

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES</b>	P-TS-03 Versión: 11
		Fecha: 03/01/2022

18.	Realizar seguimiento a la ejecución del Procedimiento, identificar oportunidades de mejoramiento y aplicar las Acciones pertinentes: analiza los resultados de la ejecución del procedimiento identificando oportunidades de mejoramiento, define y aplica las acciones necesarias para corregir las desviaciones detectadas, y verifica la eficacia de las mismas	Secretario General  Subdirección de Atención al Ciudadano  Líder del Proceso  Líder SIGSA-MIPG	F-DE-05 Acta de Reunión  F-DE-04 Matriz de riesgos  F-EM-05 Plan de Mejoramiento
-----	--	--	---

#### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1474 de 2011, Modifica parcialmente la Ley 190 de 1995 “Estatuto Anticorrupción” - Ley 734 de 2002. “Código Único Disciplinario” - Decreto 2232 del 18 de diciembre 1995.
- Decreto 2623 de 2009 Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano modificado por el Decreto 1499 de 2017.
- Ley 1437 de 2011 Código Administrativo y de Procedimiento Administrativo, reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo por la Ley 2080 de 2021
- Decreto 019 de 2012, Anti tramites
- Ley 1712 de 2014 “Transparencia y Acceso a la Información Pública”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición”
- Decreto 491 de 2020 “Ampliación de términos para atender las peticiones por motivos de emergencia sanitaria”.
- Decreto Municipal 272 de 2017 “Por medio del cual se adopta el Manual de Atención al Ciudadano”. Modificado por el Decreto 316 de 2020.
- Decreto Municipal 201 de 2017 “Por medio del cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano.



# Anexo 1

## INFORME DE PQRSD-F POR SECRETARÍA.

### 1. OBJETIVO.

Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna, clara y de fondo las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones que ingresan a cada Secretaría y/o Dependencia de la Administración Municipal.

### 2. NÚMERO DE PQRSD-F INGRESADAS POR MES A CADA SECRETARÍA Y/O DEPENDENCIA.

Realizar tabla con la siguiente información:

Enero	Febrero	Marzo	Total
15	24	17	56
27%	43%	30%	100%

Se realiza un análisis al cuadro anterior, estableciendo las PQRSD ingresadas en el primer trimestre mes por mes.

#### Análisis

En el primer trimestre del año 2023 ingresaron 56 PQRSD a la Secretaría de salud del Municipio de Sabaneta, siendo el mes de febrero el periodo con mayor ingreso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con una representación del 43%, seguido del mes de marzo con un 30%”.



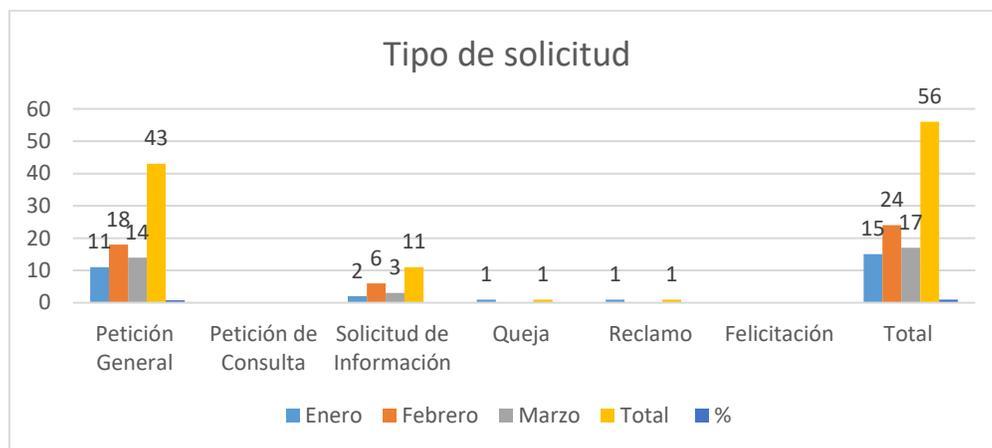
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES

