



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **201415001108261**

Fecha: **31-07-2014**

Página 1 de 1

Bogotá D.C.,

**URGENTE**

Doctora

**ALBA ROCIO RUEDA GOMEZ**

Directora

**U.A.E. FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES**

AV. Caracas No. 1 – 85 Sur

Bogotá D.C.

**ASUNTO:** Remisión informes de evaluación y seguimiento PQRS I. y Deudores – Reservas presupuestales y Cuentas por pagar I. Semestre 2014.

De la manera atenta remito para su conocimiento y acciones correspondientes, los siguientes informes:

1. Seguimiento PQRS I. Semestre 2014
2. Seguimiento I. Semestre de 2014 a: Deudores morosos, Reservas presupuestales y cuentas por pagar a 31-12-13.

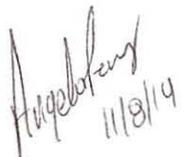
Le agradezco elaborar las acciones de mejora en el formato SIG-F14 y remitirlo a esta oficina a más tardar el 18 de agosto de los corrientes.

Cordialmente,

  
**ALFREDO POSADA-VIANA**  
Jefe Oficina Control Interno (E)

Anexo(s): 2 Informes

Elaboró: AlciraV.  
Revisó/Aprobó: APosada

  
11/8/14





**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

FECHA(DD/MM/AA)

## SEGUIMIENTO Y CONTROL

**PROCESO Y/O TEMA  
AUDITADO:**

UAE FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES

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

FIDEL ORLANDO CARDENAS RODRIGUEZ

**TEMA DE SEGUIMIENTO:**

PQRS I SEMESTRE 2014

### **NORMATIVA :**

Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, dispone que: "...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.

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

Ley 1437 de 2011, artículos 7, 14, 15 y 16 que establecen 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.

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 :**

Cumplimiento Ley 87 de 1993

Revisar y evaluar la aplicación de los procedimientos, para el trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos de la UAE Fondo Nacional de Estupeficientes, así como, la oportunidad de respuesta al ciudadano.

### **GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:**

#### **PROCEDIMIENTO:**

En la UAE Fondo Nacional de Estupeficientes, el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos se encuentra documentado mediante el Formato MC12 pr 06-V02, y cuya responsabilidad está en cabeza del Coordinador de Planeación, con el apoyo del funcionario encargado de la Atención al Cliente



Los **Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencia y reclamos, conceptos y definiciones**, se encuentran incorporados en el procedimiento de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y están publicados en la página web.

El paso 3 del procedimiento: "Traslada al proceso responsable de dar la solución, quien tiene 10 días para dar respuesta"

De acuerdo con la norma general las PQRs deben ser atendidas en un plazo de 15 días o más, salvo el caso de las Peticiones de Información que es de 10 días (Ley 1437 de 2011 artículo 14). Por tanto, si solo se establece el término de diez (10) días en el procedimiento, de antemano se estaría aceptando un incumplimiento en el término de respuesta para este último caso.

En la columna de Documento y/o Registro, se deben referenciar los formatos que se encuentren documentados.

#### **MAPA DE RIESGOS**

A la fecha, para el proceso de Atención al Ciudadano (procedimiento peticiones, quejas y reclamos MC 12 pr 06-V02), no se evidencia la existencia del Mapa de Riesgos, siendo éste un proceso que presenta riesgos de cumplimiento de alto impacto, en aspectos legales, económicos, disciplinarios y fiscales.

#### **PLAN DE ACCIÓN**

En el Plan de Acción 2014 no se evidencia actividad alguna relacionada con el Proceso de Atención al Ciudadano. El funcionario de Planeación de la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes, manifiesta, "que dentro de la actividad de Desarrollo y Sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI, la cual incluye todas las actividades relacionadas con el SIGI, tales como Acciones preventivas y correctivas, mantenimiento y actualización de la documentación del SIGI, atención al ciudadano, entre otras".

Sin embargo, en verificación de la página Web y/o Intranet del Ministerio de Salud y Protección Social link,

<http://intranet.minsalud.gov.co/SIGI/SitePages/Procesos%20y%20Procedimientos.aspx>.

No aparece la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes asociado con los macroprocesos allí establecidos, de acuerdo con el Decreto 4107 de 2011.



