

**COMUNICACIÓN INTERNA**

**140-09**

Bogotá D.C., enero 19 de 2018

**PARA:** Doctora: ELSA MARINA TORRALBA NOVAL  
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

**DE:** EDGAR LOPEZ CHAPARRO  
Jefe Oficina Control Interno

**Asunto:** Solicitud información PQRS.

Respetada doctora Elsa Marina,

Como es de su conocimiento, la Ley 1474 de 2011 dispone en su artículo 76 que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención de quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad informes sobre el particular. Teniendo en cuenta que se prevé una periodicidad semestral, solito su amable colaboración con el suministro de:


- a) Base de datos de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios entre julio y diciembre de 2017.
- b) Seguimiento e informes sobre el nivel de satisfacción del usuario, presentados a la Gerencia, correspondientes al segundo semestre 2017.

Los profesionales a cargo del informe son Víctor Andrey Sánchez Aguirre (and\_rey623@hotmail.com 3214696011) y Luis Carlos Conde Sánchez (luisconde.gv@gmail.com 3175493279) quienes se comunicarán y estarán en contacto para la recolección de datos y proyección del informe.

Cordialmente,



EDGAR LOPEZ CHAPARRO  
Jefe Oficina de Control Interno  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Declaro que he revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.				
Cargo Funcionario / Contratista	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Andrey Sánchez Aguirre	Profesional Contratista OCI		16-1-2018
Revisó y aprobó:	Edgar López Chaparro	Jefe Oficina Control Interno		19-1-2018

Calle 9#39-46  
Código postal 110851  
Tel.: 7560505  
www.subredsuoccidente.gov.co  
Info: 195





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SAI UD  
Subred Integrada de Servicios  
de Salud Sur Occidente E.S.E.

No 08982  
EOPD  
08983  
01 MAR 2018

## COMUNICACIÓN INTERNA

**T04-43**

Bogotá D.C., febrero 27 de 2018

**PARA:** Dra. VICTORIA EUGENIA MARTÍNEZ PUELLO  
Gerente  
Dra. ELSA MARINA TORRALBA NOVAL  
Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

**DE:** EDGAR LOPEZ CHAPARRO  
Jefe Oficina Control Interno

**Asunto:** Entrega informe de seguimiento sobre la atención a derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios durante el II semestre de la vigencia 2017.

Respetadas doctoras:

Para su conocimiento, me permito hacer entrega del informe de seguimiento del asunto, para el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2017, a cargo de la Oficina de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Agradezco la atención prestada.

Cordialmente,

EDGAR LOPEZ CHAPARRO  
Jefe Oficina de Control Interno  
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Anexo: Informe 6 folios (12 páginas).

Declaro que he revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.				
Cargo Funcionario / Contratista	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Revisó y Aprobó:	Edgar López Chaparro	Jefe Oficina Control Interno		27-02-2018
Proyectó:	Víctor Andréy Sánchez Aguirre	Profesional Contratista OCI		27-02-2018

Calle 9 # 39 – 46  
Código postal 110851  
Tel: 3754019  
Info: Línea 195

Secretaria de Salud  
Subred Sur Occidente E.S.E.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.

INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DURANTE EL II  
SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017

Oficina de Control Interno

Bogotá; D.C Febrero de 2018

Página 1 de 12

Calle 9 # 39 - 46  
Código postal 110851  
Tel.: 351 2033



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

## ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DURANTE EL II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2017

### MARCO LEGAL:

El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, dispone: ***“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”.***

De igual forma, el Decreto 2641 de 2012, en el artículo 5 define: ***“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”.***

En la Circular Externa No. 001 de 2011 (que establece las orientaciones para el Seguimiento a la Atención Adecuada de los Derechos de Petición), el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial imparte las siguientes instrucciones:

***“Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.***[SIC]

### OBJETIVO

Verificar la conformidad con principios y normas establecidas para el propósito de recibir, tramitar y resolver los derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información que los ciudadanos y demás partes interesadas, formularon a la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente ESE , durante el segundo semestre de la vigencia 2017.

