

FECHA DE INFORME:

29/08/2016

PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

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

Subdirector Administrativo - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

TEMA DE SEGUIMIENTO:GESTION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS I
SEMESTRE 2016**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..."

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.

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..."

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 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.

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO :

Se establece en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 76. 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...”

Corresponde a la Oficina de Control Interno, hacer seguimiento y evaluación a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias que se presenten ante el Ministerio de Salud y Protección Social, en el marco de la oportunidad, eficiencia y efectividad.

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

La Oficina de Control Interno efectúa seguimiento semestral a la Gestión de la PQRSD por parte de las diferentes dependencias del Ministerio con base en los informes que emite el Grupo de Atención al Ciudadano.

Se verificó que mensualmente el Grupo de Atención al Ciudadano emite y envía a esta oficina de control un informe mensual de enero a Junio 2016, donde se relacionan las estadísticas del comportamiento de las PQRSD y el detalle del tratamiento que se da a estas solicitudes, es de resaltar que en el informe del mes de junio se consolidada el I Semestre de 2016.

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar, que el informe presentado en el I Semestre 2016 de Gestión de PQRSD – GAC, establece estadísticas e información frente a las PQRSD recibidas en el grupo de Atención al Ciudadano – GAC, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2084 de 30 de Julio 2012 así:

1. Se analizó el comportamiento historico frente a la recepción de las PQRSD, por parte del GAC, efectuando un comparativo de los años 2014 (1.577), 2015 (1.597) y 2016 (2037), donde se establece que el número promedio mensual tiende aumentar, en el primer semestre de 2016 se observa que el número de PQRSD recibidas en el Ministerio es 21.6% mas alto que al promedio mensual del 2015.
2. *Artículo 3. Registro de peticiones.* Los medios por los cuales se reciben la mayor parte de PQRSD, es el formulario Web que representa el 38.7%, Empresa de Mensajería con un 26,4%, la ventanilla del Minsalud con un 19,7% y por ultimo por correo electronico con un 14,9%.
3. *Artículo 2. Modalidades de petición:* Por otra parte se realiza por parte del GAC, la clasificación de las PQRDS de acuerdo a la categoría documental, donde se establece que se mantiene la tendencia de que la mayoría de peticiones recibidas son peticiones de interés particular y no competencias, equivalente al 70,5% del total de PQRSD del mes.

4. *Artículo 13. Falta de competencias del Ministerio.* Las peticiones que no son competencia del Ministerio, se indica en el informe que a partir del mes de marzo ha disminuido mes a mes la cantidad de peticiones de este tipo, se ha mantenido en una relación 40 – 60. Las entidades de mayor traslado también se mantienen mes a mes: Superintendencia Nacional de Salud, Ministerio de Trabajo, Secretaría Distrital de Salud de Bogotá y Consorcio SAYP - Administrador Fiduciario del FOSYGA.

5. *Artículo 30. Términos de respuesta.* Se establece por parte del Ministerio una oportunidad de respuesta en junio de 83,3%; se debió responder oportunamente 2.109 PQRS radicadas en el mismo mes y en periodos anteriores, de las cuales 1.757 se respondieron dentro de los términos, 267 se contestaron fuera del tiempo establecido por Ley y 85 peticiones no se evidencia respuesta a través del Sistema de Gestión Documental.

6. *Respuestas extemporáneas:* En el cuadro No. 1 se realiza por parte de la Oficina de Control Interno un comparativo 2015 y 2016 de las respuesta fuera de termino de dependencias relacionadas en el informe del GAC.

Se encontró que veintiuna (21) dependencias son reiterativas en presentar respuesta fuera del término, a esta estadísticas se le suma siete (7) dependencias que presentan respuesta fuera de termino en el 2016. En total se tendrían el 59% veintiocho (28) de las 47 dependencias analizadas que presentan respuesta a las peticiones fuera de termino. No obstante, teniendo en cuenta lo que establece la norma así:

Parágrafo 2. Artículo 30 Resolución 2084, indica que “Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, el funcionario encargado deberá informar esta situación antes del vencimiento del término, por escrito al interesado, expresando los motivos y a su vez, señalar el término, por escrito estimado en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del previsto en el presente artículo para cada modalidad.

