

**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 2016

JULIO DE 2016

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. MARCO NORMATIVO

4. EVALUACIÓN

4.1. Aplicación de Estándares para la Atención al Ciudadano

4.2. Análisis estadístico de las PQR radicadas en la entidad

5. CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES

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, y al cumplimiento de los Estándares establecidos para la Atención al Ciudadano, correspondiente al primer semestre de 2016.

2. ALCANCE

El periodo evaluado corresponde al primer semestre de la vigencia 2016.

3. MARCO NORMATIVO

Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION, 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.

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

4. EVALUACION

4.1. Aplicación de Estándares para la Atención al Ciudadano

A. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

N°	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	OBSERVACION
1	Se establecen mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	SI	Este estándar se ha venido cumpliendo con las reuniones realizadas en Comité Directivo

B. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION

N°	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	OBSERVACION
2	Se implementan protocolos de servicio al ciudadano en todo los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención de ciudadano	SI	Se ha venido implementado los protocolos de atención al ciudadano, ya que la encargada de la oficina del SAC ha venido capacitando a su personal.
3	Se generan incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	NO	
4	Se implementan sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	NO	el ciudadano puede hacer seguimiento a su petición de forma telefónica o personal

C. TALENTO HUMANO

N°	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	OBSERVACION
5	Se han incluido en el plan de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	SI	Se ha venido capacitando al personal sobre cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales

D.NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

N°	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	OBSERVACION
6	se cuenta con el reglamento de PQRSD actualizado según lo establecido	NO	
7	Se elaboran periódicamente informes de PQRSD y se identifican las oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	SI	Se han generado mejoras en la entrega de información al ciudadano, como también en la coordinación de acciones para intervenir ante las E.P.S.
8	Se Identifica, documenta y optimiza los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas ,reclamos, trámites y otros procedimientos administrativos	SI	Se cuenta con la identificación de los Procesos Internos, y Tramites de la Oficina de Servicio de atención a la comunidad
9	Se tiene Implementado un sistema de asignación de números consecutivos	SI	Se cuenta con una matriz que permite el registro ordenado y completo de los oficios internos y externos.
10	Se realizan campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	SI	Por medio de volantes y pendones se han venido realizando campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos.
11	Se cuenta con una política de protección de datos personales	NO	

E. RELACIONADO CON EL CIUDADANO

N°	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	OBSERVACION
12	Se realiza la caracterización de los ciudadanos.	SI	Se realizó la caracterización por grupo etarios, género, población, Régimen de afiliación al SGSSS, Tipo de Entidad, Población atendida por EAPB Régimen Contributivo, Población atendida por EAPB Régimen Subsidiado, lo cual se ve reflejado en el informe trimestral de PQRS.
13	Se Realizan las mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	NO	Se estaba aplicando la encuesta de satisfacción del usuario, pero actualmente se encuentra suspendida debido a que se debe modificar el formato de esta.

F. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Presentación de peticiones

N°	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	OBSERVACION
14	Se cuentan con canales de atención que permitan la participación del ciudadano.	SI	Los canales con los que cuentan el ciudadano para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias son: *Personal *Teléfono * Correo físico * buzón de quejas y sugerencias electrónico y físico.
15	Se cuenta con un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales	SI	Se atiende por orden de llegada, con preferencia a los usuarios en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor

16	Se cuenta con un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales	SI	Se cuenta con un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales
17	Se elabora 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 encuentra publicado en la página web institucional, los informes trimestrales de PQRD

Seguimiento y trazabilidad de las peticione

N°	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	OBSERVACION
18	Se registran la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas	SI	Se cuenta con el registro de la fecha y el número de radicado de las peticiones que son presentadas personalmente y a través del buzón de sugerencias físico. Es importante señalar que deben radicarse también las recibidas por correo electrónico o buzón de sugerencias de la web institucional.

G. VEEDURÍAS CIUDADANAS

N°	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	OBSERVACION
19	Se cuenta con un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas	SI	Las peticiones presentadas por los veedores son registradas en la matriz y cuando surgen observaciones se les hacen los respectivos correctivos.
20	Se Evalúan los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas	SI	
21	Se Facilita y permite a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal	SI	

4.2 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.

