INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACION DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME DE SEGUIMIENTO Nº: 01/2019
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA SEGUIMIENTO:25 de Abril del 2019
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP

El Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Se busca mejorar los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la Comunidad y la Administración se han implementado estrategias en el proceso de interacción ciudadana como el portal de internet en el menú P.Q.R, los usuarios de los servicios pueden presentar sus solicitudes y obtener respuesta oportuna a sus requerimientos. El nuevo sitio web de la ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, están acorde con los lineamientos de la Estrategia Gobierno Digital y las necesidades de los usuarios. Además de la instauración de la Ventanilla única.

1. La oficina de control interno de la ESE HLP, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

2. La entidad debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página WEB institucional u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

ALCANCE

Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e inclusive las felicitaciones), correspondientes al primer (1) TRIMESTRE de la vigencia 2019 meses de enero, febrero y marzo, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento dado mediante las respuestas a los usuarios y/o ciudadanos, e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones de mejora, en el momento que se requieran, buscando siempre que las peticiones particulares o generales (P.Q.R.S), tengan una respuesta coherente y dentro de los términos señalados en la ley para los interesados. Siendo responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, Santander.

OBJETIVO GENERAL

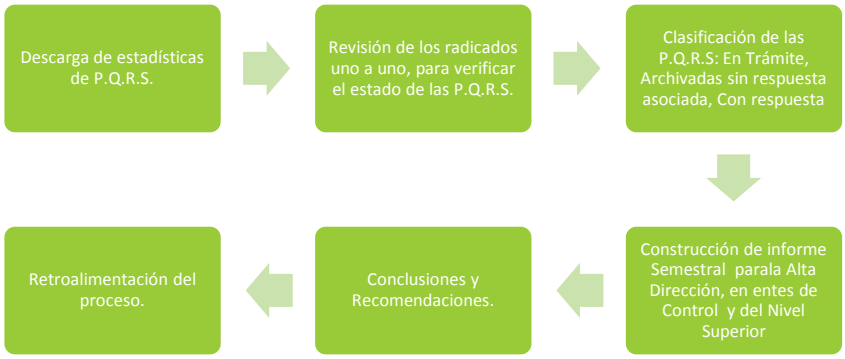
- Presentar las estadísticas de las P.Q.R.S, que ingresaron en el primer (1) TRIMESTRE del año 2019 meses de enero, febrero y marzo, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las P.Q.R.S, de todas las áreas de la ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA.
- Realizar un análisis general de la gestión de P.Q.R.S, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se han llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las P.Q.R.S y dar oportuna respuesta al ciudadano que la solicito.

METODOLOGÍA

En la función de vigilar la oportuna atención de las P.Q.R.S, que se da a los ciudadanos en general, acorde con las normas legales vigentes, la oficina de Control Interno, a través del responsable, presenta el informe mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales son valoraciones cuantitativas y cualitativas arrojadas por el Excel que maneja la oficina de SIAU de la ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, y cuenta con el siguiente procedimiento:



CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 y 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.

- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

De la anterior normatividad podemos concluir que se imparte las siguientes instrucciones en materia del seguimiento de la P.Q.R.S; Así: La oficina de control interno, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, debe incluir en su ejercicio de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento"

Adicionalmente establece que la entidad debe disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: "El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento". Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, Santander.

- Decreto 1166 de julio 19 de 2016.
- Ley 1437 de 2011, Modificado en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

GLOSARIO DE TERMINOS

Con el fin de poder entender mejor cada término que se utiliza, se brinda el siguiente glosario de los conceptos más utilizados y comunes en el presente informe:

QUEJA: Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECLAMO: Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

MANIFESTACION: Cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

PETICION DE INFORMACIÓN: Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer cómo han actuado en un caso concreto. - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder. - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.

CONSULTA: Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

DERECHO DE PETICION: El derecho de petición está consagrado en el Art.23 de la Constitución Política de Colombia del 91, como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. Regulada por la Ley 1437 del 2011 en sus artículos 13 y siguientes.

