

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(EN SERVICIO SOCIAL PARA TU SEMESTRE)</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>	 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>	<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

<i>INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022</i>		
JEFE DE CONTROL INTERNO	EDWAR ALFONSO PUERTA TOBIAS	PERIODO 1 DE ENERO DE 2022 30 DE JUNIO DE 2022
FECHA DE ELABORACIÓN: 13 DE JULIO DE 2022		

El presente informe se rinde con base a la información reportada por la Oficina de Archivo, oficina SIAU – INFORMES TRIMESTRALES y la Oficina Asesora Jurídica.

### **INTRODUCCIÓN**

El suscrito jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de la E.S.E. CAMU DEL PRADO, en aras de garantizar la accesibilidad a la información, la transparencia de la gestión pública y la participación ciudadana, actuando de conformidad a lo establecido por la ley 1474 de 2011, que en el PARAGRAFO 2 de su artículo 76 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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Es de esta forma que se rinde informe con relación a la atención al ciudadano durante el **PRIMER SEMESTRE DE 2022** en la E.S.E CAMU DEL PRADO.

 <p><b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> (EN SERVICIO SOCIAL PARA TU SEMESTRE) NIT 812002836-5</p>	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
			<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	

## **PERIODO ENERO - JUNIO DE 2022**

**OBJETIVO:** consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de recepción , tramite a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en los servicios y verificar si en la ESE CAMU DEL PRADO se da cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción , articulo 76 de la ley 1474 de 2011y si la oficina SIAU cumple con las funciones 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.

**ALCANCE:** conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución y realizar seguimiento y revisión continua a la información de SIAU, con el fin de comprobar si a las PQRS se les dieron solución y respuesta oportuna por parte de la entidad, correspondiente al **PRIMER** semestre del año 2022.

**METODOLOGIA:** para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditorías generalmente aceptadas y establecidas tales como la revisión, entrevistas observación, indagación, comprobación.

En la E.S.E. CAMU EL PRADO estamos implementando una campaña para la prevención del Coronavirus Y el plan de vacunación. Las recomendaciones habituales para no propagar la infección son la buena higiene de manos y respiratoria (cubrirse la boca y la nariz al toser y estornudar) y la cocción completa de la carne y los huevos. Asimismo, se debe evitar el contacto estrecho con cualquier persona que presente signos de afección respiratoria, como tos o estornudos. Como medida adoptada por la entidad para hacerle frente a la pandemia COVID-19 en nuestras redes sociales hemos publicado medidas de prevención.

E.S.E CAMU EL PRADO, tiene como finalidad el mejoramiento de la prestación del servicio a usuarios del Municipio de Cereté y de las UPSS que conforman la institución. Por lo tanto, SIAU encargada de brindar información y atención al usuario, hemos relacionados la siguiente información.

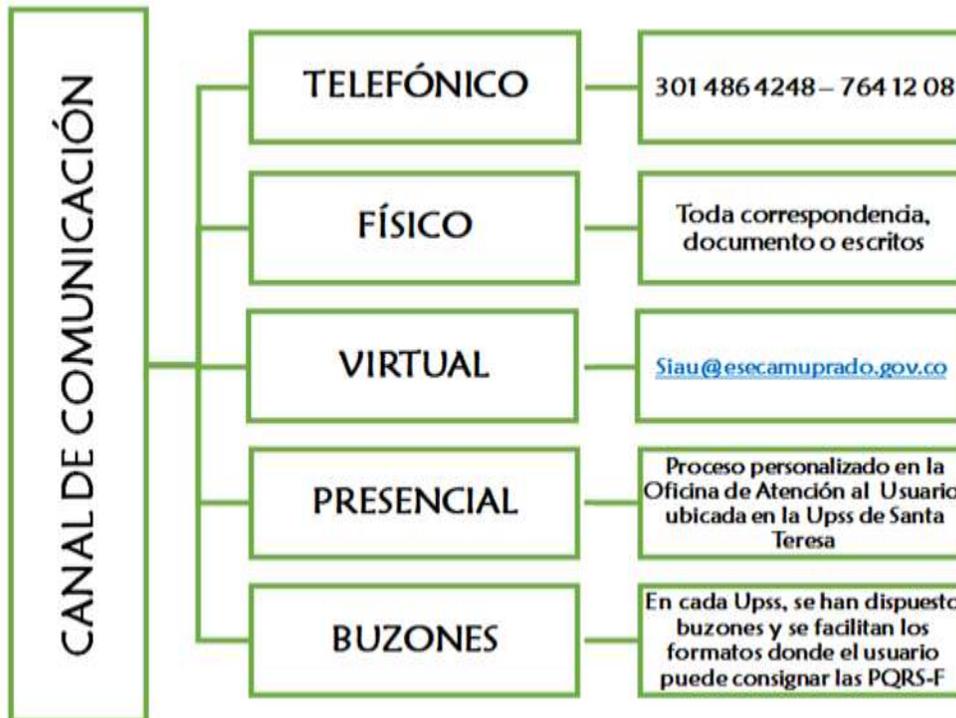
	<b>CONTROL INTERNO</b>				
	<b>INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>	<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

