

**PROCESO Y/O TEMA
AUDITADO:**

GESTION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

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

GLORIA PATRICIA VELASCO SALCEDO

TEMA DE SEGUIMIENTO:

GESTION PQRSO PERIODO JULIO-NOVIEMBRE 2014

NORMATIVA :

- ✓ Constitución Política de Colombia 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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"
- ✓ 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.
- ✓ Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 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..."
- ✓ Ley 1437 de 2011, en los artículos 7,14,15, y 16 dispone "los deberes de las autoridades en la atención al público, términos para resolver las distintas novedades de peticiones, presentación, radicación y contenido de las peticiones, entre otros.
- ✓ 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".

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 julio-noviembre de 2014.

GESTION / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

SEGUIMIENTO GESTION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES PQRS PERIODO JULIO -NOVIEMBRE DE 2014

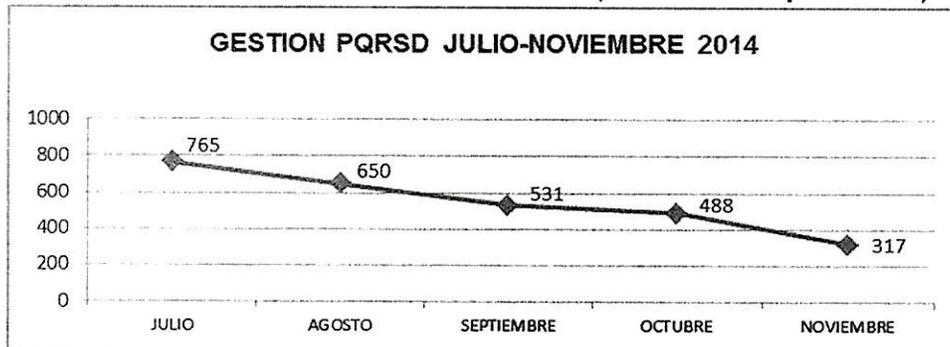
De acuerdo con los informes mensuales emitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano y los aspectos allí referidos, se observa:

Cuadro No. 1 - COMPORTAMIENTO PQRS (Por Canales)

COMPORTAMIENTO PQRS POR CANALES						
Meses	Correspondencia	Variación	%	Electrónico	Variación	%
Julio	765			1.428		
Agosto	650	-115	-15,03	1.118	-310	-21,71
Septiembre	531	-119	-18,31	1.474	356	31,84
Octubre	488	-43	-8,10	1.295	-179	-12,14
Noviembre	317	-171	-35,04	846	-449	-34,67

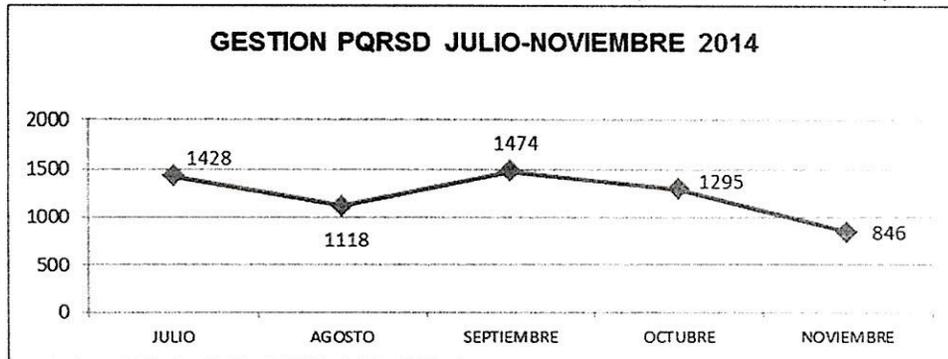
Para el periodo julio – noviembre de 2014, la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, muestra una tendencia decreciente equivalente al 41,4%, para el periodo julio – noviembre, pasando de 765 (julio) a 317 (noviembre), situación que obedece en parte a la generación de los Decretos 1047 y 1164 de junio 4 y 25 de 2014, hechos que incidieron en el flujo de solicitudes presentadas en el mes de julio y, la reducción posterior, como consecuencia de la emisión de la circular externa 044 del 24 de julio de 2014.

Gráfico No. 1 - COMPORTAMIENTO PQRS (Canal - Correspondencia)



Con respecto de las solicitudes recibidas por medio electrónico, para el periodo julio noviembre, se presentó una disminución del 59,2%, pasando de 1.428 (julio) a 846 (noviembre), no obstante, como se aprecia en el gráfico No. 2, la dinámica fue variable, al presentar una disminución en agosto, con respecto del mes anterior, del 21,7%, el mes siguiente se incrementan en un 31,8% y en los meses de octubre y noviembre vuelven a disminuir en un 12,1% y 34,7%, respectivamente.

