

FECHA DE INFORME:

28/02/2018

**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 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 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 segundo semestre de 2017 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 procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 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, generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Mensualmente el Grupo de Atención al Ciudadano emite y envía a la 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.

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. Datos reportados

Revisando el informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) Segundo semestre de 2017, se observa que en el mes de julio se recibieron 21.175 solicitudes entre los canales telefónico, presencial, correspondencia y canal virtual, siendo el presencial el menos utilizado por los usuarios, como se muestra en el cuadro No.1 Consolidado Oficina de Control Interno.

Sin embargo durante los seis meses el canal presencial es el menos utilizado por los usuarios.

II-2017	PQRSD Recibidas				Totales x Meses
	Canal Telefónico	Canal Presencial	Canal Correspondencia	Canal Virtual	
JULIO	17.717	654	1.460	1.344	21.175
AGOSTO	14.657	774	1.527	1.455	18.413
SEPTIEMBRE	14.316	694	1.584	1.589	18.183
OCTUBRE	11.748	653	1.659	1.573	15.633
NOVIEMBRE	10.209	540	1.585	1.190	13.524
DICIEMBRE	7.463	417	1.630	859	10.369
TOTAL	76.110	3.732	9.445	8.010	97.297

Cuadro 1, consolidado Oficina de Control Interno

En el último semestre de 2017 el Ministerio de Salud y Protección Social recibió 97.297 solicitudes distribuidas en los canales de atención, de acuerdo al informe semestral enviado por el Grupo de Atención al Ciudadano, ese dato fue verificado con los reportes por canal.

Sin embargo se identifica se encuentra una inconsistencia en la digitación en el documento informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) Segundo semestre de 2017, en la página de consolidado de canales para el año 2017, donde se describe el mismo número total de solicitudes que el consolidado del segundo semestre como se muestra en la imagen 1 y 2 respectivamente:

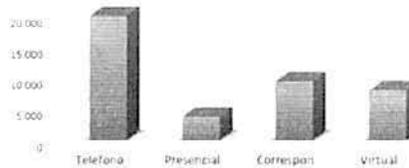
CONSOLIDADO DE CANALES

• Para el segundo semestre de 2017 se recibieron un total de 97.297 solicitudes para atención a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.

• La consolidación de atenciones por canal en el segundo semestre registró los siguientes datos:

Canal	Cantidad de atenciones	Participación Solicitudes
Telefono	76.110	78%
Presencial	3.732	4%
Correspondencia	9.445	10%
Virtual	8.010	8%
Total	97.297	100%

CONSOLIDADO DE PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN II SEMESTRE DE 2017



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Imagen 1, Pg. 17 informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) Segundo semestre de 2017.

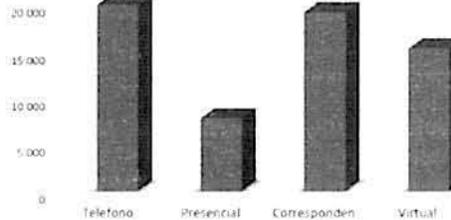
CONSOLIDADO DE CANALES AÑO 2017

• Para el año 2017 se recibieron un total de 235.086 solicitudes de atención a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.

• La consolidación de atenciones por canal en el año registró los siguientes datos:

Canal	Cantidad de atenciones	Participación Solicitudes
Telefono	192.736	82%
Presencial	7.799	3%
Correspondencia	19.219	8%
Virtual	15.332	7%
Total	235.086	100%

CONSOLIDADO DE SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCIÓN AÑO 2017



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Imagen 2, Pg. 18 informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) Segundo semestre de 2017.

Imagen 3. Informe Mensual (PQRS) octubre de 2017.

2. PQR AL DIA

Este aplicativo que se llama Protocolo de Atención al Ciudadano, corresponde a una herramienta dispuesta por el Grupo de Atención al Ciudadano a todos los servidores públicos del Ministerio de Salud y Protección Social, para promover y facilitar el autocontrol de la gestión de PQR de cada dependencia. Esta herramienta está directamente conectada con el Sistema de Gestión Documental, por tanto, refleja la información actualizada a la fecha de consulta.

Dentro de este módulo se identifica la facilidad para acceder por parte de los funcionarios a la información reportada a nivel de cantidad mensual por dependencia, factores que influyen en la oportunidad de respuesta, comparaciones dentro y fuera de los términos y el diagnóstico por dependencias frente a las PQRSD.

¿Cuántas PQRSD recibe mensualmente Minsalud?

Dentro de este módulo se observa claramente la cantidad de peticiones recibidas mes a mes, pero al compararlos con lo reportado en los informes mensuales no se identifica la exactitud de los mismos.

