

FECHA DE INFORME:

31/08/2017

PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

Subdirector Administrativo – Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

TEMA DE SEGUIMIENTO:

Gestión Peticiones Quejas y Reclamos Agosto 2017

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 articulas 7,14,16 establece los deberes de 1as, 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 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.

Resolución 3687 del 17 agosto de 2016.

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.

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 2017 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

Conforme a lo establecido en la Circular Externa N° 100-006-2017 de la Función Pública, se adelantó la convocatoria interna para que los servidores públicos del Ministerio de Salud y Protección Social inscribieran de manera individual o grupal, las experiencias que incluyeran valores de integridad como aporte a generar confianza en los ciudadanos.

El jurado considero que la iniciativa presentada por el Grupo de Atención al Ciudadano, orienta a prestar atención y dar respuestas a las consultas y a la población sorda mediante el uso de lengua de señas y conectividad virtual debes ser las que participe del Ministerio en esta convocatoria de la Función Pública, para el día del servidor público. Este es el resultado de la convocatoria para la selección de experiencias del concurso Historias de Integridad en el Servidor Público.

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 y con base en los registros identificados dentro del proceso de interacción con el usuario final.

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 envía a esta oficina de Control Interno un informe mensual, donde se relacionan las estadísticas del comportamiento de las PQRSD y el detalle del tratamiento que se da a estas solicitudes.

El primer semestre de 2017, el Ministerio de Salud y Protección Social recibió 17.096 solicitudes distribuidas en los canales de atención de la siguiente forma:

PQRSD Recibidas 2017							
	TOTAL	Formulario Virtual WEB	Virtual App Click Salud	Correspondencia Correo Electrónico	Correspondencia Empresa de Mensajería	Correspondencia Radicación Presencial	Fax
<i>Enero</i>	1827	47.62%	0.00%	19.92%	9.58%	22.88%	0.00%
<i>Febrero</i>	2446	45.09%	0.20%	17.87%	21.59%	15.21%	0.04%
<i>Marzo</i>	2637	49.56%	0.08%	19.87%	17.18%	13.31%	0.00%
<i>Abril</i>	3433	44.60%	0.00%	55.40%	0.00%	0.00%	0.00%
<i>Mayo</i>	3817	32.88%	0.00%	67.17%	0.00%	0.00%	0.00%
<i>Junio</i>	2936	42.54%	0.00%	57.46%	0.00%	0.00%	0.00%
TOTAL	17096	39,9%	0,2%	15,7%	25,9%	18,4%	0.04%

Figura 1, Consolidado Oficina de Control Interno, reportado por la oficina GAC

En la figura 1, se identifica el detalle mensual por canales de atención hasta el periodo de marzo, ya que a partir de abril se evidencia que solo se tiene información a nivel general del formulario virtual web y correspondencia de correo electrónico.

1. Reportes generados por el Grupo de Atención al Ciudadano:

Se identificó que la información expuesta en el informe semestral, publicado en el menú de transparencia de la página web del Ministerio de Salud y Protección Social expone la siguiente tabla:

PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
Formato	Seguimiento y control	Versión	02

Canal de atención	Cantidad de atenciones	Participación
Teléfono	116.626	85%
Presencial	4.067	3%
Correspondencia	9.776	7%
Virtual	7.322	5%
TOTAL	137.791	100%

Figura 2, Consolidado Oficina de Control Interno, reportado por la oficina GAC

Como se muestra en la figura 2, se observa que el total de peticiones no coincide con el reporte consolidado mensual, demostrando que se debe tener control frente a la información obtenida en los diferentes mecanismos utilizados por el GAC

El reporte entregado a la Oficina de Control Interno desde el mes de abril, reporta datos generales y no detallados, como los meses anteriores y como se muestra en la figura 1; se evidencia que canales como App click salud, mensajería, fax y radicación presencial, no contienen información.

La Oficina de Control Interno después de revisar la información de PQRSD y validar evidencia con claridad no se ve reflejada la trazabilidad y tratamiento que se da a los datos recibidos a través de las PQRSD recibidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2084 de 30 de Julio de 2016 así:

2. Datos durante el semestre:

De un total de 17.096 peticiones recibidas durante el primer semestre de 2017 12.347 (69.65%) fueron objeto de respuesta de las diferentes dependencias del Ministerio, mientras que 4.751 (30.35%) peticiones debieron ser trasladadas a entidades diferentes de acuerdo a su competencia para dar respuesta a los ciudadanos.

