

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

FECHA DE INFORME:

28/02/2017

**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 Febrero 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 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 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.

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

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 segundo semestre de 2016 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

El 13 de diciembre de 2016.- Por ser una de las entidades "con mayor avance en la implementación de las recomendaciones del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Ministerio de Salud y Protección Social recibió dos premios por parte del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

En el primer caso el jurado destacó el nivel de cumplimiento de esta entidad en la normatividad vigente sobre atención al ciudadano, especialmente lo relacionado con las Leyes 1755 de 2015, sobre Derecho de Petición, y 1712 de 2014 (Ley de transparencia y acceso a la información pública), lo mismo que en los procedimientos establecidos para la atención de peticiones, queja, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

En cuanto al segundo galardón, el DNP premió a esta entidad por su política de inclusión, la cual se evidenció con la vinculación de una persona con discapacidad auditiva al área de servicio al ciudadano, con habilidades comunicativas, entre las que se cuentan: fácil interacción con oyentes, lectura y escritura y experiencia laboral, que la han visibilizado en el entorno laboral del Minsalud. Esto además ha facilitado la interacción de los servidores públicos de la entidad (especialmente quienes están en el área de servicio al ciudadano), con personas con discapacidad auditiva o hipoacusia para iniciar un proceso de eliminación de barreras comunicativas.

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 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.

Entre el último semestre de 2016 el Ministerio de Salud y Protección Social recibió 12.570 solicitudes distribuidas en los canales de atención de la siguiente forma:

2016	PQRSD Recibidas					
	TOTAL	Formulari o Virtual WEB	Virtual App Click Salud	Correspondencia Correo Electrónico	Correspondencia Empresa de Mensajería	Correspondencia Radicación Presencial
JULIO	2089	39,2%	0,3%	15,2%	25,4%	20,0%
AGOSTO	2519	40,2%	0,1%	17,7%	22,7%	19,4%
SEPTIEMBRE	2220	37,4%	0,1%	17,8%	27,3%	17,4%
OCTUBRE	2110	41,3%	0,0%	18,1%	21,7%	19,0%
NOVIEMBRE	1841	39,9%	0,1%	19,2%	23,7%	17,1%
DICIEMBRE	1791	41,4%	0,3%	6,4%	34,7%	17,3%
TOTAL	12570	39,9%	0,2%	15,7%	25,9%	18,4%

Cuadro 1, consolidado Oficina de Control Interno

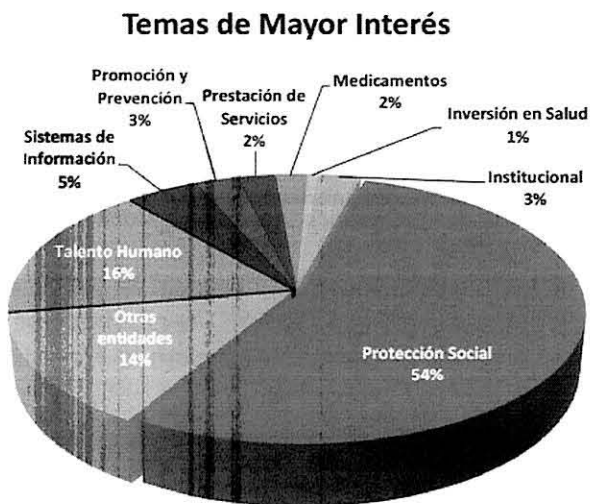
La Oficina de Control Interno evidencia con claridad la trazabilidad y tratamiento que se da a los datos recibidos a través de las PQRSD recibidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2084 de 30 de Julio de 2016 así:

1. De un total de 12.570 peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2016 8.065 fueron objeto de respuesta de las diferentes dependencias del Ministerio, mientras que 4.505 peticiones debieron ser trasladadas a entidades diferentes de acuerdo a su competencia para dar respuesta a los ciudadanos.

2. Se analizó el comportamiento histórico frente a la recepción de las PQRSD, por parte del GAC, efectuando un comparativo promedio mensual de los años 2014 (1.577), 2015 (1.597) y 2016 primer semestre (2037) y segundo semestre (2095), donde se establece que el promedio mensual tiende aumentar, en el segundo semestre de 2016 se observa que el número de PQRSD recibidas en el Ministerio es 2.84% más alto que al promedio mensual del primer semestre de 2016.
3. *Artículo 3. 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.