Gráfico No. 2 - COMPORTAMIENTO PQRSD (Canal - Electrónico)



Debe tenerse en cuenta que para los meses de octubre y noviembre, la tipificación de las PQRSD, registra variación en cuanto a los tipos de selección, por cuanto se realizó, de acuerdo con los criterios definidos en las tablas de retención documental, algunos tipos de solicitud difieren de los señalados para el mes de noviembre. Es importante, en los análisis e informes, hacer referencia a distintos tipos y datos estadísticos presentados para cada mes, con el fin de tener un referente de comparación y análisis.

Se indica que para el mes de septiembre el Grupo Une - Orfeo, pone a disposición los datos estadísticos en firme, que continúan presentando elementos de ajuste y a partir del hecho de reconocimiento de falencias en el sistema de datos estadísticos, se hace necesario que el GAC, realice monitoreo permanente, a fin de poder solicitar los debidos ajustes a la herramienta y hacer una validación de los datos para aproximarlos a la confiabilidad esperada.

Cuadro No. 1 - PETICIONES OBJETO DE RESPUESTA

Mes	Electrónico				Correspondencia				Total recibido
	Solicitudes Atendidas por el GAC		Traslado Interno		Solicitudes Atendidas por el GAC		Traslado Interno		
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Julio 1 al 31	925	65%	503	35%	268	35%	497	65%	2.193
Agosto 1 al 31	762	68%	356	32%	253	39%	397	61%	1.768
Sept. 1 al 30	966	66%	508	34%	305	57%	226	43%	2.005
Oct.1 al 31	846	65%	449	35%	302	62%	186	38%	1.783
No.1 al 30	631	75%	215	25%	221	70%	96	30%	1.163
TOTAL	4.130		2.031		1.349		1.402		8.912

Sobre el traslado externo de las peticiones, para el período en referencia, se evidencia una mayor participación del número de solicitudes atendidas por el GAC, debido en parte a que los usuarios desconocen la competencia del Ministerio y de las entidades adscritas y vinculadas, como es el caso de la Superintendencia Nacional de Salud, que como se indica en alguno de sus apartes: "se analiza por esta Subdirección y un apoyo del Grupo de Atención Al Ciudadano, generando una respuesta tipo para que sea trasladada a la Superintendencia Nacional de Salud por competencia", se puede incurrir en mora en la gestión y oportunidad de respuesta a los usuarios, se considera importante establecer vínculos o direccionamientos directos a la entidad o instancia pertinentes, que permitan atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos de manera ágil y eficaz.

Es evidente la participación del Grupo de Atención al Ciudadano, sobre las solicitudes atendidas por los canales electrónicos y correspondencia en relación con las tramitadas internamente.

Las solicitudes del GAC, en mayor porcentaje, son objeto de remisión a otras entidades y en menor cantidad a traslados internos.

TRASLADOS INTERNOS

Como se observa en el cuadro el mayor número de traslados se dio en los meses de julio y septiembre, con 2.193 y 2.005 solicitudes, que en gran parte como se refiere en el informe del Grupo de Atención al Ciudadano –GAC- se debe a "... el hecho que sean expedidos nuevos decretos, normas o resoluciones que involucren al MSPS..".

Así mismo y de acuerdo con los informes emitidos por el GAC, se tiene el registro de los traslados realizados a las distintas dependencias del Ministerio, lo que permite tener un referente de los temas más consultados o reiterativos.

Como ya se tienen identificadas las áreas y temas prevalentes en los traslados internos y se evidencia la efectividad de las medidas tomadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, en cuanto a la reducción de solicitudes presentadas durante el período, según lo manifestado por el GAC "...se puede concluir que en el top de las dependencias con más traslados siempre son reiterativas", es importante establecer, en coordinación con las dependencias a cargo de los temas más consultados, mecanismos alternos de difusión y promoción de la información tanto normativa como procedimental sobre los mencionados trámites o servicios, que propendan por la disminución de los tiempos de respuesta al ciudadano, aunado a la reducción de las cargas en las dependencias.

Llama especial atención el porcentaje de las comunicaciones recibidas sobre los traslados realizados que como señala el informe del mes de octubre..."De los 635 traslados realizados a las áreas técnicas esta dependencia recibió 79 comunicaciones, lo que representa un 12%", toda vez que se debe requerir al área respectiva (Subdirección de Operación del Aseguramiento en Salud), el informe sobre la gestión dada a las mismas y promover la respuesta a las solicitudes mencionadas, efectuando el seguimiento y control, e indicar sobre la gestión adelantada al respecto para dar cumplimiento dentro de los términos establecidos en la ley y, de manera extensiva, a las áreas que presenten situación similar.