3. Comportamiento histórico:

Se analizó el comportamiento histórico frente a la recepción de las PQRSD, efectuando un comparativo promedio mensual de los años 2015 (1.597), 2016 (2.066) y 2017 primer semestre (2850), donde se establece que el promedio mensual tiende a aumentar, en el primer semestre de 2017 se observa que el número de PQRSD recibidas en el Ministerio es 2.84% más alto que al promedio mensual del año 2017.

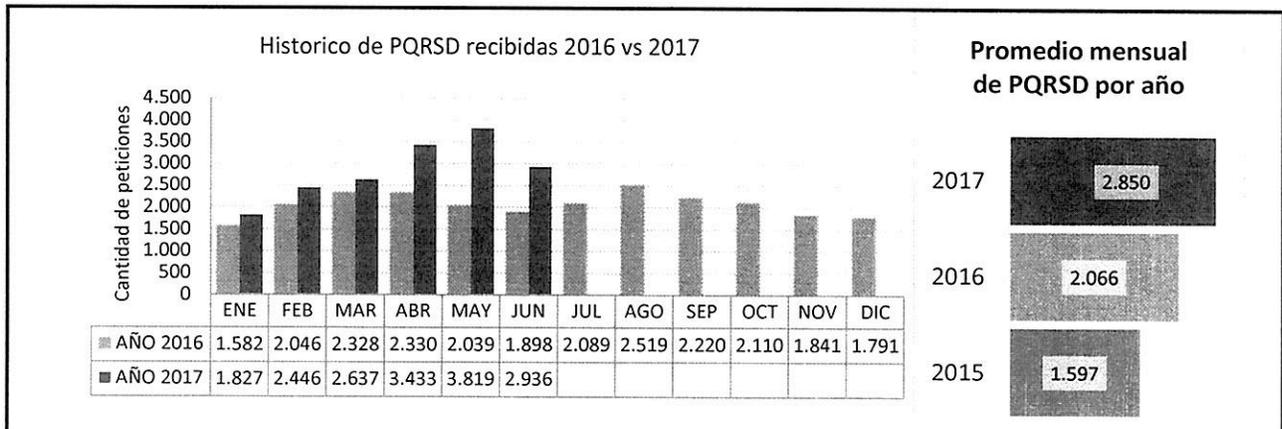


Figura 3, Cantidad de PQRSD recibidas en 2016 y 2017 mes a mes.

4. Registro de Peticiones:

Los medios por los cuales se reciben la mayor parte de PQRDS, es el Formulario Virtual Web que representa el 39.9%, correspondencia por medio de la Empresa de Mensajería representa 25.9%, correspondencia radicación presencial es el 18.4% y por ultimo por medio del correo electrónico con un 15.7%.

Se observa que es necesario generar una estrategia de mercadeo y posicionamiento para el medio virtual "App Click Salud", ya que cuenta con un 0.2% de utilización por parte de los usuarios, siendo este valor muy semejante al del primer semestre del año 2016.

5. Oportunidad de Respuesta:

En las siguientes tablas se presenta la oportunidad de respuesta de los radicados con fecha máxima de respuesta en junio de 2017, considerando que el cálculo de esta fecha máxima se da a partir de los términos de respuesta a las peticiones establecidos en la Resolución 3687 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social. Por lo tanto, las tablas se divide en 2 secciones: la primera incluye las peticiones con fecha máxima de respuesta a su respectivo mes de 2017 que fueron radicadas en los meses anteriores y la segunda sección incluye el análisis de las peticiones radicadas en ese mismo mes de 2017 con fecha de vencimiento en el mismo periodo:

ENERO 2017		Respondidas			Sin Respuesta a 31-ene
Mes de Radicación		Fecha máx. de respuesta: 31-ene	Dentro de los términos	Fuera de los términos	Términos Vencidos
nov dic -16	Cantidad	748	687	19	42
	% Periodo	100%	92%	3%	6%
ene-17	Cantidad	1.136	867	186	83
	% Periodo	100%	76%	16%	7%
Total de Solicitudes	Cantidad	1.884	1.554	205	125
	% Total	100%	82,50%	10,90%	6,60%