La siguiente Grafica presenta la tendencia de PQRSD, en términos de cantidad de peticiones recibidas mes a mes.

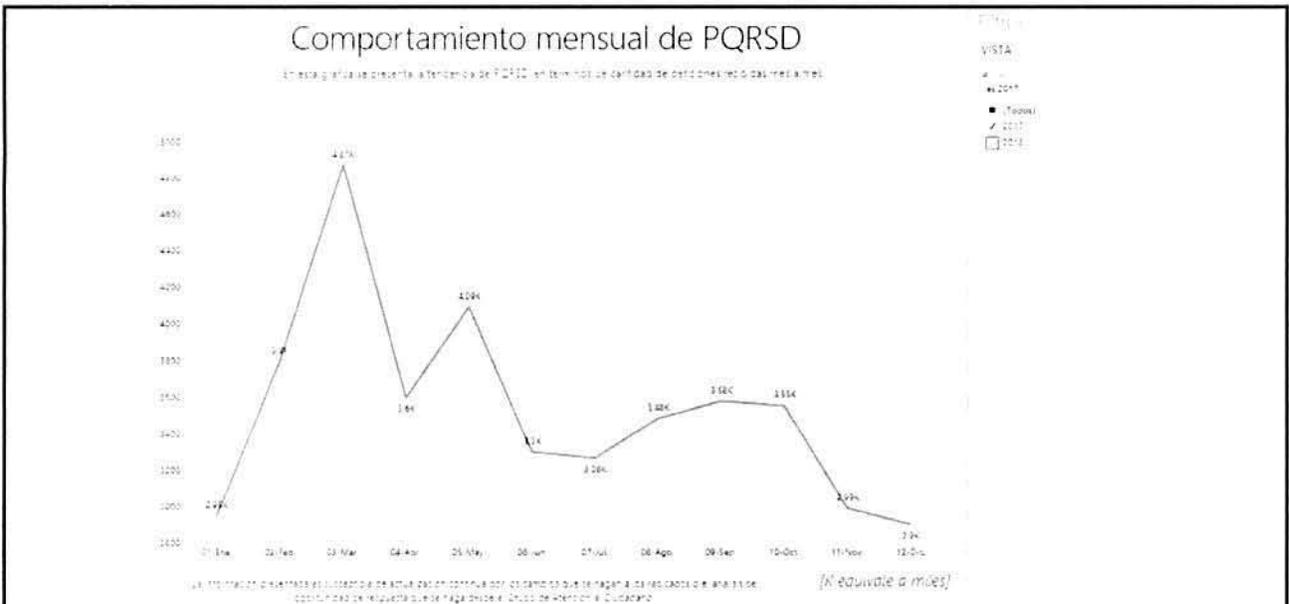


Imagen 4, Comportamiento Mensual (PQRSD) 2017.

En la siguiente tabla se observan las comparaciones frente al grafico web y el informe del segundo semestre de 2017.

II-2017			
	Totales x Meses	K Equivale a Miles	Totales x Meses Informes
JULIO	3,26	3.260	21.175
AGOSTO	3,48	3.480	18.413
SEPTIEMBRE	3,58	3.580	18.183
OCTUBRE	3,55	3.550	15.633
NOVIEMBRE	2,99	2.990	13.524
DICIEMBRE	2,90	2.900	10.369
TOTAL	19,76	19.760	97.297

Cuadro 2, consolidado Oficina de Control Interno vs Comportamiento mensual modulo web

Criterios de análisis:

- Se interpreta la gráfica como el comportamiento mensual de PQRSD por todos los canales de atención.

- El filtro existente a nivel funcional debe garantizar un corte específico de datos, con el fin de tener precisión histórica de los datos estadístico y coincidir exactamente con los informes mensuales y semestrales.

¿Qué factores influyen en la oportunidad de respuesta?

Este módulo presenta las causales que influyen en la oportunidad de respuesta de las PQRSD, permitiendo conocer por parte de los funcionarios.

