
 Instituto Nacional de Salud	PROCESO - CONTROL INSTITUCIONAL	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 00
			2013 – Nov-07
		FOR-M01. 1010-001	Página 1 de 8

## **INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

**2015**

Profesional (es) asignado(s)	Eleana M. Páez U.	Proceso o actividad evaluada	Informe Semestral de Peticiónes, Quejas y Reclamos
------------------------------	-------------------	---------------------------------	--

 Instituto Nacional de Salud	<b>PROCESO - CONTROL INSTITUCIONAL</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 00
			2013 – Nov-07
		FOR-M01. 1010-001	Página 2 de 8

## 1. PLANEACION

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento a la atención que se presta a la ciudadanía para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el desarrollo de la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Analizar el estado de los requerimientos recibidos en el período.
- Establecer fortalezas y debilidades del proceso.

### 1.3 ALCANCE

Gestión realizada durante el Segundo Semestre del 2014 en la Oficina de Atención al Ciudadano.


### 1.4 RECURSOS

Se cuenta con el apoyo para la realización de esta actividad de la profesional Eleana Páez.

### 1.5 PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	FEBRERO	
	2. Semana	3. Semana
<b>PLANEACION</b>		
Objetivos, Alcance.	X	
<b>EJECUCION</b>		
Recopilación de Información.	X	X
Análisis de la Información.	X	X
<b>INFORME</b>		
Informe preliminar		X
Informe final		X
Divulgación		X

Profesional (es) asignado(s)	Eleana M. Páez U.	Proceso o actividad evaluada	Informe Semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos
------------------------------	-------------------	------------------------------	--

 Instituto Nacional de Salud	<b>PROCESO - CONTROL INSTITUCIONAL</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 00
			2013 – Nov-07
		FOR-M01. 1010-001	Página 3 de 8

## 2. MARCO GENERAL


La Oficina de Control Interno del INS, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio 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”*, presenta el Informe del II semestre del 2014, correspondiente al proceso “Atención al Ciudadano” de la Entidad, el cual tiene como objetivo solucionar efectivamente los requerimientos del ciudadano con información fiable y generar los informes de seguimiento a PQR’s y de satisfacción del ciudadano, de manera oportuna.

## 3. ANÁLISIS

El Grupo de Atención al Ciudadano se creó en el INS mediante resolución 1114 de 2013, en la cual se describen las siguientes funciones:

- Garantizar la adecuada atención y resolución de peticiones, quejas y reclamos elevada ante la Entidad y llevar el registro del trámite dado a cada uno de ellos.
- Atender el trámite de las peticiones verbales y escritas presentadas al Instituto, relacionadas con información general sobre procesos, procedimientos y funciones de la Entidad, según la normativa vigente y el procedimiento establecido por el INS.
- Asesorar a los ciudadanos que requieran información relacionada con cualquier petición, queja o reclamo o tramites asociados a los procesos institucionales.
- Recepcionar y orientar hacia los funcionarios responsables de las diferentes dependencias, las peticiones, quejas y reclamos que se reciben a través del correo o medio destinado para tal fin, para que se den respuesta oportuna a cada uno de los ciudadanos, y llevar el control de las mismas.
- Organizar proyectos y actividades que permitan una mejor atención al ciudadano de acuerdo con las necesidades definidas.
- Informar a Control Interno Disciplinario, el incumplimiento por parte de las dependencias en los términos señalados en las disposiciones legales y reglamentarias que regulan el derecho de petición, las quejas y los reclamos.
- Atender las solicitudes de los ciudadanos y de las organizaciones comunitarias relacionadas con la realización de audiencias públicas.
- Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

Profesional (es) asignado(s)	Eleana M. Páez U.	Proceso o actividad evaluada	Informe Semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos
------------------------------	-------------------	------------------------------	--

 Instituto Nacional de Salud	<b>PROCESO - CONTROL INSTITUCIONAL</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 00
			2013 – Nov-07
		<b>FOR-M01. 1010-001</b>	Página 4 de 8


La Oficina de atención al ciudadano se encuentra ubicada de manera estratégica a la entrada de la Sede Principal del INS, con acceso a discapacitados, espacio amplio y dispuesto para la debida atención a la ciudadanía. Para su funcionamiento, se contaba a 31 de diciembre de 2014 con una Profesional en Ingeniería Industrial, como Coordinadora del Grupo, dos técnicos operativos y dos auxiliares administrativos.

El Instituto Nacional de Salud su mapa de procesos, cuenta con el proceso de apoyo “Atención al Ciudadano”, para su accionar se cuenta con el Manual de Atención Al Usuario y los procedimientos “Medición Satisfacción al Ciudadano/Cliente en la prestación servicio”, “Manejo de Peticiones”, “Comunicación con el Ciudadano/Cliente” y “Trámite de Comunicaciones Internas” y los instructivos “Módulo de Información al Ciudadano Página Web” y “Protocolos de Atención al Ciudadano/Cliente”.