## ATENCIÓN PQR

Para la atención a PQRs la UAE- Fondo Nacional de Estupefacientes dispone de los siguientes canales de atención:

### 1. Página Web:

La UAE – Fondo Nacional de Estupefacientes dispone de servicio en línea, con un sitio dispuesto denominado “Atención Ciudadana”

Servicios a la Ciudadanía

- Atención Ciudadana
- Información Ciudadana
- Participación Ciudadana



En esta página se encuentra el link “Petición, Quejas y Reclamos”, allí el ciudadano registra su solicitud, pero previo a ello, encuentra los términos y condiciones de uso (entre ellos la forma de radicar, definiciones y tiempos que se tienen (acorde con la Ley 1437 de 2011 artículo 14) para dar respuesta, de acuerdo con el tipo de petición, queja o reclamo realizado.

Es una página muy amigable, presenta ayudas, instructivos, normatividad; a través de la misma, el ciudadano de forma práctica y ágil puede radicar su solicitud.



**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

## SEGUIMIENTO Y CONTROL

FECHA(DD/MM/AA)

Unidad Administrativa Especial Fondo Nacional de Estupeficientes - Políticas - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

Unidad Administrativa Especial Fondo Na... ORPEO, Módulo de validación...

Se necesitan plugins adicionales para mostrar todo el contenido de esta página.

Instalar los plugins que faltan...

Lunes, Julio 28 11:55



1993 y 2009

### UAE - Fondo Nacional de Estupeficientes

Ministerio de Salud y Protección Social

Busqueda Normatividad Nuestra Entidad Servicios a la Ciudadanía Rendición de Cuentas Tramites y Servicios

Políticas

**MENU**

Políticas

- Ayudas para navegar en el sitio
- Política de Privacidad y Condiciones de Uso del Sitio
- Política de Protección de datos personales
- Política de Seguridad de la Información
- Valores del Código de Ética y Buen Gobierno

www.fna.gov.co/index.aspx?id=13899

Unidad Administrativa Especial Fondo Nacional de Estupeficientes - Seguimiento y Respuesta al Ciudadano / PQR - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

Unidad Administrativa Especial Fondo Na... ORPEO, Módulo de validación...

Se necesitan plugins adicionales para mostrar todo el contenido de esta página.

Instalar los plugins que faltan...

Lunes, Julio 28 11:56



1993 y 2009

### UAE - Fondo Nacional de Estupeficientes

Ministerio de Salud y Protección Social

Busqueda Normatividad Nuestra Entidad Servicios a la Ciudadanía Rendición de Cuentas Tramites y Servicios Login

Políticas

**MENU**

Si es un usuario registrado, al autenticarse podrá encontrar de forma efectiva sus solicitudes. Favor ingrese sus datos de entrada.

Número de radicado: 380160

Número de identificación:

Correo electrónico:

El seguimiento y/o respuesta a la solicitud dispone de tres opciones para la búsqueda.

Buscar



**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

## SEGUIMIENTO Y CONTROL

FECHA(DD/MM/AA)

En ésta página se muestran opciones de consulta y/o seguimiento como se expresa:

“Para el seguimiento y/o respuesta a la solicitud dispone de tres opciones para la búsqueda”, bien sea por el número de radicado, número de identificación o correo electrónico. Consulta que no está funcionando; en este evento se le está dando al Ciudadano información y/o opciones a las que no puede acceder.

Es importante que se ponga en funcionamiento esta opción, para brindar una atención al Ciudadano más efectiva y eficiente.

La UAE- Fondo Nacional de Estupeficientes, cuenta con diferentes canales dispuestos para la atención de PQRS, los cuales se encuentran igualmente publicados en la página Web, tal como se observa a continuación:

The screenshot shows a web browser window with the following content:

- Page Title:** Unidad Administrativa Especial Fondo Nacional de Estupeficientes - Otros canales de comunicación - Mozilla Firefox
- Address Bar:** Unidad Administrativa Especial Fondo Na... / Otros Canales de Comunicación
- Page Header:**
  - Logo of the Government of Colombia
  - UAE - Fondo Nacional de Estupeficientes
  - Ministerio de Salud y Protección Social
- Navigation Menu:**
  - Normatividad
  - Nuestra Entidad
  - Servicios a la Ciudadanía
  - Rendición de Cuentas
  - Trámites y Servicios
  - Login
- Breadcrumbs:** Servicios A La Ciudadanía > Atención Ciudadana > Otros Canales De Comunicación
- Section Title:** Otros Canales De Comunicación
- Main Text:**

La Unidad ha implementado otros medios de canales de comunicación para la solicitud de trámites y Servicios.