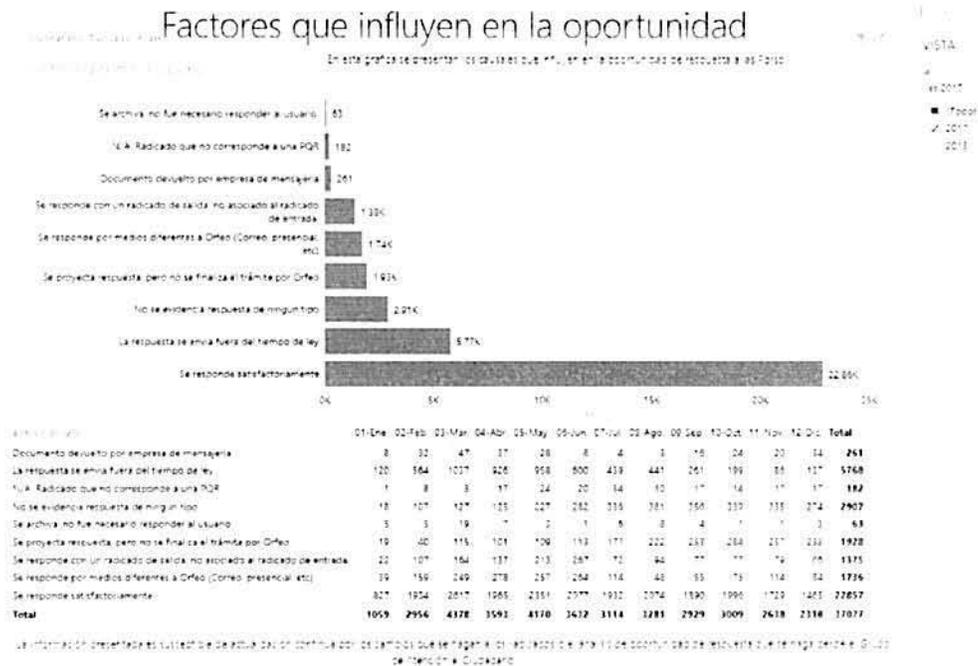


Imagen 5. Factores que influyen en la oportunidad (PQRSD) 2017.

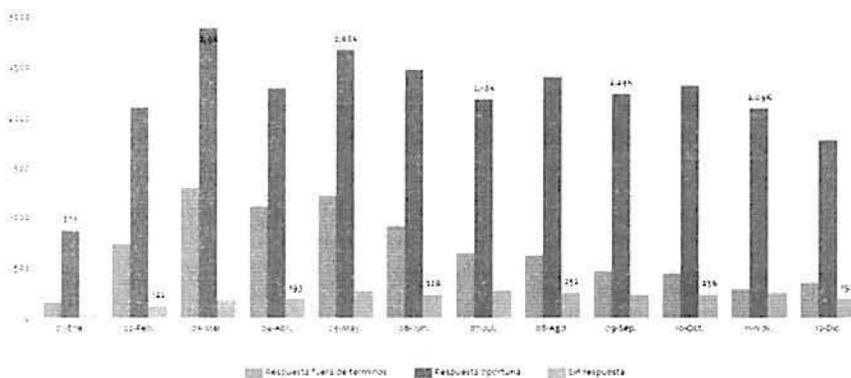
Se identifica que es una herramienta de fácil acceso y performance respecto a los filtros de vista, dejando al usuario la total autonomía para generar búsquedas y categorizaciones a la medida.

¿Estamos respondiendo oportunamente?

Dentro de la oportunidad de respuesta a nivel general se observa mediante esta grafica la comparación de las peticiones respondidas dentro de los términos, fuera de los términos y sin respuesta; con la aclaración que los términos de respuesta dependen de la categoría documental asignada a cada radicado.

Oportunidad de respuesta general

Esta gráfica presenta a comparación de los colores resutados dentro de los términos, fuera de términos y sin respuesta de cada ítem, los términos de respuesta dependen de la categoría documental asignada a cada radicado.



	01-Ene	01-Feb	01-Mar	04-Abr	05-May	06-Jun	07-Jul	08-Ago	09-Sep	10-Oct	11-Nov	10-Dic	Total
Respuesta fuera de términos	107	159	264	235	264	242	234	244	244	234	234	194	2279
Respuesta oportuna	79	121	150	193	150	128	115	115	115	115	115	115	1430
Sin respuesta	12	11	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
Total	198	194	424	438	424	380	359	369	369	359	359	314	3777

La información presentada es susceptible de actualización continua por los cambios que se hagan a los radicados o el análisis de oportunidad de respuesta que se haga desde el Grupo de Atención al Ciudadano.

Imagen 4, Oportunidad de Respuesta (PQRSD) 2017.

¿Cómo está mi dependencia?

Esta grafica nos muestra el detalle por dependencias de la gráfica anterior, es decir oportunidad de respuesta de las PQRSD. Es importante conocer la gestión de las dependencias dentro del marco de la normatividad, para darle cumplimiento y 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 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Se estuvo revisando la Oficina de Control Interno, y el radicado que dice que está sin respuesta, si se contestó en su momento, pero fue entregado a la mano a la Comisión de la CGR que estaba realizando la Auditoria de la Vigencia.

