
 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 1 de 29</b></p>



**EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE  
NORTE DE SANTANDER.**

**SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021.**



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.  
Teléfono: IP PBX 5892105. (ext-160) NIT: 890500890-3 Email - Planeacion@ids.gov.co  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 2 de 29</b></p>

## Introducción

La Oficina de Control Interno, con fundamento en lo señalado en la Ley 87 de 1993 y demás normas reglamentarias, llevó a cabo el seguimiento y evaluación del cumplimiento en cada uno de los canales de recepción de las PQRSD, evaluar el procedimiento e identificar las causas y acciones por las cuales se originan de acuerdo a lo reglamentado en la ley.

La Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Según lo dispuesto en el artículo 76, de la Ley 1474 de 2011, *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La citada norma también señala que: “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”. Con base en ello, se procede a realizar el presente informe semestral sobre el cumplimiento de la normatividad que rige la atención de las PQRSD del Instituto Departamental de Salud-IDS.

### 1. AUDITORÍA

#### 1.1 Objetivo general



Verificar que se realice eficientemente el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones en cada uno de los procesos del IDS, controlando la oportunidad y permanencia en los términos de respuesta, como la evaluación de las causas que la han generado con su toma de decisiones, durante los meses de junio a diciembre del año 2021.

#### 1.2. Objetivos específicos

Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad de las PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes.

Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir,



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 3 de 29</b></p>

tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos radiquen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del IDS.

Verificar que en la página Web del IDS exista un enlace de Quejas, Sugerencias y Reclamos de fácil acceso a los ciudadanos. Verificar que en el Ministerio exista un espacio en su página Web para que los ciudadanos y funcionarios presenten quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción.

### 1.3. Alcances

Es realizar verificación al Sistema de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, Denuncias y sugerencias de cada uno de los procesos del IDS, presentados durante los meses de enero a junio de 2021, incluyendo la evaluación de Satisfacción al Cliente, y las medidas tomadas por la Administración, ante las respuestas emitidas al ciudadano por fuera de los términos de ley.

### 1.4. Criterios o parámetros normativos:

#### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.



Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

#### LEY ESTATUTARIA 1755 DE 2015

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. 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 él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores con relación a las entidades.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 4 de 29</b></p>

dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Peticiones de documentos: Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción



Consultas: Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción

Peticiones entre autoridades: Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario. Parágrafo 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. Parágrafo 2°. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. Parágrafo 3°. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 5 de 29</b></p>

dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 6 de 29</b></p>

periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.



Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales. 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas. 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación. 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. 6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos. 7. Los amparados por el secreto profesional. 8. Los datos genéticos humanos. Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Artículo 31. Falta disciplinaria. 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 esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

### **LEY 1437 DE 2011 POR LA CUAL SE EXPIDE EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

Artículo 5. En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: ... 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. 2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. 3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes. 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto 5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana. 6. Recibir atención especial y preferente si se





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 7 de 29</b></p>

trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. 7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. 8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente. 9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención. 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código. 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público. 10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Artículo 8. Deber de información al público: Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos: 1. Las normas básicas que determinan su competencia. 2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan. 3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad. 4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 8 de 29</b></p>

relativos a cada uno de ellos. 5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate. 6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos. 7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo. 8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general. Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.



Artículo 56. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

#### **LEY 1474 DE 2011**

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 9 de 29</b></p>

**LEY 1712 DE 2014 POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Artículo 5o. ámbito de aplicación. <Artículo corregido por el artículo 1 del Decreto 1494 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones de esta ley serán aplicables a las siguientes personas en calidad de sujetos obligados:

a) Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital.

**LEY 1952 DE 2019 POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL CÓDIGO GENERAL DISCIPLINARIO**

Artículo 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: (...) 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna. Respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. (...)

**LEY 190 DE 1995**

Artículo 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

**DECRETO 019 DE 2012**

Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.



Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública: Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

**NORMATIVIDAD SOBRE POBLACIÓN DE ESPECIAL PROTECCIÓN**



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.  
Teléfono: IP PBX 5892105. (ext-160) NIT: 890500890-3 Email - Planeacion@ids.gov.co  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 10 de 29</b></p>

### **LEY 1098 DE 2006 POR LA CUAL SE EXPIDE EL CÓDIGO DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA**

Artículo 41. Obligaciones del Estado. 7. Resolver con carácter prevalente los recursos, peticiones o acciones judiciales que presenten los niños, las niñas y los adolescentes, su familia o la sociedad para la protección de sus derechos.

