

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá, enero 30 de 2015

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2014



*El Ministerio de Salud y Protección Social en cumplimiento de la normatividad y dentro del marco de su misión, busca el mejoramiento continuo de procesos y el uso eficiente de recursos, con el fin de desarrollar políticas públicas que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de salud y protección social en salud.*



*A continuación se presentan los resultados de la gestión de atención a Peticiones, Quejas y Reclamos del segundo semestre de 2014.*



# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## CANAL TELEFÓNICO

El Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía a través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) con la firma Synapsis, cuyo objetivo es brindar orientación e información a la ciudadanía sobre temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud. A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de abandono	ANS *
Julio	3.810	3.724	86	2%	92%
Agosto	2.805	2.766	39	1%	90%
Septiembre	3.207	3.133	74	2%	89%
Octubre	3.248	3.211	37	1%	94%
Noviembre	2.410	2.395	15	0%	98%
Diciembre	2.221	2.185	36	1%	96%
TOTAL	17.701	17.414	287	Promedio	Promedio
				1%	99.8%

\* ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio

Fuente: Datos Synapsis – Grupo de Atención al Ciudadano

# INDICADORES OPERATIVOS

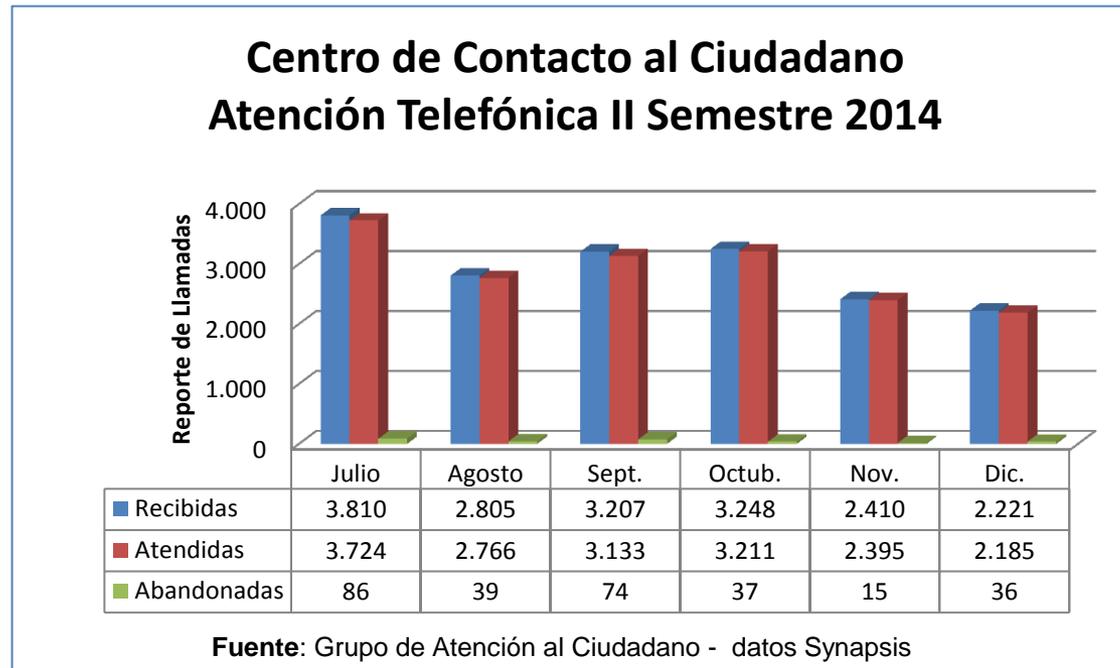
## II SEMESTRE 2014

### CANAL TELEFÓNICO

- A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) para el segundo semestre se recibieron 17.701 llamadas, de las cuales se atendieron 17.414 y 287 fueron abandonadas. El promedio mensual de llamadas recibidas es de 2.950.
- Lo anterior muestra un equivalente al 98.3% de atenciones efectivas y un 1.2% de nivel de abandono, debido esto último a que el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto o el agente tiene la llamada y se cae. También por fallas del equipo e Intermitencia de audio en las llamadas.
- Así mismo, se tiene definido un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) en un 80%, lo que significa que del 100% de llamadas que ingresaron al CCC, el 80% deben ser contestadas antes de 20 segundos. Para el periodo reportado el Ministerio de Salud y Protección Social alcanzó un ANS promedio del 99.8%.
