

FECHA DE INFORME:

28 SEPTIEMBRE DE 2018

PROCESO Y/O
DEPENDENCIA:

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

LÍDER DEL PROCESO Y/O
DEPENDENCIA:

GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

TEMA DE SEGUIMIENTO:

Seguimiento Gestión Peticiones Quejas y Reclamos Junio 2018.

NORMATIVA

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 articulas 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 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 del 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".

Resolución 3687 del 17 agosto de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al 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. 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.".

"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, transparencia, eficiencia y efectividad.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer semestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO

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

El Ministerio de Salud y Protección Social a través del grupo de PQRSD presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Mensualmente el Grupo de Atención al Ciudadano emite y publica en la página de intranet un informe mensual, donde se relacionan las estadísticas del comportamiento de las PQRSD y el detalle del tratamiento que se da a estas solicitudes.

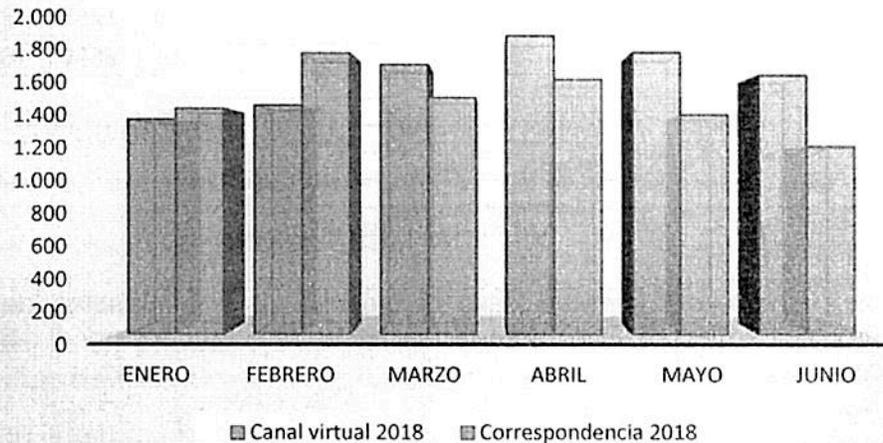
La Oficina de Control Interno estructuró el seguimiento de a la Gestión de PQRSD por parte de las diferentes dependencias del Ministerio con base en los informes que emite el Grupo de Atención al Ciudadano así:

1. Número de Solicitudes semestral Primer Periodo 2018

Mediante consulta realizada a la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano se identificó que se recibieron 19.156 solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, distribuidas de la siguiente manera:

	2018					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Canal virtual	1.390	1.483	1.747	1.933	1.825	1.675
Correspondencia	1.462	1.822	1.533	1.649	1.421	1.216

Solicitudes Ene-Jun 2018



Se evidencia que durante el mes de Abril se recibió el mayor número de solicitudes para el primer semestre del año 2018 a través del canal virtual. En total se recibieron 10.053 solicitudes por el canal Virtual y 9.103 por correspondencia.

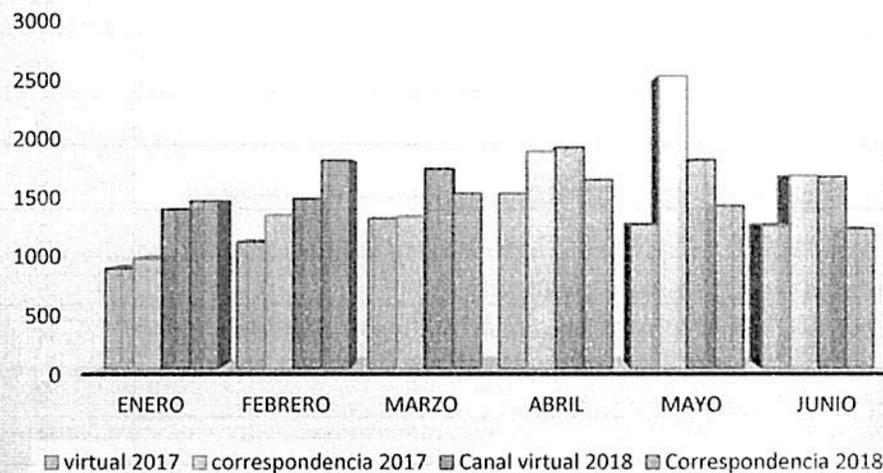
2018

Canal Virtual	10.053
Correspondencia	9.103

TOTAL: 19.156

Comparativo frente al año 2017 en el mismo periodo

Solicitudes Ene-Jun 2017 v.s Solicitudes Ene-Jun 2018



2017

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Canal virtual	870	1103	1307	1531	1255	1249
Correspondencia	957	1338	1328	1902	2654	1687

2017

Canal Virtual	9.776
Correspondencia	7.315

TOTAL: 17.091

Se evidencia que durante el mes de Mayo se superan las dos mil solicitudes teniendo 2.654 recibidas por correspondencia. En total se recibieron 9.776 solicitudes por el canal Virtual y 7.315 por correspondencia.