### **LEY ESTATUTARIA 1618 DE 2013 DISCAPACIDAD EN COLOMBIA**

Artículo 1o. objeto. el objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la ley 1346 de 2009.

### **LEY 982 DE 2005**

Artículo 2o. la lengua de señas en Colombia que necesariamente la utilizan quienes no pueden desarrollar lenguaje oral, se entiende y se acepta como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y, las sordociegas, que no pueden consiguientemente por la gravedad de la lesión desarrollar lenguaje oral, necesarios para el desarrollo del pensamiento y de la inteligencia de la persona, por lo que debe ser reconocida por el estado y fortalecida por la lectura y la escritura del castellano, convirtiéndolos propositivamente en bilingües.

### **LEY 1448 DEL 2011**

Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Respecto a las a personas con discapacidad se refiere en Art. 13. Sobre enfoque diferencial. Art 51. Medidas en materia de educación. Art. 114. Atención preferencial. Art. 123. Medidas de restitución en materia de vivienda y Art. 136 sobre programas de rehabilitación.



### **DECRETO 491 DEL 2020**

El objetivo es proteger la salud de los servidores públicos y de los ciudadanos que acceden a los servicios del Estado a través del uso de medios tecnológicos y de la ampliación o suspensión de términos, sin afectar los derechos fundamentales ni los servicios públicos esenciales.

### **METODOLOGÍA:**

Se establece el proceso de gestión, seguimiento, evaluación, y se estructura su desarrollo, dando inicio a la Auditoría Interna a la PQRDS. Se solicita la base de datos y seguimiento del según do semestre de 2017, de los trámites realizados a las PQRSD por el SAC del IDS. Se procede a la verificación, inspección y análisis de la información solicitada con el fin de desarrollar la auditoria, acudiendo a la lista de chequeo elaborada.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 11 de 29</b></p>

## 2. DESARROLLO DE LA AUDIORIA:

1. Distribución mensual de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas en la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad.

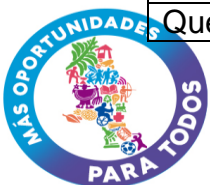
TERCER TRIMESTRE AÑO 2021		
MES	NO. PQRDS	%
JULIO	261	32,62%
AGOSTO	277	34,62%
SEPTIEMBRE	262	32,7%
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>



CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021		
MES	N. PQRD	%
OCTUBRE	307	35,94%
NOVIEMBRE	369	43,20%
DICIEMBRE	178	20,84%
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>	<b>100%</b>

2. Distribución total de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, instauradas contra las entidades de Salud.

TERCER TRIMESTRE AÑO 2021		
TIPO DE TRÁMITE	NÚMERO	%
Peticiones	29	3,6%
Quejas	764	95,5%
Reclamos	2	0,25%
Denuncias	5	0,62%
<b>TOTAL</b>	<b>474</b>	<b>100%</b>

CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021		
TIPO DE TRAMITE	No.	%
Peticiones	37	4,83
Quejas	793	92,85%



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 12 de 29</b></p>

Reclamos	1	0,11%
Denuncias	3	0,46
Solicitud información	16	1,87
Sugerencias	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>	<b>100%</b>



Cada una de las quejas remitidas por los entes de control y los usuarios, fue manejada por la oficina del SAC del IDS, realizando él correspondiente tramite y envió de respuesta (solución) a los entes de control y a los usuarios, según el caso.

**3. Distribución de las PQRD recibidas por competencia por parte de los Entes de Control, Alcaldías, veedurías de salud y/o usuarios del sistema tercer y cuarto trimestre.**

<b>TERCER TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>ENTIDADES Y/O USUARIOS</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
Veedurías	12	1,5%
Superintendencia de Salud	180	22,56%
Procuraduría Regional	102	12,7%
Contraloría Departamental	2	0,12%
Ministerio de Salud	2	0,12%
Personerías Municipales	3	0,37%
Defensoría del Pueblo	9	1,12%
Alcaldías Municipales	34	4,25%
Usuarios/comunidad	455	56,87%
ICBF	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

<b>CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>ENTIDADES Y/O USUARIOS</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Ministerio de Salud	0	0,00%
Superintendencia Nacional de Salud	187	21,89%
Contraloría Departamental	1	0,11%
ESE (Hospital)	2	0,23%
Gobernación del Departamento	1	0,11%
ICBF	0'	0,00%
Otras dependencias IDS	5	0,58%
Otros	4	0,46%
Procuraduría Regional	87	10,18%
Personerías Municipales	5	0,58%
Defensoría Del Pueblo	20	2,34%



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b>	<b>COMUNICACION INTERNA</b>	<b>Página 13 de 29</b>

