

**PROCESO Y/O TEMA
AUDITADO:**

GESTION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

**LIDER DEL PROCESO Y/O
DEPENDENCIA:**

COORDINADOR GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

TEMA DE SEGUIMIENTO:

GESTION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE 2015

NORMATIVA :
MARCO LEGAL

Constitución Política de 1991, 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..."

La ley 1437 de 2011, en sus artículos 7,14,16 establece los deberes de las autoridades en la atención al público, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, su presentación y radicación, y el contenido de las peticiones que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Ley 1474 del 12 de julio 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...."

Decreto 2641 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".

Resolución 2084 de 2012, "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el ministerio de Salud y protección Social.

Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO :

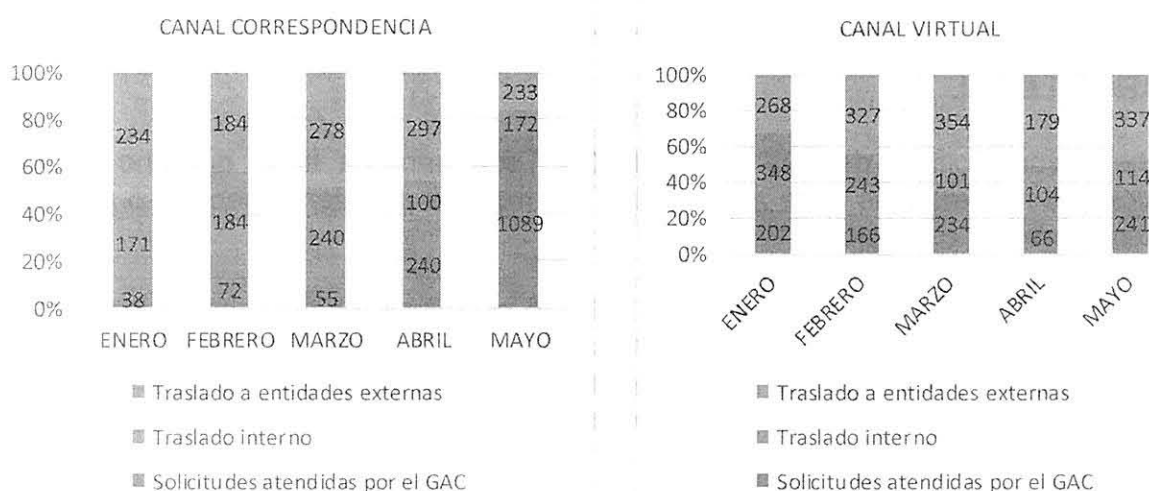
Corresponde a la Oficina de Control Interno, hacer seguimiento y evaluación a la

gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias que se presenten ante el Ministerio de Salud y Protección Social, en el marco de la oportunidad, eficiencia y efectividad.

Dicho seguimiento se hace con fundamento en los informes emitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el período enero – mayo 2015.

GESTION / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

GESTION PQRS



De acuerdo con el cuadro anterior de las solicitudes allegadas por el canal de correspondencia, se evidencia para el mes de mayo un incremento representativo de las peticiones quejas y reclamos presentadas ante el Ministerio, llamando especial atención las solicitudes tramitadas por el Grupo de Atención al Ciudadano que para el último mes asciende a 1089, alcanzando un crecimiento del 58% respecto al mes inmediatamente anterior, durante el período (enero-mayo), mientras que las atendidas por el medio virtual presentan cierta estabilidad durante el período, excepto para el mes de abril que presentó un descenso representativo (66).

En cuanto a los traslados internos, por el canal correspondencia se presentan cambios variables en la recepción de solicitudes durante el período, en tanto que por el canal virtual durante los tres últimos meses presenta cierta estabilidad, en relación con los registros presentados durante los dos primeros meses del año.

Las solicitudes trasladadas a entidades externas presentan altibajos durante el período objeto de evaluación (enero - mayo) por los dos canales, con una ligera reducción por el canal correspondencia para el último mes, en contraposición a lo recibido por el canal virtual que para el mes de mayo, presentó una variación representativa pasando de 179 en abril a 337 en el mes de mayo.

En la UAE- Fondo Nacional de Estupefacientes, en el período marzo 12 a julio 9 de 2015, se han radicado 62 pqr, por consulta 13, solicitud de información 6, peticiones 35, reclamos 7 y una felicitación.