Correo Electronico: [fondonaalestupef@fne.gov.co](mailto:fondonaalestupef@fne.gov.co) / [atencionalusuario@fne.gov.co](mailto:atencionalusuario@fne.gov.co)

Servicio de Fax: 57 (1) 2801263

Línea de atención al Usuario Nacional 01 8000 123331 o Bogotá 57 (1) 2898569

Atención Personalizada: Avenida Caracas No 85 Sur Bogota

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
- Calendar:** A calendar showing the current date as 23.
- Footer:** Includes a "Inicio" button and a "RSS" feed icon.



### Gestión

El trámite de las peticiones quejas y reclamos se realiza a través de los siguientes canales:

1. **Aplicativo dispuesto en la página Web:** herramienta que permite radicar, asigna consecutivo automático, direcciona y lleva el control de tiempos de respuesta acorde a la normatividad. Avisando mediante las alertas pre y post vencimiento (indicando en días, horas, minutos y segundos) hasta el registro de la respuesta respectiva, partiendo de la fecha y hora de la radicación; alertas que llegan al correo electrónico del responsable desde el mismo momento que ha transcurrido el 50% del término estipulado para resolver.
2. **Telefónicamente:** las solicitudes que se reciben por este medio, se ingresan al mismo aplicativo de la Web y se le solicita al usuario registrar un correo para el envío de la respuesta respectiva.
3. **Radicación directa:** Por medio escrito, se radica en la oficina de correspondencia de la UAE–Fondo Nacional de Estupefacientes, se responden por este mismo medio, y su número de radicado es el que registra el reloj radicador.

El Aplicativo dispuesto en la Web, está parametrizado para el reporte de los días calendario y no a días hábiles como lo establece la norma, lo que no permite medir con exactitud las fechas de vencimiento reales de de cada PQR.

### Comportamiento PQRs I Semestre de 2014.

TIPO	TOTAL	En Término		Fuera de Término		Traslado
		No.	%	No.	%	
Derechos de petición	16	11	69	5	31	
Consultas	6	6	100		0	
Acciones de Tutela (*)	2	1	50		0	1
Queja	5	4	80	1	20	
Solicitud Información	2	2	100		0	
Reclamos	5	1	20	4	80	
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>69</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>1</b>

Fuente: Informe (Hoja Excel) FNE

(\*) se traslada al Ministerio de Salud y Protección Social

En el primer semestre de 2014 se recibieron treinta y seis (36) PQRs, en promedio seis (6) mensuales. De las 36 se dio respuesta en término a 25, equivalentes al 69% del total



recibidas; en 10 que corresponden al 28%, la respuesta se presentó fuera de términos; y el restante 3% obedece a una Acción de Tutela instaurada ante el Tribunal Superior del Distrito de Pereira en contra del Ministerio de Salud y Protección Social y la NUEVA EPS”, la cual fue trasladada al Ministerio de Salud y Protección Social debido a que la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes no tenía la competencia para su respuesta.

Pese a que el aplicativo dispuesto en la página Web de la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes, muestra la opción para el manejo de estadísticas, esta opción no está funcionando, y el control se realiza mediante hoja electrónica Excel, la cual no se actualiza con la oportunidad requerida.

Según lo manifiestan, este aplicativo para su óptimo funcionamiento requiere de mantenimiento y actualización, inmerso dentro de la actualización de la página Web.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Revisar el procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos (MC12 pr 06-V02) y realizar los ajustes si es del caso, incluyendo referencias de los formatos utilizados y documentados.
- Preparar, documentar y publicar en la Web el respectivo mapa de riesgos del proceso de Atención al Ciudadano.
- Realizar evaluación y análisis a las opciones del aplicativo dispuesto en la página Web, tales como: el control de los días, seguimiento a PQRs, estadísticas, entre otras, y si es del caso la actualización y mantenimiento, para lograr un óptimo funcionamiento, y brindar un mejor servicio al ciudadano.
- Parametrizar el aplicativo para que contabilice los días hábiles como lo establece la norma y proporcione la fecha exacta de vencimiento de términos.
- En lo posible, utilizar el aplicativo de la Web para radicar la totalidad de PQRs y llevar un solo control con sus estadísticas.
- Actualizar diariamente la información de la hoja Excel, del control del estado de las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Realizar campañas de sensibilización a los funcionarios sobre el cumplimiento normativo y de términos de respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Continuar con la cultura de autocontrol que los ha caracterizado.



**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Promoción Social

## SEGUIMIENTO Y CONTROL

FECHA(DD/MM/AA)

( )

### SOPORTES DE LA REVISIÓN :

Procedimiento Peticiones, quejas y reclamos; Planilla control excel , página Web, Plan de acción,

**FIRMA RESPONSABLE OFICINA  
CONTROL INTERNO**