

**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 II 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..."

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...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 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.

Dicho seguimiento se hace con fundamento en los informes emitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el período Junio a Diciembre de 2015.

GESTION Y ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

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

Se verifico que mensualmente el Grupo de Atención al Ciudadano emite y envía a esta oficina de control un informe mensual (enero a diciembre), donde se realiza análisis-causal de las estadísticas del comportamiento de las PQRSD y el detalle del tratamiento que se da a estas solicitudes, dando cumplimiento a los establecido en la Resolución 2084 de 2012.

Se pudo evidenciar que se realizó el análisis de las estadísticas de las PQRSD en cuanto a su oportunidad, estándares de calidad establecidos y los temas que se destacaron en las peticiones, para plantear las mejoras correspondientes, las que se registran en un informe de seguimiento que emite el Grupo de Atención al Ciudadano, estos se realizan por los diferentes canales de información tales como el Telefónico, Presencial, Virtual (solicitudes por la página web), Correspondencia (solicitudes por medio físico, correo electrónico o fax), la fuente de información actual para el análisis de datos es el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Teniendo en cuenta lo anterior esta oficina de Control Interno ha podido corroborar el mejoramiento que se ha venido realizando a Orfeo por parte del GAC, con el apoyo y participación de la Subdirección Administrativa y la Secretaria General, con el objetivo de obtener las estadísticas que son apoyo fundamental para los informes y toma de decisiones frente a la gestión de las PQRSD.

El Grupo de Atención al ciudadano con la OCI, se verifico directamente en el sistema de Orfeo, la mejora realizada en el mes noviembre con la implementación de la funcionalidad de categoría documental, la cual se modifica la actividad de clasificación de los documentos o comunicaciones que allegan al Ministerio, diferenciando dicha clasificación de las “TRD – Tablas de Retención Documental”, y asociándola a la gestión que cursan una vez se radican, diferenciando si el documento requiere respuesta o no asignando una categoría documental la cual tiene asociado un tiempo de tramite o gestión regulado por la normatividad vigente, se espera obtener mejores resultados para el 2016, en cuanto a los tiempos de respuesta, mejora en oportunidad de respuesta y disminución en tiempos de consolidación de bases de datos para elaboración de informes. El resultado de esta mejora, se pudo evidenciar con la mejora en la oportunidad de los informes que emite y envía el GAC de los meses de noviembre y diciembre.

En los informes de PQRSD, se pudo establecer por esta oficina, que se realiza análisis a los temas como clasificación, los traslados y oportunidad de respuesta verificando tiempos y respuestas extemporáneas, los asuntos con mayor número de PQRSD y se establecen recomendaciones por parte del GAT.

Por otra parte se pudo corroborar por esta Oficina que el Grupo de Atención al Ciudadano está realizando los diferentes informes dando cumplimiento a la clasificación definida en la Resolución 2084 de 2012, donde se hace una relación de las PQRSD que ingresaron a través de los canales de atención virtual y correspondencia.

También se verifico que se esté realizando el seguimiento al cumplimiento en la atención a las PQRSD dentro de los términos de Ley, que son recibidas por el Ministerio de Salud, las que se clasifican así para su atención:

- Atendidas directamente por el Grupo de Atención al Ciudadano o el Grupo de Administración Documental (para los casos de solicitudes de copias).
- Trasladas a entidades externas según su competencia.
- Trasladas a las áreas técnicas del Ministerio de Salud.

En el informe de seguimiento de PQRSD se estableció, que las dependencias no están dando cabal cumplimiento y se presentan respuestas extemporáneas por dependencia y las cuales se describen en la siguiente tabla, así:

DEPENDENCIA	Dentro de los Términos		Fuera de los Términos		Total
	Cantidad	%	Cantidad	%	
O. PROMOCIÓN SOCIAL	36	47%	40	53%	76
O. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN- TIC	71	68%	34	32%	105

G. ADMINISTRACIÓN DE ENTIDADES LIQUIDADAS	25	46%	29	54%	54
G. CONSULTAS	4	15%	22	85%	26
SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS	81	87%	12	13%	93
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	77	87%	12	13%	89
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	15	58%	11	42%	26
D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	29	73%	11	28%	40
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	53	84%	10	16%	63
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	9	56%	7	44%	16
SUBD. SALUD AMBIENTAL	20	77%	6	23%	26
G. ADMINISTRACION DE CARTERA	2	40%	3	60%	5
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFIA	6	67%	3	33%	9
G. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	52	96%	2	4%	54
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	70	97%	2	3%	72
D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD	8	89%	1	11%	9
SUBD. DE GESTIÓN	26	96%	1	4%	27
D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	0	0%	1	100%	1
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	10	91%	1	9%	11
SUBD. INFRAESTRUCTURA EN SALUD	8	89%	1	11%	9
D. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA	1	50%	1	50%	2
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	2	67%	1	33%	3
G. ASUNTOS REGLAMENTARIOS	1	50%	1	50%	2
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	27	96%	1	4%	28
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	33	97%	1	3%	34
G. GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALU	6	100%	0	0%	6
D. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	22	100%	0	0%	22
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1	100%	0	0%	1
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	2	100%	0	0%	2

MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	8	100%	0	0%	8
G. DEFENSA LEGAL	1	100%	0	0%	1
D. ADMON DE FONDOS DE PROTECCIÓN SOCIAL	1	100%	0	0%	1
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	772	100%	0	0%	772
G. PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	1	100%	0	0%	1
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	2	100%	0	0%	2
O. CALIDAD	15	100%	0	0%	15
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	6	100%	0	0%	6
Total					1.717

Por otra parte también se realizó seguimiento por parte del GAC, a los radicados sin respuesta de todo el año, arrojando los siguientes datos actualizados a 8 de enero de 2016:

- Total de radicados de 2015 con fecha de máxima de respuesta en 2015: fue de 18.233. De los cuales 14.609 se contestaron dentro de los términos, mientras que el 3.193 se contestaron fuera de los términos y 431 están sin respuesta.
- Teniendo así un 80% de peticiones contestadas dentro de los términos.
- 18% de peticiones con respuesta fuera de términos y 2% de peticiones sin respuesta.