### NORMATIVIDAD

- Constitución Política de 1991, Artículos 2º, 23, 209 y 270.
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo”.

- 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 de los controles de la gestión pública. Artículo 76.
- Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" Art. 12,13 y 14.
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Art. 5º, 6º, 7º, Capítulos I y II.
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"
- Decreto 1081 DE 2015 " Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"
- Decreto 103 del 2015 " Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- Decreto reglamentario 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto Distrital 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3o Numerales 1-7
- Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"
- Circular Externa No. 001 De 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Órdenes Nacional y Territorial, por el cual se dictan orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

## 1. PARÁMETROS BÁSICOS

La Subred Sur Occidente E.S.E., cuenta con herramientas y espacios que le permiten cumplir lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, como se presenta a continuación:

### 1.1 GESTIÓN

- a. En la Institución existen diferentes canales para la recepción de requerimientos presentados por los usuarios y partes interesadas, tales como: vía telefónica, presencial, correo, buzón y a través de la correspondencia.
- b. En la página web se evidencia el link del defensor del usuario de la entidad, pero no se despliega ningún tipo de información al darle clic, es decir, no está identificado el nombre, teléfono, dirección y correo electrónico del defensor.

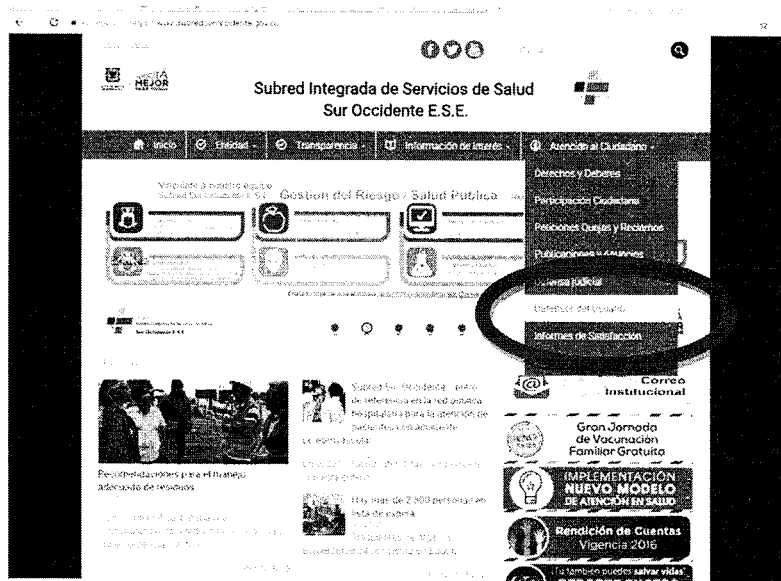


Gráfico 1. Página web – Defensor del Usuario. FUENTE: Portal institucional.

- c. En la página web de la entidad no hay información relacionada con la forma o metodología para que los usuarios puedan interponer derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información ante la entidad.
- d. En la página web existe un link que direcciona al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