TIPIFICACION PQRS PERIODO ENERO - MAYO

Como se puede observar en la consolidación de la información, la mayor participación de las solicitudes de las pqr allegadas al Ministerio, se generan a través de las peticiones que para el mes de mayo alcanza un total de (6.834), en mayor proporción por el canal correspondencia que presenta un crecimiento progresivo durante el período, en relación con el movimiento presentado en el canal virtual, que presenta un descenso progresivo en durante el período excepto en el mes de mayo.

Las peticiones que corresponden a un 99% de las solicitudes registradas durante el período, están dirigidas al requerimiento de intervención en un asunto en particular del ministerio, incrementándose para el mes de mayo en gran parte debido a la contingencia de atención y tramite múltiple de las peticiones recibidas por correo electrónico con el tema de prohibición del uso de Glifosato.

TIPIFICACION PQRS											
	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	TOTAL
PETICIONES											
CORRESPONDENCIA	426	21	431	21	568	27,6	631	31	1493	42,1	3549
VIRTUAL	803	31	720	28	685	26,8	349	14	728	22,2	3285
TOTAL	1229	27	1151	25	1253	27,2	980	21	2221	32,5	6834
CONSULTAS											
CORRESPONDENCIA	11	46	8	33	5	20,8	0	0	0	0	24
VIRTUAL	4	57	2	29	1	14,3	0	0	1	12,5	8
TOTAL	15	48	10	32	6	19,4	0	0	1	3,13	32
RECLAMOS											
CORRESPONDENCIA	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	3
VIRTUAL	6	43	2	14	1	7,14	5	36	0	0	14
TOTAL	9	53	2	12	1	5,88	5	29	0	0	17
SUGERENCIAS											
CORRESPONDENCIA	2	67	1	33	0	0	0	0	1	25	4
VIRTUAL	2	40	3	60	0	0	0	0	0	0	5
TOTAL	4	50	4	50	0	0	0	0	1	25	9
DENUNCIA											
CORRESPONDENCIA	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	1
VIRTUAL	1	14	5	71	1	14,3	0	0	0	0	7
TOTAL	2	25	5	63	1	12,5	0	0	0	0	8
QUEJAS											
CORRESPONDENCIA			0		0		0		0	0	0
VIRTUAL		0	3	75	1	25	0	0	0	0	4
TOTAL		0	3	75	1	25	0	0	0	0	4
SOL.COPIAS											
CORRESPONDENCIA	0		0		0		0		0	0	0
VIRTUAL	2	50	1	25	0	0	1	25	2	33,3	6
TOTAL	2	50	1	25	0	0	1	25	2	33,3	6

Le siguen en su orden en menor proporción las solicitudes por consultas (32), reclamos (17), sugerencias (9), denuncias (8), quejas (4) y solicitud de copias (6).

Consultas

Por lo general son referidas a temas de carácter misional, (Manual de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud, afiliación y cotización a riesgos profesionales e información general de protección social, información relacionada con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como de aclaración de conceptos sobre la Resolución 5925 de 2014 por la cual se fija el valor anual de la Unidad de Pago por Capitación del Régimen Subsidiado UPC-S para el año 2015, certificación de conformidad de producto a través de certificados de pruebas de ensayo por el fabricante de acuerdo a la normatividad establecida en la Resolución 3388 de 2008, posición del Ministerio frente a la Sentencia T-248/12 de la Corte Constitucional acerca de la prohibición de Donación de Sangre por parte de una persona homosexual, entre otros.

Reclamos

Aun cuando son mínimos, hacen alusión al mismo tema para el período en referencia “demoras en la respuesta a solicitudes hechas de tarjeta profesional” “inconformidad por el vencimiento de términos sobre una solicitud de expedición de tarjeta profesional”, lo que infiere ineficiencia e ineficacia de la gestión en referencia por parte de la dependencia a cargo del tema.

