indicado que no existe agenda médica en el momento que realiza su solicitud. Es decir que de la muestra verificada, 53 de ellas se producen por inconformismo del usuario por no conseguir la cita médica requerida, es decir que el 58% de las peticiones ocurre por la misma causa.

En el inconformismo descrito en el párrafo anterior, el cual es reiterado en las peticiones señaladas, se observan dos hechos relevantes, lo cuales se sugiere que la Subred Centro Oriente E.S.E. plantee estrategias de mejora que redunde en un mejor servicio a la ciudadanía: 1.) Muchas de las peticiones son trasladadas por la Personería de Bogotá, D.C. debido a que el usuario coloca ante esta entidad el reclamo por la imposibilidad de conseguir una cita, y por otro lado, 2.) se asigna la cita y se responde al usuario por escrito en virtud a la petición realizada, pero en algunos casos la fecha de notificación supera la fecha de la cita asignada en el oficio de respuesta.

Así mismo, se observaron incoherencia en el proceso de respuesta mediante la figura de EDICTO, lo cual se puede observar en los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FORMA DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN
20181500038256	Formato de No Entrega, por tanto se publicó Acta de Fijación y Constancia de Fijación de EDICTO	-El acta de fijación corresponde al 30/08/2018 y la constancia de fijación al 10/09/2018. -Se encontró acta y constancia de fijación del 30/08/2018

		-Se encontró acta y constancia de fijación, pero no se encontró el EDICTO publicado.
20181500038426	Se pública EDICTO del 22/08/2018	Se publica EDICTO sin acta y constancia de fijación y desfijación.
20181500055326	Formato de reporte de NO entrega	No se encontró EDICTO publicando respuesta.
20181500048356	Se pública Acta de Fijación y Constancia de Fijación de EDICTO	No se encontró EDICTO publicando respuesta.
20181500057626	Se publica EDICTO con constancia de fijación y desfijación.	No se encontró Acta de Publicación de EDICTO.
20181500033426	Se pública Acta de Fijación y Constancia de Fijación de EDICTO	No se encontró EDICTO publicando respuesta.
20181500054836	No se encontró respuesta ni EDICTO	Petición sin dirección de respuesta, no se encontró EDICTO, ni acta y constancia de fijación.

El EDICTO es una forma de notificación y corresponde a la Subred fijar un edicto en un lugar público durante el plazo indicado en la norma y con las formalidades allí señaladas. (...) y dejar constancia de ello, por tanto de acuerdo con el tenor de la norma, es claro que esta forma de notificación está regulada y, procede siempre que no se pudiera llevar a cabo la notificación personal. Sin embargo de acuerdo al cuadro anterior, esta forma de notificación no está estandarizada por la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano.

No obstante, esta figura se utiliza muy bien para la peticiones expresadas por los usuarios como felicitaciones, teniendo en cuenta que la Subred realiza oficio dirigido al funcionario o contratista que es felicitado informándole de la felicitación, oficio al usuario que felicita agradeciendo su manifestación mediante la figura de edicto y cuando el usuario no registra la dirección de correspondencia se elabora EDICTO, el cual tienen acta y constancia de fijación de edicto

RECOMENDACIONES GENERALES

1. Implementar medidas urgentes de control sobre los tiempo de respuesta a PQRS, lo anterior, por cuanto es muy alto el riesgo jurídico – disciplinario por la inoportunidad en las respuestas citado en la Tabla No. 4, si bien es cierto se evidenció que un alto porcentaje de documentos fueron proyectados en términos, la entrega de la respuesta al ciudadano se produce varios días después. Lo anterior puede entre otras aumentar el número de acciones de tutela contra la Subred por la vulneración de un derecho fundamental.
2. Estandarizar proceso de notificación mediante edicto.
3. Se sugiere revisar y ajustar en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO en lo pertinente a la duplicidad de peticiones, que se generan cuando se solicita el reporte estadístico; así mismo, revisar la asociación de las respuestas automáticas al radicado de entrada y la actualización de la fecha al momento de digitalizar el documento.
4. Cargar en el aplicativo el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, todas las actuaciones y/o documentos asociados que hagan parte del trámite de respuesta de los PQRS y en general todos los derechos de petición que tramita la entidad, como los avisos de notificación cuando el derecho de petición es anónimo,

memorandos de traslado al interior de la entidad y/o a otras entidades, entre otros.

5. Asegurar que las acciones que se vayan a implementar, producto de los hallazgos y/o recomendaciones generados por auditorías realizadas al trámite PQRS, se incluyan en el plan de mejoramiento y se les efectúe el respectivo seguimiento una vez sean aprobadas por la Oficina de Control Interno.

CONCLUSIONES

1. La Subred Centro Oriente E.S.E. cuenta con diferentes medios a través de los cuales los ciudadanos pueden radicar las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.
2. En términos generales, no se da cumplimiento a las disposiciones normativas relacionadas con la atención de los derechos de petición en la oportunidad establecida para los mismos. Como se expresó en el presente informe más del 26%, solo de la muestra seleccionada, no tiene un tratamiento oportuno en términos de respuesta y no tienen los documentos completos que den cuenta de su trazabilidad.
3. Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano y los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo “Incumplimiento legal”, el cual debe encontrarse definido en el Mapa de Riesgos Institucional

FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO
JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA
Jefe de Oficina de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO
JUAN CARLOS MANTILLA ALARCON
Profesional Especializado.

ANEXOS

Hacen parte integral del presente informe, los documentos contenidos en la comunicación 20193500000223 remitida por Gestión Documental a través del aplicativo Orfeo, así como los papeles de trabajo en los que constan las verificaciones realizadas por el equipo auditor.