CARACTERISTICAS DE LA RESPUESTA DADA

La resolución a una petición debe ser:

Adecuada a la solicitud planteada.
Efectiva para la definición del caso respectivo.
Oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la ley.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los ocho (08) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la respuesta de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos por la Ley 1437/11, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ESTADISTICAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2019

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES				
QUEJAS	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**TOTAL**
16	**2**	**5**	**23**	**46**

ANALISIS DE LA INFORMACION

La información arrojada, corresponde a la información proveída por el sistema de información que opera en la oficina del SIAU de la ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA Santander, durante el período ENERO, FEBRERO Y MARZO de 2019, La entidad conto con el Buzón de sugerencias, el correo electrónico, la página web, a la cual pudieron acudir los diferentes usuarios y todos los funcionarios para presentar las solicitudes formales.

Se evidencia que en el sistema se recepcionaron un total de comunicaciones, 46 PQRSF a través del Buzón, 0 a través de la página WEB de la entidad hospitalaria.

A la fecha del seguimiento se habían dado oportuna respuesta al total de las comunicaciones recepcionadas por el Hospital quedando pendiente solo las que se recibieron en la última semana de marzo de 2019, las cuales se pudo evidenciar que se les dio respuesta en la primera semana de abril de 2019.

DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

En esta ocasión no se presentó ninguna dificultad y se pudo resolver la falencia evidenciada en el anterior periodo, la cual consistía en no contar con una herramienta que nos reflejara la realidad de las P.Q.R.S, en el momento de generar la Estadística.

CONCLUSIONES

- El número total de PQRS pendientes por resolver no es significativo, ya que aún se está dentro del término.

- El número total de PQR pendientes por resolver es un dato confiable en un cien por ciento por cuanto las unidades funcionales radican la correspondencia de respuesta a través de la ventanilla única.

- Al contestar se cita el radicado de ingreso del comunicado.

  - No se cuenta con una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía. Art. 31 del Decreto 1122 de 1999.

  - No se expide y publica una carta de trato digno donde se especifique los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Art. 7 de la Ley 1437 de 2011.

  - Se cuenta con una adecuada instalación para la ventanilla única en la ESE HLP, conforme a lo indicado en los literales C y D, del Art. 9, Decreto 1538 de 2005, Art. 53 de la Ley 361 de 1997 y Art. 9 del Decreto 1538 de 2005.

RECOMENDACIONES

- Adecuar espacios físicos en las instalaciones de la ESE HLP, para la atención cómoda a la población en situación de vulnerabilidad (niños, niñas, adolescentes, discapacitados, adultos mayores y madres gestantes y lactantes), Art. 5 y 7 de la Ley 1437 de 2011.

- Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a la ESE HLP, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.

- Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las P.Q.R.S.

- Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestar al usuario su solicitud se encuentra en trámite.

- Aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios o trámites por parte de la ESE HLP.

- Tener en cuenta las alarmas enviadas por el Sistema de Gestión Documental con el fin de no dejar vencer los términos.

- Para la próxima vigencia se sugiere realizar un análisis horizontal comparativo con el trimestre anterior por cuanto se cuenta con información completa y confiable.

- Sensibilizar o capacitar a los responsables de las respuestas de las P.Q.R.S, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, Además de que de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la

resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante las consecuencias jurídicas del silencio administrativo.

> “Cuando por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas vulneren o amenazan el derecho constitucional de petición, la persona afectada puede ejercer la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su derecho”.

- Presentación de reportes mensuales de P.Q.R.S y su gestión.

- Actualización de bases de datos: Se generaron estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información de la base de datos general.

- Socializar y sensibilizar a la comunidad sobre los diferentes canales de comunicación que tiene dispuesto la Alcaldía para recepcionar las P.Q.R.S.

- Mejorar la tabla de alertas tempranas para contar con información sobre:
  - Tiempo de respuesta oportuna.
  - Tiempo de respuesta luego del tiempo estipulado.
  - Total de P.Q.R contestadas por mes.
  - Descripción tipo documental.
  - Fecha de vencimiento.
  - Días (vencido o por vencer).

Se da en la ciudad de HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, a los quince (15) días del mes de abril de 2019.

Original Firmado
SERGIO MAURICIO RAMIREZ RAMIREZ
Asesor Externo de Control Interno