


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 <p>GOBERNACIÓN Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03	COMUNICACION INTERNA	Página 01 de 01

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, EN
CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011, ESTATUTO
ANTICORRUPCIÓN**

PERIODO: PRIMER SEMESTRE DE 2015



ANA EDILIA CARRERO ACEVEDO
Asesora de Control Interno
Responsable de la evaluación

Agosto 11 de 2015

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>GOBIERNO Norte de Santander INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 01 de 01</p>

CONTENIDO

1. **OBJETIVO**
2. **ALCANCE**
3. **MARCO NORMATIVO**
4. **EVALUACIÓN**
 - 4.1 *Aplicación de Estándares para la atención al Ciudadano*
 - 4.2 *Aplicación de Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos*
 - 4.3 *Análisis estadístico de las PQR radicadas en la entidad*
5. **CONCLUSIONES**
6. **RECOMENDACIONES**

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>GOBERNACIÓN Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 01 de 01</p>

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, que establece: *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.*

En ese sentido, a continuación se presenta el informe de seguimiento y evaluación al proceso de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQR, y al cumplimiento de los Estándares establecidos para la Atención al Ciudadano, correspondiente al primer semestre de 2015.

2. ALCANCE

La verificación se efectuó a las bases de datos que se maneja en el Servicio de Atención a la Comunidad. El periodo revisado corresponde al primer semestre de 2015.

3. MARCO NORMATIVO

Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCION
Decreto Número 2641 de diciembre de 2012.

Documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.



Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Resolución 004279 de 4 de octubre de 2010, por la cual se modifica y actualiza en el Instituto Departamental de Salud el reglamento interno de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.

4. EVALUACIÓN



4.1 Aplicación de Estándares para la Atención al Ciudadano

A continuación se presenta un análisis de la aplicación de los Estándares establecidos en el Documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el DNP, conforme al Decreto 2641 de 2012 que reglamenta los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 <p>GOBERNACIÓN Instituto Departamental de Salud</p>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03	COMUNICACION INTERNA	Página 01 de 01

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL

No.	Estándar	Aplicación SI/NO	Evidencias y observaciones
1	Se encuentra definido y difundido el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	NO	<p>El Portafolio de Servicios es la presentación que le damos a la entidad, es un documento en el cual se contempla la información básica y precisa de la empresa o entidad.</p> <p>En ese sentido, es de señalar que aunque no se cuenta con un documento que se denomine Portafolio de Servicios, si se publica en la página web en diferentes link, la misión, visión, trámites y servicios, entre otros.</p> <p>De igual manera, la Coordinación del Servicio de Atención a la Comunidad – SAC elaboró un video dirigido a los usuarios que visitan la oficina SAC, el cual contiene misión, visión, principios, conceptos de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derecho de Petición, y el trámite para presentarlos, entre otra información.</p> <p>Sería importante que se consolide un portafolio para presentar a los ciudadanos en lenguaje breve, conciso y sencillo, que facilite su entendimiento.</p>
2	Se cuenta con procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	SI	<p>En el IDS se encuentran identificados 15 trámites, los cuales cuentan con sus procedimientos internos.</p>
3	Se cuenta con procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Si	<p>Se cuenta con el procedimiento de Recepción, trámite y Seguimiento, Peticiones, Quejas, reclamos y/o sugerencias en el servicio de atención a la comunidad, con fecha de elaboración y aprobación del 23 de julio de 2010.</p> <p>Así mismo, se cuenta con un reglamento interno de las PQR y Derechos de Petición del año 2010 (Res.4279 de 2010), la cual requiere que a la mayor brevedad se haga la actualización correspondiente, dada la nueva normatividad.</p> <p>En ese sentido, es de señalar que la Ley 1755 de junio 30 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, en su Artículo 22 establece:</p> <p>“Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”.</p>

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 <small>GOBIERNO DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER</small> GOBERNACIÓN <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03	COMUNICACION INTERNA	Página 01 de 01



