

# OFICINA DE CONTROL INTERNO

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019

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

FECHA  
05-FEBRERO-2020



## 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 julio al 31 de diciembre de 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 segundo semestre de 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 julio hasta diciembre de la vigencia 2019, de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSD, recibidas en el segundo 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, correspondiente al mes de diciembre de 2019

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA		PASOS	
	TAMAÑO UNIVERSO	550	1
	MARGEN DE ERROR	10%	2
	NIVEL DE CONFIANZA	90%	3
	TAMAÑO DE LA MUESTRA	60	

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

1. DIGITE EL TAMAÑO DEL UNIVERSO.      2. ESCOJA EL MARGEN DE ERROR DE LA MUESTRA  
3. ESCOJA EL NIVEL DE CONFIANZA

( MARGEN DE ERROR) + ( NIVEL DE CONFIANZA) = 100%

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 segundo 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 4 del 16 de octubre de 2019, identificó “los lineamientos a seguir para la gestión oportuna y efectiva de 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, dando cumplimiento a la normatividad vigente”<sup>1</sup>.

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.

Sobre el particular es importante indicar que 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](http://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](mailto:atencionusuario@subredcentrooriente.gov.co),
- ✓ Redes sociales institucionales.

Durante el segundo semestre de 2019 fueron radicados por los canales institucionales antes mencionados, un total de 3782 PQRSD en la Subred Centro Oriente E.S.E. de las cuales la Oficina de Control Interno verificó 367, así:

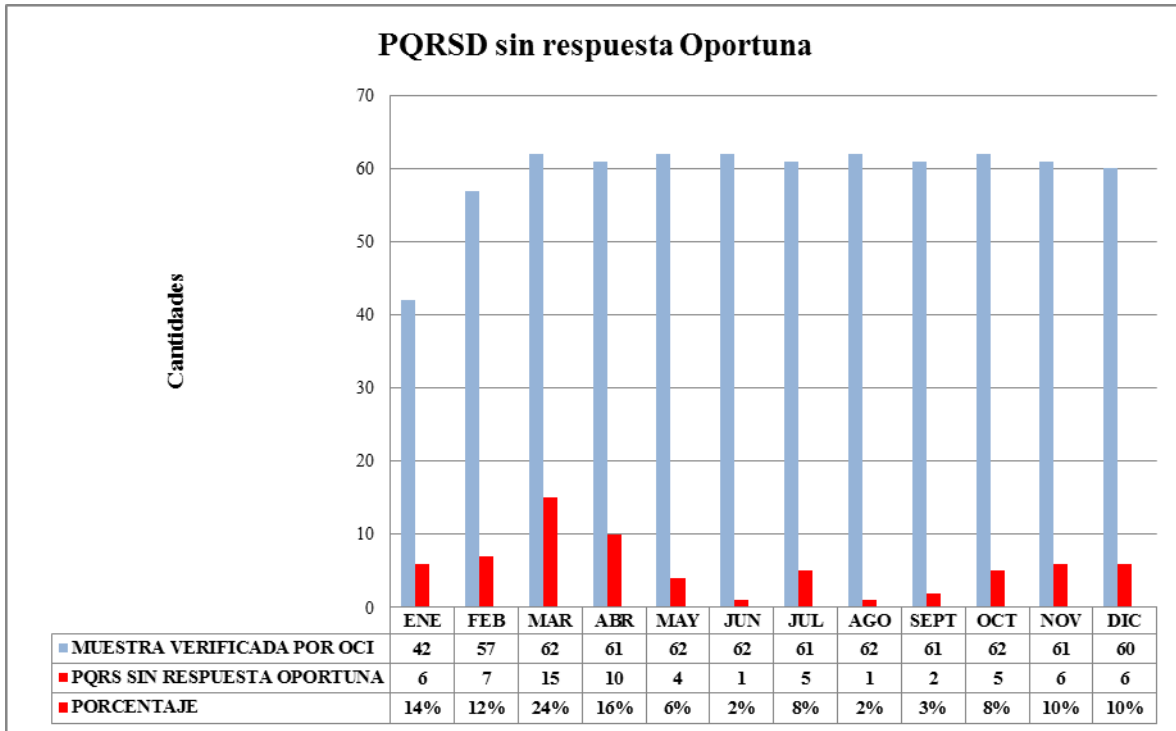
MES	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
No. PQRSD RADICADAS	652	679	643	688	570	550	3782
MUESTRA VERIFICADA POR OCI	61	62	61	62	61	60	367
PQRS SIN RESPUESTA OPORTUNA	5	1	2	5	6	6	25
PORCENTAJE	8%	2%	3%	8%	10%	10%	7% <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Objetivo Procedimiento MI-SP-PC-01 “PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS”

<sup>2</sup> Calculo realizado sobre el total de PQRS sin respuesta oportuna, sobre la muestra verificada por el equipo auditor