P-TS-03 Versión: 11

Fecha: 03/01/2022

### 3. TIPO DE SOLICITUD

Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Petición General	11	18	14	43	77%
Petición de Consulta					
Solicitud de Información	2	6	3	11	19%
Queja	1			1	2%
Reclamo	1			1	2%
Felicitación					
Total	15	24	17	56	100%



Según el cuadro anterior los tipos de solicitud son los siguientes: Petición general, petición de consulta, solicitud de información o documentación, queja, reclamo y felicitación, por lo cual se requiere elaborar el análisis y graficas correspondientes.



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES

P-TS-03 Versión: 11

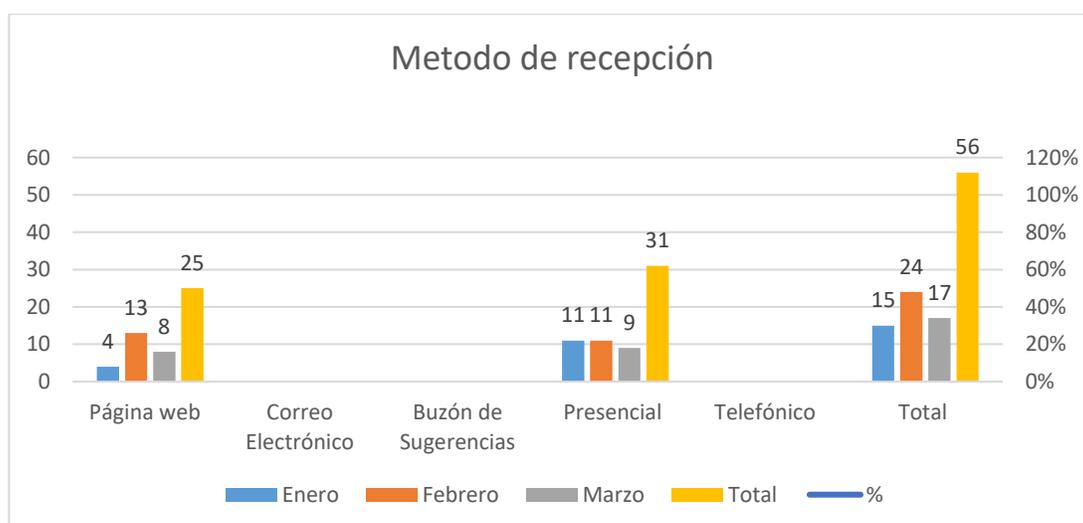
Fecha: 03/01/2022

#### Análisis

En el análisis de las PQRSD ingresadas a la secretaría de salud se logra identificar que en su mayoría son peticiones generales representando un 77%, seguido de solicitud de información con un 19% y una participación de quejas y reclamos con un 2% respectivamente, según la información dada por la oficina de atención al ciudadano.

#### 4. MÉTODO DE RECEPCIÓN

Método de Recepción	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Ventanilla Única					
Página web	4	13	8	25	45%
Correo Electrónico					
Buzón de Sugerencias					
Presencial	11	11	9	31	55%
Telefónico					
Total	15	24	17	56	100%





PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES

P-TS-03 Versión: 11

Fecha: 03/01/2022

Se debe hacer un análisis a los canales por los cuales ingresaron las PQRSD a la secretaría, con el fin de identificar cuáles son los más utilizados por los ciudadanos.

#### Análisis

La página web fue el segundo canal de atención utilizado por los ciudadanos para el ingreso de las PQRSD, esto se debe a la difusión que se ha venido realizando desde la Subdirección de Atención al Ciudadano, con el propósito de incentivar el uso de los medios electrónicos para la prestación del servicio y la atención a sus peticiones y requerimientos, garantizando así los derechos del Ciudadano. Este canal virtual representa el 45% de ingreso de las PQRSD” y Presencial un 55%. Por el momento no se registran datos de los demás tipos canales de ingreso por parte de la secretaria general quien tiene a cargo el archivo y la oficina de atención al ciudadano.

