

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2019

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACION A LA ATENCIÓN DE
LAS PQRS RECIBIDAS EN EL
PRIMER SEMESTRE DE 2019 EN LA
SUBRED CENTRO ORIENTE E.S.E.**

FECHA
01-AGOSTO-2019



OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E., con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE

La Oficina de Control Interno de la Subred Centro Oriente E.S.E. en cumplimiento del marco legal establecido, revisará la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias y rendirá a la administración un informe para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de la vigencia 2019.

El alcance del siguiente informe comprende los siguientes ítems:

- Verificar la existencia y el funcionamiento de la 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.
- Verificar que en la página web principal de la entidad exista un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Diagnosticar, sobre la totalidad de las peticiones radicadas en el primer semestre del 2019, el estado, análisis por dependencia y cantidad de peticiones radicadas por los diversos canales ante la Subred Centro Oriente E.S.E.
- Verificar la oportunidad de las respuestas de PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar que la entidad cuente con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

MARCO LEGAL


➤ Art. 23. 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”.

- Art. 3 Decreto 371 de 2010: “De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar (...)”.
- Art. 9 Ley 1474 de 2011: “(...) Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten. (...)”
- Art. 76 Ley 1474 de 2011: “(...) 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. (...)”
- Art. 2 Decreto 2641 de 2012: “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Ley 1712 de 2014: Artículo 24. Del Derecho de acceso a la información. Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública. Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información.
- Decreto 103 de 2015. Art. 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública Artículo 17. Seguimiento a las solicitudes de información pública. Artículo 19. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.
- 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.
- Directiva Distrital 015 de 2015: Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno realizó un seguimiento mensual, desde enero hasta junio de la presente vigencia, de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSD, recibidas en el primer semestre de 2019 en la Subred Integrada de Servicios de Salud de Centro Oriente E.S.E. verificando la oportunidad de las respuestas de las mismas, para lo cual se formularon las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad en el tema que nos ocupa, el cual será insumo para el presente informe semestral de seguimiento en cumplimiento de la normatividad vigente.

Del total de las PQRSD radicadas en la Subred Centro Oriente E.S.E. la oficina de Control Interno para el cálculo del tamaño de la muestra utilizó la herramienta institucional “EC-CS-FT-009-FORMATO-CALCULO-MUESTRA”, cuyos parámetros se presentan en la imagen siguiente.

SECRETARÍA DE SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.		SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E EVALUACIÓN Y CONTROL-GESTION DE CONTROL Y SEGUIMIENTO FORMATO FORMULA TAMAÑO MUESTRA		CÓDIGO EC-CS-FT-009 VERSIÓN :1 FECHA: 2019-03-19	
CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA					
	TAMAÑO UNIVERSO	793	1	PASOS	
	MARGEN DE ERROR	10%	2		
	NIVEL DE CONFIANZA	90%	3		
	TAMAÑO DE LA MUESTRA	62			
$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$					

En consecuencia, la selección de la muestra para verificación mensual, se realizó utilizando la formula (=ALEATORIO), filtrando las celdas y ordenándolas de mayor a menor, de acuerdo al resultado obtenido al aplicar la formula antes citada.

Una vez seleccionada la muestra se procedió a realizar las verificaciones correspondientes de acuerdo a la normatividad señalada en el aplicativo institucional de ORFEO y el “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

DESARROLLO

En el ordenamiento jurídico colombiano es significativo señalar que el Artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho fundamental que ostenta toda persona de formular peticiones y recibir de ella u ellas pronta respuesta.

Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015 y las demás normas concordantes sobre la materia, para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

En este mismo sentido, 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”, en su artículo 76 señala 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 y a la **Oficina de Control Interno**, le señaló el deber legal de vigilar que la atención a las PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y **le corresponderá rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.**

Para el cumplimiento de lo anteriormente señalado, la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al primer semestre del año 2019, para lo cual, el presente documento es el resultado del seguimiento que la oficina ha realizado mes a mes, seguimientos que fueron debidamente radicados en la gerencia.

Así las cosas, se estableció por parte de esta oficina, que la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. definió mediante Acuerdo No. 07 de 2015, la estructura organizacional, creando la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano, quien se encarga de “Gestionar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios realicen en los diferentes medios de escucha establecidos por la Entidad”. También para ello, mediante Resolución No. 343 de 2017 expidió la “Política de Atención Centrada en el Usuario”, la cual enuncia lo siguiente:

“La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. se compromete a mantener y fortalecer la prestación de servicios con calidez mediante una comunicación asertiva con el usuario y su familia, suministrándole información y orientación, gestionando oportunamente sus requerimientos, fomentando espacios de participación y satisfacción de necesidades con el fin de brindar una atención de calidad.”