2. Relación de comunicaciones que se trasladaron a otras entidades durante el primer semestre de 2018

Los siguientes cuadros exponen el número de solicitudes trasladadas a otras entidades tanto de canal virtual, como el de correspondencia, según la información enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano;

• **ENERO 2018 Traslados de PQRSD a otras Entidades**

No	Entidad	ENERO	
		Virtual	Corresp.
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	448	102
2	MINISTERIO DE TRABAJO	34	6
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ	32	0
4	ADRES - ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	18	6
5	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	3	1
6	COLPENSIONES - ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES	3	1
7	SIC - SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	3	0
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	0
9	INVIMA - INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS	1	1
10	PROSPERIDAD SOCIAL	2	0
11	OTRAS ENTIDADES	6	4

• FEBRERO 2018 Traslados de PQRSD a otras Entidades

No	Entidad	FEBRERO	
		Virtual	Corresp.
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	538	105
2	MINISTERIO DE TRABAJO	40	2
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ	32	2
4	ADRES - ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	8	1
5	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	7	1
6	COLPENSIONES - ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES	1	4
7	SIC - SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	3
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	1
9	INVIMA - INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS	2	1
10	PROSPERIDAD SOCIAL	2	1
11	OTRAS ENTIDADES	88	359

• MARZO 2018 Traslados de PQRSD a otras Entidades

No	Entidad	MARZO	
		Virtual	Corresp.
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	561	486
2	MINISTERIO DE TRABAJO	35	15
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ	18	21
4	ADRES - ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	11	5
5	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	4	5
6	COLPENSIONES - ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES	4	2
7	SIC - SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	3	1
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	2
9	INVIMA - INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS	3	0
10	PROSPERIDAD SOCIAL	1	2

11	OTRAS ENTIDADES	149	261
----	-----------------	-----	-----

• **ABRIL 2018 Traslados de PQRSD a otras Entidades**

No	Entidad	ABRIL	
		Virtual	Corresp.
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	7	35
2	MINISTERIO DE TRABAJO	3	23
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ	4	17
4	ADRES - ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	0	6
5	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	0	5
6	COLPENSIONES - ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES	0	5
7	SIC - SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	0	5
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	0	3
9	INVIMA - INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS	0	3
10	PROSPERIDAD SOCIAL	2	0
11	OTRAS ENTIDADES	2	10

• **MAYO 2018 Traslados de PQRSD a otras Entidades**

No	Entidad	MAYO	
		Virtual	Corresp.
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	108	904
2	MINISTERIO DE TRABAJO	3	27
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ	5	21
4	ADRES - ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	2	8
5	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	1	3
6	COLPENSIONES - ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES	1	3
7	SIC - SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	0	4
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	0	4
9	INVIMA - INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS	1	2

10	PROSPERIDAD SOCIAL	0	3
11	OTRAS ENTIDADES	0	6

• **JUNIO 2018 Traslados de PQRSD a otras Entidades**

No	Entidad	JUNIO	
		Virtual	Corresp.
1	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	301	142
2	MINISTERIO DE TRABAJO	150	173
3	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ	96	23
4	ADRES - ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	50	39
5	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	23	60
6	COLPENSIONES - ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES	67	6
7	SIC - SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	30	37
8	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	48	14
9	INVIMA - INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS	46	8
10	PROSPERIDAD SOCIAL	35	15
11	OTRAS ENTIDADES	284	203

3. Peticiones que se contestaron fuera de términos y sin respuesta entre Enero y Junio de 2018

El siguiente cuadro expone las variables "*radicados con respuesta fuera de los términos*" y las "*solicitudes sin respuesta*".

Se evidencia que algunos radicados "*sin respuesta*" aparecen con respuesta proyectada y no se evidencia envió al peticionario.

De acuerdo a lo anterior la Oficina de Control Interno solicitó la información a Soporte de Orfeo para realizar y establecer comparativos a los radicados, pero a la fecha de este informa no ha sido allegada.

DEPENDENCIA	Contestación Fuera de Termino Enero- Junio 2018	SIN RESPUESTA
-------------	---	---------------

D. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	2 RADICADOS	
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFIA	5 RADICADOS	17 RADICADOS
D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	11 RADICADOS	25 RADICADOS
D. JURÍDICA	2 RADICADOS	1 RADICADO
D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD	26 RADICADOS	51 RADICADOS
D. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA	1 RADICADO	1 RADICADO
D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	20 RADICADOS	63 RADICADOS
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALU	1 RADICADO	
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	10 RADICADOS	8 RADICADOS
G. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	2 RADICADOS	11 RADICADOS
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	41 RADICADOS	11 RADICADOS SOLICITUD FOTOCOPIAS
G. ASUNTOS REGLAMENTARIOS	2 RADICADOS	4 RADICADOS
G. COBRO COACTIVO		7 RADICADOS
G. CONSULTAS		32 RADICADOS
G. CONTABILIDAD		1 RADICADO
G. DEFENSA LEGAL		51 RADICADOS Y TODOS DICEN RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
G. COMUNICACIONES	1 RADICADO	
G. CONSULTAS	9 RADICADOS	
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	1 RADICADO	
G. DEFENSA LEGAL	7 RADICADOS	
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	114 RADICADOS	12 RADICADOS Y TODOS DICEN RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
G. ENTIDADES LIQUIDADAS	38 RADICADOS	83 RADICADOS Y TODOS DICEN RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
G. FNE CONTROL Y FISCALIZACION		3 RADICADOS
G. FNE CONTROL Y FISCALIZACION		2 RADICADOS