- Se destacaron los temas de Protección Social, especialmente Régimen Contributivo y Subsidiado, Trámites y Servicios del Ministerio, Talento Humano en Salud, Prestación de Servicios en Salud; OTROS que no son competencia del Ministerio de Salud y Protección Social y que corresponden a gestión de la Secretaria de Salud, Ministerio de Trabajo, Superintendencia Nacional de Salud, entre otros.

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## CANAL TELEFÓNICO



A través del canal telefónico para el segundo semestre de 2014, se aprecia el aumento de llamadas en los meses de julio, en consideración a la expedición de la normativa relacionada con el aseguramiento de conductores de servicio público y para septiembre y octubre, debido a la campaña sobre la inscripción al Servicio Social Obligatorio y cobertura en salud de los hijos mayores de 18 años y menores de 25 en calidad de estudiantes

# INDICADORES OPERATIVOS COMPARATIVO AÑO 2013 - 2014

## COMPARATIVO ATENCIONES TELEFÓNICAS AÑOS 2013 - 2014

Segundo Semestre de 2013	Segundo Semestre de 2014	Diferencia
19.650	17.701	1.949

**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - datos Synapsis

Comparativamente se observa que se presenta disminución de atenciones telefónicas entre 2013 y 2014, representadas en un 5,21%, lo cual puede tener justificación en el aumento del uso de los canales presencial y correspondencia.

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## CANAL PRESENCIAL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mes	Usuarios Atendidos	Promedio Atenciones/Día (días hábiles)	Servidor en Ventanilla
Julio	600	26	1
Agosto	497	26	1
Septiembre	536	24	1
Octubre	451	21	1
Noviembre	267	15	1
Diciembre	286	14	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.637</b>	<b>21</b>	<b>1</b>

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

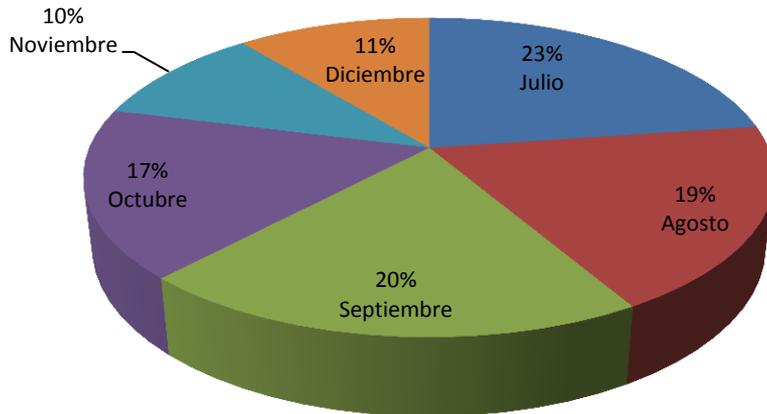
Para el segundo semestre del año, a través de este canal se brindaron 2.637 atenciones a usuarios que acudieron al Ministerio de Salud y Protección Social, para obtener información y orientación relacionada con el Sistema General de Seguridad Social en Salud y otros temas asociados a la protección social, que aunque no son competencia del Ministerio, se ofrece la información necesaria.