No.	Estándar	Aplicación SI/NO	Evidencias y observaciones
			<p>En cumplimiento a esta norma, la Dirección emitió el 8 de julio de 2015 la Circular número 147 de 2015, donde emite pautas para el trámite de peticiones respetuosas asignadas o recibidas directamente por cada servidor.</p> <p>No obstante, el IDS debe reglamentar y ajustar los procedimientos internos como se dijo anteriormente, para garantizar la oportuna atención de las PQRS y Denuncias.</p>
4	Se ha medido la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. Qué resultados se han obtenido.	NO	<p>Actualmente se está aplicado la encuesta de satisfacción al usuario, a los usuarios que se han presentado en el área del SAC.</p> <p>Aún no se ha hecho corte, para lo cual una vez se termine se presentará el informe.</p> <p>La auditoría verificó el formato de Encuesta de Satisfacción al Usuario, observando que es una encuesta corta de fácil diligenciamiento, se sugiere que se incluya la opción de DENUNCIA.</p>
5	Se han identificado necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	SI (parcialmente)	Se encuentran identificados los requerimientos más comunes de los ciudadanos que se presentan en la oficina de SAC, sin embargo el ejercicio no se ha efectuado en las demás áreas donde se atienden usuarios.
6	Se ha colocado a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos 	SI	Esta información se encuentra publicada en la página web de la entidad www.ids.gov.co y en las carteleras de la oficina SAC.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>GOBERNACIÓN Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 01 de 01</p>

No.	Estándar	Aplicación SI/NO	Evidencias y observaciones
	<p>puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horarios y puntos de atención. - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. 		
7	<p>Se han establecido procedimientos, diseñado espacios físicos y facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.</p>	SI	<p>El Instituto Departamental de Salud (IDS) cuenta con una oficina de Atención a la Comunidad denominada SAC, ubicada en el primer piso del Edificio Lotería de Cúcuta, encontrándose dotada de Recurso Humano, equipos de cómputo, bases de datos de registro de PQRS y Denuncias, sillas, aire acondicionado, donde se presta la atención adecuada a sus usuarios con atención prioritaria a las personas en situación de discapacidad.</p>



B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

	Estándar	Si/NO	Evidencias
8	<p>Se desarrollan programas de capacitación y sensibilización</p>	No	<p>En la presente vigencia no se han desarrollado capacitaciones y sensibilización en el tema de Servicio al Ciudadano dirigido a los servidores de la entidad.</p>
9	<p>Se generan incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano</p>	No	

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 <small>GOBERNACIÓN Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03	COMUNICACION INTERNA	Página 01 de 01



C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:

	Estándar	SI/NO	Evidencias
10	Se han establecido canales de atención que permiten la participación ciudadana.	Si	Se cuenta con un espacio físico ubicado en el primer piso denominado Oficina SAC, encontrándose dotada de Recurso Humano, equipos de cómputo, bases de datos de registro y seguimiento de PQRS y Denuncias, sillas, aire acondicionado, donde se presta la atención adecuada a sus usuarios Buzón de PQRS en la web y Buzón de sugerencias ubicado en el tercer piso y primer piso Teléfono: 5754790 ext. 120 Celular: 3138004575 Correo: sacids2010@gmail.com sac@ids.gov.co
11	Se implementaron protocolos de atención al ciudadano	NO	Según los expertos, un Manual de Protocolo es una herramienta de trabajo que protocoliza las actuaciones de los servidores públicos y oficiales en determinadas situaciones en que la calidad percibida por el usuario puede ser cuestionada: bien por el contexto en el que suceden, (estrés, demoras, masificación...), bien por el tema de que se trata (decir no a una petición imposible), o bien por la actitud del propio ciudadano, (ansiedad, miedo, agresividad...).
			En ese sentido, es de informar que en el IDS aunque se ha verificado que la atención al ciudadano es adecuada, no se han implementado protocolos de atención, como por ejemplo: - Protocolo de atención presencial. - Protocolo de atención telefónica. - Protocolo de atención virtual. -Protocolo de atención prioritaria o preferencial .
12	Se implementó un sistema de turnos que permite la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos	SI	Se atiende por orden de llegada, con preferencia a los usuarios en condición de discapacidad y adulto mayor.
13	Los espacios físicos se han adecuado de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización.	Si	El espacio en el SAC es adecuado. No obstante en las demás áreas se carece de señalización y espacio físico adecuado.
14	Se encuentran Integrados los canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	Si	Existe claridad en la responsabilidad de la emisión de información y trámites; lo que facilita la atención oportuna.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>GOBIERNO Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 01 de 01</p>