Detalle de gestión de Pqrsd por dependencia

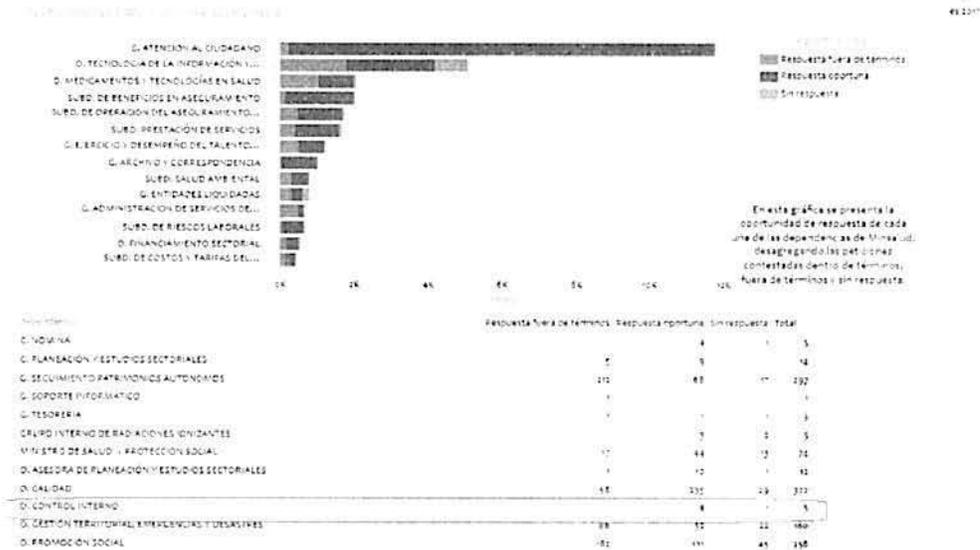


Imagen 4, Detalle de gestión (PQRSD) 2017 por dependencia.

Detalle radicados por dependencia



Imagen 5, Detalle de gestión (PQRSD) 2017 por dependencia.

Para finalizar el seguimiento, queremos Felicitar al Grupo de Atención al Ciudadano, por generar nuevos canales visuales para la consulta de información, y que cada

dependencia realice su propio seguimiento a sus requerimientos. Y se cumpla con los tiempos estipulados para la contestación de las PQRSD.

Fondo Nacional de Estupefacientes

Dentro del FNE para el semestre de Junio a Diciembre de 2017, se reporta un total de 221 PQRSD, desagregadas de la siguiente forma:

Tipo	Respuesta Oportuna	respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total	Porcentaje
Quejas	4	0	1	5	2%
Reclamos	0	0	0	0	0%
Sugerencias	0	0	0	0	0%
Consultas	110	9	36	155	70%
Solicitud Autorización	0	0	0	0	0%
Solicitud de Información	2	0	0	2	1%
Solicitud de Documento	3	0	0	3	1%
Denuncia	0	0	0	0	0%
Felicitación	0	0	0	0	0%
Petición	45	5	6	56	25%
Total	164	14	43	221	0,99
Porcentaje	74%	6%	19%	99%	

Cuadro 3, Reporte Semestral FNE (PQRSD) 2017.

Es importante fortalecer el detalle de las necesidades reportadas en las solicitudes de tipo consulta, que es donde se evidencia las respuestas extemporáneas o las que están sin respuesta.

También se confirma que a partir del mes de abril de 2017, no se reportaron PQR atendidas por otros canales de acuerdo a la indicación realizada por la Dirección de la U.A.E. Fondo Nacional de Estupefacientes.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS :

- Es importante tener orientación al detalle a la hora de construir los documentos, para garantizar exactitud y claridad en los informes
- Revisar el módulo de ¿Cuántas PQRSD recibe mensualmente Minsalud?, ya que se observa claramente la cantidad de peticiones recibidas mes a mes, pero al

compararlos con lo reportado en los informes mensuales no se identifica la exactitud de los mismos.

- 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.

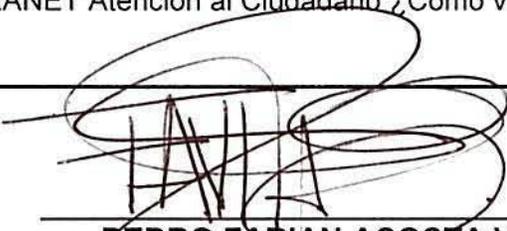
SUGERENCIAS:

- 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.
- Se sugiere socializar de otra forma la herramienta para que las dependencias realicen enfoque hacia la prevención de las PQRDS.

SOPORTES DE LA REVISIÓN :

- Informe Primer semestre de la OCI 2017.
- Informes mensuales de gestión sobre las PQRSD del GAC.
- Módulo INTRANET Atención al Ciudadano ¿Cómo vamos?.

Elaboró: pacostav



PEDRO FABIAN ACOSTA VIZCAYA

Revisó: ssilva