***DERECHOS DE PETICIÓN RECEPCIONADOS POR LA E.S.E CAMU PRADO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU PRADO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022.***

ENERO	1 PQRS	200 ENCUESTAS	UPSS Santa teresa
FEBRERO	8 PQRS	300 ENCUESTAS	UPSS Santa teresa.
MARZO	0 PQRS	302 ENCUESTA	UPSS SANTA TRESA.
ABRIL	1 PQRS	No se realizaron	No se realizaron
MAYO	4 PQRS	No se realizaron	No se realizaron
JUNIO	3 PQRS	565 ENCUESTAS	SEDE CENTRO , URGENCIAS Y UPPS SANTA TERESA.

El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
			<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	



atendida por personal capacitado.

### **Adopción del Plan Anticorrupción y Atención A la Ciudadanía.**

De conformidad a lo establecido por el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 “estatuto anticorrupción” PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

La E.S.E CAMU DEL PRADO, durante el primer semestre de 2022, adoptó el Plan Anticorrupción 2022, publicado en la página web institucional. <http://esecamuprado.com.co/> Todo ello, de conformidad a los lineamientos

	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

establecidos por el Programa de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, así como el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Sobre el mismo, la oficina asesora de control interno, efectuó seguimiento correspondiente al **PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022.**

### **Rendición de Cuentas.**

El jefe de control interno de la entidad, en ejercicio de su función preventiva, recordó la obligatoriedad y compromiso de la administración municipal de realizar eventos de rendición de cuentas a la ciudadanía, en el marco de lo establecido en el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 y artículo 50 de la ley 1757 de 2015 y se tomó como fecha el día 27 de mayo del presente año en las instalaciones de la sede administrativa actuando a cabalidad y bajo la norma como lo indica la circular 000006 de 2020 de la Supe salud.

### **DEFINICIONES:**

- PETICION: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- QUEJA: es la manifestación de protesta, censura, descontento, o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- RECLAMO: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- SUGERENCIA: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

### **GESTION:**

	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
	<b>LEY 1474 DE 2011</b>		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional , la ley 100 de 1993 , el decreto 1757 de 1994 , el decreto 1011 de 2006 y muy específicamente la ley 1474 de 2011 que se refiere al estatuto Anticorrupción , la oficina de Atención AL Usuario tiene desde su hacer , un enfoque de atención alineado con el modelo de atención institucional , centrado en el usuario y su familia , buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los servicios propios, los exigentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales. Es así como la ESE CAMU DEL PRADO ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como peticiones, reclamos sugerencias, agradecimientos o felicitaciones. Esta herramienta es el proceso Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.

El SIAU se materializa en la oficina de atención al usuario, lugar donde se desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto por persona y donde se tienen como acciones permanentes:

- Fomento de espacios de participación.
- Búsqueda activa de eventos adversos.
- Conquista de usuarios para hacer parte de la asociación de Usuarios.
- Acompañamiento y soporte de la asociación de usuarios de la salud de la ESE.
- Despliegue del proceso SIAU en áreas y servicios al personal en inducción, reinducción, en jornadas de calidad, entre otros.

Como estrategia de búsqueda de redes de apoyo, infra e interinstitucional se participa en espacios como el comité de ética médica, comité de calidad, comité de quejas y reclamos.

Por efectos de la declaratoria de la pandemia mundial del CORONAVIRUS, COVID -19, por parte de la Organización Mundial de la Salud, el Gobierno

	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
	<b>LEY 1474 DE 2011</b>		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

Nacional estableció mediante Resolución No. 385 de marzo 12 de 2020, la emergencia sanitaria nacional, en virtud de la cual se adoptaron medidas para enfrentar el riesgo de propagación del mencionado virus que afecta y pone en riesgo la salud de los ciudadanos, así como para su prevención, detección y atención.

En el marco de la contingencia y las restricciones provocadas por la pandemia SARS-COV 2/19 declarada por la OMS y el gobierno nacional, la E.S.E. ha venido prestando atención médica y sus diferentes servicios que oferta y programa en la modalidad de teleconsulta, teniendo siempre en cuenta las precauciones y medidas de bioseguridad para evitar el contagio del Covid 19.