Veedurías de salud	8	0,93%
Alcaldías Municipales	53	6,20
Comunidad (usuarios del departamento)	481	56,32%
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>	<b>100%</b>



**4. Distribución de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trasladadas y/o tramitadas según competencia a oficinas del Instituto Departamental de Salud.**

<b>TERCER TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>DEPENDENCIAS DEL IDS</b>	<b>N. Traslados Internos</b>	<b>%</b>
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	405	50,62%
VIGILANCIA Y CONTROL	171	21,37%
PRESTACION DE SERVICIOS	145	18,12%
ATENCIÓN EN SALUD	49	6,12%
ASEGURAMIENTO	5	0,62%
CRUE	3	0,37%
SALUD PÚBLICA	5	0,62%
CONTROL DE MEDICAMENTOS	1	0,12%
PAI VACUNACIÓN	3	0,37%
PROMOCIÓN SOCIAL	12	1,5%
RECURSOS HUMANOS	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

<b>CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>DEPENDENCIAS DEL IDS</b>	<b>N. Traslados Internos</b>	<b>%</b>
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	503	59,01%
VIGILANCIA Y CONTROL	148%	17,21%
PRESTACION DE SERVICIOS	141	16,51%
ATENCIÓN EN SALUD	10	1,17%
ASEGURAMIENTO	6	0,70%
CRUE	1	0,11%
SALUD PÚBLICA	16	1,87%
Medicamentos	1	0,11%
Dirección	2	0,23%
Promoción Social	15	1,75%
Recursos humanos	11	1,28%
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>	<b>100%</b>





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 14 de 29</b></p>

**5. Distribución correspondiente según el grupo poblacional de los usuarios atendidos a través de la oficina Servicio de atención a la comunidad.**



<b>TERCER TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>POBLACIÓN</b>	<b>Nº PQRD</b>	<b>%</b>
POBLACION CON DISCAPACIDAD	21	2,62%
GESTANTES	6	0,75%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	54	6,75%
ADULTOS	480	60%
ADULTO MAYOR	112	14,0%
POBLACION MIGRANTE (Venezuela)	126	31,64%
POBLACIÓN CARCELARIA	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

<b>CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>POBLACIÓN</b>	<b>Nº PQRD</b>	<b>%</b>
POBLACION CON DISCAPACIDAD	13	1,52%
GESTANTES	5	0,59%
NIÑOS, INFANTES, ADOLESCENTES	55	6,44%
ADULTOS	527	61,71%
ADULTO MAYOR	79	9,25%
POBLACIÓN MIGRANTE	132	15,46%
POBLACION CARCELARIA	1	0,12%
DESPLAZADOS	2	0,23
N/A	40	4,68%
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>	<b>100%</b>

**6. Distribución total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias contra las EAPB, durante el tercer y cuarto trimestre del 2021.**

<b>TERCER TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>EAPB CON PQRD</b>	<b>Nº PQRD</b>	<b>%</b>
MEDIMAS	126	30,07%
COOMEVA	67	15,99%
NUEVA EPS	84	20,04%
COMPARTA	33	7,87%
COOSALUD	30	7,15



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 15 de 29</b></p>



ECOOPSOS	9	2,14%
COMFAORIENTE	25	5,96%
SANITAS	31	7,39%
COMPENSAR	3	0,71%
ASMETSALUD	4	0,95%
FUERA DEL DEPARTAMENTO	7	1,67%
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>

<b>CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>EAPB CON PQRD</b>	<b>Nº PQRD</b>	<b>%</b>
MEDIMAS	199	32,20%
COOMEVA	88	14,24%
NUEVA EPS	134	21,68%
COMPARTA		6,06%
COOSALUD	46	7,44%
ECOOPSOS	10	1,62%
COMFAORIENTE	23	3,72%
SANITAS	100	16,18%
COMPENSAR	3	0,49%
SANIDAD DEL EJÉRCITO	5	0,81%
UT FOSCAL FIDUPREVISORA	3	0,49%
SANIDAD POLICIA USPRESS DENOR	2	0,32%
FUERA DEL DEPARTAMENTO	4	0,65%
ASMET SALUD EPS	1	0,16%
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>

## 7. Canales utilizados para la radicación de las PQRSD

<b>TERCER TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS</b>	<b>Nº ATENCIONES</b>	<b>%</b>
APLICATIVO SUPERSALUD	162	20,25%
CORREOS ELECTRÓNICO DEL SAC	557	69,62%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	9	1,12%
PÁGINA WEB IDS	33	4,12%
PERSONAL OFICINA SAC	36	4,5%
TELEFONO	2	0,25%
REDES SOCIALES	1	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 16 de 29</b></p>