4. *Temas de Mayor Interés.* Los temas destacados fueron:



Grafica 1. Informe de Gestión 2016 GAC

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

- Protección Social: 1.945 atenciones sobre régimen contributivo y subsidiado, POS y Programas dirigidos a poblaciones vulnerables (Discapacidad, adulto mayor).
- Talento Humano: 584 atenciones relacionadas con certificaciones sobre el ejercicio del talento humano, Servicio Social Obligatorio, Observatorio del Talento Humano y el Consejo Nacional del Talento Humano.
- Otras entidades: 500 atenciones, sobresaliendo certificaciones de existencia y representación legal, Bienestar Social, Supersalud, Mintrabajo, DNP, UGPP y Colpensiones.
- Sistemas de Información: 170 atenciones en RUAF, Giros Régimen Subsidiado, SISMED, RIBI, Nacimientos y Defunciones y Estadísticas SISPRO.
- Promoción y Prevención: 100 atenciones en hábitos saludables, salud sexual y reproductiva, epidemiología y demografía, salud nutricional, enfermedades no transmisibles, enfermedades transmisibles, salud infantil y salud ambiental.

5. Canal Telefónico. Se evidencia que durante el II semestre de 2016 el 7.1% de las llamadas recibidas fueron abandonadas por los usuarios solicitantes y para el mes de Julio se genera un reporte bastante alto comparado con los demás, lo cual afecta el promedio mensual de manera significativa.

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de abandono	ANS*
Julio	13.952	10.150	3.802	27,25%	72%
Agosto	17.835	16.564	1.179	6,61%	94%
Septiembre	14.359	13.946	413	2,88%	96%
Octubre	14.276	13.882	394	2,76%	98%
Noviembre	9.912	9.737	175	1,77%	97%
Diciembre	9.037	8.898	139	1,54%	99%
Total Segundo Semestre	79.371	73.177	6.102	Promedio 7,1%	Promedio 93%

Cuadro 2, Fuente, Centro de contacto al ciudadano GAC

6. Respuestas extemporáneas. En el cuadro N° 3 se realiza por parte de la Oficina de Control Interno un comparativo mensual dentro del segundo semestre del 2016 reportando un promedio de 248 peticiones con respuesta fuera de los términos y 192 peticiones sin respuesta.

	Segundo Semestre 2016					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Dentro de los Términos	1485	1991	1991	1478	1492	1567
Fuera de terminos	197	350	350	197	232	167
Sin respuesta	0	153	153	304	344	201
TOTAL	1682	2494	2494	1979	2068	1935

Cuadro 3, consolidado Oficina de Control Interno

7. En el periodo correspondiente a enero – diciembre de 2016 se recibieron en el ministerio un total de 24.793 PQRSD por los canales correspondencia y virtual, siendo correspondencia el canal de mayor uso con un 57,14%.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS :

- 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.
- 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.

SUGERENCIAS:

- Socialización y análisis informe: En los informes presentados mensualmente no se evidencia la igualdad en el número de PQRSD reportado, frente a los totales generados en los cuadros de "Respuesta entre 50 y más de 50". por lo cual es

LS

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

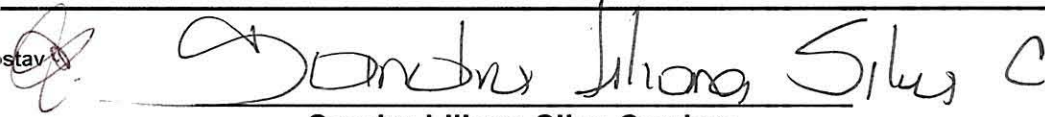
necesario detallar la diferencia entre peticiones mensuales y respuestas mensuales.

- Canal de atención: Es necesario generar una estrategia de mercadeo y posicionamiento para el medio virtual “App Click Salud”, ya que cuenta con un 0.2% de utilización por parte de los usuarios, siendo este valor muy semejante al del primer 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.
- Se reitera, la descripción en el informe de gestión de los desarrollos y estrategias implementadas para el mejoramiento de la Gestión de las PQRSD.

SOPORTES DE LA REVISIÓN :

Informe segundo semestre de la OCI 2015.
 Informes mensuales de gestión sobre las PQRSD del GAC.
 informe de (PQRSD) segundo semestre de 2016

Elaboró: pacostrav


Sandra Liliana Silva Cordero
 Jefe Oficina Control Interno

Revisó: ssilva