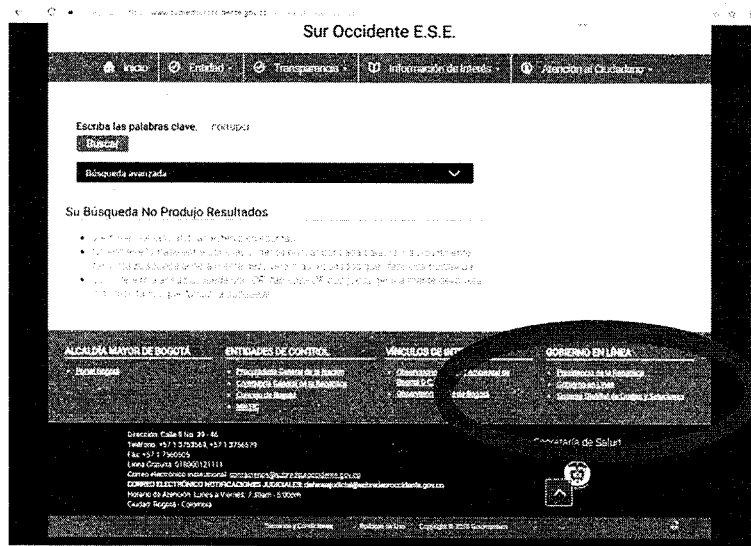


Gráfico 2. Página web - Enlace a SDQS. FUENTE: Portal institucional



- e. La página web cuenta con un link en el cual se tiene establecido un correo electrónico para contacto de los usuarios.
- f. La Institución cuenta con mecanismos para las recepción, trámite y resolución de los comentarios que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, así:
  - Oficinas de atención al usuario en las distintas unidades de la Subred Sur Occidente ESE.
  - Horario de atención personalizada de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
  - Buzones de sugerencias en todas las sedes.
- g. La Institución, en relación con la recepción, trámite y resolución de los comentarios, cuenta con los siguientes documentos: 03-01-IN-0002 Instructivo Manejo de Matrices PQRS; 03-01-MA-0001 Manual de Información y atención al ciudadano Sub Red Sur Occidente; 03-01-PR-0001 Procedimiento recepción, trámite y respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas y 03-01-PR-0003 Procedimiento Servicio al Ciudadano.

## 2. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

### 2.1 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGÍA

Para el II semestre de la vigencia 2017, conforme a la información registrada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, en la matriz de requerimientos de la Subred Sur Occidente E.S.E., se recibieron un total de 3717 comentarios, así:

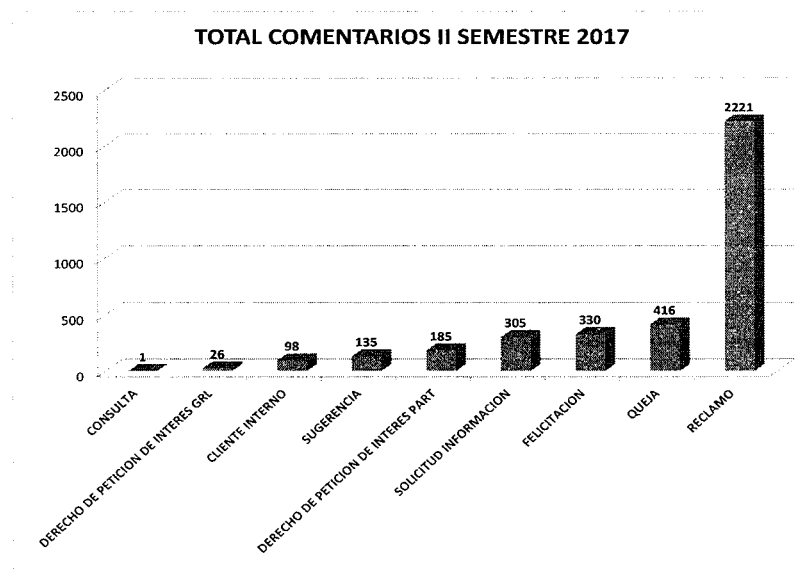


Gráfico 3. Comentarios II semestre 2017. FUENTE: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior los reclamos representan el 59.75% del total de comentarios de los usuarios para el II semestre de la vigencia 2017, significando que 2221 usuarios presentaron inconformidades con la prestación de los servicios de la Institución. Las quejas representan el 11.19% del total de comentarios, es decir que 416 inconformidades con los colaboradores de la entidad. Se presentaron 330 felicitaciones, equivalentes a un 8.8% del total de comentarios.