<b>CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021</b>		
<b>CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS</b>	<b>N° ATENCIONES</b>	<b>%</b>
APLICATIVO SUPERSALUD	175	20,49%
CORREO ELECTRÓNICO DEL SAC	597	69,91%
VENTANILLA CORRESPONDENCIA	31	3,63%
PÁGINA WEB IDS	19	2,22%
PERSONAL OFICINA SAC	25	2,93%
TELEFONO	4	0,35%
REDES SOCIALES	3	0,35%
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>	<b>100%</b>

**8. Estado de las Peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recepcionadas y tramitadas a través de la oficina del SAC y/o trasladadas por competencia.**



<b>ESTADO PQRD del III trimestre 2021</b>		
TRAMITE	346	43,25%
CERRADAS	454	56,75 %
<b>TOTAL</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

<b>ESTADO PQRD del II trimestre 2021</b>		
TRAMITE	312	36,53%
CERRADAS	542	63,46%
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>100%</b>

### **3. GESTIÓN DE PQRSD**

El artículo 23 de la Constitución política de 1991, establece que Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales, este derecho fundamental se encuentra regulado a través de la Ley Estatutaria 1755 del 2015, la cual establece todas las reglas sustanciales y procedimentales que las entidades públicas deben tener en cuenta para el cumplimiento de este derecho. Con base en los principios y reglas establecidos en la Constitución y la ley *up supra*, se procederá a realizar las observaciones y recomendaciones relativas a las gestiones de PQRSD en el IDS y el cumplimiento de la normatividad.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 17 de 29</p>

### **3.1. Reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas**

El IDS cuenta con la resolución 5417 del 2017, mediante la cual se reglamentó lo sucesivo a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, atendiendo a lo establecido por el artículo 23 de la Constitución, a la ley 1755 del 2015 y demás normas concordantes.

### **3.2. Información a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones**

Revisado el reglamento interno del IDS sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se pudo evidenciar que no se establece nada respecto a los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones, de igual forma, se observa que a través del sistema de radicación de PQRSD de la página web del instituto, no se asigna un número de radicado y las formas de hacer seguimiento a la petición presentada, sino solo aparece el mensaje siguiente: “Gracias por usar el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. ¡Pronto te responderemos!”.



### **3.3. Formulario en la página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias**

El IDS cuenta con un sistema de gestión de PQRSD a través de su página web la cual es de fácil acceso y manejo, además, se definen cada una de las acciones que los ciudadanos pueden presentar por este medio y se informa la dependencia encargada de dar trámite a dichas acciones.

Los datos que se solicitan son los permitidos por la ley 1755 del 2015, necesarios para tramitar las PQRSD y permite adjuntar archivo hasta de 5MB, así mismo, se informan los términos y condiciones para el uso de los datos y le permite al usuario aceptar dichos términos.

No obstante, como ya se dijo antes, mediante la página web no se asigna un número de radicado y las formas de hacer seguimiento en línea a la petición presentada y tampoco realiza un envío automático del radicado al correo electrónico suministrado por el usuario, conforme lo recomienda el DAFP (2020) a través del kit de herramientas “servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID 19”.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 18 de 29</p>

Se observa que la falta de radicación automática con consecutivo, es consecuencia de la necesidad de un software más eficiente que permita realizar este procedimiento, el cual es indispensable para dar cumplimiento a las dos de las políticas de desempeño institucional de MIPG que toda entidad pública deben implementar, las cuales son la racionalización de trámites y la simplificación de procesos, a partir del uso de las TIC que permitan la eficiencia del servicio, la minimización de los tiempos y del uso del recurso humano.

Esta necesidad de mejoramiento ha sido recomendada en los dos anteriores informes de auditorías sobre PQRSD, por lo que se insta a que, en la medida de lo posible se implemente el sistema de recepción y radicación automática a través de la página web.

**3.4. Mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: El reconocimiento de un derecho fundamental, Peticiones presentadas por menores de edad, Peticiones presentadas por periodistas**

Del análisis realizado a la resolución 5417 del 2017, se observa que el artículo 22 numeral 4 establece una categorización de PQRD dependiendo si esta es interna o externa y en caso de ser externa o dirigida contra una entidad prestadora del servicio de salud y si la misma tiene relación con el derecho fundamental a la salud específicamente.



Sin embargo, se observó que no se establecen mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con otros derechos fundamentales o presentadas por menores de edad o periodistas conforme lo señala el artículo 20 de la ley 1755 del 2015.