# INDICADORES OPERATIVOS

## II SEMESTRE 2014

### CANAL PRESENCIAL

#### Participación de Atenciones II Semestre de 2014



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

#### Los temas destacados fueron:

- Régimen Contributivo y Subsidiado
- Financiamiento del SGSSS
- Riesgos Laborales
- Inscripción en el RIBI para pagar solo salud y no pensión
- Certificados de existencia y representación legal EPS
- Apoyo en la información sobre los reportes ante el SISMED-Mesa de Ayuda de acuerdo a la Circular conjunta No.030 de 2013 sobre "Procedimiento de aclaración de cartera, depuración obligatoria de cuentas, pago de facturación por prestación de servicios y recobros"
- Reporte retiro del BDU, entre otros.

El comportamiento para el segundo semestre es similar en las atenciones presenciales, con excepción de los meses de noviembre y diciembre, lo cual puede obedecer a la temporada de vacaciones, disminuyendo la demanda de los ciudadanos por este canal.

# INDICADORES OPERATIVOS COMPARATIVO AÑO 2013 - 2014

## COMPARATIVO ATENCIONES PRESENCIALES SEGUNDO SEMESTRE 2013 – 2014

Segundo Semestre 2013	Segundo Semestre 2014	Incremento
1.677	2.637	960

**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Al comparar la gestión del segundo semestre 2013 – 2014 a través del canal presencial, se aprecia un incremento de 960 atenciones más en el 2014; esto obedece a que los ciudadanos acuden al Ministerio a solicitar ayuda en el marco de la Protección Social, como en los temas sobre los subsidios y lo relacionado con asuntos laborales.

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	PQSRD Recibidos por Canal Correspondencia
Julio	765
Agosto	650
Septiembre	531
Octubre	488
Noviembre	317
Diciembre	123
<b>TOTAL</b>	<b>2.874</b>

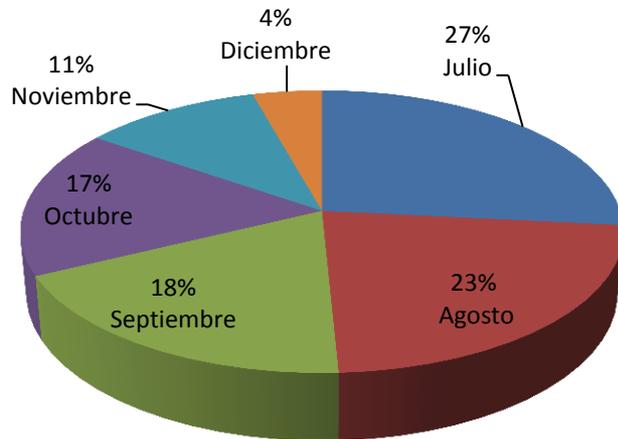
- El canal correspondencia se constituye por las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por correo certificado, vía fax y centralización de correos electrónicos (1).
- Las comunicaciones que han sido recibidas a través de la Ventanilla Única del Ministerio de Salud y Protección Social, clasificadas como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, ascendieron a un total de 2.874 PQRS, para este último semestre, con un comportamiento histórico típico del canal, excepto la disminución para el mes de diciembre.

Fuente: Sistema de Gestión Documental – Grupo de Atención al Ciudadano

1. Solicitudes recibidas en las cuentas de correo electrónico de funcionarios del MSPS (Circular 052 de 2013).

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## CANAL CORRESPONDENCIA Participación por Mes - Temas



Fuente: Sistema de Gestión Documental - Grupo de Atención al Ciudadano

Los temas que llevaron a los ciudadanos a consultar a través del canal correspondencia, fueron:

- Deficiencias en la efectividad de la atención en salud y restricción en el acceso a los servicios de salud en el Régimen Contributivo.
- En relación con el Régimen Subsidiado, lo que tiene que ver con coberturas en aseguramiento, restricción en el acceso al servicio e información general.
- Certificaciones que expiden la Dirección Jurídica, la Subdirección de Gestión del Talento Humano y el Grupo de Entidades Liquidadas para procesos pre pensionales, entre otros temas.