Dicha política es ejecutada mediante siete (7) líneas de acción y para el caso que nos ocupa, las acciones específicas son ejecutadas desde la línea No. 5 que establece: “*gestionar los requerimientos de los usuarios y propiciar las mejoras del servicio que se deriven de ellos*”.

Para ello, la Subred mediante el procedimiento interno identificado con el código MI-SP-PC-01 versión 3 del 27 de mayo de 2017, identificó los lineamientos a seguir para gestionar de manera oportuna y efectiva los requerimientos que ingresan a la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E, presentados por los usuarios, entidades, organismos de control y público en general, con el fin de asegurar el cumplimiento a la normatividad vigente.

Por tanto, la información verificada en este documento, tiene como fuente primaria los informes y bases de datos suministradas por dicha oficina, datos que fueron comprobados en el aplicativo ORFEO y el “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)” por la Oficina de Control Interno.

Por consiguiente y en cumplimiento del artículo 3, numeral 3 del Acuerdo Distrital 371 de 2010, se verificó que el total de los requerimientos se registraron en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), sin embargo, la subred tiene dispuesto varios canales de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a saber:

- ✓ 86 buzones de sugerencias ubicados en cada una de las Unidades de Servicios de Salud,
- ✓ Mediante medio escrito cuya recepción se hace a través de la ventanilla única,
- ✓ Página Web: www.subredcentrooriente.gov.co en el enlace Servicio al Ciudadano - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) ventanas CREAR PETICIÓN ó CONSULTAR PETICIÓN,
- ✓ Vía E-mail a través de cualquier correo electrónico institucional y específicamente al correo atencionusuario@subredcentrooriente.gov.co,
- ✓ Al teléfono 2887635 opción 114
- ✓ Redes sociales institucionales.

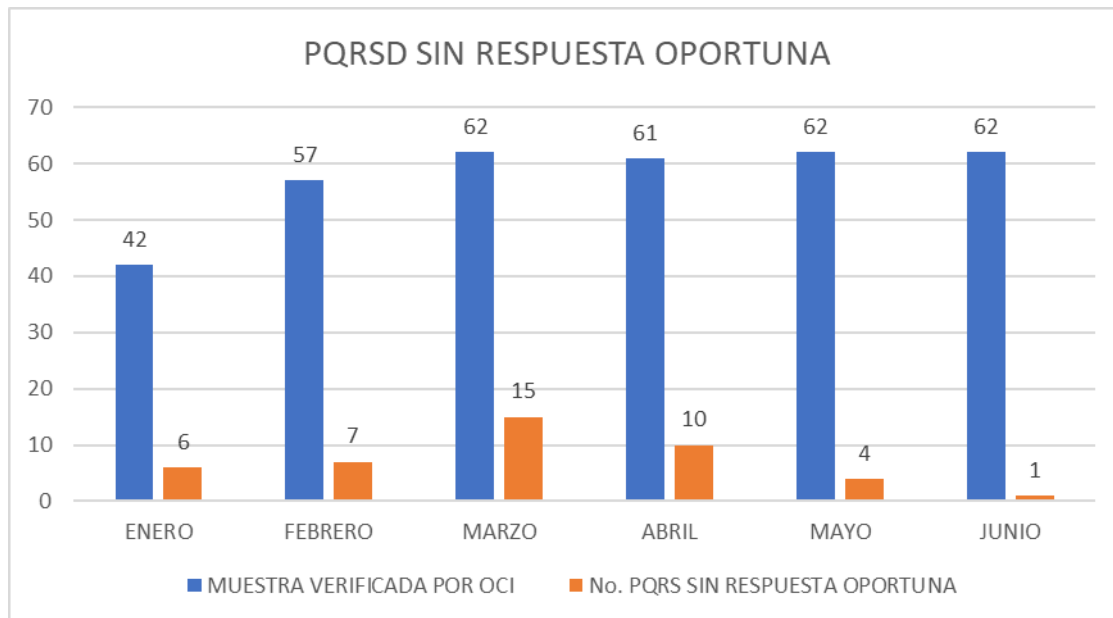
Durante el primer semestre de 2019 fueron radicados por los canales institucionales antes mencionados, un total de 4184 PQRSD en la Subred Centro Oriente E.S.E. de las cuales la Oficina de Control Interno verificó 346 peticiones, así:

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
No. PQRSD RADICADAS	541	641	694	613	773	922	4184
MUESTRA VERIFICADA POR OCI	42	57	62	61	62	62	346

De las 346 peticiones verificadas por la Oficina de Control Interno, se encontró que el **12.43%** no fueron respondidas oportunamente a lo largo del primer semestre de la actual vigencia, las cuales se detallan en el siguiente cuadro mes a mes:

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MUESTRA VERIFICADA POR OCI	42	57	62	61	62	62	346
PQRS SIN RESPUESTA OPORTUNA	6	7	15	10	4	1	43
PORCENTAJE	14.28%	12.28%	24.19%	16.4%	7%	1.61%	12.43%

Grafico No. 1 PQRS sin respuesta Oportuna muestra verificada por la Oficina de Control Interno

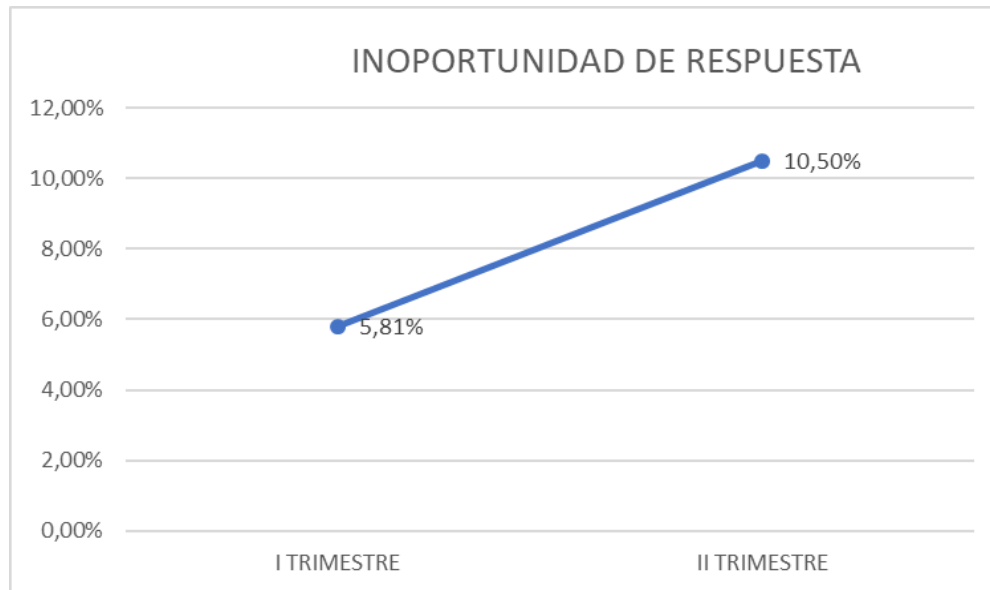


De acuerdo con el informe del I primer trimestre de 2019 y II trimestre de 2019, elaborado y publicado por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Centro Oriente E.S.E. frente a la oportunidad de respuesta, se presenta el siguiente indicador:

PERIODO	No. DE REQUERIMIENTOS	No. PQRS RESPONDIDOS FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE
I TRIMESTRE	1378	80	5.81%
II TRIMESTRE	1238	130	10.5%
TOTAL	2616	210	8.10%

FUENTE: Oficina de de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Informe I y II trimestre

Gráfico No. 2 - PQRSD sin respuesta Oportuna para el I y II Semestre de 2019 extractado del Informe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Centro oriente E.S.E.



Por lo anteriormente denotado y evidenciado por la oficina de Control Interno, tanto en los seguimientos mensuales como en el Informe de Auditoría al componente Servicio al Ciudadano, Gestión Social y Familiar del 21 de mayo de 2019 y los informes expedidos por la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano, es necesario continuar y fortalecer las labores de monitoreo a los términos de respuesta, con el fin de minimizar el riesgo de “Inoportunidad de respuesta a PQRs” establecido en el mapa de riesgos institucional.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno ha sido insistente en señalar que las respuestas y los soportes asociados a estas respuestas deben ser incorporados al ORFEO, de manera que al consultar dicho aplicativo se evidencie la gestión realizada por la Entidad a la petición, lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 380 de 2017¹, que adoptó el aplicativo ORFEO, como herramienta de apoyo a la implementación del sistema de información de gestión documental y archivo, para todos los procesos de la entidad, indicando en su artículo octavo, que todo el flujo documental de comunicaciones oficiales deben realizarse a través de la herramienta ORFEO, indicando igualmente que es responsabilidad de los subgerentes, jefes de oficina asesoras, directores, supervisores de contrato y jefes de área “garantizar las respuestas oportunas dentro de los términos de ley a las diferentes solicitudes y garantizar la entrega de evidencias y soportes a la ventanilla única de correspondencia (ORFEO)”, con el fin de asegurar la trazabilidad de los trámites realizados y garantizar a través del tiempo su consulta.