Ahora, si bien en la resolución no se establece mecanismos al respecto, se debe resaltar de la información suministrada por la oficina del SAC, que dicha dependencia prioriza la atención y respuesta de peticiones presentadas por este tipo de población y cuando se busca salvaguardar derechos fundamentales por tratarse de trámites donde se encuentra en inminente amenaza el derecho a la salud, vida e integridad.

El documento «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015, señala que se debe “Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental” (p. 36), por lo que se hace necesario la modificación de la Resolución 5417 de 2017 para su actualización, con base en las políticas de desempeño institucional de atención al ciudadano y mejora normativa.





 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 19 de 29</p>

### **3.5. Mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español**

Del análisis realizado a la resolución 5417 del 2017, se observó que el artículo 7 párrafo 1° establece los mecanismos para dar trámite a las peticiones presentadas por usuarios en otra lengua nativa o dialecto oficial, para ello el usuario deberá presentar la petición a través de la ventanilla única de correspondencia o de la dependencia correspondiente y lo hará de manera verbal con el objeto de grabar mediante los medios tecnológicos o electrónicos que se disponga y posteriormente traducirlo y dar una respuesta. El funcionario deberá dejar constancia de la recepción de la petición.



Lo anterior, teniendo en cuenta que el IDS no cuenta con un intérprete de lenguas nativas de manera permanente en ninguna de sus dependencias.

*Es de resaltar que las entidades públicas deben implementar estos mecanismos con el objeto de cumplir con lo establecido en la ley 1381 del 2010, aunado a ello, el IDS es una entidad que forma parte de aquellas entidades que vigilan y controlan el servicio de salud, por lo que la responsabilidad de dar cumplimiento a la norma ibídem, adquiere un valor reforzado frente a otras entidades.*

Así mismo, los Protocolos de Servicio al Ciudadano del DAFP (2017), señalan que se debe brindar atención a los grupos étnicos minoritarios identificando si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete y, en este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere, de igual forma, en el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento. (p. 11)

Con base en la información extraída los Protocolos de Servicio al Ciudadano del DAFP (2017), se puede determinar que el Decreto 1166 de 20161 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 20 de 29</p>

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:



1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
2. Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
4. La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
5. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
6. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
7. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

Se observa la necesidad de que el IDS implemente este procedimiento, con el objeto de dar cumplimiento a las políticas de desempeño institucional de atención al ciudadano y acceso a la información.

**3.6. Mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas por personas con discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes, personas de talla baja y víctimas del conflicto armado interno.**

Tanto la normatividad vigente ya citada en el subpunto 1.4., de este informe, como también los Protocolos de Servicio al Ciudadano del DAFP (2017), la política de desempeño institucional de atención al ciudadano del MIPG, establecen la necesidad y obligatoriedad para todas las entidades públicas de implementar la atención



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 21 de 29</p>

preferencial, prioritaria y con un enfoque diferencial, para todas las personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores, personas de talla baja y víctimas del conflicto armado.

En el caso de los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.



Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Para el caso de la atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Y por último en cuanto la atención de las personas en condición de discapacidad recibirá una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- ♣ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ♣ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ♣ Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ♣ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- ♣ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ♣ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda perverse el final de una frase.
- ♣ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado “10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP” y lo dispuesto en el Manual de Atención al Ciudadano del IDS.



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 22 de 29</b></p>

Teniendo en cuenta lo anterior, y del análisis de la información suministrada por la oficina del SAC, se puede observar lo siguiente:

- i) La oficina del SAC realiza atención preferencial a la población con discapacidad, se encuentra ubicado en el primer piso del edificio, lo cual garantiza la accesibilidad de esta población, sin embargo, cabe resaltar que esta dependencia no cuenta con profesionales especializados en atención a la población con discapacidad visual, auditiva, Sordo ceguera y no se le ha brindado al personal, capacitación alguna para la atención preferencial, con un enfoque diferencial teniendo en cuenta las necesidades especiales de cada persona con discapacidad y realizándose los ajustes razonables en cuanto al talento humano.

En los dos informes de auditoría anteriores, se planteó como recomendación, contar con el personal idóneo para tender a la población con discapacidad, más teniendo en cuenta que durante el tercer trimestre del 2021, aumentó el número de personas con discapacidad que utilizaron el sistema de radicación de PQRSD.

- ii) Si bien la oficina del SAC, brinda atención preferencial al adulto mayor, personas con discapacidad y madres gestantes y lactantes, dicha atención se da por orden de llegada, toda vez que, dicha dependencia no cuenta con un sistema de turnos que le permita simplificar la atención y racionalizar los trámites de cada usuario, lo cual puede dar lugar a que en aquellos casos donde el enfoque diferencial del usuario no es notoriamente visible, este no acceda a la atención preferencial.