4.2 APLICACIÓN DE ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS



No.	Estándar	SI/NO	EVIDENCIA
	GESTIÓN		
1	La entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.	Si.	Se cuenta con el buzón de PQRSD, el cual se atiende permanentemente.
2	Se han diseñado formatos electrónicos que facilitan la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos	Si.	Se cuenta con el formato electrónico que facilita la presentación de PQRSD.
3	Se cuenta con un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Si	Se diseñó una matriz que permite el registro ordenado y completo de la información que se requiere, el cual en el momento de la verificación por parte de la auditoría interna se informó que se encuentra en actualización, en razón a que es un formato Excel recién diseñado, por lo tanto no se pudo evidenciar la totalidad de los registros.
4	Se informa a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.	Si	Se ha informado a través de reuniones y capacitaciones que efectúan los funcionarios del SAC. Se sugiere establecer otros mecanismos de difusión, como comunicados periodísticos dirigidos a la ciudadanía y programas de radio donde el IDS tiene acceso para difundir sus programas.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>GOBERNACIÓN Norte de Santander Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 01 de 01</p>

No.	Estándar	SI/NO	EVIDENCIA
5	<p>Se cumple con el siguiente Estándar:</p> <p>Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</p>	Si	<p>Las quejas se resuelven dentro de los términos establecidos, sin embargo se presenta dificultad con algunas EPS o IPS que no dan respuesta oportuna.</p> <p>En estos casos la Coordinación del SAC presenta informes mensuales sobre estos casos a la Coordinación del Grupo de Atención en Salud, quienes hacen el llamado de atención correspondiente.</p>
	SEGUIMIENTO		
6	<p>Se efectúa seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.</p>	Si	<p>Se hace seguimiento a los requerimientos que han sido radicados y son de conocimiento en el SAC. Sin embargo, se han detectado comunicaciones que no son objeto de seguimiento, por lo cual se requiere la implementación de una herramienta automatizada que facilite el registro y seguimiento, en razón al gran cúmulo de comunicaciones recibidas en la entidad.</p>
7	<p>Se tienen creados mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.</p>	Parcial	<p>El mecanismo es manual por falta de recursos económicos para adquirir un software que facilite el registro y seguimiento, en razón al gran cúmulo de comunicaciones recibidas en la entidad.</p>

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>GOBERNACIÓN Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 01 de 01</p>

No.	Estándar	SI/NO	EVIDENCIA
8	Se dispone de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.	NO	Se le informa al peticionario el trámite dado, por oficio, correo electrónico o teléfono.
9	Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.	SI	Se elaboran trimestralmente informes y se publican en la página web.
CONTROL			
10	Oficina de Control Disciplinario Interno: La entidad tiene organizado una oficina que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos, en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.	SI	Se encuentra establecida la Unidad Disciplinaria, dentro de los procesos de la Oficina Jurídica del IDS donde se surten los procesos disciplinarios.
11	La Oficina de Control Interno: vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.	SI	La Oficina de Control Interno efectúa seguimiento permanente a este proceso y presenta los correspondientes informes semestrales.

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 <small>GOBERNACIÓN</small> Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03	COMUNICACION INTERNA	Página 01 de 01

No.	Estándar	SI/NO	EVIDENCIA
	VEEDURÍAS		
12	Se Lleva un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.	NO	La responsable del SAC informa que hasta la fecha no se ha recibido observaciones por parte de las veedurías. Sin embargo, esta oficina de control interno sugiere que se establezca en los procedimientos, que las reuniones que se efectúen con la comunidad y veedurías por parte de las demás áreas del Instituto, informen al SAC las observaciones presentadas, para direccionar y coordinar el seguimiento correspondiente, conjuntamente con la Oficina de Control Interno y las Coordinaciones de los diferentes grupos y subgrupos.
13	Se evalúan los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías Ciudadanas.		
14	Se facilita y permite a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de la gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.		