## 2.1 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR UNIDAD

Conforme a las 5 unidades que componen la Subred Sur Occidente ESE

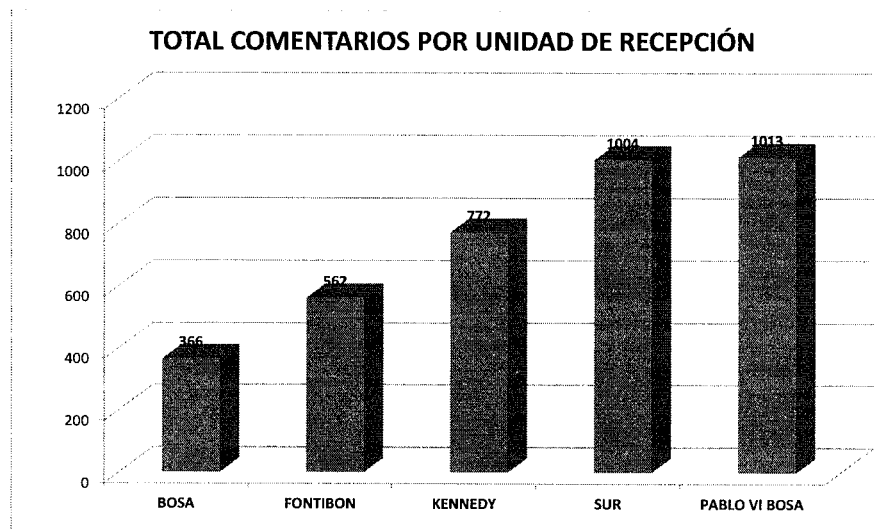


Gráfico 4. Comentarios por USS. FUENTE: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Conforme a la información entregada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se puede evidenciar que la Unidad con mayor número de comentarios recibidos fue Pablo VI Bosa (27%), seguida de Sur (27%) y Kennedy (21%). Las Unidades que menos presentaron fueron Fontibón (15%) y Bosa (10%).

### 2.1.1 Distribución comentarios de acuerdo a la unidad involucrada

Teniendo en cuenta la información por tipo de comentario, se observa la siguiente información por unidad:

TIPO DE COMENTARIO	UNIDAD				
	BOSA	FONTIBON	KENNEDY	PABLO VI BOSA	SUR
CLIENTE INTERNO	9		7	28	54
CONSULTA		1			
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	8	1	4	11
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	10	58	21	80
FELICITACION	33	46	32	158	61
QUEJA	69	77	73	111	86
RECLAMO	150	347	531	586	607
SOLICITUD INFORMACION	60	54	57	71	63
SUGERENCIA	27	19	13	34	42
Total general	366	562	772	1013	1004

Gráfico 5. Tipos de comentarios por USS. Fuente: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

## 2.2 CLASIFICACIÓN REQUERIMIENTOS POR CANAL

Como se mencionaba anteriormente, existen diferentes mecanismos de recepción o captura de los requerimientos de las partes interesadas, la distribución para el II semestre de la vigencia 2017 fue la siguiente:

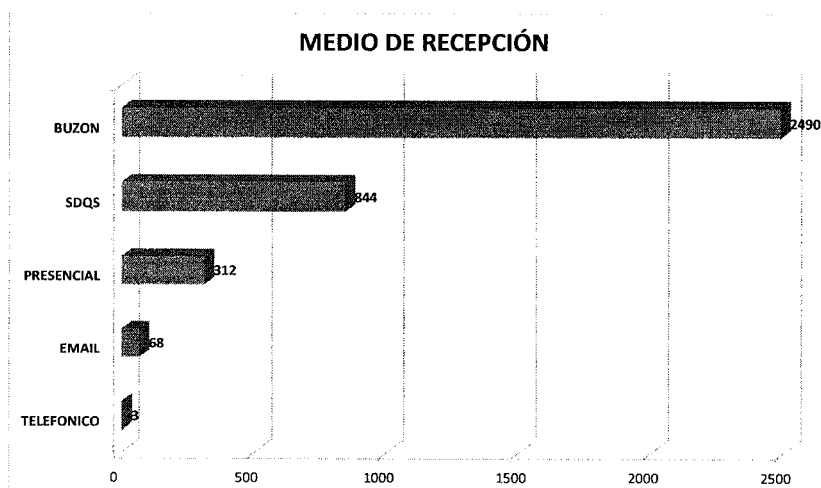


Gráfico 6. Medio de recepción comentarios. FUENTE: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Con base en lo registrado en la matriz de comentarios de la Subred Sur Occidente E.S.E., el canal de radicación de requerimientos más utilizado por los grupos de interés de la institución es el buzón con un 66.9% de participación total, seguido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con un 22.2%. Lo anterior indica que los usuarios son el grupo de interés que más realiza peticiones a la entidad, toda vez que, estos buzones se encuentran dispuestos en cada una de las sedes asistenciales de la Subred Sur Occidente E.S.E.