De igual forma, con el ánimo de reducir el número de solicitudes y dinamizar la gestión de las mismas, se considera necesario, a nivel sectorial, establecer mecanismos de retroalimentación de la información en cuanto a competencias y promover sectorialmente la difusión y divulgación, básicamente en los temas más consultados, señalando los links de acceso directo con las distintas entidades, en alianza con las mismas.

En coordinación con las instancias pertinentes, revisar y ajustar la información y reportes generados por el sistema, con el fin de incorporar los datos que se consideren relevantes para potencializar la gestión a nivel del sector, en cuanto a la visualización de las entidades y temas objeto de traslados externos.

Así mismo, como mecanismo de articulación interna para el traslado de las solicitudes, se sugiere establecer reuniones o mesas de trabajo que permiten establecer criterios de asignación o traslado por temas, de acuerdo con las competencias y funciones de las mismas, en las que hagan parte los Viceministerio, a fin de definir las acciones a tomar. Revisar, actualizar y activar un sistema interactivo que permita dar respuesta de manera inmediata, a las solicitudes cuyos temas son frecuentemente requeridos.

Continuar promoviendo los mecanismos de articulación que se vienen realizando con las distintas dependencias, como es el de las respuestas tipo.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

Se observa que se encuentran solicitudes a las cuales no se les dio respuesta por parte de algunas dependencias del Ministerio o se gestionan de manera extemporánea, al respecto es importante indagar y señalar las razones por las cuales no se han atendido dentro de los términos exigidos por Ley, las solicitudes o peticiones, por parte de las distintas dependencias y las medidas que se han tomado sobre el particular, tanto administrativa como disciplinariamente, así como las acciones de mejora establecidas, en coordinación con las áreas que presentan mora en la atención de las mismas.

De acuerdo con los datos registrados en los informes del GAC, se evidencia que son las mismas dependencias que presentan extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes, sobre las cuales es necesario establecer en lo posible mesas de trabajo para verificar la situación que genera tal situación y establecer mecanismos de mejora.

ASUNTOS CON MAYOR NUMERO DE PQRSD

De acuerdo con los reportes del período en referencia, prevalecen las solicitudes sobre los mismos temas y en correspondencia con los mismos porcentajes de participación, lo que precisa la coordinación y articulación con las áreas y la revisión de los mecanismos de difusión y divulgación de la información sobre los temas prevalentes de consultas, así mismo, la actualización de las preguntas más recurrentes, con el ánimo de dar respuesta inmediata a los usuarios y minimizar el volumen de solicitudes sobre los mismos.

SUGERENCIAS :

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es importante, en coordinación con el Grupo de Gestión Documental y las distintas dependencias, revisar y ajustar la tipificación de tal forma que permita generar criterios de estandarización y gestión, así como el análisis y seguimiento a las solicitudes.

Promover y articular con las áreas pertinentes, mecanismos alternos de información sobre los temas objeto de solicitudes, de manera interactiva con la ciudadanía.

Hacer conocer, de manera anticipada, los lineamientos técnicos a tener en cuenta por el GAC, frente a la normatividad que se emite por las distintas dependencias, y socializar la información a través de medios alternos y publicarlos en la página WEB, así como socializar al interior de las áreas con los funcionarios y contratistas, la normatividad que se emite y los procedimientos a seguir al respecto, con el fin de facilitar la información a los usuarios.

Con el ánimo de reducir el número de solicitudes y dinamizar la gestión de las mismas, se considera necesario, a nivel sectorial, establecer mecanismos de retroalimentación de la información en cuanto a competencias y promover sectorialmente su difusión y divulgación, frente a los temas más requeridos por los ciudadanos y establecer vínculos, o direccionamientos en línea, con la entidad o instancia pertinentes, que permitan atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos de manera eficiente y eficaz.

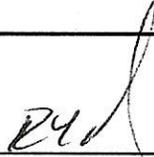
Periódicamente efectuar reuniones con los responsables del sistema ORFEO, con el fin de promover los

ajustes requeridos al sistema, para la obtención de datos confiables y estadísticos que permitan un seguimiento permanente por parte de las dependencias y de manera periódica por el Grupo de Atención al Ciudadano, sobre la gestión dada las solicitudes.

Efectuar un seguimiento y acompañamiento con las áreas que presentan mayor volumen de solicitudes sin respuesta y las que no han sido atendidas, con el fin de establecer acciones de mejora con las mismas, en procura de atender los requerimientos de los ciudadanos.

SOPORTES DE LA REVISIÓN :

Informes mensuales del Grupo de Atención al Ciudadano de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.



FIRMA RESPONSABLE OFICINA
CONTROL INTERNO