Frente a los resultados en los informes de seguimiento del GAC, se debe establecer por el responsable de cada dependencia un Plan de Mejora con su respectivo seguimiento, tanto por el responsable de proceso como de la Oficina de Control Interno con el acompañamiento del GAC.

En resumen acorde con informe del GAC, para el segundo semestre del 2015 se recibieron un total de 19.162 PQRSD, las cuales tuvieron un comportamiento variable mes a mes, teniendo como los meses de mayor recepción de peticiones mayo, julio y octubre.

La causas de estas son las siguientes, en mayo la alta recepción de solicitudes se presentó por la recomendación hecha desde el Ministerio de Salud de suspender uso de glifosato por tener efectos cancerígenos, mientras que en julio fue por la participación de la ciudadanía frente a la publicación del Nuevo Protocolo Clínico TEA (Trastorno del espectro autista) y en octubre principalmente por las solicitudes de certificación de posible beneficiario de línea de crédito con tasa compensada Findeter para EPS e IPS.

En diciembre frente a que se recibieron un total de 1.399 peticiones, de los cuales el medio de contacto de mayor uso fue el formulario de la página Web, seguida por el Correo electrónico. Frente a esto el Grupo de Atención al Ciudadano realizó el rediseño

del formulario para su funcionalidad y aspectos técnicos, con el apoyo de las herramientas de gobierno en línea. Este formulario se encuentra en fase de validación y puesta en marcha, se espera que se actualice en la página web en los primeros meses del año 2016.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, tanto en el tiempo promedio de respuesta como en el porcentaje de peticiones contestadas dentro de los términos de ley, se encuentra una notable mejora en la respuesta a PQRSD, teniendo como tiempo promedio de respuesta 8 días hábiles, tiempo más bajo en el segundo semestre del año y un Acuerdo de Nivel de Servicio de 82,9% de respuesta dentro de los términos, frente a un 17,1% de PQRSD al que se dio respuesta incumpliendo los términos o que aún no se ha respondido.

Acorde con el análisis del GAC, se estableció la necesidad de estructurar el programa de trabajo en el 2016, liderado por atención al ciudadano con las dependencias en las cuales se evidencie mayor dificultad en responder peticiones y apoyados con el equipo técnico de UNE con el fin de mejorar el cumplimiento de las responsabilidades que tiene el Ministerio con la ciudadanía. Y con el respectivo seguimiento por parte de la Oficina de Control interno.

En cuanto a la implementación de la herramienta de categoría documental, se tuvieron buenos resultados en cuanto a la gestión de PQRSD, sin embargo para el año 2016 se espera hacer cambios a fin de ser más eficiente y efectivo su uso de acuerdo a las restricciones que tenga cada dependencia.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, y en entrevista realizada por parte de esta Oficina con el Grupo de Atención al usuario se acordó que con base en el informe de seguimiento de la gestión de las PQRSD, se establezcan las estrategias a implementar y el trabajo con las diferentes dependencias, realizando el acompañamiento de la oficina de control Interno.

FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES:

Se recibe informe de seguimiento a peticiones quejas y reclamos, Periodo enero – diciembre 2015. Donde se establece seguimiento y análisis a la gestión de las PQRSD.

No se evidencia la unificación de este informe que emite el GAC con el Fondo Nacional de Estupefacientes.

El Fondo de Estupefacientes no cuenta con Orfeo y presenta en su informe igualmente respuestas extemporáneas.

SUGERENCIAS :

Se debe fortalecer los Subcomités de Gestión donde se debe realizar retroalimentación, análisis y toma de decisiones del informe de seguimiento del Grupo de Atención al Ciudadano.

Por lo anterior se recomienda realizar mesas de trabajo con los responsables de las respuestas a las PQRSD, acorde con los resultados obtenidos de los seguimientos que realiza el GAC, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno.

Realizar seguimiento a los desarrollos y mejoramiento que realice el Grupo de Atención al Ciudadano para verificar la apropiación por parte de los servidores públicos y la funcionalidad de los formularios en la web, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno.

Unificar informe del GAC con el Fondo Nacional de Estupeficientes

Actualización de la Resolución 2084 de 30 de julio de 2012 frente a la Ley 1755 de 2015.

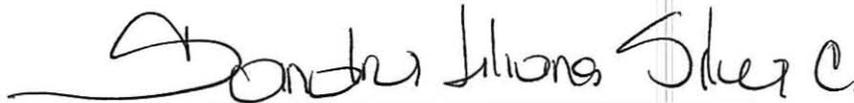
SOPORTES DE LA REVISIÓN :

Informe primer semestre de la OCI.

Informes mensuales de gestión sobre las pqr GAC (junio a dic)

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

Correo electrónico informe urna de cristal (2015)



SANDRA LILIANA SILVA CORDERO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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