En cumplimiento de lo estipulado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, el INS adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual fue publicado en la Página Web y en la intranet, este plan incluye mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, a los cuales la OCI les realizó seguimiento quedando de la siguiente manera:

ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	Se definió portafolio de servicios y se encuentra publicado el portafolio en el portal de la entidad, en el link <a href="http://www.ins.gov.co/informacion-ciudadano/PQR/Documents/PORTAFOLIO%20DE%20PRODUCTOS%20Y%20SERVICIOS%20AL%20CIUDADANO%20Y%20CLIENTES.pdf">http://www.ins.gov.co/informacion-ciudadano/PQR/Documents/PORTAFOLIO%20DE%20PRODUCTOS%20Y%20SERVICIOS%20AL%20CIUDADANO%20Y%20CLIENTES.pdf</a>
Implementar y optimizar: Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Se cuenta con un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias reclamos, de responsabilidad de Atención al ciudadano.
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Se mide la percepción del servicio prestado en el INS, mediante la encuesta de satisfacción a los ciudadanos.
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	No se evidencia estudios o diagnóstico de necesidades y expectativas del ciudadano. Se cuenta únicamente la encuesta de satisfacción.
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.</li> <li>✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.</li> <li>✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.</li> <li>✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que</li> </ul>	Se cuenta con información visible en la recepción principal de pendón de la información necesario de atención al ciudadano. Página web <a href="http://www.ins.gov.co">www.ins.gov.co</a> que contiene información de interés general. Servicio presencial de atención al ciudadano en horario laboral, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm Ventanilla única de correspondencia línea gratuita 018000113400

Profesional (es) asignado(s)	Eleana M. Páez U.	Proceso o actividad evaluada	Informe Semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos
------------------------------	-------------------	------------------------------	--

 Instituto Nacional de Salud	<b>PROCESO - CONTROL INSTITUCIONAL</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 00
			2013 – Nov-07
		FOR-M01. 1010-001	Página 5 de 8

ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO OCI
los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. ✓ Horarios y puntos de atención. ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Publicación en página web del directorio telefónico, para el contacto con los funcionarios. Herramienta virtual para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que permite interacción permanente con atención al usuario. Correo electrónico <a href="mailto:contáctenos@ins.gov.co">contáctenos@ins.gov.co</a> Chat de 8.30 a 4:30. Redes sociales. Se cuenta con la Biblioteca José Celestino Mutis con horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm
Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Cumplido, de acuerdo con lo observado por la OCI, se mejoró la entrada al INS y se construyeron rampas para el acceso a personas discapacitadas.

Con el fin de generar diferentes espacios de atención al ciudadano el INS cuenta con seis mecanismos enmarcados en los canales virtual, presencial, escrito y telefónico, los mecanismos son: Sistema electrónico de atención al ciudadano, correo electrónico [contactenos@ins.gov.co](mailto:contactenos@ins.gov.co), chat de atención al ciudadano, línea gratuita nacional y call center, buzón de sugerencias y atención presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano. Esta información se encuentra publicada en la página Web de la Entidad con el fin de darla a conocer a toda la ciudadanía.

Para medir la satisfacción de los usuarios, la Entidad cuenta con el formato encuesta de satisfacción al usuario, el cual es entregado al ingreso al Instituto, en él podrá calificar el grado de satisfacción con respecto a la atención recibida por el funcionario que lo atendió. Esta calificación permite realizar los correctivos y mejoras pertinentes. En el segundo semestre del 2014 se recibieron 107 encuestas diligenciadas, con un promedio de 4, nivel de calificación excelente, en conocimiento, claridad, oportunidad y trato.

De igual manera, se mide la satisfacción de los usuarios con la respuesta emitida por la Entidad mediante formato Web, el cual fue creado para ser aplicado a partir del segundo semestre de 2014. Este formato califica la respuesta en términos de calidad, oportunidad y claridad y está diseñado para medir las respuestas a los requerimientos presentados por los canales virtual, presencial y telefónico. El canal escrito aún no cuenta con un mecanismo de medición de satisfacción del usuario con la respuesta.

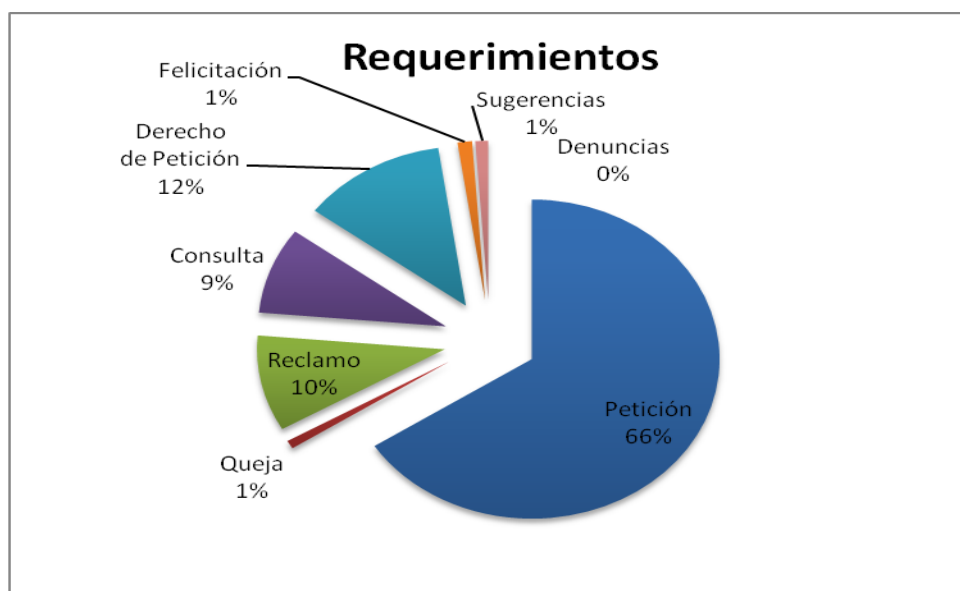
El Grupo de Atención al Ciudadano presenta informes trimestrales analizando la PQR's recibidas durante el período.