Parágrafo 3. Artículo 30 Resolución 2084 “En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el respectivo jefe inmediato deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al funcionario responsable para que resuelva la petición y dé respuesta en forma inmediata”

CUADRO No. 1

No.	DEPENDENCIA	Fuera de Término II semestre 2015		Fuera de Términos I semestre 2016		Observación
		Q	%	Q	%	
1	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	1	100%	1	100%	Reiterativa
2	D. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA	1	50%	3	75%	Reiterativa
3	G. CONSULTAS	22	85%	14	64%	Reiterativa
4	O. PROMOCIÓN SOCIAL	40	53%	21	54%	Reiterativa
5	G. ACCIONES CONSTITUCIONALES			1	50%	Sin dato 2015. 2016 Fuera de Termino
6	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	0	0%	1	50%	2016 Fuera de Termino
7	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	11	28%	16	39%	Reiterativa
8	G. ASUNTOS REGLAMENTARIOS	1	50%	2	33%	Reiterativa
9	SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	0	0%	1	33%	2016 Fuera de Termino
10	SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	33%	2	29%	Reiterativa
11	O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	1	9%	5	20%	Reiterativa
12	D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFIA	3	33%	2	18%	Reiterativa
13	SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	7	44%	7	18%	Reiterativa
14	O. CALIDAD	0	0%	1	10%	2016 Fuera de Termino
15	SUBD. TÉCNICA			1	8%	Sin dato 2015. 2016 Fuera de Termino
16	D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	0	0%	1	8%	2016 Fuera de Termino
17	SUBD. INFRAESTRUCTURA EN SALUD	1	11%	1	8%	Reiterativa
18	SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	1	4%	0	0%	2016 cumple termino
19	G. GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	0	0%	0	0%	Cumple Termino 2015 y 2016
20	G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	0	0%	0	0%	Cumple Termino 2015 y 2016
21	G. ADMINISTRACION DE CARTERA	3	60%	0	0%	2016 cumple termino
22	D. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	0	0%	0	0%	Cumple Termino 2015 y 2016
23	SUBD. DE GESTIÓN	1	4%	0	0%	2016 cumple termino
24	SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	0	0%	0	0%	Cumple Termino 2015 y 2016
25	O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES			0	0%	Sin dato 2015. 2016 cumple termino
26	G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES			0	0%	Sin dato 2015. 2016 cumple termino
27	D. ADMON DE FONDOS DE PROTECCIÓN SOCIAL	0	0%	0	0%	Cumple Termino 2015 y 2016
28	G. PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	0	0%	0	0%	Cumple Termino 2015 y 2016
29	U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES			0	0%	Sin dato 2015. 2016 cumple termino
30	SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS			0	0%	Sin dato 2015. 2016 cumple termino
31	G. ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES LIQUIDADAS	29	54%	74	56%	Reiterativa
32	SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	11	42%	17	31%	Reiterativa
33	O. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN- TIC	34	32%	28	21%	Reiterativa
34	SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS	12	13%	20	15%	Reiterativa
35	SUBD. SALUD AMBIENTAL	6	23%	8	15%	Reiterativa
36	SUBD. DE RIESGOS LABORALES	1	3%	7	11%	Reiterativa
37	SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	10	16%	5	10%	Reiterativa
38	D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD	1	11%	4	7%	Reiterativa
39	G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0%	21	3%	2016 Fuera de Termino
40	G. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	2	4%	2	2%	Reiterativa
41	G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	12	13%	1	1%	Reiterativa
42	SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	2	3%	0	0%	2016 cumple termino

Fuente: informe Gestión de PQRSD – GAC / II semestre 2015 y I semestre 2016

 	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
	Formato	Seguimiento y Control	Versión	01

7. *Asuntos sobre los que se presenta el mayor número de peticiones:* En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 41 de la Resolución 2084 de 2012, frente al contenido del informe, se relaciona en el mismo los temas más consultados por la ciudadanía a través de los canales virtual y correspondencia de las 1.898 peticiones recibidas en junio y por otra parte se presentan las temáticas más consultadas en junio, de acuerdo al contenido de las peticiones escritas recibidas y al análisis cualitativo de las asesorías prestadas en la ventanilla de atención al ciudadano: *“Tercer proceso de asignación de plazas de servicio social obligatorio y Resolución 1328 de 2016”*.
8. *Recomendaciones de los ciudadanos:* en el informe se manifiesta que en junio no se recibió solicitudes a través del buzón de sugerencias dispuesto en la Oficina del Grupo de Atención al Ciudadano.
9. *ClicSalud*, la aplicación desarrollada por el Gobierno para que los usuarios comparen los precios de los medicamentos, conozcan las mejores EPS e IPS, presenten quejas y se mantengan informados sobre temas de salud, fue presentada el pasado 16 de mayo por el Ministerio de Salud, el Ministerio de las TIC, Colciencias y la Superintendencia de Salud. En el informe a junio se indica que en una menor proporción se observa el uso de la aplicación móvil ClicSalud con una participación del 0,3% equivalente a 5 peticiones recibidas por este medio.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS :

Observaciones

- ✓ **La Resolución 2084 de 2012 en su artículo 41** indica, que se presentara un informe mensual de la gestión ante la Oficina de Control Interno, no se evidencia un espacio formalizado para el análisis y toma de decisiones frente a los resultados del informe de la Gestión de las PQRSD emitido por el GAC, por parte de la Administración, especialmente las que presentan incumplimientos reiterativos.
- ✓ **Oportunidad:** Artículo 40 Resolución 2084/ 2012, **se** establece en el 83,3 % la oportunidad de respuesta a las peticiones para el Minsalud. En el análisis que se registra en la Hoja de Vida del indicador como observación “Se evidencia una mejora significativa con respecto a los tres meses anteriores, el indicador vuelve a la escala de bueno, aumentado 8,15% con respecto a mayo”, se constituye un rango de gestión como se observa así:

RANGOS DE GESTIÓN

BUENO	80% a 100%
REGULAR	70% a 79%
DEFICIENTE	Menor a 69%

Fuente: Hoja de vida del indicador GSCF03

Los rangos establecidos presentan una flexibilidad que debe analizarse, debido a que la norma no establece un % de rango donde se permita dar o no respuesta oportuna a una petición. El indicador da en verde la gestión se considera en rango de “Bueno”, lo anterior no está acorde frente a 267 peticiones fuera de término y 85 que no tienen respuesta.

Por otra parte, se pudo establecer un comparativo entre 2015 y 2016, en el cual se evidencia que se encuentran dependencias reiterativas de no respuesta oportuna y van en aumento en el 2016 con 59%, 28 de las 47 dependencias analizadas.

No se evidencia el cumplimiento de lo establecido en los artículos 30 (parágrafos 2 y 3) y 40 de la Resolución 2084 de 2012.

- ✓ **Tiempo promedio de respuesta:** En este promedio se analiza en el informe por parte del GAC así: “De acuerdo a la tabla 4, se encuentra en promedio general se cumple con los términos de respuesta establecidos para peticiones, a excepción de una denuncia, solicitud de copias y petición de información entre autoridades, casos en los cuales el tiempo promedio de trámite supero el termino de respuesta establecido por Ley. Con respecto a mayo, en junio se evidencia una mejora de un día, ya que se disminuyó a 7 días de respuesta a PQRSD”. Lo anterior no va acorde con el resultado obtenido, teniendo en cuenta que se presenta 267 peticiones que se contestaron fuera del término establecido por Ley y 85 peticiones no se evidencia respuesta a través del Sistema de Gestión Documental. En conclusión por promedio se distorsiona el dato, la norma establece que cada petición tiene términos de respuesta y estos deben cumplirse.
- ✓ **Socialización y análisis informe:** No se evidencia en el informe socialización y retroalimentación o cualquier otra acción con las Dependencias frente a los resultados de la oportunidad de las PQRSD. Teniendo en cuenta que veintiún (21) dependencias son reiterativas en el incumplimiento.
- ✓ **Buzón de PQRDS:** Dentro del informe se establece que no ahí PQRDS.

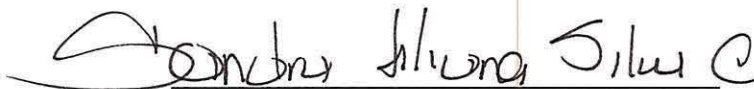
Sugerencias

- ✓ Realizar análisis del indicador establecido para la oportunidad de las PQRSD.

- ✓ Se reitera para todas las Dependencias del Ministerio, fortalecer los Subcomités de Gestión donde se realice retroalimentación, análisis y toma de decisiones frente al informe de Gestión de las PQRSD, emitido por el Grupo de Atención al Ciudadano e igualmente el informe de seguimiento de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Establecer por parte de la Administración un espacio para el análisis del Informe de gestión de las PQRSD.
- ✓ Por lo anterior se reitera socializar el informe en mención a las dependencias del Ministerio de Salud y realizar mesas de trabajo con los responsables de las respuestas a las PQRSD para analizar e implementar estrategias, acorde con los resultados obtenidos de los seguimientos que realiza el GAC, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Se reitera, la descripción en el informe de gestión de los desarrollos y estrategias implementadas para el mejoramiento de la Gestión de las PQRSD.
- ✓ Actualización de la Resolución 2084 de 30 de julio de 2012 frente a la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Implementar con el apoyo del Grupo de Comunicaciones del ministerio el "Aplicativo de Seguimiento a PQRSD" diseñado en el Grupo de Atención al Ciudadano y que se realice la medición por parte del mismo GAC si las diferentes áreas del ministerio realizan el seguimiento tanto a los tiempos de respuesta de las peticiones que les son asignadas, como al método que usan para dar respuesta a las peticiones es el adecuado y final si cumplen con los procesos y procedimientos establecidos para tal fin.

SOPORTES DE LA REVISIÓN :

Informe segundo semestre de la OCI 2015.
Informes mensuales de gestión sobre las PQRSD del GAC.



**FIRMA RESPONSABLE OFICINA
CONTROL INTERNO**

Elaboró: Sandra Nerithza Cano Perez
Revisó y Aprobó: Sandra Liliana Silva
evc-f01 seguimiento y control pqr II semestre 2015