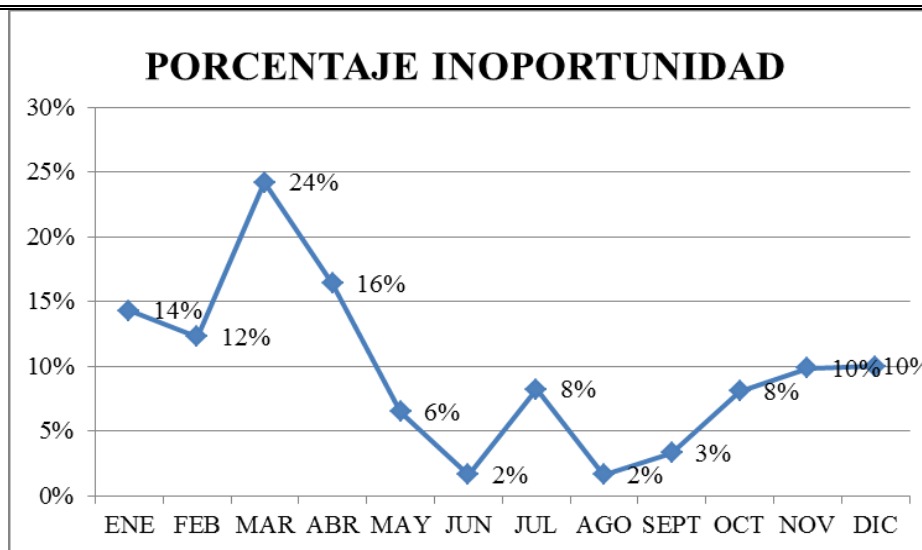
De las 367 peticiones verificadas por la Oficina de Control Interno, se encontró que el 7% de la muestra, no fue contestada oportunamente, lo anterior evidencia una mejora porcentual respecto del primer semestre de la vigencia, donde el resultado obtenido fue del **12.43%**, los resultados mes a mes, se presentan a continuación:

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



Grafica 2. Porcentaje de Inoportunidad<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Resultados obtenidos de las muestras de auditoría de la OCI



La grafica número 1 permite evidenciar los resultados de la vigencia 2019, destacando que en el segundo semestre del año, se presentan mejorías especialmente en los meses de julio, agosto y septiembre; la gráfica número 2 evidencia los picos altos en el primer trimestre de la vigencia y finalmente una tendencia al alza a partir del mes de septiembre de 2019.

De acuerdo con los informes del I, II, III y IV 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, sobre lo cual es necesario aclarar que dicha dependencia realiza la medición de la oportunidad en base a los registros del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, el resultado anual es el siguiente:

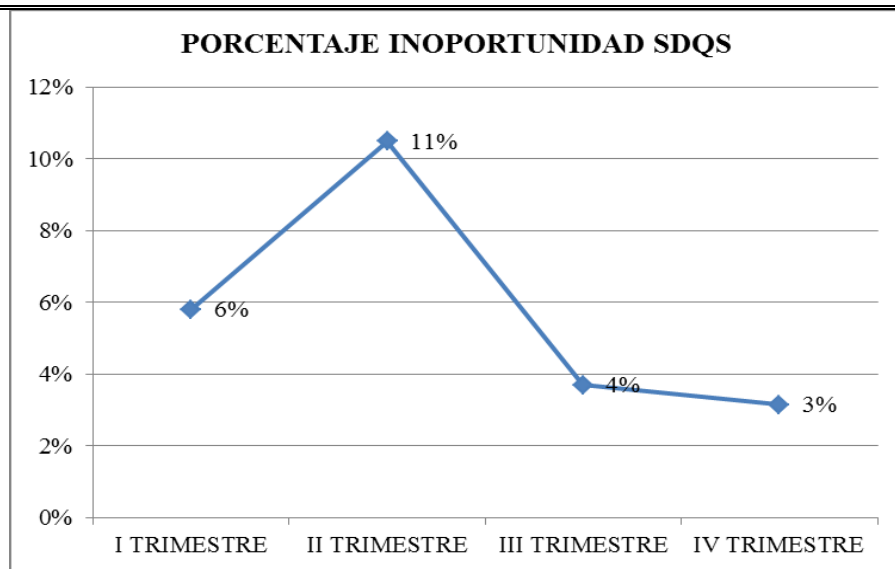
PERIODO	No. DE REQUERIMIENTOS	No. PQRSD RESPONDIDOS FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE
I TRIMESTRE	1378	80	6%
II TRIMESTRE	1238	130	11%
III TRIMESTRE	2054	76	4%
IV TRIMESTRE	1906	60	3%
TOTAL	6576	346	5%* <sup>4</sup>

FUENTE: Oficina de de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano – Informes trimestrales 2019

