

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

*Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa*

Bogotá, Enero de 2017

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

En el marco de la estrategia Gobierno en Línea, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, el Ministerio de Salud y Protección Social ha continuado implementando estrategias para fortalecer la atención al ciudadano.

Es así como para el segundo semestre de 2016, además de la elaboración de algunas herramientas para la gestión y del desarrollo de una campaña sobre cultura del servicio al ciudadano en el Minsalud, se materializó la política de inclusión social mediante la vinculación de una persona con discapacidad auditiva. Esto ha contribuido a la eliminación de barreras en la atención a personas sordas que puedan acudir al ministerio.

En este contexto, a continuación se presentan los resultados de la gestión de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del segundo semestre de 2016.



Presentación

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL TELEFÓNICO

A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, cuyo objetivo es brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud. A continuación los resultados de gestión:

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	Promedio
				7,1%	93%

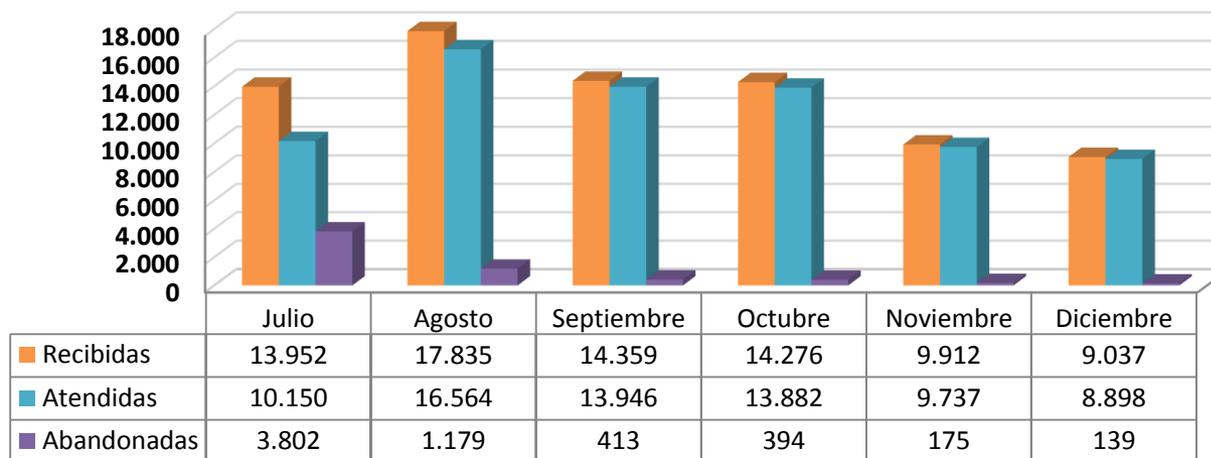
Fuente: Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) – Grupo de Atención al Ciudadano

* ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio – calculado con el promedio de los ANS de todas las campañas

CANAL TELEFÓNICO

- ❑ A partir del año 2016 se incluyen adicional a la campaña de *temas generales de salud*, las campañas de: *Nacimientos y defunciones, discapacidad, PAI (Programa ampliado de inmunizaciones y Plataforma PISIS)*.
- ❑ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron **79.371** llamadas en el segundo semestre de 2016, de las cuales se atendieron **73.177** y **6.102** fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio **13.229** llamadas.
- ❑ Lo anterior muestra un equivalente al **92,8%** de atenciones efectivas y un **7,2%** de nivel de abandono, esto último debido a que el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto o el agente tiene la llamada y ésta se pierde. 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 ingresan 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 **92,7%**.