4.3 Análisis Estadístico de las PQR radicadas ante la entidad

A continuación se presentan de forma estadística las consultas que efectuaron los ciudadanos ante el Servicio de Atención a la Comunidad – SAC del Instituto Departamental de Salud.

- Durante el primer semestre de 2015 se recibieron 497 requerimientos, a continuación se muestra su distribución mensual.

Número de Requerimientos atendidos de enero a junio de 2015	
Mes	Número de requerimientos
Enero	62
Febrero	82
Marzo	88
Abril	105
Mayo	96
Junio	64
Total	497

- A continuación se presenta la Clasificación por Grupo Etario correspondiente a las Consultas de información, peticiones, quejas y reclamos recibidas según el rango de edad de los usuarios durante el primer semestre de 2015.

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 <small>Norte de Santander</small> GOBERNACIÓN <small>Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03	COMUNICACION INTERNA	Página 01 de 01

Grupo Etario	Número de Usuarios Atendidos	
	I. Trimestre	II. Trimestre
Primera Infancia	13	9
Infancia	12	14
Adolescencia	10	11
Juventud	26	22
Adultez	111	111
Adulto Mayor	59	58
No registra	1	40
TOTAL	232	265



- Clasificación de las Consultas de información, Peticiones, quejas y reclamos recibidas según el género.

Género	I.Trimestre 2015	II.Trimestre 2015
Femenino	124	128
Masculino	108	137
Total	232	265

- Distribución de consultas de información, peticiones, quejas y reclamos teniendo en cuenta el enfoque diferencial.

Población	I.Trimestre	II.Trimestre
Víctimas	0	5
Desmovilizado	0	0
Adulto Mayor	58	66
PCD	1	3
Otros	173	177
Lactante	0	13
Gestante	0	1
Total	232	265

- Número de Consultas de información, Peticiones, quejas y reclamos recibidas según el tipo de afiliación al Sistema General de seguridad Social.

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 <small>GOBERNACIÓN Norte de Santander</small> Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03	COMUNICACION INTERNA	Página 01 de 01



Régimen de afiliación al SGSSS	I.Trimestre	II.Trimestre
Contributivo	109	100
Subsidiado	120	113
No afiliados al SGSSS	3	52
Total	232	265

- Distribución de peticiones, quejas, reclamos, denuncias contra las EAPB del Régimen Contributivo.

Población atendida por EAPB Régimen Contributivo	I.Trimestre	II.Trimestre
Cafesalud	4	3
Cooameva	13	27
Coosalud	1	0
Golden Group	9	1
Nueva EPS	21	18
Salud Total	1	1
SALUDCOOP	29	43
SALUDVIDA	2	0
SANITAS	5	2
Otras fuera del Dpto	11	3
Sanidad Militar	0	2
Sin especificar	13	0
Total	109	100

- Distribución de peticiones, quejas, reclamos, denuncias contra las EAPB del Régimen Subsidiado:

Población atendida por EAPB Régimen Subsidiado	I.Trimestre	II.Trimestre
Cafesalud	14	14
Cooameva	1	1
Caprecom	38	38
Comfaorient	12	9
Comparta	13	13
Coosalud	3	4
Ecopsos	12	11
Famisalud	2	1
IDS	8	0

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 <small>GOBERNACIÓN Instituto Departamental de Salud</small>
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03	COMUNICACION INTERNA	Página 01 de 01

Población atendida por EAPB Régimen Subsidiado	I.Trimestre	II.Trimestre
DUSAKAWI	0	1
Nueva EPs	0	1
SALUDCOOP	1	2
SALUDVIDA	15	11
Otras fuera del Dpto	1	7
Total	120	113

- Distribución total de Consultas de información, Peticiones, quejas, reclamos y orientaciones correspondientes al primer trimestre del 2015.