# INDICADORES OPERATIVOS COMPARATIVO SEMESTRE 2013 - 2014

## CANAL CORRESPONDENCIA

### COMPARATIVOS SEGUNDO SEMESTRE 2013 - 2014

Segundo Semestre 2013	Segundo Semestre 2014	Diferencia
1.694	2.874	1.180

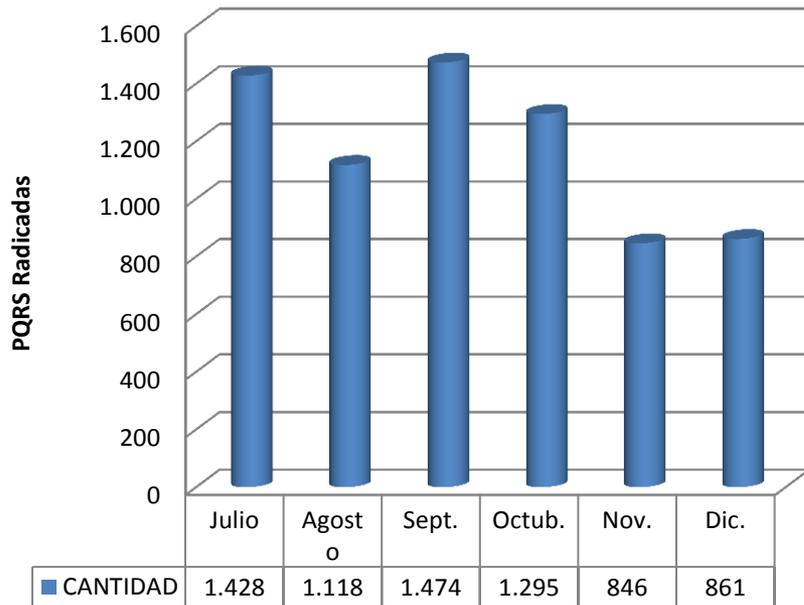
**Fuente:** Sistema de Gestión Documental - Grupo de Atención al Ciudadano

Dada la implementación de acciones para la unificación de entrada de comunicaciones de los ciudadanos a través de una Ventanilla Única, se evidencia un incremento representado en 1.180 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para el segundo semestre de 2014.

Esto además refleja la confianza de los ciudadanos para presentar sus solicitudes ante el Ministerio a través de este medio, donde se evidencia que la población adulta mayor tiene preferencia por usar este canal de contacto.

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## CANAL VIRTUAL



Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

Para el semestre de referencia se recibieron 7.022 PQRs, siendo el mes de septiembre el de mayor demanda.

Los temas más relevantes fueron:

- Protección Social: inconformidades contra las Empresas Promotoras de Salud (EPS) de regímenes contributivo y subsidiado por la negación de servicios incluidos en el POS y contra las instituciones prestadoras de servicios (IPS) en la prestación de los servicios.
- Normativa: El Ministerio con la expedición de normas durante el segundo semestre 2014, propició en la ciudadanía las comunicaciones que contribuyeran a la adecuada interpretación de la misma.
- Trámites: Con especial atención en lo relacionado con Servicio Social Obligatorio.
- Promoción y Prevención: Especialmente solicitudes de información sobre el Chikunguña, siendo más representativo en los departamentos de Bolívar, Norte de Santander, Sucre y Córdoba, por la mayor incidencia con ocasión del periodo vacacional.

