

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

PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

FEBRERO DEL 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, PQR, y al cumplimiento de los Estándares establecidos para la Atención al Ciudadano, correspondiente al segundo 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 segundo semestre de 2015.

## **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

Nº	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	EVIDENCIA Y 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

Nº	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	EVIDENCIA Y 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	A partir del segundo semestre del 2015 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, No obstante debe ampliarse a la atención de usuarios que se realiza en Recursos Humanos, Prestación de Servicios y CRUE.
3	Se generan incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	NO	
	Se cuentan con canales de	SI	Los canales con los que

4	atención que permitan la participación del ciudadano.		cuentan el ciudadano para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo físico</li> <li>• buzón de quejas y sugerencias electrónico y físico.</li> </ul>
5	Se encuentran implementados nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura	NO	Podría mirarse la posibilidad de volver a utilizar el stand móvil que se realizaron en otras vigencias.
6	Se implementan sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	NO	Se cuenta con la base de datos de radicación de las PQR pero se adolece de un software que permita al ciudadano hacer seguimiento a su requerimiento en tiempo real.

### C. TALENTO HUMANO

Nº	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	EVIDENCIA Y OBSERVACION
7	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	Para el segundo semestre del 2015 se ha venido capacitando al personal sobre los protocolos de atención al ciudadano, y se ha pedido a Recursos Humanos incluir en el plan de capacitación 2016 una capacitación con el SENA.

#### D. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

Nº	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	EVIDENCIA Y OBSERVACION
8	Se cuenta con un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	SI	Se cuenta con la resolución 4279 del 04 de octubre 2010, la cual debe ser actualizada.
9	Se incorpora en el reglamento interno los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	NO	En la resolución 4279 del 04 de octubre 2010 Se encuentra establecido el procedimiento que se debe llevar acabo al recibir una petición queja y reclamo y los tiempos de respuesta establecidos. No se incorpora los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
10	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.
11	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.
12	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.
13	Se realizan campañas informativas	SI	Por medio del televisor

	sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos		ubicado en la entrada de la oficina del SAC, se le muestra al ciudadano toda la información referente a la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, sin embargo, no se ha realizado ante los servidores del instituto.
<b>14</b>	Se cuenta con una política de protección de datos personales	NO	

#### E. RELACIONADO CON EL CIUDADANO

Nº	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	EVIDENCIA Y OBSERVACION
<b>15</b>	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.
<b>16</b>	Se Realizan las mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	SI	Actualmente se está aplicado la encuesta de satisfacción al usuario solamente a los usuarios que se presentan personalmente a la oficina del SAC.

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

##### Presentación de peticiones

Nº	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	EVIDENCIA Y OBSERVACION
<b>17</b>	Se cuenta con un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este	SI	Se cuenta con la Resolución 4279 del 04 de octubre 2010, la cual debe ser actualizada.

	documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones		
<b>18</b>	Se cuenta con un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuenta 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.
<b>19</b>	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 una matriz que permite el registro ordenado y completo de las peticiones, la cual es revisada diariamente.
<b>20</b>	Dispone de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la 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.
<b>21</b>	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 peticiones

Nº	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	EVIDENCIA Y OBSERVACION
<b>22</b>	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

Nº	ESTANDAR	APLICACIÓN SI/ NO	EVIDENCIA Y OBSERVACION
23	Se cuenta con un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas	NO	La profesional responsable del SAC informa que en el segundo semestre de 2015 no se han recibido observaciones por parte de las veedurías.
24	Se Evalúan los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas	NO	Sin embargo, la Auditoria Interna encontró en la base de datos de PQR, tres(3)
25	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	No se encontraron registros	Peticiones de veedores, una por la no atención por parte de la Gerente de Caprecom, otra por inconformidad con el servicio de droguería de Saludvida en el Municipio de Villa del Rosario y otra informando su por el mal servicios de las E.P.S

#### 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.

- Durante el segundo semestre de 2015 se recibieron 541 requerimientos, de los cuales en el tercer trimestre del 2015 se finalizaron 235 PQR y quedaron en trámite 33 y para el cuarto trimestre se finalizaron 204 PQR y quedaron en trámite 69.