### 3.7. **Elaboración de informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e inclusión de información de interés y Evaluación de percepción de la Satisfacción del Ciudadano.**

El IDS publica informes de forma trimestral y estos se encuentran a disposición de los interesados a través de la página web del Instituto, conforme se puede evidenciar en la imagen siguiente:



Av. 0 Calle 10 Edificio Rosetal Oficina 311. Cúcuta - Norte de Santander.  
Teléfono: IP PBX 5892105. (ext-160) NIT: 890500890-3 Email - Planeacion@ids.gov.co  
[www.ids.gov.co](http://www.ids.gov.co)



 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 23 de 29</b></p>

Revisado los informes, se puede observar que estos contienen información respecto a la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, además el porcentaje por cada una de dichas acciones, las estadísticas del trimestre, informando las dependencias del IDS y las entidades a las cuales les corresponde conocer de la acción por fuera de competencia.

Así mismo, los informes contiene las estadísticas y enuncian el número y porcentaje de distribución de PQRD, dependiendo el grupo poblacional, llámese población con discapacidad, gestante, NNA, adultos, adulto mayor, migrantes, población desplazada y otros.

Aunado a lo anterior, se relacionan los porcentajes distribuidos por género y las EPS, IPS, dispensarios de medicamentos y demás entidades contra la cual se presentó la PQRD, el porcentaje de los motivos por el cual se presentó la PQRD, el porcentaje de los municipios, canales utilizados para presentar las acciones y el estado en que se encuentran.



De igual forma, es de resaltar que el IDS elabora trimestralmente un informe de encuesta al usuario por satisfacción del servicio de atención a la comunidad- SAC, dicho informe se encuentra en la página web y, en él se señalan unas preguntas que se le formulan a un número de usuarios los cuales pueden calificar el servicio de atención como malo, regular, bueno y excelente.

Ahora, revisada dicha encuesta se puede observar que la metodología de la encuesta, es netamente cuantitativa, y consistió en realizar un muestreo de 110 ciudadanos a los cuales se les prestó el servicio, 04 preguntas relacionadas con la calidad del servicio de atención a la comunidad, dando a cada pregunta una calificación, *ejemplo:*

ITEMS	CALIFICACIÓN				
	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
1.¿Cómo considera la atención recibida por medio del correo electrónico o medio telefónico durante el trámite y gestión de su consulta o solicitud?	0	0	22 20%	88 80%	<b>110</b>





 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 24 de 29</p>

No obstante, se observa en los informes, estos no contienen información respecto a: **1)** recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos; **2)** recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad; **3)** recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública y **4)** recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

En lo que respecta a la encuesta de satisfacción, lo primero a observar, es que la misma debe ser más acorde a lo señalado en los “lineamientos de la política pública del servicio al ciudadano” y a las «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015.

Es decir, se debe abordar la medición de la calidad en el servicio al ciudadano, no solo desde lo cuantitativo sino también desde lo cualitativo, teniendo en cuenta las recomendaciones, opiniones que el ciudadano pueda dar sobre la gestión institucional de la entidad, plasmándolas en el informe de encuestas y, ampliando el espectro de preguntas formuladas a los grupos de valor.

En los mencionados lineamientos establecidos por el DAFP (Actualización, diciembre 2020), se señala que:



Este análisis debe permitir identificar temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información o exigen cuentas, lo cual es un insumo para la divulgación proactiva de la información o para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas y focalizar la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública.

Así mismo, permite identificar trámites o gestiones con mayor demanda y a partir de allí priorizar su simplificación, divulgación de información o asignación de recursos físicos, tecnológicos o administrativos para su gestión oportuna. Por su parte, de la información que se recibe sobre sugerencias se pueden identificar acciones que permitan la mejora del servicio o la gestión institucional, y de la información sobre denuncias se pueden implementar correctivos o controles que mitiguen su ocurrencia y mejorar la confianza de los ciudadanos en la Administración. (DAFP, 2020, p. 25)

Aunado a lo anterior, las encuestas de medición del servicio con base en una metodología mixta y con un espectro más amplio de información, debe permitir evaluar integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor.

Valga precisar que, en los informes de segundo semestre de 2020 y primero de 2021, se plantearon estas recomendaciones, sin embargo, aún no se han implementado, por lo que nuevamente se hace necesario señalarlas en el presente.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 25 de 29</p>

### 3.8. Expedición de acto administrativo por desistimiento tácito de una petición

Se observa que la resolución 5417 del 2017 establece en su artículo 38 que, en los casos de desistimiento o retiro de la petición, el IDS expide acto administrativo conforme a los postulados del artículo 18 de la ley 1755 del 2015.