Centro de contacto al ciudadano Atención telefónica semestre II-2016

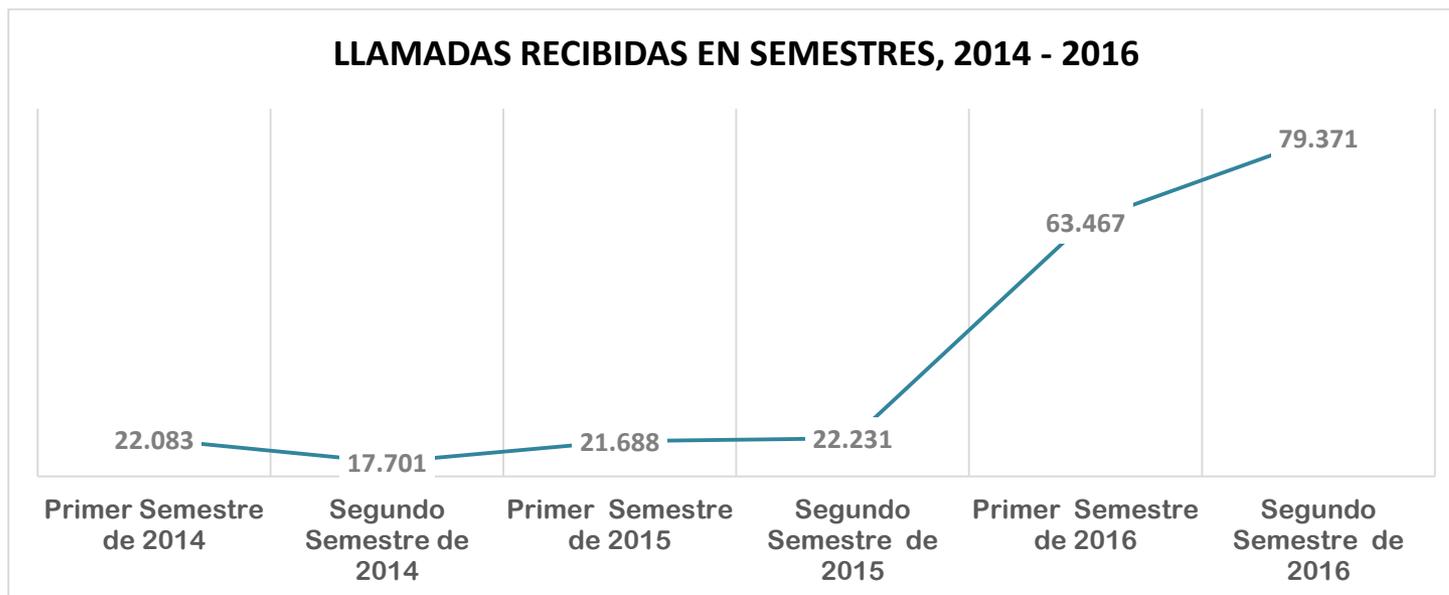


Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

En este semestre en el canal telefónico se presentó una tendencia estable en los meses de julio, septiembre y octubre, reflejándose un comportamiento atípico en agosto, pues se observa un incremento de llamadas respecto de los otros meses. Para noviembre y diciembre disminuye el número de atenciones telefónicas. Los temas de mayor frecuencia fueron:

- Nacimientos y defunciones: Desbloqueo de usuarios, soporte RUAF - ND, soporte ingreso de certificados, anulación de certificados.
- Discapacidad: Información sobre Juntas de Calificación, lugar para inscripción en el registro de discapacidad, beneficios para discapacitados.
- PAI: Programa Ampliado de Inmunizaciones
- Plataforma PISIS: Cuentas maestras, Circular 030 de 2013 sobre saneamiento de cartera, SISMED, giros directos en Régimen Subsidiado y Giro directo Régimen Contributivo, RIPS, Recobros, RETHUS (Registro Único Nacional del Talento Humano), Compra de cartera, RUAF.
- Temas generales de salud: Consulta estado de solicitudes radicadas, prestación de servicios, información sobre historia de cotización en salud, trámites que se realizan ante el FOSYGA, afiliaciones, quejas, Servicio Social Obligatorio, pago aportes a la seguridad social a través de la PILA, Mi Seguridad Social, línea directa epidemias y Caprecom.

COMPARATIVO ATENCIONES TELEFÓNICAS AÑOS 2014 - 2016



Fuente: Centro de Contacto al Ciudadano– Grupo de Atención al Ciudadano

Este gráfico presenta un análisis comparativo de las llamadas recibidas semestralmente del año 2014 a la fecha. Cabe aclarar que a partir de enero de 2016, este análisis incluye 4 campañas adicionales a los temas generales de salud, razón por la cual se evidencia un cambio relevante en 2016.