Clase de Requerimientos efectuados	I.Trimestre 2015	II. Trimestre 2015
Solicitud de orientación	78	112
Peticiones	27	59
Quejas	127	94
Total	232	265

- **DERECHOS DE PETICIÓN**



Durante el primer semestre se recibieron 52 Derechos de Petición, de los cuales fueron respondidos oportunamente 29. Quedando en trámite 3.

32 Derechos de Petición fueron redireccionados a EPS, quienes dieron respuesta a 29, quedando pendientes 3 Derechos de Petición por responder aún vencida la fecha.

20 Derechos de Petición fueron remitidos para trámite a las diferentes dependencias del IDS, los cuales se encuentran en la base de datos sin datos de respuesta.

En ese sentido, la Auditoría Interna revisó cada uno de los trámites dados en cada dependencia encontrando que estos Derechos de Petición son respondidos a los usuarios en los términos de Ley, sin embargo no se informa a la Coordinación del SAC para que sea registrado en la base de datos de control de respuestas.

A continuación se muestra el número de Derechos de Petición tramitados en cada dependencia del IDS, con base en el listado entregado por la Coordinación del SAC.

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD <small>NORTE DE SANTANDER</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	 <small>GOBERNACIÓN</small> Instituto Departamental de Salud
Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03	COMUNICACION INTERNA	Página 01 de 01

Dependencia	Número de Derechos de Petición	Número de Derechos de Petición Respondidos oportunamente
Aseguramiento	1	1
Atención en Salud	1	
Recursos Humanos	3	3
Prestación de Servicios	4	3
Vigilancia y Control	11	xxx

7. CONCLUSIONES

- **EN EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL

De siete (7) Estándares establecidos, se cumple con 5, quedando pendiente por implementar los siguientes:

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad al ciudadano
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS



Este aspecto contiene dos (2) Estándares, los cuales en el primer semestre de 2015 no se han cumplido, a continuación se relacionan:

- Desarrollar programas de capacitación y sensibilización en Servicio de Atención al Ciudadano.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:

Contiene cinco (5) Estándares. De los cuales se cumple con 4. No se ha dado cumplimiento con el siguiente Estándar:

- Implementar protocolos de atención al ciudadano.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>GOBIERNO NACIONAL Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 01 de 01</p>



- **EN EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

La norma establece 14 Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, de los cuales se cumple con 9. Se debe trabajar para fortalecer la atención de las PQRS en los siguientes aspectos:

- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías Ciudadanas.
- Llevar el registro para establecer si se facilita y permite a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de la gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

- **EN LA ATENCION DE LAS PQRS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2015**

En el Área del Servicio de Atención a la Comunidad se efectuó el registro de 497 PQR recibidas, que correspondieron a solicitud de orientación, peticiones y quejas, efectuándose el seguimiento correspondiente.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>GOBIERNO NACIONAL Instituto Departamental de Salud</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 03</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 01 de 01</p>

Respecto a Derechos de Petición es de señalar que de 52 Derechos de Petición, se respondieron 49, quedando pendiente de trámite 3 que corresponden a peticiones redireccionadas a las EPS.

Se presenta debilidad en el seguimiento de respuestas a Derechos de Petición, en razón a que los responsables de las diferentes dependencias no informan oportunamente a la Coordinación del SAC las respuestas o trámite dado a estos Derechos de Petición.

8. RECOMENDACIONES

Esta Oficina de Control Interno recomienda respetuosamente a la Coordinación del Servicio de Atención a la Comunidad, formular un plan de mejoramiento que contenga las acciones que conlleve a dar cumplimiento a las Políticas de Atención al Ciudadano establecidas en las normas de Anticorrupción y Fortalecimiento Institucional establecidas por el Gobierno Nacional.

Este informe se convierte en un insumo para la Coordinación del SAC, facilitando identificar los aspectos a mejorar.

Así mismo, se recomienda actualizar la reglamentación interna de las PQR establecida en el IDS a través de la Resolución 4279 de 2010 y los procedimientos internos establecidos en el 2010. Recordemos que la Ley 1755 de junio 30 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, en su Artículo 22 establece:

“Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”.

San José de Cúcuta, 11 de agosto de 2015.

ANA EDILIA CARRERO ACEVEDO
Asesora de Control Interno