A continuación se muestra su distribución trimestral.

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

Clase de Requerimientos efectuados	III.Trimestre 2015	IV.Trimestre 2015
PETICIONES	82	114
QUEJAS	165	150
RECLAMOS	18	5
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>273</b>

- 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 Segundo semestre de 2015.

GRUPOS ETARIOS	Número de Usuarios Atendidos	
	III. Trimestre	IV. Trimestre
PRIMERA INFANCIA	16	24
INFANCIA	17	9
ADOLESCENCIA	9	13
JUVENTUD	19	16
ADULTEZ	111	112
ADULTO MAYOR	43	70
NO REGISTRA	53	29
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>273</b>

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

Género	III.Trimestre 2015	IV.Trimestre 2015
MASCULINO	135	144
FEMENINO	132	128
NO REGISTRA	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>273</b>

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

Población	III.Trimestre	IV.Trimestre
OTROS	180	167
VICTIMAS	14	15
LACTANTE	13	13

ADULTO MAYOR	45	68
POBLACION CON DISCAPACIDAD	7	3
GESTANTE	1	1
DEPORTADOS VENEZUELA	8	6
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>273</b>

- 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	III.Trimestre	IV.Trimestre
REGIMEN CONTRIBUTIVO	128	132
REGIMEN SUBSIDIADO	117	115
NO AFILIADO. AL SGSSS	2	1
NO REGISTRA	14	20
POBLACION NO ASEGURADA.	7	5
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>273</b>

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

Población atendida por EAPB Régimen Contributivo	III.Trimestre	IV.Trimestre
SALUDCOOP	44	29
COOMEVA	15	19
NUEVA EPS	13	14
CAFESALUD	4	20
SALUDVIDA	2	0
SALUDTOTAL	1	1
SANITAS	1	1
OTRAS FUERA DEL DPTO	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>90</b>

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

Población atendida por EAPB Régimen Subsidiado	III.Trimestre	IV.Trimestre
COOMEVA	2	2
CAPRECOM	23	22
ECOOPSOS	11	12
NUEVA EPS	1	0
COMFAORIENTE	7	10
COMPARTA	12	3
CAFESALUD	9	5
SALUDVIDA	6	14
COOSALUD	2	5
ASMETSALUD	2	1
COMFANORTE	1	0
OTRAS FUERA DEL DPTO	7	7
PRESTACIÓN DE SERVICIOS IDS	0	2
SALUDCOOP	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>86</b>

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

DEPENDENCIA	III.Trimestre	IV.Trimestre
VIGILANCIA Y CONTROL	6	0
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	192	232
OTRAS	32	18
DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS	1	0
ASEGURAMIENTO	37	23
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>273</b>

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

CANALES UTILIZADOS	III.Trimestre	IV.Trimestre
PERSONAL	227	242
CORREO ELECTRONICO	30	31

TELÉFONO	8	0
CORREO CERTIFICADO	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>273</b>

## 5. CONCLUSIONES

### EN EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

#### **B. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION**

De cinco (5) Estándares establecidos, se cumple con 2, quedando pendiente por implementar los siguientes:

- generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.

#### **D. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL**

De Siete (7) Estándares establecidos, se cumple con 6, quedando pendiente por implementar el siguiente:

- Construir e implementar una política de protección de datos personales

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

De Seis (6) Estándares establecidos, se cumple con 5, quedando pendiente por implementar el siguiente:

- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la 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.

#### **B. RECOMENDACIONES**

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

- 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.
- Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- 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.
- 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.

- Así mismo se recomienda adoptar los nuevos lineamientos establecidos en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contenido en el documento denominado **“ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Versión**

**Responsable de la Evaluación:**

  
KAREN ANDREA SUAREZ RON

Contratista Oficina Control Interno  
Evaluadora

Revisó y Aprobó:

  
ANA EDILIA CARRERO ACEVEDO  
Asesora de Control Interno