- Distribución total de Consultas de información, Peticiones, quejas, reclamos y orientaciones correspondientes al primer semestre del 2016

Clase de Requerimientos efectuados	I trimestre del 2016	II trimestre del 2016
PETICIONES	75	32
QUEJAS	172	189
RECLAMOS	1	2
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	2	2
TOTAL	250	225

- 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 del 2016

GRUPOS ETARIOS	Número de Usuarios Atendidos	
	I Trimestre	II Trimestre
PRIMERA INFANCIA	9	23
INFANCIA	7	15
ADOLESCENCIA	10	9
JUVENTUD	14	16
ADULTEZ	132	91
ADULTO MAYOR	66	43
NO REGISTRA	12	28
TOTAL	250	225

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

Genero	I Trimestre	II Trimestre
FEMENINO	122	110
MASCULINO	128	115
TOTAL	250	225

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

Población	I Trimestre	II Trimestre
OTROS	150	157
VICTIMAS	19	3
ADULTO MAYOR	64	43
NO REGISTRA	1	1

POBLACION CON DISCAPACIDAD	6	1
DESMOVLIZADO	1	1
LACTANTE	5	9
POBLACIÓN VENEZOLANA	4	8
TOTAL	250	225

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

Régimen de afiliación al SGSSS	I Trimestre	II Trimestre
REGIMEN SUBSIDIADO	71	55
REGIMEN CONTRIBUTIVO	93	99
IPS	52	37
ESES	6	10
OTRAS	19	20
POBLACION POBRE NO ASEGURADA	9	4
TOTAL	250	225

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

Población atendida por EAPB Régimen Contributivo	I Trimestre	II Trimestre
CAFESALUD	42	36
COOMEVA	22	22
FUNDACIÓN MEDICO PREVENTIVA	3	4
NUEVA EPS	22	27
OTRAS FUERA DEL DEPARTAMENT	1	4
SALUD TOTAL	1	0
SANITAS	2	5
SALUDVIDA	0	1
TOTAL	93	99

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

Población atendida por EAPB Régimen Subsidiado	I Trimestre	II Trimestre
CAFESALUD	10	5
COMFAORIENTE	3	0
COMPARTA	6	11
COOMEVA	2	1
COOSALUD	7	6
ECOOPSOS	16	5
NUEVA EPS	13	1
OTRAS FUERA DEL DPTO	8	6
SALUD TOTAL	1	0
SALUDVIDA	5	16
ASMETSALUD	0	4
TOTAL	71	55

- Distribución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias según el objeto por el cual se recibe y tramita la PQRSD.

DEPENDENCIA	I Trimestre	II Trimestre
DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS	6	15
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	193	181
ASEGURAMIENTO	46	24
OTRAS	4	0
VIGILANCIA Y CONTROL	1	4
SEGUIMIENTO TUTELAS	0	1
TOTAL	250	225

- Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano.

CANALES UTILIZADOS	I Trimestre	II Trimestre
PERSONAL	236	193
CORREO ELECTRONICO	14	27
CORREO CERTIFICADO	0	2
CORREO SUPERSALUD	0	2
TELÉFONO	0	1
TOTAL	250	225

5. CONCLUSIONES

EN EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION

De tres (3) Estándares establecidos, se cumple con 1, quedando pendiente por implementar los siguientes

- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos

D. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

De seis (6) Estándares establecidos, se cumple con 4, quedando pendiente por implementar el siguiente

- Construir e implementar una política de protección de datos personales
- Se cuenta con una política de protección de datos

E. RELACIONADO CON EL CIUDADANO

De dos (2) Estándares establecidos, se cumple con 1, quedando pendiente por implementar el siguiente

- Realizan las mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido

6. RECOMENDACIONES

Esta Oficina de Control Interno recomienda respetuosamente a la Coordinación del Servicio de Atención a la Comunidad las siguientes acciones de mejora

- Actualizar la reglamentación interna de las PQR y el trámite interno del Derecho de Petición establecida en el IDS a través de la Resolución 4279 de 2010 y los procedimientos internos establecidos en el 2010

Esta reglamentación debe actualizarse teniendo en cuenta la 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.

- Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- Retomar la aplicación de la encuesta de satisfacción y realizar las mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad del servicio

recibido, no solo en la oficina de servicio de atención a la comunidad (SAC) sino en todos los puntos de atención al usuario

- Implementar un sistema de encuesta digital de satisfacción al usuario con el fin de conocer las necesidades de los usuarios en línea.
- Continuar reportando mensualmente la relación de quejas presentadas por inconformidad del servicio de IPS o EPS, al Grupo de Atención en Salud para que se efectúe la correspondiente Vigilancia y Control

Responsables de la Evaluación:


KAREN ANDREA SUAREZ RON

Contratista Oficina Control Interno
Evaluadora

Revisó y Aprobó:


ANA EDILIA CARRERO ACEVEDO
Asesora de Control Interno