

2--2024-001526

Bogotá D.C., 17 de Abril de 2024

ANONIMO

ANONIMO

ANONIMO

ANONIMO

Ciudad

Asunto: Respuesta al Radicado No. De aplicativo de Correspondencia No de PQRSD 2024-800 22-04-2024

Cordial saludo, señor (a):

En respuesta a su comunicación de PQRSD 2024-800 del día (22-04-2024), me permito informarle que:

1. Teletrabajo.

La Ley 1221 de 2008, tiene por objeto promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC).

Se define el teletrabajo como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de las actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

El artículo 2, establece que el teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas:

"(...)

Autónomos son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

Móviles son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

Suplementarios, son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

"(...)"

El Decreto 884 de 2012, reglamentario de la Ley 1221 de 2008, establece las condiciones laborales especiales que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, que se desarrolle en el sector público y privado en relación de dependencia.

Mediante el Decreto 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" se compilaron, entre otras, las normas del Decreto 882 de 2012, el cual reglamentó la Ley 1221 de 2008 con el objeto de establecer las condiciones laborales especiales del teletrabajo que regirán las relaciones



entre empleadores y teletrabajadores y que se desarrollen en el sector público y privado, como también lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.5.2 en el cual se menciona el teletrabajo como una forma de organización laboral.

Con la Resolución interna No. 016 de 2021, se conformó el equipo líder de teletrabajo del Instituto Nacional de Salud y se adoptaron otras disposiciones, los miembros del Equipo Líder de Teletrabajo de implementación y Seguimiento del Teletrabajo discutieron y aprobaron las modificaciones a las Resoluciones Nos. 1007 de 2021 y 0676 de 2022, con el fin de actualizarlas de acuerdo con las necesidades del Instituto.

Se presentó el informe de evaluación del proyecto piloto por parte de Grupo de Gestión de Talento Humano (SSGT), grupo de gestión administrativa y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al Equipo Líder de Teletrabajo, quien dio por recibido dicho informe.

Mediante la Resolución 0214 del 28 de febrero de 2023, se reglamentó el teletrabajo para los servidores públicos del Instituto Nacional de Salud y se regularon las condiciones especiales bajo las cuales se implementaría esta modalidad de trabajo suplementaria.

De conformidad con lo estipulado en la resolución en mención, los servidores públicos suscribirán un acuerdo de voluntariedad de teletrabajo el cual contiene la aceptación por parte del funcionario a participar y las obligaciones específicas a desarrollar, del cual se procede a expedir el correspondiente acto administrativo de habilitación de teletrabajo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008, el Decreto 884 de 2012 y el Decreto 1227 de 2022.

Una vez suscrita la presente Resolución, los servidores a los que le pertenecen las fichas relacionadas, deberán presentar y radicar en el Grupo de Gestión de Talento Humano, el acuerdo de teletrabajo en comento determinándose un modelo híbrido de trabajo, junto con el cronograma de actividades FOR-DOI .0000-001, debidamente suscrito y aprobado por su jefe inmediato cumpliéndose los requisitos preceptuados en la Resolución 0214 del 28 de febrero de 2023.

El Equipo Líder de Teletrabajo emitió concepto favorable para la adopción del teletrabajo en el Instituto Nacional de Salud, en la modalidad suplementaria a la funcionaria July Katherine Pérez Duran, con el cargo de operario calificado código 4169 grado 13 participo en el proyecto de la prueba piloto realizado durante la pandemia, la cual fue aprobada para la modalidad de teletrabajo, hasta los inicios del año 2023.

En el año 2023 se realizó un nuevo estudio de las fichas tele trabajables, en el cual se realizaron reuniones con el comité de teletrabajo y se evaluó la viabilidad de 2 días de teletrabajo, y se aprobó por medio de la resolución 1159 de 2023 del 30 de octubre de 2023 y resolvió habilitar el teletrabajo en la modalidad de teletrabajo suplementaria, a través de modelo híbrido de trabajo, es decir, prestará sus servicios de dos (2) a tres (3) días hábiles a la semana en su casa y el resto de los días de la semana de manera presencial en las instalaciones del Instituto, de conformidad con el acuerdo de teletrabajo suscrito el 7 de noviembre de 2023, por parte de la Secretaria General y la trabajadora.

De igual manera es importante resaltarle que la Dirección de Redes en Salud Publica cuenta con nueve (9) funcionarios en la modalidad de teletrabajo.

2. Permisos

Referente al punto de los permisos de la funcionaria se encuentran debidamente soportados y con su respectiva radicación en el grupo de gestión humana, como lo son citas médicas, día de la mujer jurado de votación, siendo estos mismos a los que tiene derecho cualquier funcionario público de la entidad que realice los

trámites correspondientes.

3. Tramite de PQRS

La funcionaria desempeña el rol de Referente de PQRS, el cual consiste en la asignación y seguimiento de las solicitudes de la dirección de Redes, las cuales son repartidas dentro de los dos primeros días al responsable de cada área, para la respectiva emisión de la respuesta, el cargue de las evidencias al aplicativo de PQRS para lograr un cierre efectivo y evitar incumplimientos por parte del grupo.

De igual manera la Oficina de Control Interno (OCI) realiza un informe trimestral denominado seguimiento a la oportunidad PQRS.

Para el año 2023 las conclusiones de dicho informe fue realizar un plan de mejora al grupo de donación y trasplantes y dando los siguientes datos:

DEPENDENCIA NO OPORTUNAS POR TRIMESTRE	1	2	3	4
DIRECCION DE REDES	23	11	9	15
TOTAL PQRS	199	157	154	101

Para el año 2024 primer trimestre la conclusión es que no se ve la necesidad de solicitar la implementación de acciones de mejora a los procesos que tuvieron incumplimiento, por cuanto ninguna dependencia superó el porcentaje definido del 5%.

De igual manera resaltaron el esfuerzo realizado por las dependencias del INS quienes demostraron su compromiso en la emisión de respuestas en los términos legales establecidos, disminuyendo así el porcentaje de la inoportunidad en un 3.8% con respecto al año anterior emitiendo el siguiente dato:

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRS ATENDIDAS / CERRADAS	CANTIDAD PQRS NO OPORTUNAS	PORCENTAJE DE NO OPORTUNIDAD (%)
Dirección de Redes en Salud Pública	177	6	3%

4. Tramites de disciplinario

La funcionaria no da respuesta a las solicitudes, solo las gestiona y asigna a los profesionales de cada área de la DRSP con el objetivo que cada persona técnica en el asunto sea la que conteste de fondo al peticionario, por lo tanto, sería impropio poder adelantar algún tipo de disciplinario de conformidad como lo dispone el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, los artículos 38 y 39 de la ley 1952 de 2009.

Gracias por comunicarse con nosotros, esta solicitud será tomada como contribución a la mejora continua de la entidad.



WALTER ALFONSO FLOREZ FLOREZ (E)

Director Técnico (E)

Elaboró: JAIRO DAVID ESPINOSA DIAZ