## 2.4 QUEJAS Y RECLAMOS

Teniendo en cuenta que los reclamos y quejas ocupan el primer y segundo lugar de comentarios interpuestos a la Subred Sur Occidente ESE, los cuales están relacionados con inconformidades hacia los servicios y colaboradores respectivamente. Se pueden evidenciar la siguiente distribución por unidad

### 2.4.1 QUEJAS

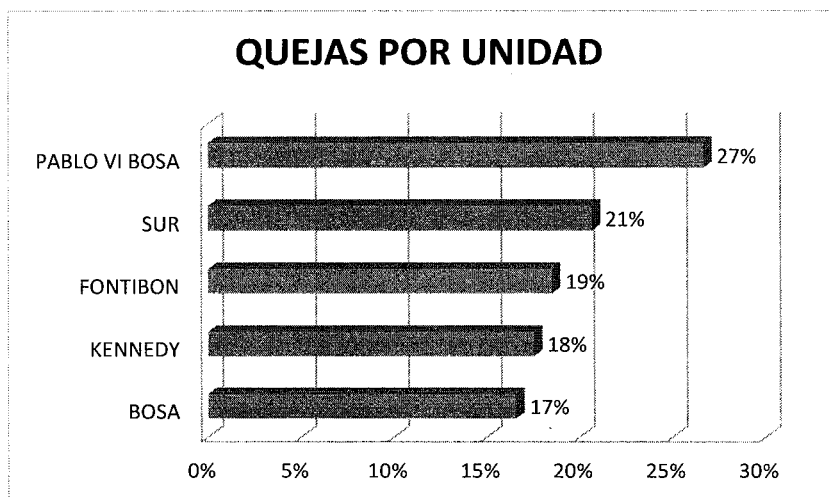


Gráfico 7. Quejas por USS. Fuente: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Conforme a la información entregada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano la sede que presenta una mayor cantidad de inconformidades hacia los colaboradores de la entidad es Pablo VI Bosa con 111 quejas, seguido de Sur con 86, Fontibón 77, Kennedy 73 y Bosa 69.

#### 2.4.1.1 Causas de las quejas

De acuerdo con la información entregada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano en la matriz de SDQS, se puede evidenciar la siguiente información en relación con las causas de las quejas interpuestas por los grupos de interés:

CAUSA DE LA QUEJA	TOTAL	%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	408	98,1%
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	2	0,5%
INATENCION	1	0,2%
INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	1	0,2%
NO PERTINENCIA EN LA ATENCIÓN	1	0,2%
INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	1	0,2%
OTROS	1	0,2%
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO	1	0,2%
Total general	416	

Gráfico 8. Causas de las quejas. FUENTE: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Como se puede observar en el gráfico 8, la atención deshumanizada representa el 98% de las causas por las cuales los usuarios interpusieron quejas a las unidades de la Subred Sur Occidente E.S.E. En general se puede observar que el derecho vulnerado más afectado es **“recibir un trato digno; respetando mi religión, costumbres y creencias”**.