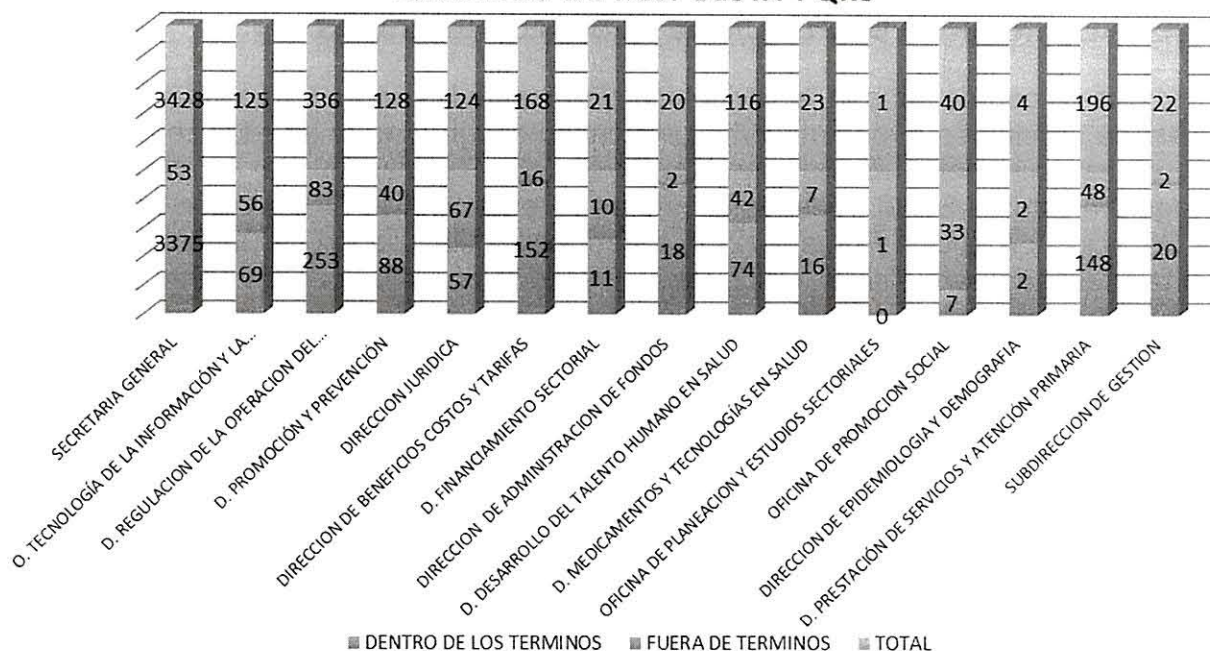
Sugerencias

Las sugerencias, plantean la necesidad de los ciudadanos del mejoramiento de los servicios de salud, innovación e investigación de tecnologías, medicamentos y tratamientos médicos, mejoras específicas en la atención de solicitudes de los ciudadanos y forma de publicación de los documentos emitidos por el Ministerio en favor de la comprensión y uso de los ciudadanos, aspectos de vital importancia para la mejora de los procesos, trámites y servicios a cargo del Ministerio y del Sector.

Denuncias

A través de este mecanismo se han solicitado sanciones y/o investigaciones que dieran a lugar a entidades fuera de las atribuciones de este Ministerio, razón por la cual fueron trasladadas a la Supersalud, Ministerio de Trabajo, Secretaria de Salud de Bogotá, Compensaciones, entre otras, y a las entidades de control correspondientes.

TERMINOS DE RESPUESTA PQRS



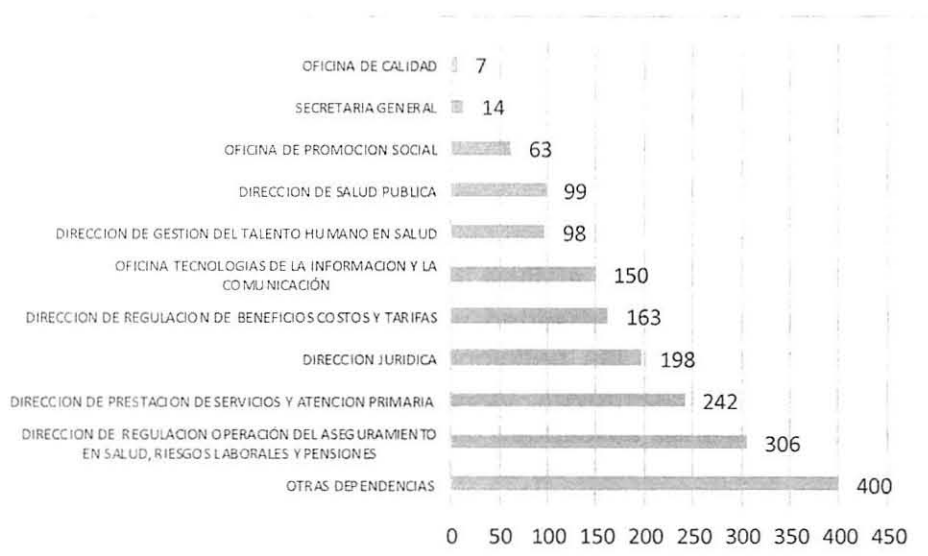
En el gráfico se puede evidenciar la oportunidad y extemporaneidad en la respuesta dada por las distintas dependencias a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, registradas durante el período (enero-mayo), observándose que en su totalidad se responde en forma extemporánea a las solicitudes allegadas al Ministerio en un 10%, sin embargo por cada una de las dependencias, se observa la atención brindada a cada una de estas generando incumplimiento de términos así: Oficina Asesora de Planeación (100%), Oficina de Promoción Social (83%), Dirección Jurídica (54%), Dirección de Epidemiología y Demografía (50%), Dirección de Financiamiento Sectorial (47,6%), Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación – OTIC- (45%), Dirección de Desarrollo del Talento Humano en salud (36.21%), Dirección de Promoción y Prevención (31.25%), Medicamentos y Tecnologías en Salud (30.43), Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud y Riesgos Laborales y Pensiones y Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria (25%), Dirección de Administración de Fondos y Dirección de Regulación de Beneficios Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud (10%), Secretaría General (2%).