### 5. ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Análisis de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.						
Total, trimestre anterior	Total, trimestre actual	N° Quejas	N° Reclamo	N° solicitud de información	N° Peticiones	N° Denuncias
46	56	1	1	0	54	0

Se realiza un comparativo entre ambos periodos. Las PQRSD del trimestre anterior como referencia.

En el cuadro se ingresan el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se evidencia un incremento con base en el trimestre anterior, por lo cual se va trabajar con el propósito de implementar acciones de mejora.

#### Análisis

Analizando la información de las PQRSD que ingresaron a la Secretaría General en el trimestre anterior y en el trimestre actual, se evidencia un aumento en el flujo de PQRSD, pasando de 46 trimestre anterior con una cantidad de 56 para el primer trimestre de 2023, Realizando un análisis de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se obtienen los

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES</b>	P-TS-03 Versión: 11
		Fecha: 03/01/2022

siguientes resultados en la clasificación de PQRSD, se evidencia que fueron presentadas 54 peticiones de información, 1 queja y 1 reclamo.

## 6. TIPO DE RESPUESTA

Tipo de Respuesta	Positiva	Negativa	Total
	54	2	56
	96%	4%	100%

Desde la Subdirección de Atención al Ciudadano se le brindara a cada secretaría y/o dependencia la información acerca del tipo de respuesta (Positiva – Negativa) según la asignación que cada funcionario le brindo al ciudadano.

### Análisis

El 96% de las respuestas a los ciudadanos fueron positivas y el 4% negativas este indicador surge cuando los funcionarios realizan el cierre de PQRSD en el sistema y diligencian el tipo de respuesta.

## 7. PRINCIPALES CAUSAS

Cada secretaría debe identificar 3 causas principales por las cuales los ciudadanos ingresan PQRSD a su dependencia.

Las principales causas por las cuales los ciudadanos ingresan PQRSD a la secretaría de salud son:

1. Las peticiones que se realizan en el área de Subdirección de factores de riesgo, son para visitas a establecimientos por normatividad sanitaria y visitas por primera vez entre otros.
2. La Dirección de aseguramiento recibe solicitudes para garantizar el acceso a los servicios de salud, las PQRSD para la atención en el hospital y en los puestos de vacunación.
3. Desde la Dirección de salud pública realiza atención psicológica por peticiones realizadas y de internación de pacientes.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES</b>	P-TS-03 Versión: 11
		Fecha: 03/01/2022

4. Fortalecer los canales de atención tales como; Correo electrónico, Buzón de sugerencia y línea telefónica, los cuales no tiene indicadores.

## 8. RECOMENDACIONES

Cada secretaría debe implementar acciones de mejora, además conociendo las principales causas, identificar que trámite o servicio se puede generar en la dependencia.

1. Es importante que los funcionarios encargados de la distribución de las PQRSD estén informados sobre las actualizaciones en el personal, para así lograr asignar de manera adecuada las PQRSD en el sistema PANAL.
2. Continuar capacitando al personal de todas las secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal en el manejo del sistema PANAL, ley 1755 de 2015, gestión de PQRSD y servicio al Ciudadano.
3. Es conveniente que el funcionario identifique si la petición está completa o si se trata de una solicitud en la que el peticionario deba anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en caso de faltar algún requisito, informar al ciudadano solicitante para que sea completado con el ánimo de evitar solicitudes reiterativas.
4. Fortalecer los canales de atención tales como; Correo electrónico, Buzón de sugerencia y línea telefónica, los cuales no tiene indicadores.
5. Dentro de las reuniones al interior de la secretaria de salud se tomarán correctivos para trabajar en la atención al ciudadano, para evitar quejas de los usuarios sobre los funcionarios.