#### 2.4.2 Reclamos

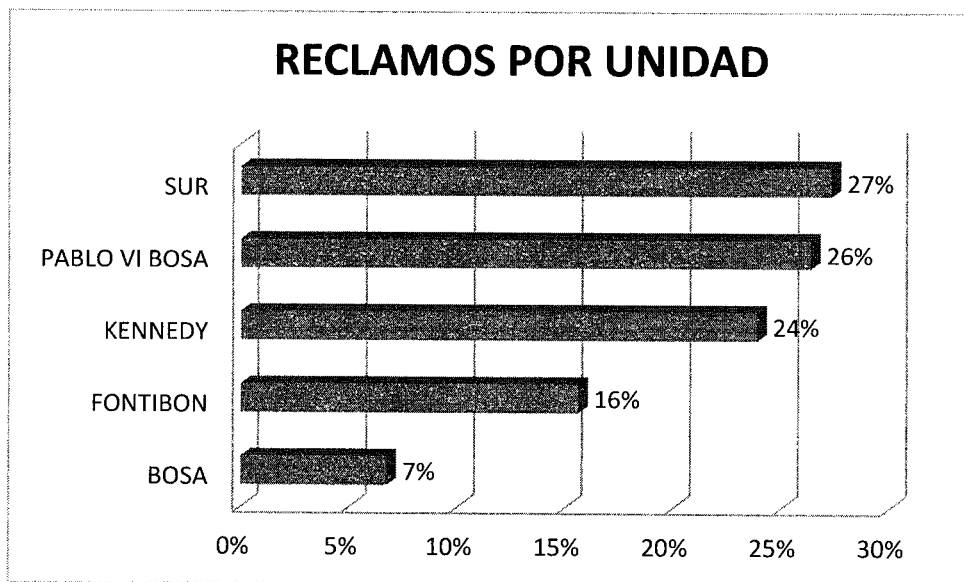


Gráfico 9. Reclamos por USS. FUENTE: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Teniendo como base la información reportada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la unidad con más inconformidades hacia los servicios que presta la Subred Sur Occidente es Sur con 607 reclamos, seguida de Pablo VI con 586, Kennedy 531, Fontibón 347 y Bosa 150.

### 2.4.2.1 Causas de los reclamos

Conforme a lo registrado en la matriz SDQS de la Subred Sur Occidente ESE, a continuación se presentan las principales causas de los reclamos presentados hacia los servicios que presta la entidad:

CAUSA DEL RECLAMO	TOTAL	%
NO OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	457	20,58%
NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y/O RESULTADOS	400	18,01%
TIEMPOS DE ESPERA PROLONGADOS PARA LA ATENCIÓN	323	14,54%
NO OPORTUNIDAD PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS	245	11,03%
INFORMACION ERRADA O INCOMPLETA PARA LA REALIZACION DE TRAMITES	155	6,98%
INCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE AGENDACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS	132	5,94%
NO PERTINENCIA EN LA ATENCIÓN	110	4,95%
NO APLICA	83	3,74%
DEMORA EN LA ATENCIÓN POR INTERRUPCIONES DEL SISTEMA	70	3,15%
INATENCION	63	2,84%
NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	47	2,12%
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON TALENTO HUMANO	45	2,03%
SOLICITUD DE INFORMACION	29	1,31%
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON EL AMBIENTE FISICO	28	1,26%
INCONFORMIDAD PERDIDA DOCUMENTOS U OBJETOS PERSONALES	9	0,41%
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	7	0,32%
NO PRIORIZACIÓN DE PACIENTES	6	0,27%
PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	4	0,18%
CASO DE SALUD PUBLICA	4	0,18%
SOLICITUD O INCONFORMIDAD RELACIONADAS CON LA TECNOLOGIA	2	0,09%
DIFICULTAD DE ASIGNACIÓN POR INCONSISTENCIA EN BASE DE DATOS	1	0,05%
NO APLICA	1	0,05%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2221</b>	

Gráfico 10. Causas de los reclamos. FUENTE: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Como se puede observar en el Gráfico 10, la no oportunidad en la asignación de citas y entrega medicamentos ocupan las dos primeras causas de reclamos para la Subred Sur Occidente E.S.E., seguido de los tiempos prolongados para la atención. En general se observa que el derecho más vulnerado es **“a recibir una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.”**

### 2.3 DÍAS DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta lo registrado en la matriz de comentarios y que el tiempo de respuesta para los requerimientos que ingresan por buzón en las distintas sedes de la Subred Sur Occidente, empieza

a correr desde la apertura de los mismos, en promedio se demoran en dar respuesta a las peticiones de las partes interesadas 13.08 días en promedio para el II semestre de la vigencia 2017. Es importante aclarar que existen comentarios con tiempos hasta de 30 días o más, pero de acuerdo con la información entregada por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, estos tuvieron respuesta parcial, no siendo identificable dentro de la matriz de comentarios en ninguno de sus campos.