El 17 de febrero comenzó el proceso de inmunización en el país basados en el Plan Nacional de Vacunación estructurado por el Gobierno Nacional, el cual establece dos fases y cinco etapas. En la primera etapa se contempla la primera línea del talento humano en salud y adultos mayores de 80 años.

De esta manera, el objetivo en el Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 es en su primera fase reducir la mortalidad y la incidencia de casos graves por este virus, así como proteger a los trabajadores de la salud; mientras que en la segunda fase es reducir el contagio para generar inmunidad de rebaño; la E.S.E CAMU DEL PRADO ya se encuentra en esta actividad.

El Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU) de E.S.E CAMU DEL PRADO, realiza tres procedimientos importantes, los cuales son descritos a continuación:

### **1. Atención y Orientación al usuario:**

por medio de este procedimiento se busca siempre mostrar al usuario, la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad, educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Este procedimiento es el eje fundamental de SIAU, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia, incidencia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios, cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que ingresan éstos al

 NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>					
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
	<b>LEY 1474 DE 2011</b>		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención. Para llevar a cabo la ejecución de lo antedicho, la oficina de Atención al Usuario, dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad como se detallan a continuación:

<b>CANAL DE COMUNICACION</b>	
<b>TELEFONICO</b>	3014864248-7641208
<b>FISICO</b>	Toda correspondencia, documentos o escritos
<b>VIRTUAL</b>	siau@esecamuprado.gov.co
<b>PRESENCIAL</b>	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ,ubicada en la upss santa teresa y sede centro.
<b>BUZONES</b>	En cada upss , se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar las PQRS-F

## **ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE LA PÁGINA WEB.**

Conforme lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la E.S.E. CAMU DEL PRADO cuenta con un link especial en la página web <http://esecamuprado.com.co/> , que permite a la ciudadanía cereteana en general conocer los canales de comunicación a fin de interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias, observaciones y sugerencias respecto a las actuaciones de la E.S.E. CAMU DEL PRADO, así como de los funcionarios que la conforman, de esta forma se cumple con lo establecido en el artículo en mención donde resalta;

“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.”

### **2. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F).**

	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
	<b>LEY 1474 DE 2011</b>		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	
			<b>01</b>		

LA E.S.E CAMU EL PRADO, tiene como finalidad el mejoramiento de la prestación del servicio a usuarios del Municipio de Cereté y de las Upss que conforman la institución. Por lo tanto, SIAU encargada de brindar información y atención al usuario, busca la estandarización y clasificación de los motivos por los cuales los usuarios manifiestan su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos, teniendo en cuenta los derechos de cada usuario, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas. El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

Durante el primer semestre 2022 la recepción de PQRSDF que fueron recibidas a través de los buzones de sugerencias en cada UPSS tuvo una variación en su comportamiento, durante el primer trimestre del año se realizó la apertura habitual de los mismos de acuerdo a los cronogramas preestablecidos dando las respuestas en los tiempos oportunos de acuerdo a la normatividad vigente, sin embargo la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 esta actividad a mantenido variaciones debido a las restricciones impartidas a nivel nacional generando que en su totalidad las PQRSDF fueran recepcionadas por otros medios como correo electrónico y vía telefónica, presentando una desviación en los tiempos de respuestas.

Durante el **PRIMER TRIMESTRE DE 2022** se recepcionaron por los buzones 17 peticiones, quejas 6 y 2 felicitaciones.

### **3. Monitoreo de la Satisfacción del usuario.**

 NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>				
	<b>INFORME DE ATENCION AL          CIUDADANO          LEY 1474 DE 2011</b>	<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS          INSTITUCIONALES</b>		

Esta actividad o procedimiento se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional, sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios de E.S.E CAMU DEL PRADO.

## **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 E.S.E. CAMU DEL PRADO, cuenta con un SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU, cabe mencionar que la participación social en salud reglamentada con el decreto de 1757 de 1994, determina que es deber del Estado promover la participación y la promoción del ejercicio pleno de los derechos y deberes de los ciudadanos en materia de salud y seguridad social de salud, que se puede llevar a cabo a través del SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU), el cual promueve la participación ciudadana por medio del ejercicio de los derechos y deberes para propender por la conservación de la salud personal, familiar y Comunitaria a partir de la planeación, gestión, evaluación y veeduría de los servicios de salud.