Lo anterior conlleva a un incumplimiento normativo y a la afectación directa de los ciudadanos, lo que amerita revisar y tomar medidas de seguimiento y control permanente por parte de cada una de las áreas a nivel de autocontrol y de verificación periódico por el Grupo de Atención al ciudadano, que permita reducir el término de respuesta y cumplimiento de los mismos.

En la UAE- Fondo Nacional de Estupefacientes, dos (2) respuestas se dieron fuera de términos.

TRASLADO INTERNO DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS

En lo que va corrido del año, se evidencia claramente las áreas o dependencias que son objeto de solicitudes o requerimientos permanentes, gran parte de ellas se concentra en las áreas misionales como son Dirección de Regulación de la Operación del Aseguramiento en Salud, Riesgos Laborales y Pensiones (306), Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria (242), Dirección de Regulación de Beneficios, Costos y Tarifas del Aseguramiento en Salud (163), Dirección de Salud pública (99) y Dirección de gestión del Talento Humano (98).



De igual forma hacen parte las Oficinas y áreas de apoyo, así: Dirección Jurídica (198), Oficina de Tecnología de la información y la Comunicación –OTIC-(150).

Así mismo y de acuerdo con la información registrada en los informes proferidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, y conforme a los requerimientos trasladados a las áreas antes citadas, durante el período prevalecen los temas relacionados con : Protección Social: Régimen Contributivo Protección Social, Régimen Subsidiado Protección Social, Riesgos Laborales, Pensiones/POS, Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC, Servicio Social Obligatorio, Tarjeta Profesional de Médico la gestión de reorganización y modernización de las ESE (Empresas Sociales del Estado), Seguimiento a la gestión de hospitales públicos (Decreto 2193 de 2004) en el SIHO y Habilitación de servicios de IPS, Inquietudes sobre el Sisben, Certificaciones Dirección Jurídica.

Ameritándose una revisión de los mecanismos de articulación y coordinación con las distintas áreas, para disponer la información a través de los distintos medios de acceso a los ciudadanos, con el fin de evitar la presentación de tales solicitudes.

BUZON SEGUN PROCEDIMIENTO TRAMITE DE (SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES) SE APERTURA CADA 15 DIAS VIRTUAL Y FISICO.

ACTA	No. Formatos	MOTIVO	GESTION ADELANTADA
Acta No.1 del 16 de Enero de 2015	1	Queja por falta orientación al interior de la entidad y a su vez felicitación al Grupo de Atención al Ciudadano firmada por la señora Angie Tatiana Hoyos Arenas,	Por parte del GAC, se da respuesta con el radicado No.201542400072211 del 22 de enero de 2015.
Acta No. 2 del 11 de Febrero de 2015	1	Felicitación de la señora Rosalba P. de Ruíz frente al servicio prestado por la funcionaria Luz Amparo Villa	Por parte del GAC, se comunica a la Señora Luz Amparo Villa Flórez con el radicado No.201542400052513 del 18 de febrero de 2015.
Acta No.3 del 25 de febrero de 2015	0	Ninguna	No requiere
Acta No.4 del 16 de marzo de 2015	0	Ninguna	No requiere
Acta No.5 del 31 de marzo de 2015	0	Ninguna	No requiere

Cuadro informe GAC

En el registro anterior emitido por el GAC, se observa que la funcionalidad del buzón es relativamente baja, pues durante el primer trimestre tan solo se presentan dos comunicaciones una de queja y otra de felicitación, lo que amerita una revisión de su ubicación, promoción y difusión del mismo, con el fin que los ciudadanos accedan al mismo y den a conocer sus sugerencias o quejas frente a la atención recibida, en procura de mejorar la gestión.