### 3.9. Cumplimiento de los términos legales para responder las peticiones y consultas



La ley 1755 de 2015, establece en su artículo 12 los términos para dar respuesta a las diferentes modalidades de peticiones, así:

Modalidades de peticiones	Términos de respuesta
Peticiones generales	15 días hábiles
Peticiones de documentos y de información	10 días hábiles
Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	30 días hábiles
Peticiones incompletas, solicitud al peticionario para completar la información y/o documentación	10 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Plazo que tiene el usuario para completar la petición, allegar la información y/o documentación a la Entidad	1 mes
Plazo para remitir a la entidad y peticionario peticiones para las cuales la entidad no es la competente para resolverlas.	5 días hábiles
Peticiones de congresistas	5 días hábiles
Peticiones de periodistas	5 días hábiles
Plazo para corregir o aclarar peticiones irrespetuosas	10 días hábiles.
Plazo para enviar al tribunal administrativo peticiones de insistencia solicitud información y/o documentación bajo reserva.	10 días hábiles.

La resolución 5417 del 2017 señala en sus artículos 29,30 y 31 los términos para dar respuesta a las peticiones presentadas, estos términos se encuentran acordes a los señalados en la ley 1755 del 2015.

Por otro lado, se realizó la radicación de una petición a través de la página web del



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 26 de 29</p>

IDS, con el objeto de verificar el cumplimiento de los términos para su respuesta, en dicho caso, la respuesta emitida por el SAC fue de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la Ley.

Por otro lado, se realizó la solicitud de información a la oficina del SAC, respecto al cumplimiento de los términos para dar respuesta, a lo cual dicha dependencia respondió lo siguiente:

En algunos casos no se ha podido cumplir con los términos para dar respuesta; lo anterior se presenta porque las entidades de salud a las que se remitieron, aún no han dado respuesta a los oficios y requerimientos enviados desde el Instituto departamental de salud, los cuales han sido direccionados por competencia a la Supersalud y/o en otros casos, estas quejas se encuentran en análisis administrativo por parte de la oficina de Vigilancia y Control.

De igual forma, de los informes trimestrales de 2021 y de la información suministrada por dicha dependencia, se observa que, la mayor parte de las PQRSD, radicadas por los usuarios, están dirigidas a situaciones cuya competencia de respuesta le corresponde a las empresas promotoras de salud-EPS o a las instituciones prestadoras del servicio de salud- IPS, por lo que la oficina del SAC procede a remitirlas a estas, dentro el término de 05 días, informándole al peticionario en este mismo término, el trámite correspondiente a su PQRSD.

Aunado a lo anterior, la entidad hace seguimiento trimestral a las EPS e IPS, con respecto del cumplimiento de los términos de ley para dar respuesta, instándolas a dar respuesta en aquellos casos donde se está incumpliendo con dichos términos y, remitiendo copia de los requerimientos a la Superintendencia de Salud, en tratándose de las EPS, toda vez que, es a esta entidad quien le corresponde hacer vigilancia y control.



En lo que respecta a las peticiones de solicitud para el acceso a la información pública y, cuya competencia le corresponde al IDS, se puede observar a través de los informes que, en el III y IV trimestre del año 2021, se radicaron en total 81 peticiones, dándose respuesta a las mismas dentro de los tres a cinco días siguientes a su radicación y cumpliéndose ampliamente con los términos de ley.

Así mismo, en caso de que las EPS o IPS no den respuesta a la PQRD cuya competencia les corresponde, el SAC-IDS, corre traslado de la situación a las entidades de vigilancia y control, para las investigaciones pertinentes.

### 3.10. Faltas disciplinarias

La resolución 5417 del 2017 señala en sus artículos 40 y 41 establece que los funcionarios de los grupos o subgrupos que se les hubiere delegado tramitar las PQRD, serán responsables y sancionados disciplinariamente en caso de indebida atención a las peticiones y consultas a su cuidado y por las demoras injustificadas.





 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 27 de 29</p>

Durante el III y IV trimestre se dio cumplimiento a los términos de ley por parte de los funcionarios en cuanto a las PQRSD cuya competencia correspondía al IDS, razón por la cual no cabe lugar a investigaciones por presuntas faltas disciplinarias.