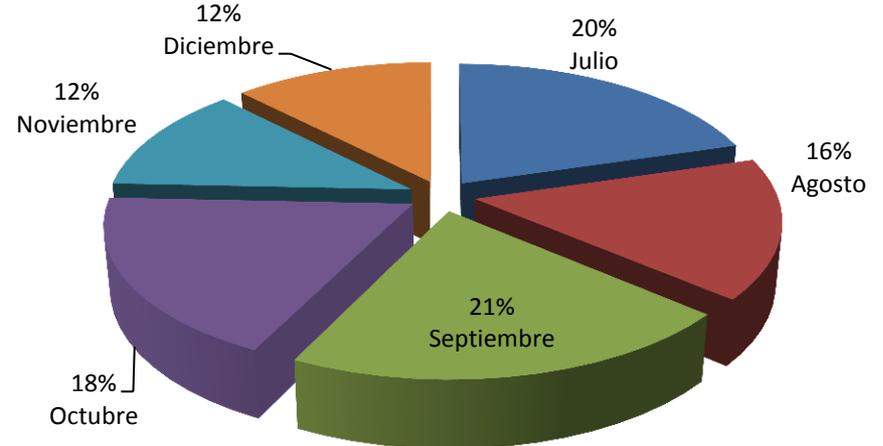
# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## CANAL VIRTUAL

### Participación por Mes - Tema

El promedio mensual de entradas de PQRS por el canal virtual es de 1.170, con disponibilidad de acceso al ciudadano en página Web de 24 horas por 365 días al año.

Cabe aclarar que temas sensibles que comprometen al sistema de Salud en Colombia, como son aseguramiento, prestación de servicios y salud pública, hacen que los usuarios incrementen las solicitudes a través del canal virtual, como se está evidenciando en el comportamiento reportado para los meses de julio y septiembre.



Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2014

## CANAL VIRTUAL COMPARATIVOS SEGUNDO SEMESTRE 2013 - 2014

Segundo Semestre 2013	Segundo Semestre 2014	Diferencia
6.948	7.022	74

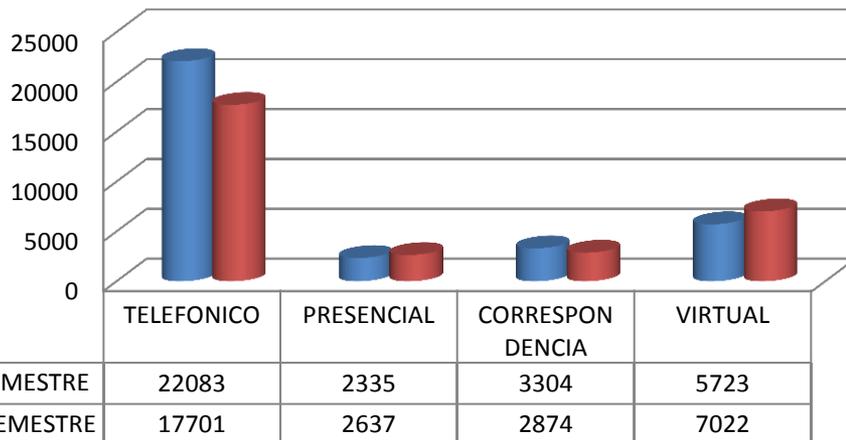
Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

Este comparativo nos muestra un aumento de peticiones por este canal con respecto al segundo semestre de 2013.

Es importante destacar el número de peticiones recibidas relacionadas con temas que no tienen que ver con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, como el caso sobre administración de conjuntos residenciales, vivienda, educación, laboral, administradoras de pensiones y solicitudes para la realización nuevamente de la Encuesta Sisbén, por el puntaje muy alto, las cuales son trasladadas a las entidades competentes.

# INDICADORES OPERATIVOS 2014

## CONSOLIDADO PQRSD POR SEMESTRE SEGUN CANAL DE ATENCIÓN 2014



- El primer semestre de 2014 fue el de mayor demanda con 33.445 y para el segundo semestre 30.234 atenciones a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio, lográndose para la vigencia 2014 un total de 63.679 atenciones.
- La consolidación de atenciones por canal en el 2014, registró los siguientes datos:

Canal	Atenciones 2014
Telefónico	39.784
Presencial	4.972
Correspondencia	6.178
Virtual	12.745