Profesional (es) asignado(s)	Eleana M. Páez U.	Proceso o actividad evaluada	Informe Semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos
------------------------------	-------------------	------------------------------	--


## ESTADÍSTICAS Y ANÁLISIS

Durante el segundo semestre se recibieron 720 requerimientos discriminados de la siguiente manera:

MOTIVO SOLICITUD	Petición	Queja	Reclamo	Consulta	Derecho de Petición	Felicitación	Denuncias	Sugerencias	TOTAL
Productos y/o Servicios del INS	167	0	40	21	26	6	0	1	261
Consultas académicas - Datos estadísticos	51	0	1	16	0	2	0	0	70
Enfermedades en salud Pública	16	0	0	4	1	0	0	0	21
Solicitud Retiro de Donante de Órganos	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Trámite de Carné de Donante de Órganos	50	1	16	3	0	0	0	1	71
Donación de Sangre	12	0	1	6	0	0	0	0	19
Trabajar en el INS	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Problemas con la página Web	3	0	4	0	0	0	0	0	7
Trasplantes y Donación de Órganos	50	1	1	11	4	0	0	2	69
Asuntos Administrativos	120	4	7	1	59	1	0	4	196
Otros	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>474</b>	<b>6</b>	<b>70</b>	<b>63</b>	<b>90</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>720</b>



Profesional (es) asignado(s)	Eleana M. Páez U.	Proceso o actividad evaluada	Informe Semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos
------------------------------	-------------------	------------------------------	--

 Instituto Nacional de Salud	<b>PROCESO - CONTROL INSTITUCIONAL</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 00
			2013 – Nov-07
		FOR-M01. 1010-001	Página 7 de 8

Teniendo en cuenta la estadística, se evidencia que durante el segundo semestre, las peticiones con un 66%, ocupan el 1er. lugar, seguido de los derechos de petición con un 12%, reclamos con un 10%, consultas con un 9% y felicitaciones, sugerencias y quejas con un 1%. No se presentaron denuncias.

#### **FORTALEZAS:**

- Se cuenta con buenos canales de atención al ciudadano, con una oficina amplia, con acceso a personas discapacitadas, ubicada estratégicamente y dispuesta para la atención a la ciudadanía.
- Se tiene registro documentado de las estadísticas de los requerimientos presentados y su análisis.
- Se realiza informe trimestral por parte del coordinador de atención al ciudadano, dando cuenta de los requerimientos atendidos y de las estadísticas realizadas.
- Se creó formato Web para medir la satisfacción de los usuarios con la respuesta emitida por la Entidad.


#### **DEBILIDADES:**

- No se realiza medición de la satisfacción de los usuarios con la respuesta emitida por la Entidad, en el caso de los requerimientos presentados por escrito.
- De acuerdo con lo evidenciado en la página Web a 31 de diciembre de 2014, se observa que el directorio institucional no se encuentra actualizado, así mismo es de difícil ubicación para los ciudadanos.

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- ✓ El proceso de atención al ciudadano se ha fortalecido a través de diferentes acciones como la disposición de espacios idóneos, la generación de informes y estadísticas trimestrales y la medición de la satisfacción de los usuarios con la respuesta dada por la Entidad.
- ✓ Se recomienda seguir fortaleciendo el proceso de atención al ciudadano a partir de la medición de satisfacción de los usuarios en todos los canales dispuestos por la Entidad. Así mismo, es necesario actualizar la información al ciudadano dispuesta en la página Web.

Profesional (es) asignado(s)	Eleana M. Páez U.	Proceso o actividad evaluada	Informe Semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos
------------------------------	-------------------	------------------------------	--

 Instituto Nacional de Salud	PROCESO - CONTROL INSTITUCIONAL	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 00
			2013 – Nov-07
		FOR-M01. 1010-001	Página 8 de 8

## 5. HALLAZGOS QUE REQUIEREN INTERVENCIÓN

## 6. TABLA DE ANEXOS

**ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO**  
*Profesional Especializado OCl*

**V.B. CIELO CASTILLA PALLARES**  
*Jefe Oficina de control interno*

Profesional (es) asignado(s)	Eleana M. Páez U.	Proceso o actividad evaluada	Informe Semestral de Peticiónes, Quejas y Reclamos
------------------------------	-------------------	---------------------------------	--