¹ Por la cual se crea la Ventanilla Única de Correspondencia y se adopta el aplicativo ORFEO, como herramienta para la implementación del Sistema de Información y Gestión Documental de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

En el mismo sentido y que tiene que ver con la notificación de respuesta al peticionario, esta oficina se ha pronunciado para los casos en que no se puede notificar al usuario por dirección errada o de difícil acceso, se recurra a otra figura, con el fin de cerrar el ciclo de respuesta, el cual debe terminar con la notificación personal o por aviso (EDICTO).

Como aspecto importante, se denota que la Entidad mediante Resolución 335 de 2017² creo la figura de Defensor del Ciudadano, cuyo objetivo es “Velar porque los ciudadanos, ciudadanas y/o cualquier persona obtengan una respuesta oportuna a sus requerimientos, quejas, reclamos, a través de la creación de mecanismos de participación en el diseño y la prestación de los servicios al ciudadano”.

Sobre el particular es importante anotar que de la verificación en la página web de Entidad, se podría generar confusión en el ciudadano, toda vez que el mencionado acto administrativo, designa a un funcionario que se retiró de la Entidad, y en su reemplazo se designó al Doctor LUIS FERNANDO PINEDA AVILA, Subgerente de Servicios de Salud, sin embargo en las comunicaciones, se indica al ciudadano que en el evento de requerir aclaraciones, se acerque a la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y no a la oficina del funcionario designado como m “Defensor del Ciudadano”.

Es importante indicar que debido a la importancia de esta figura, la Oficina de Control Interno ha recomendado en sus diferentes informes de seguimiento que dicho defensor sea plenamente identificado en las respuestas, divulgando el mecanismo (telefónico y/o virtual) mediante el cual dicho defensor puede ser contactado en el evento que un requerimiento no sea resuelto de manera oportuna o en caso que el ciudadano se sienta insatisfecho con la respuesta que le ha sido entregada, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el Numeral 5³ del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011⁴, así como en la Resolución 335 de 2017⁵.

RECOMENDACIONES GENERALES

De acuerdo con las estadísticas verificadas por la oficina de Control Interno y el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSD, y al seguimiento y control adelantando por la Oficina de Participación Comunitaria y Atención al Ciudadano, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano.

2

<http://subredcentrooriente.gov.co/sites/default/files/Resoluci%C3%B3n%20335%20de%202017%20%28Defensor%20del%20Ciudadano%29.pdf>

3

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente

⁴ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁵ Por la cual se adopta y reglamenta la figura del defensor(a) del ciudadano(a) de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E

- Realizar capacitaciones en sitio con las dependencias que presentan inconvenientes en la atención oportuna de las PQRSD frente a sus generalidades, términos y sus implicaciones legales
- Tener en cuenta las alarmas enviadas por el por Sistema de Gestión Documental ORFEO con el fin de no dejar vencer los términos y fortalecer los controles de monitoreo.
- Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQRSD reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.
- Identificar plenamente, en las respuestas el Defensor del Ciudadano, indicando su correo electrónico y hacer seguimiento al cumplimiento de sus funciones establecidas en la ley.
- Adelantar mesas de trabajo con el proceso de gestión documental – administrador del Orfeo y la Oficina de Sistemas de Información y TICS, en aras de fortalecer la asignación de la TRD, como herramienta de apoyo para el seguimiento en la atención oportuna de las PQRSD.
- Tener en cuenta lo establecido en la Circular 007 de 2019 emanada de la Veeduría Distrital, en la cual el señor Veedor emitió una alerta preventiva relacionada con la *“INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y/O CORRESPONDENCIA DE LAS ENTIDADES Y EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS SOLUCIONES “BOGOTÁ TE ESCUCHA”*
- Realizar una mayor supervisión a las funciones del personal de planta y contratistas, con el fin de garantizar el cumplimiento cabal de sus obligaciones, en las cuales se establecen dar respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición.

CONCLUSIONES

- La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. cuenta con canales de comunicación apropiados para la recepción de PQRSD, y cuenta con un sistema de registro robusto y adecuado en donde se puede realizar la trazabilidad de las mismas (ORFEO).
- Es un proceso que se encuentra documentado y que las actividades están sujetas a optimizar las actividades y los recursos, fortaleciendo los puntos de control que permita la mejora continua de la entidad.
- Se observan debilidades en cuanto al cumplimiento del indicador de tiempos de respuesta, presentando un nivel de riesgo alto en el primer semestre de 2019, lo cual debe generar una actualización de los controles establecidos al riesgo *“Inoportunidad de respuesta a PQRS”* del Mapa de Riesgos Institucional.

FIRMAS

ORIGINAL FIRMADO
JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA
Jefe Oficina – Oficina de Control Interno
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro
Oriente E.S.E.

ORIGINAL FIRMADO
JUAN CARLOS MANTILLA ALARCON
Profesional Especializado – Oficina de
Control Interno
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro
Oriente E.S.E.

ANEXOS