El servicio de Información y Atención al Usuario SIAU a través de su proceso de interacción y participación social, evalúa el grado de satisfacción de los usuarios en base a técnicas de recolección de información y estrategias de educación, información y comunicación, por tal motivo el presente informe contiene las peticiones, quejas, reclamos,

	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión			
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
			<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>		

sugerencias y solicitudes recibidas de manera trimestral, incluyendo la u.p.s.s santa teresa, urgencias y las U.P.S.S RURALES.

En este orden de ideas, la oficina de Control Interno, recibió informes correspondientes a los meses de julio - diciembre de 2020, por parte de la unidad SIAU, obteniendo los siguientes resultados;

### **BUZON DE SUGERENCIAS Y QUEJAS:**

De acuerdo a las actividades realizadas por la oficina del SIAU, se procedió a la apertura de los buzones de sugerencias de los diferentes puestos de salud.

Con base en lo anterior y teniendo en cuenta que los usuarios necesitan más información sobre la debida utilización de los servicios que solicita y de igual forma requieren asesoría sobre dónde acudir para formular peticiones derivadas de las diferentes circunstancias que rodean el servicio recibido o simplemente donde formular quejas, reclamos o sugerencias, por la inconformidad en la prestación del servicio; se ha puesto en marcha el Servicio de Información y Atención al usuario.

### **TABULACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Dando cumplimiento con el Programa de Mejoramiento de los Servicios de Salud en Colombia, la Dirección General para el Desarrollo de Prestación de servicios en Salud y el Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en

Salud, nos permitimos presentar el informe semestral del proceso de Evaluación de Satisfacción de los Usuarios y el proceso de Quejas,

 <b>E.S.E. CAMU DEL PRADO</b> <small>(EN SERVICIO SOCIAL PARA TU SEMESTRE)</small> NIT 812002836-5	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
			<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	

Reclamos, Sugerencias y Felicidades del servicio de Sistema de Información al Usuario (SIAU), ESE CAMU DEL PRADO.

## **DERECHOS DE PETICIÓN Y DDAS RECEPCIONADOS POR LA E.S.E CAMU PRADO DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2022.**

Con base a los registros de la oficina asesora jurídica, de los derechos de petición recibieron en la entidad durante el **PRIMER SEMESTRE DE 2022**, VEINTE (20) No se presentaron TUTELA por la supuesta vulneración al derecho constitucional de petición, En cuanto a las solicitudes internas se recibieron 17 peticiones.

<b>N</b>	<b>ACCIONANTE PETICIONARIO</b>	<b>PETICION.</b>	<b>QUEJA</b>	<b>Fecha que se interpuso</b>	<b>SENTIDO DEL FALLO</b>
<b><u>1</u></b>	ADYS FABIANA COGOLLO VILLADIEGO	Solicitud de certificación de facturas de pago.		<u>20 de enero de 2022.</u>	El día de 2 de febrero se contestó por vía electrónica.
<b><u>2</u></b>	Miquel cuentas martes.	Solicitud de saldos pendientes por parte de la entidad vigencias 2021 anteriores.		<u>04 de febrero de 2022</u>	El día 21 de febrero se contestó por correo electrónico.
<b><u>3</u></b>	FUBITH MARIA GONZALEZ HERRERA	Solicitud del pago de la cesantías definidas		<u>07 de febrero de 2022</u>	No hay respuesta.
<b><u>4</u></b>	Alber Javier Galván Guerra	Solicitar las razones de incumplir orden de embargo .		<u>11 de febrero de 2022</u>	<u>25 de febrero de 2022 se contestó por correo electrónico.</u>
<b><u>5</u></b>	Ana milena González morales	Solicitud de liquidación por parte de la entidad del año 2021.		<u>11 de febrero de 2022</u>	25 de febrero de 2022 se contestó por correo electrónico.
<b><u>6</u></b>	Lina paola Useche cortes .	Solicitud verificar circularización de operaciones reciprocas con corte de diciembre 31 de 2022.		15 de febrero de 2022.	Se contestó el 11 de marzo de 2022 por vía correo electrónica.
<b><u>7</u></b>	José Luis doria	Solicitud verificar		<u>17 de febrero</u>	El día 11 de