Tabla 1 Peticiones con objeto de respuesta a enero de 2017

FEBRERO 2017		Respondidas			Sin Respuesta a 28-feb
Mes de Radicación		Fecha máx. de respuesta: 28-feb	Dentro de los términos	Fuera de los términos	Términos Vencidos
dic -16, ene -17	Cantidad	678	617	53	8
	% Periodo	100%	91%	8%	1%
feb-17	Cantidad	1.288	1.076	154	58
	% Periodo	100%	84%	12%	5%
Total de Solicitudes	Cantidad	1.966	1.693	207	66
	% Total	100%	86,10%	10,50%	3,40%

Tabla 2 Peticiones con objeto de respuesta a febrero de 2017



MARZO 2017			Respondidas			Sin Respuest a a 31-mar
Mes de Radicación		Fecha máx. de respuesta: 31-mar	Dentro de los términos	Fuera de los términos	Términos Vencidos	
ene -17 - feb 17	Cantidad	1.161	978	128	55	
	% Periodo	100%	84%	11%	5%	
mar-17	Cantidad	1.521	1.340	142	39	
	% Periodo	100%	88%	9%	3%	
Total de Solicitudes	Cantidad	2.682	2.318	270	94	
	% Total	100%	86,40%	10,10%	3,50%	

Tabla 3 Peticiones con objeto de respuesta a marzo de 2017

Abril			Respondidas		Sin Respuesta a 30-abr
Mes de Radicación		Fecha máx. de respuesta: 30-abr	Dentro de los términos	Fuera de los términos	Términos Vencidos
feb- mar 2017	Cantidad	1.061	931	40	90
	% Periodo	100%	88%	4%	8%
abr-17	Cantidad	1.015	770	191	54
	% Periodo	100%	76%	19%	5%
Total de Solicitudes	Cantidad	2.076	1.701	231	144
	% Total	100%	81,90%	11,10%	6,90%

Mayo			Respondidas		Sin Respuesta a 31-may
Mes de Radicación		Fecha máx. de respuesta: 31-may	Dentro de los términos	Fuera de los términos	Términos Vencidos
mar-abr 2017	Cantidad	2.252	1.551	421	280
	% Periodo	100%	69%	19%	12%
may-17	Cantidad	1.392	989	289	114
	% Periodo	100%	71%	21%	8%
Total de Solicitudes	Cantidad	3.644	2.540	710	394
	% Total	100%	69,70%	19,50%	10,80%

Tabla 4 Peticiones con objeto de respuesta a Mayo de 2017

JUNIO 2017			Respondidas		Sin Respuesta a 30-jun
Mes de Radicación		Fecha máx. de respuesta: 30-jun	Dentro de los términos	Fuera de los términos	Términos Vencidos
abr-may 2017	Cantidad	2.368	1.670	476	222
	% Periodo	100%	71%	20%	9%
jun-17	Cantidad	1.123	878	180	65
	% Periodo	100%	78%	16%	6%
Total de Solicitudes	Cantidad	3.491	2.548	656	287
	% Total	100%	73,00%	18,80%	8,20%

Tabla 5 Peticiones con objeto de respuesta a junio de 2017

	Dentro de los Términos	Fuera de Términos	Términos Vencidos
Enero	82.50%	10.90%	6.60%
Febrero	86.10%	10.50%	3.40%
Marzo	86.40%	10.10%	3.50%
Abril	81.90%	11.10%	6.90%
Mayo	69.70%	19.50%	10.80%
Junio	73.00%	18.80%	8.20%