#### 4. Observaciones y recomendaciones sobre el trámite de las PQRDS

1. Se observa un aumento en el número de PQRDS radicadas en el III y IV trimestre del 2021, con respecto al I y II trimestre del mismo año.
2. Se observa que, de las 917 PQRDS radicadas entre el I y II trimestre del año 2021, 620 fueron trasladadas a las EPS e IPS, debido a que por competencia les correspondía a las mismas, emitir una respuesta al respecto.
3. De igual forma, se observa que la oficina del SAC hace seguimiento trimestral de las PQRSD remitidas a las EPS e IPS, con el fin de verificar que estas cumplan con los términos de ley o en su defecto se informa a la Superintendencia de Salud, para lo de su competencia.
4. Se observa, la necesidad de un software más eficiente que permita que las PQRSD que se radiquen por la página web del IDS, permitan al usuario realizar el seguimiento de su petición y el envío automático del recibido de la petición mediante el correo electrónico suministrado por el usuario, ello, con el objeto de simplificar los trámites y minimizar el gasto de los recursos físicos humanos.
5. Se observa que la necesidad de actualizar la resolución 5417 de 2017, con base en las políticas de desempeño institucional de MIPG y El documento «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015.
6. Se observa la indispensable necesidad de capacitar al talento humano del IDS, en atención preferencial, prioritaria y con un enfoque diferencial de los grupos poblacionales que, por su condición de vulnerabilidad, étnica, física o mental, requieren una atención conforme a sus necesidades especiales y bajo los apoyos razonables, ello, con el objeto de cumplir con la normatividad que regula la atención de esta población y, la política de atención al ciudadano de MIPG.



 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p>	 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>
<p>Código: F-DE-PE05-04 Versión: 05</p>	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>Página 28 de 29</p>

7. Se observa que en cuanto las peticiones relativas al acceso a la información pública, cuya competencia le corresponde al IDS, hubo cumplimiento de los términos de Ley.
8. Por último, se observa la necesidad e implementarse un sistema de turnos que permita tener mayor control de la atención presencial de los ciudadanos.



### Recomendaciones en la gestión de las PQRDS:

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en base a la información analizada y presentada anteriormente, presenta a continuación algunas recomendaciones con el fin de mejorar la oportunidad y gestión en las respuestas de los derechos de petición quejas, reclamos y denuncias, recibidos en el Instituto Departamental de Salud de Norte de Santander. Con el fin de evitar que se presenten riesgos institucionales.

1. Se recomienda la implementación de un software que permita que las PQRSD que se radiquen por la página web del IDS, le permitan al usuario realizar el seguimiento de su petición y el envío automático del recibido de la petición mediante el correo electrónico suministrado por el usuario, ello, con el objeto de simplificar los trámites y minimizar el gasto de los recursos físicos humanos.
2. De igual forma, actualizar la resolución 5417 de 2017, con base en las políticas de desempeño institucional de MIPG y El documento «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» adoptado mediante el Decreto 1081 de 2015.
3. Así mismo, se recomienda capacitar al talento humano del IDS, en atención preferencial, prioritaria y con un enfoque diferencial de los grupos poblacionales que por su condición de vulnerabilidad, étnica, física o mental, requieren una atención conforme a sus necesidades especiales y bajo los apoyos razonables, ello, con el objeto de cumplir con la normatividad que regula la atención de esta población y, la política de atención al ciudadano de MIPG.
4. Se recomienda implementarse un sistema de turnos que permita tener mayor control de la atención presencial de los ciudadanos.





 <p><b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> NORTE DE SANTANDER</p>	<p><b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b></p>	 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>
<p><b>Código: F-DE-PE05-04</b> <b>Versión: 05</b></p>	<p><b>COMUNICACION INTERNA</b></p>	<p><b>Página 29 de 29</b></p>

5. Se recomienda Incluir en los informes trimestrales: **1)** recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos; **2)** recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad; **3)** recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública y **4)** recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
  
6. Por último, se recomienda que el informe de satisfacción del servicio al ciudadano, se aborde no solo desde lo cuantitativo sino también desde lo cualitativo, teniendo en cuenta las recomendaciones, opiniones que el ciudadano pueda dar sobre la gestión institucional de la entidad, plasmándolas en el informe de encuestas y, ampliando el espectro de preguntas formuladas a los grupos de valor.
  
7. Se recomienda adecuar las instalaciones del SAC de tal forma que permita la atención al ciudadano de manera presencial, atendiendo los protocolos de bioseguridad y salvaguardando el derecho a la salud de los funcionarios que realizan la atención al público.

**ANA MILENA GONZALEZ SILVA**  
**Asesora Oficina de Control Interno de Gestión.**  
**Instituto Departamental de Salud de N.de.S.**  
**Original firmado.**

**Elaboró:** Hernán Darío Villamizar Silva /profesional Especializado