**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.**

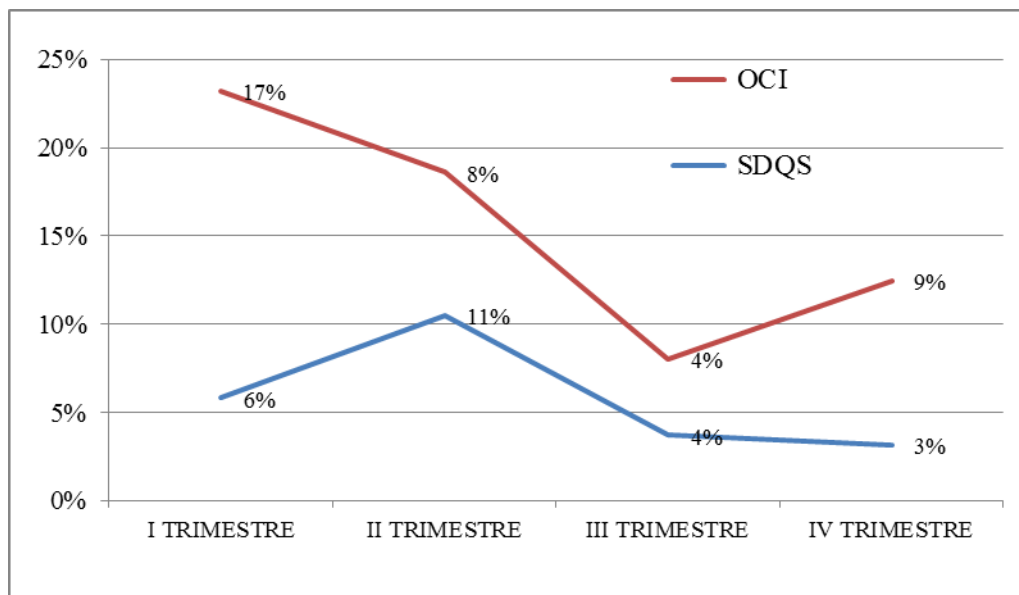
<sup>4</sup> Calculo realizado sobre la sumatoria de PQRSD respondidos fuera de términos en la vigencia 2019, y el total de requerimientos que ingresaron.





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.

Al realizar comparación entre los datos presentados por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano respecto de la oportunidad de las respuestas, y los resultados obtenidos por la Oficina de Control Interno producto de muestras de auditoría, se presenta la siguiente gráfica:



De lo anterior, se expone que las diferencias obedecen entre otras a las formas de medición que

realizan las distintas dependencias, indicando que la Oficina de Control Interno realiza los cálculos en los términos de la Resolución Interna 380 de 2017, la cual indica:

“ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Corresponde a los Jefes de Oficinas Asesoras, Subgerentes y Directores, conocer cada uno de los documentos que se reciben y producen desde sus procesos, al igual que vigilar por su correcta y oportuna gestión. Salvo norma legal especial, las peticiones se resolverán en los siguientes términos:

....

Las peticiones en interés general o particular, deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

...

PARAGRAFO UNO: Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia. Es pertinente aclarar que los plazos definidos en el artículo anterior, **incluyen el recibido por el usuario, ente de control o demás entidades.**” La negrita es nuestra.

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 2017<sup>5</sup>, 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.

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 2017<sup>6</sup> creó 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 se evidenció que se atendió la recomendación de la Oficina de Control Interno realizada en el seguimiento del primer semestre de 2019, incluyendo en la plantilla de respuesta lo siguiente “Por otro lado, la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro

<sup>5</sup> 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

<sup>6</sup>

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

Oriente E.S.E., cuenta con la gestión del Defensor del Ciudadano Luis Fernando Pineda subgerente de servicios de salud quien se encarga de velar por los derechos de los ciudadanos. Así mismo, en caso de alguna inquietud, se puede comunicar a través del correo electrónico [subserviciosalud@subredcentrooriente.gov.co](mailto:subserviciosalud@subredcentrooriente.gov.co), ó puede acercarse a la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en donde tendremos el gusto de atenderle.”

## 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.

- 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.
- 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 la vigencia 2019, lo cual debe generar una actualización de los controles establecidos al riesgo “Inoportunidad de respuesta a PQRS” del Mapa de Riesgos Institucional. }

Para la realización del presente ejercicio, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente aceptadas; teniendo en cuenta la información analizada y/o remitida por el proceso y que se encuentra en el aplicativo de gestión documental, sobre el particular es necesario exponer que este ejercicio se realiza sobre una muestra, y que la misma pudo no haber cubierto la verificación del total de los controles establecidos, así como la efectividad de los mismos

#### **FIRMAS**

ORIGINAL FIRMADO

**JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA**

**Jefe Oficina – Oficina de Control Interno**

Subred Integrada de Servicios de Salud Centro

Oriente E.S.E.

#### **ANEXOS**