CANAL PRESENCIAL

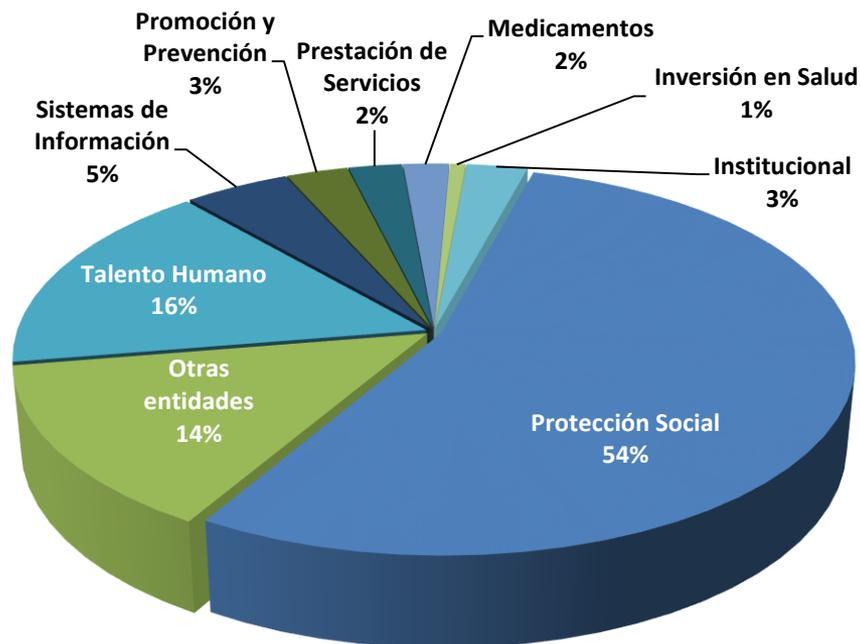
Mes	No. Atenciones	Promedio de atenciones día hábil	Servidor en Ventanilla
Julio	728	38	1
Agosto	721	34	1
Septiembre	665	33	1
Octubre	547	26	1
Noviembre	463	23	1
Diciembre	461	24	1
Total	3.585	30	1

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

En el segundo semestre de 2016 a través del canal presencial se prestaron **3.585** atenciones a usuarios en la sede del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social. En promedio se realizaron **598** atenciones mensuales por este canal, a través del cual se ofrece al ciudadano 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 directa del Ministerio, de todas formas se da la orientación requerida.

CANAL PRESENCIAL

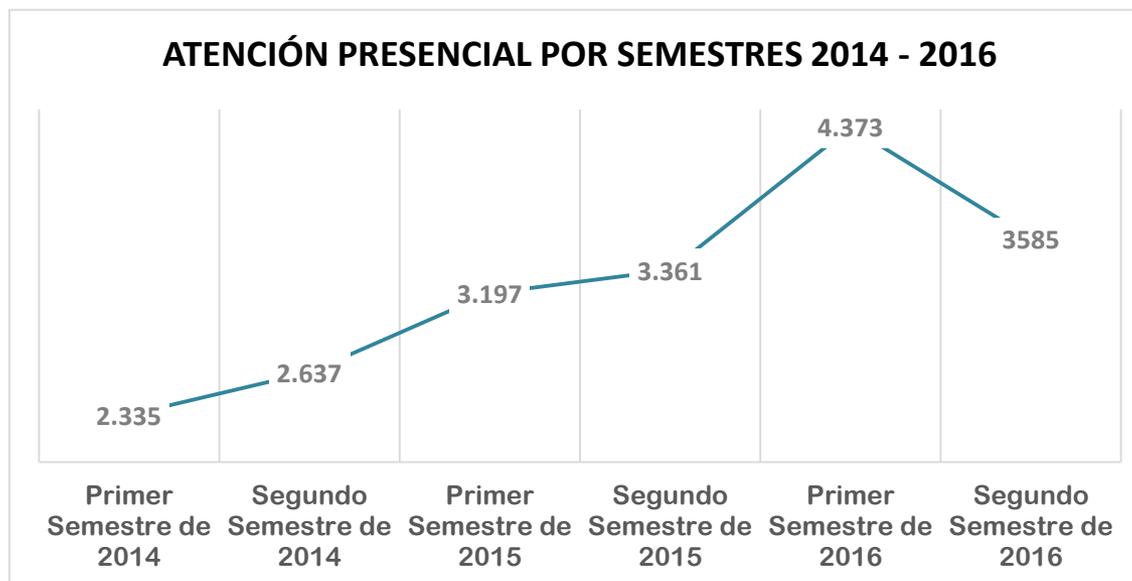
Temas de Mayor Interés



Los temas destacados fueron:

- ❑ 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.