	<u>Argumedo.</u>	<u>circularización de operaciones reciprocas con corte de diciembre 31 de 2022.</u>		<u>2022.</u>	marzo se contestó por vía correo electrónico.
<b>8</b>	<u>Javier David delgado</u>	<u>Solicitud necropsia realizada y otros documentos de un cocciso.</u>		<u>22 de febrero de 2022</u>	<u>14 de marzo de 2022 se contesta por vía correo electrónico.</u>
<b>9</b>	<u>Jorge Andrés Lara padilla.</u>	<u>Información sobre los giros realizados a la IPS SANTA MARTA.</u>		<u>25 DE FEBRERO DE 2022.</u>	<u>El día 11 de marzo se contestó por vía correo electrónico.</u>
<b>10</b>	<u>ANGELICA RIVAS MORA</u>	<u>La coordinadora de cartera de VP GLOBAL. Empresa de vigilancia y seguridad privada acuerdo de pago.</u>		<u>06 de febrero de 2022.</u>	<u>25 de abril se contesta por vía correo electrónico.</u>
<b>11</b>	<u>Marceliano polo Mestra.</u>	<u>Información de documentos de contratación, presupuesto y recurso humanos.</u>		<u>04 de mayo de 2022.</u>	<u>Se contestó el 9 de mayo de 2022.</u>
<b>12</b>	<u>MILEDYS SOTO PUCHE</u>	<u>Solicitud de ST Y SONSEDA SU CANCELACION.</u>		<u>04 DE MAYO DE 2022</u>	<b><u>NO SE CONTESTO.</u></b>
<b>13</b>	<u>ANGELICA RIVAS MORA</u>	<u>La coordinadora de cartera de VP GLOBAL. Empresa de vigilancia y seguridad privada acuerdo de pago.</u>		<u>23 DE MAYO DE 2022</u>	<u>SE CONTESTO EL 31 DE MAYO DE 2022.</u>
<b>14</b>	<u>FUBITH MARIA GONZALEZ HERRERA</u>	<u>Resolución definitiva a favor cesantía definitiva retroactiva.</u>		<u>24 de mayo de 2022</u>	<u>24 DE JUNIO SE CONTESTA POR VIA ELECTRONICO.</u>
<b>15</b>	<u>JAIME CACERES ALVAREZ</u>	<u>Solicitud informe final de auditoria de la contraloría de la vigencia 2010 se le cancele una cuenta de cobro.</u>		<u>03 de junio de 2022.</u>	<u>06 de junio PQRS- CONTESTADO</u>
<b>16</b>	<u>Lina mercedes ayola Monterrosa.</u>	<u>Solicitud de embargo que no se a dado cumplimiento.</u>		<u>13 de junio de 2022.</u>	<u>No contestación</u>
<b>17</b>	<u>Amalia cristina</u>	<u>Solicitud de pago</u>		<u>16 de junio de</u>	<u>Se contestó el</u>

	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
			<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	
	Sánchez.	de nómina a Bancolombia por parte d la entidad		2022.	21 de 2022.

### **Avance en la implementación de la política de racionalización de trámites.**

*La Política de Racionalización de Trámites cuenta con el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, que tiene como propósito ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. Para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular deberá encontrarse inscrito en el SUIT.*

### **RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** replantear a través de acto administrativo una nueva encuesta de satisfacción más profunda a fin de tener más claridad en la satisfacción de la prestación del servicio de acuerdo a la prestación de servicios por procesos, tener más en cuenta la verificación de la no

	<b>CONTROL INTERNO</b>		 modelo integrado de planeación y gestión		
	<b>INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO LEY 1474 DE 2011</b>		<b>OCI</b>	<b>4.1</b>	<b>VERSION</b>
			<b>REF.</b>	<b>PLATAFORMAS INSTITUCIONALES</b>	

satisfacción, para así cumplir en un 100 % con la satisfacción de nuestros usuarios.

**SEGUNDO:** Mejora en los tiempos de respuesta de los derechos de petición, a través de estrategias de autocontrol en las que exista compromiso directo de los jefes de cada proceso y promover el seguimiento de la atención a peticiones ciudadanas por parte del técnico administrativo encargado de la atención al ciudadano.

**TERCERO:** Seguimiento y control al cumplimiento de la norma archivística Ley 594 de 2000 y gestión documental en cada secretaria, toda vez que en la inspección a cada oficina el suscrito pudo constatar que no se está llevando a cabo control documental del trámite de los derechos de petición en la mayoría de las dependencias.

**CUARTO:** Adopción de la PLANILLA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS DERECHOS DE PETICIÓN, como herramienta efectiva para el seguimiento del manejo, recepción, trámite y respuesta a los derechos de petición.

**QUINTO:** Actualizar la página web, de conformidad a los contenidos y requisitos mínimos exigidos en la ley 1712 de 2014.

Promoción del uso del correo electrónico institucional, como medio expedito para la recepción y el envío de respuesta a peticiones de la comunidad.

De esta forma se da por rendido el informe,

**EDWAR ALFONSO PUERTA TOBIAS.**  
**Jefe Oficina De Control Interno**  
 Original firmado.