Tabla 7 datos semestrales Términos

Consolidado Enero – Junio 2017

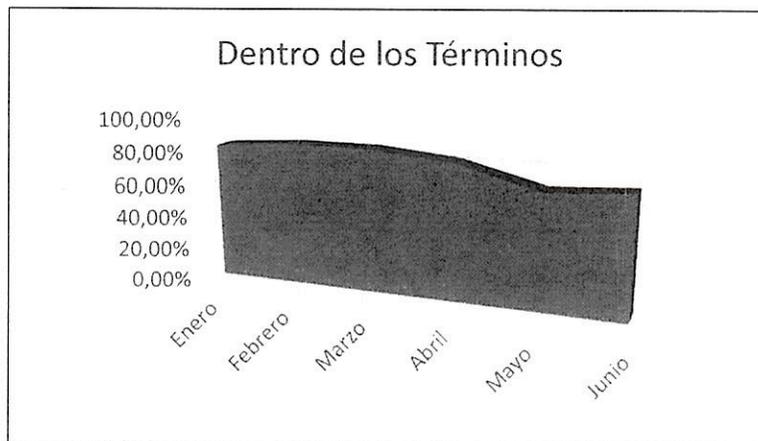


Figura 4 datos de los Términos

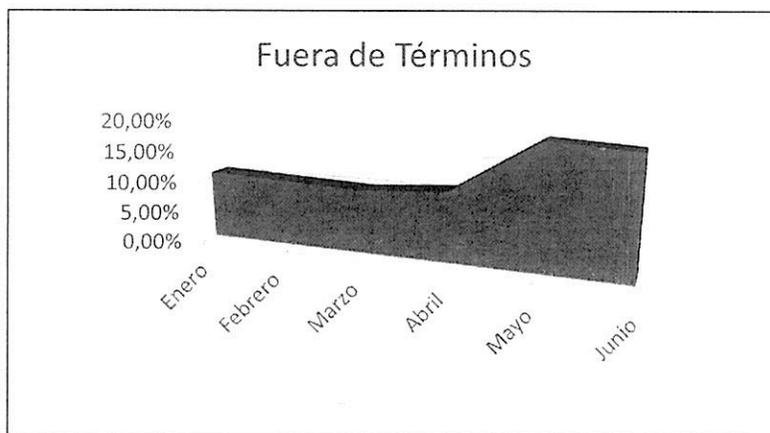


Figura 5 fuera de Términos

Se identifica que aumento las respuestas fuera de los términos, lo cual hace necesario revisar los mecanismos y procedimientos utilizados para identificar las causas y buscar mejoras.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS :

- Es indispensable tener claridad en el insumo de información, ya que se identificaron datos inexactos de fuentes distintas.
- Se recomienda tener un buzón PQRDS para los funcionarios o contratistas del Ministerio
- Canal telefónico: Es necesario conocer en qué momento de la llamada el usuario abandona la solicitud inicial, para evidenciar la causa y construir estrategias de apoyo para minimizar el nivel de abandono.
- Se solicita implementar encuesta de percepción para poder identificar el grado de satisfacción de los usuarios, aprovechando todos los canales que el Ministerio tiene dispuestos para PQRSD.
- Se identificó que en el Fondo Nacional de Estupefacientes debería integrarse con el Sistema de Orfeo del Ministerio de Salud, para PQRSD, ya que no cuenta con controles y formatos que permita identificar las peticiones cuando son presenciales o por medio telefónico, además cada área lleva su propio control y eso causa riesgo en errores de información. Las PQRSD fueron de 228 peticiones casi todas identificadas en el proceso de Control y Fiscalización.
- **SUGERENCIAS:**
- Canal de atención: Es necesario generar una estrategia de mercadeo y posicionamiento para el medio virtual "*App Click Salud*", ya que cuenta con un 0.20% de utilización por parte de los usuarios, siendo este valor muy semejante al del segundo semestre del año 2016.
- Se reitera para todas al 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

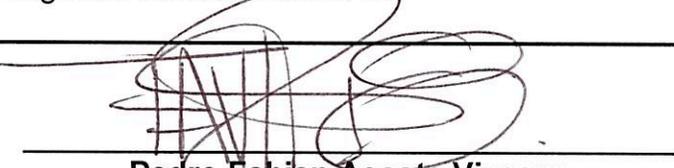
Interno.

- 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.

SOPORTES DE LA REVISIÓN :

Informes mensuales de gestión sobre las PQRSD del GAC.
informe de (PQRSD) segundo semestre de 2016

Elaboró: pacostav


Pedro Fabian Acosta Vizcaya
Oficina Control Interno

Revisó: ssilva 