URNA DE CRISTAL

De acuerdo con las estadísticas generadas por la Presidencia de la República, durante el periodo enero a mayo 31 de 2015 el cumplimiento del Ministerio de Salud y Protección Social estuvo por encima de 96% (rango ideal, categoría verde). Es así como a enero el porcentaje de gestión fue de 99% (785 preguntas respondidas y 4 pendientes de respuesta); a febrero fue del 98% (792 respondidas y 19 pendientes); y a marzo, abril y mayo fue del 96% (802 respondidas y 32 pendientes).

Sin embargo el GAC en comunicación emitida por correo electrónico de fecha 12 de junio de 2015, precisa que a la fecha todavía se tienen 32 preguntas pendientes de respuesta (17 en la Dirección Jurídica sobre la Ley Estatutaria en salud y 15 en la Oficina de Promoción Social sobre políticas de discapacidad). Estas preguntas fueron enviadas a las mencionadas áreas el 6 de marzo, debido a que exigen respuestas muy específicas, puntuales y sustentadas que esta dependencia no está en capacidad de dar.

Es necesario incorporar estas solicitudes en el informe de extemporaneidad en la respuesta a las solicitudes allegadas al GAC, estableciendo los términos de respuesta de acuerdo con los lineamientos legales y hacer conocer de las instancias respectivas al incumplimiento generado sobre las mismas, toda vez que se está afectando al servicio al ciudadano, con el fin de que se tomen las medidas a que haya lugar.

SUGERENCIAS :

Revisar, ajustar y unificar los términos de acuerdo con las disposiciones normativas, toda vez que en el trámite de sugerencias, quejas y reclamos aparece la presentación de informe trimestral a la Oficina de Control Interno y en la Resolución No. 2084 de 30 de julio de 2012 figura en el artículo 41 "Informes. El Grupo de atención al Ciudadano, presentará mensualmente ante la Oficina de control Interno un informe que contendrá...".

En cuanto a la gestión de las pqr, habida cuenta que el volumen de las solicitudes presentadas por los dos canales, es variable, dependiendo de los temas misionales que en su momento se estén realizando por las distintas dependencias, es importante fortalecer los mecanismos de articulación de la información con las áreas, revisando periódicamente los temas objeto de consulta y prever los mecanismos de información y comunicación a los ciudadanos, en coordinación con las áreas misionales, en procura de minimizar el volumen de las mismas.

Como se presenta una constante en los traslados a entidades externas, es importante revisar y ajustar si es del caso, los mecanismos de enlace con las entidades adscritas y vinculadas, así como con los organismos del sector de mayor consulta, que permita a nivel del sector visualizar y dar a conocer los trámites y servicios de cada una, en procura de una mejor atención de los ciudadanos.

Se evidencia reiteración de los reclamos presentados durante el período objeto de análisis, *en cuanto a la demora en los trámites de tarjeta profesional*, por lo tanto es importante revisar y ajustar el procedimiento aplicado para las mismas, con el fin de agilizar y tramitar con la oportunidad debida las solicitudes, con la dependencia a cargo de las mismas, en coordinación con la OTIC y la Oficina Asesora de Planeación.

Con el fin de dar respuesta a las solicitudes allegadas al Ministerio dentro de los términos establecidos por Ley, es importante que se establezcan mecanismos de seguimiento y control por parte de las distintas dependencias, como mecanismo de autocontrol, así como una validación periódica por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, tendiente al cumplimiento de la norma.

Teniendo conocimiento de los temas objeto de mayor consulta y de forma recurrida, es importante revisar y actualizar permanentemente la cartilla preguntas frecuentes y dinamizar los medios de acceso a la misma por parte de los usuarios.

Respecto al Buzón, vale la pena revisar la aplicabilidad que se le está dando y promocionar su utilización con los usuarios, para conocer las fortalezas y debilidades de nuestros procesos, procedimientos y trámites, y revisarlos como una oportunidad para mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos.

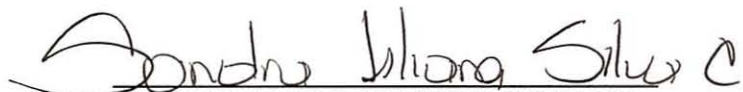
SOPORTES DE LA REVISIÓN :

Informes mensuales de gestión sobre las pqr's GAC (enero-febrero-marzo-abril)

Informe de apertura del buzón de sugerencias, quejas y reclamos(Enero-marzo 2015)

Correo electrónico informe urna de cristal (enero a mayo 2015)

(9)



SANDRA LILILANA SILVA CORDERO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Ruth Yaneth

Revisó y Aprobó: Sandra Liliana Silva

evc-f01 seguimiento y control pqr's mayo I semestre 2015