COMPARATIVO ATENCIONES PRESENCIALES 2014 – 2016



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

De acuerdo con la información obtenida del sistema de turnos, se evidencia un crecimiento constante desde el primer semestre de 2014, teniendo su punto máximo el primer semestre de 2016 con un total de 4.373 atenciones presenciales. Para el segundo semestre de 2016 baja la incidencia en atenciones presenciales a 3.585; sin embargo, es el segundo semestre con más atenciones en los últimos 2 años.

CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Participación %	PQRS Recibidas
Julio	17%	1.265
Agosto	20%	1.504
Septiembre	18%	1.387
Octubre	16%	1.239
Noviembre	15%	1.105
Diciembre	14%	1.045
Total	100%	7.545

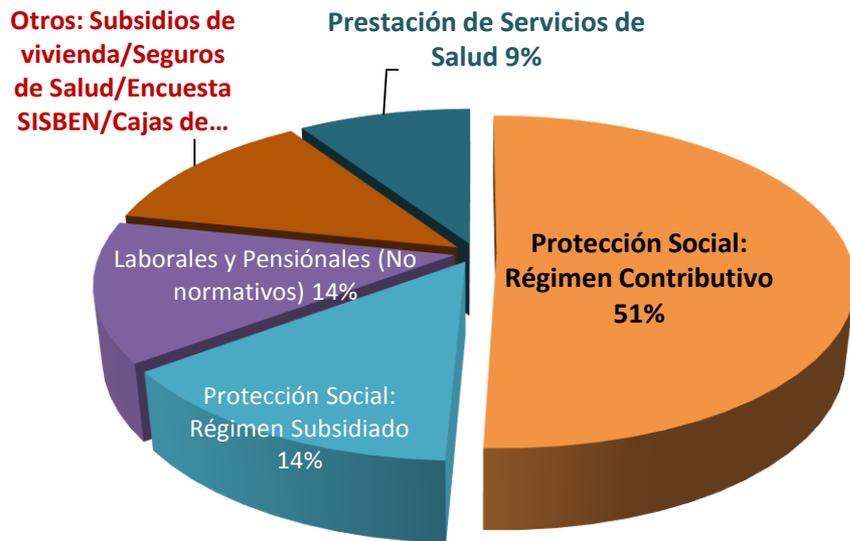
- El canal correspondencia se constituye por las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada, vía fax y centralización de correos electrónicos (1).
- Las comunicaciones recibidas a través de la Ventanilla Única del Ministerio de Salud y Protección Social, clasificadas como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el segundo semestre de 2016 equivalen a un total de **7.545** PQRS. En promedio se recibieron **1.258** PQRS mensuales, siendo agosto el mes en el que ingresó la mayor cantidad de peticiones por este canal, y noviembre y diciembre los de menor llegada.

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

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

CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de Mayor Interés



Los temas más relevantes que llevaron a los ciudadanos a registrar las peticiones a través del canal de correspondencia, fueron:

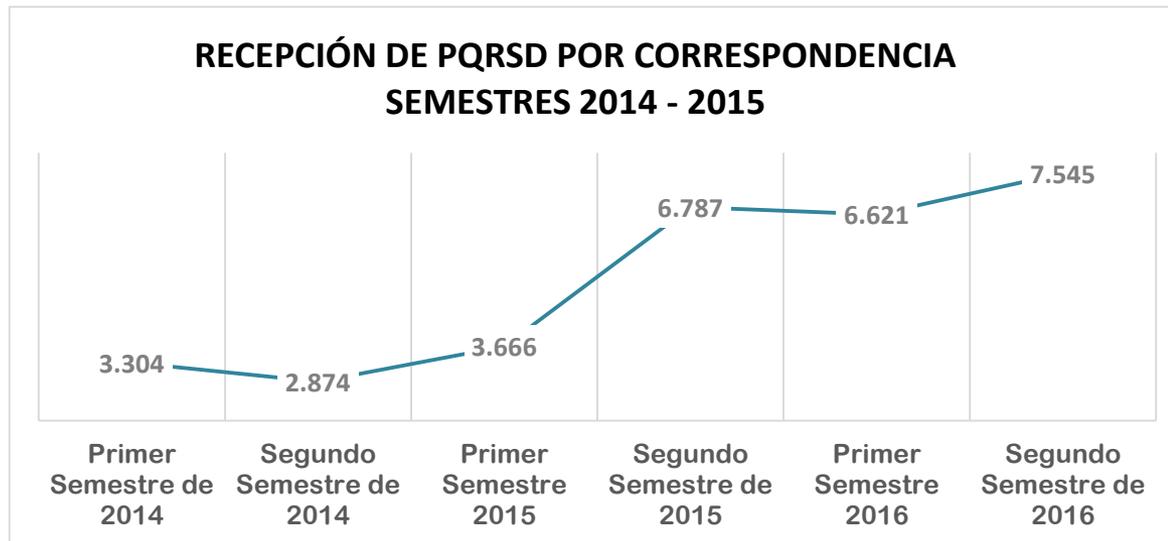
- Protección Social - Régimen Contributivo: 806
- Protección Social - Régimen Subsidiado: 224
- Laborales y pensionales (No normativos): 216
- Otros: Encuesta SISBEN, cajas de compensación, inclusión social: 198
- Prestación de servicios de salud: 147