## 2.4 ANÁLISIS DE COMENTARIOS

Se realizó análisis aleatorio de 18 comentarios, para verificar la claridad, coherencia, oportunidad y pertinencia de la respuesta entregada al usuario conforme a lo expresado en el comentario.

CONSECUTIVO PQRS	TIPO DE COMENTARIO	CLARIDAD	COHERENCIA	OPORTUNIDAD	PERTINENCIA
555	QUEJA	SI	SI	NO	SI
556	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
557	RECLAMO	SI	SI	NO	SI
562	QUEJA	SI	SI	SI	SI
755	RECLAMO	SI	SI	SI	NO
756	RECLAMO	SI	SI	NO	NO
758	QUEJA	SI	SI	NO	SI
767	RECLAMO	SI	SI	SI	NO
966	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
968	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
969	RECLAMO	SI	SI	NO	NO
971	QUEJA	SI	SI	SI	SI
972	QUEJA	SI	SI	SI	SI
973	RECLAMO	SI	SI	NO	SI
999	QUEJA	SI	SI	SI	SI
1001	RECLAMO	SI	SI	SI	SI
1003	RECLAMO	SI	SI	SI	NO
1009	QUEJA	SI	SI	SI	SI

Gráfico 11. Análisis de comentarios. FUENTE: Matriz comentarios Servicio al Ciudadano

Realizado el análisis aleatorio a los comentarios interpuestos a la Subred Sur Occidente, se puede evidenciar lo siguiente:

- El 100% de los comentarios de la muestra tienen claridad y son coherentes en la respuesta dada al peticionario.
- El 33%(6) de los comentarios de la muestra, no fueron entregados dentro de los 15 días hábiles posteriores a su recepción (apertura de buzón).
- El 28% (5) de los comentarios de la muestra, no son pertinentes en la respuesta, toda vez que se evidencia en el oficio que se envía al usuario que no solucionan la problemática identificada por los mismos.

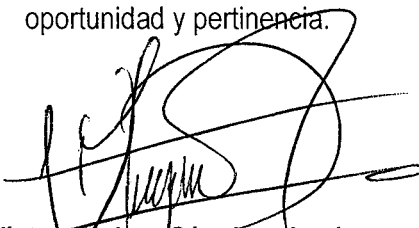
### 3. CONCLUSIONES

#### 3.2 DEBILIDADES

- No está identificada en la página web la figura de defensor del ciudadano.
- No se evidencia en la página web de la entidad, la forma o metodología para que los usuarios puedan interponer derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información.
- Las quejas y reclamos representan el mayor número de comentarios interpuestos a la Subred Sur Occidente ESE.
- La unidad con mayor cantidad de quejas es Pablo VI, seguida de Sur y Fontibón.
- El 98% de las quejas están asociadas a trato deshumanizado.
- La unidad con mayor cantidad de reclamos es Sur, seguida de Pablo VI y Kennedy.
- En la muestra realizada de comentarios, se evidenció que no todas cumplen con los criterios de oportunidad y pertinencia.

#### 3.2 RECOMENDACIONES

- Publicar en la página web la figura del defensor del ciudadano.
- Documentar en la página web de la entidad la metodología para que los usuarios y partes interesadas puedan interponer derechos de petición, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información.
- Establecer estrategias para que disminuyan las quejas y reclamos a la entidad, con especial énfasis en las unidades que tienen el mayor volumen de comentarios negativos.
- Definir actividades que permitan disminuir las quejas por trato deshumanizado en la Entidad.
- Diseñar estrategias y controles que permitan disminuir las principales causas de reclamos: Asignación de citas, entrega medicamentos y tiempos prolongados para la atención, junto con la falta de oportunidad para acceder a los servicios, los cuales en conjunto representan el 64.16%.
- Diligenciar en todos los comentarios recibidos por buzón, la fecha de apertura del mismo.
- Lograr que el 100% de las respuestas entregadas a los usuarios cumplan con los criterios de oportunidad y pertinencia.



**Victor Andrey Sánchez Aguirre**  
Auditor - Profesional Contratista OCI



**Edgar López Chaparro**  
Jefe Oficina de Control Interno