G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	2 RADICADOS	
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	11 RADICADOS	5 RADICADOS
G. GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALU	1 RADICADO	
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA		10 RADICADOS
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	4 RADICADOS	
G. PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	1 RADICADO	
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIOS AUTONOMOS	1 RADICADO	2 RADICADOS
G. TESORERIA	2 RADICADOS	
G. SOPORTE INFORMÁTICO		2 RADICADOS
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	2 RADICADOS	
MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	2 RADICADOS	4 RADICADOS
O. CALIDAD	13 RADICADOS	1 RADICADO
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	11 RADICADOS	16 RADICADOS, ¿PERO HAY DOS QUE DICEN QUE TIENE SALIDA? 201842300251312 - 201842300907962
O. PROMOCIÓN SOCIAL	37 RADICADOS	18 RADICADOS ¿PERO HAY UNO CON SALIDA? 201842300671182
O. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN- TIC	97 RADICADOS	687 RADICADOS ¿PERO HAY 237 RADICADOS CON RESPUESTA COMO SE REALIZA ENTONCES EL FILTRO? Y TODOS DICEN RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO.
SECRETARIA GENERAL		8 RADICADOS - DICE RESPUESTA PROYECTADA- 201810000132221 Y LOS DEMAS RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO.
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		1 RADICADO

		17 RADICADOS - HAY CON RESPUESTA 11 Y TODOS DIAS RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS		
SUBD. ASUNTOS JURIDICOS DE LOS FONDOS Y CUENTAS	1 RADICADO	
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	55 RADICADOS	1 RADICADO - DICE RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	24 RADICADOS	7 RADICADOS - TODOS DICEN RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	31 RADICADOS	31 RADICADOS - UNO CON RADICADO DE RESPUESTA, 201842300900722, LOS DEMÁS RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	5 RADICADOS	
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	10 RADICADOS	6 RADICADOS -TRES CON RESPUESTA PROYECTADA 201842400069392 - 201842300089112 -201842300810392 Y LOS DEMÁS RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	4 RADICADOS	4 RADICADOS- RESPUESTA PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	1 RADICADO	
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	22 RADICADOS	77 RADICADOS- 1 CON RADICADO DE ENVIO 201844000561691 Y TODOS CON RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO

AS

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

		7 radicados. 4 con respuesta 201842300305132-201842400428822-201842400481142-201842400843232 y todos dicen TODOS CON RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. INFRAESTRUCTURA EN SALUD	4 RADICADOS	
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	5 RADICADOS	
		34 RADICADOS. 6 CON RADICADO DE RESPUESTA 201842300038252-201842400054262-201842400205212 -201842300250532 -201842300337042-201842400605902Y TODOS CON RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS	38 RADICADOS	
		7 RADICADOS. UNO CON RADICADO DE RESPUESTA 201842300353342. Y TODOS CON RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. SALUD AMBIENTAL	52 RADICADOS	
		10 RADICADOS. CUATRO CON RADICADOS DE RESPUESTA 201842400039052 -201842300309542 -201842300571342 -201842300715402. Y TODOS CON RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	15 RADICADOS	
		14 RADICADOS Y TODOS CON RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	67 RADICADOS	
		3 RADICADOS Y TODOS CON RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO
VICEMINISTRO SALUD PUBLICA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		

CR

VICEMINISTRO SALUD PUBLICA Y PRESTACIÓN
DE SERVICIOS

1 RADICADO - DICE RESPUESTA
PROYECTADA NO SE EVIDENCIA ENVIO
AL CIUDADANO

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

1- Control Interno, solicita a las dependencias que ante la situación reiterada de incumplimientos a la prestación oportuna de las comunicaciones ciudadanas, según lo dispuesto en la normas que regulan el tema, así como las internas, se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer las responsabilidades sobre las situaciones evidenciadas por la oficina de PQRSD

2- Seguir con las campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRSD.

3. La Oficina de Control Interno sugiere revisar los procesos de información y comunicación sobre la atención y gestión de las PQRS a todos los niveles de la organización, la operación y alcance del aplicativo ORFEO.

4- Si bien, la Oficina de Control Interno no ha detectado queja o acciones de tipo legal en contra de la Entidad, por parte de los peticionarios si es importante que se tomen decisiones oportunas para garantizar una prestación efectiva del servicio.

5- Los funcionarios encargados de la radicación de la PQRSD en Orfeo debe tener especial cuidado al momento de seleccionar el tipo de solicitud que corresponda (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Consulta, Felicitación).

SOPORTES DE LA REVISIÓN

Informe segundo semestre de la OCI 2017.
Informes mensuales de gestión sobre las PQRSD del GAC.
informe de (PQRSD) primer semestre de 2017

Elaboró: pacostav


FIRMA RESPONSABLE DEL INFORME
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Revisó: ssilva 