En la línea de *Protección Social- Régimen Contributivo* para este semestre los temas más frecuentes de consulta fueron, entre otros, los relacionados con dificultad para autorización de servicios, demora en asignación de citas (generales y especializadas), cotizaciones y reglas sobre traslados entre EPS, entre otras.

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

CANAL CORRESPONDENCIA

COMPARATIVOS 2014 - 2016



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

En cuanto al histórico semestral de PQRSD recibidas por correspondencia, se evidencia un comportamiento creciente. Particularmente se destaca el salto de 3.666 peticiones en el primer semestre de 2015 a 6.787 peticiones en el segundo semestre del mismo año.

En cuanto al primer semestre de 2016 se disminuyó en 166 PQRSD con respecto al semestre anterior, mientras que en el segundo semestre del mismo año se recibió la mayor cantidad de PQRSD de los últimos 5 semestres, con un total de 7.545.

CANAL VIRTUAL

Mes	Participación %	CANTIDAD
Julio	16%	824
Agosto	20%	1.015
Septiembre	17%	833
Octubre	17%	871
Noviembre	15%	736
Diciembre	15%	746
Total	100%	5.025

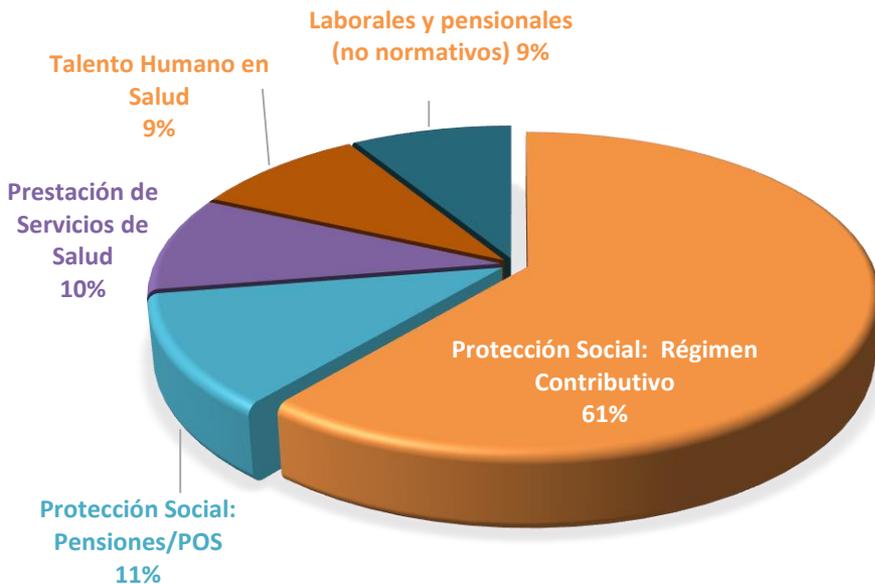
A través del canal virtual se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que los ciudadanos presentan usando el formulario web disponible en la página del Ministerio (<https://www.minsalud.gov.co>). A partir de mayo de 2016 también se incluyen las recibidas a través del aplicativo móvil “Clic salud”, el cual está disponible 24 horas al día los 365 días al año.

Para el segundo semestre de 2016 se recibieron en total **5.025** PQRSD, con un promedio mensual de **838**, siendo agosto el mes en que ingresaron mayor cantidad de PQRSD por este canal.

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

CANAL VIRTUAL

TEMAS DE MAYOR INTERES



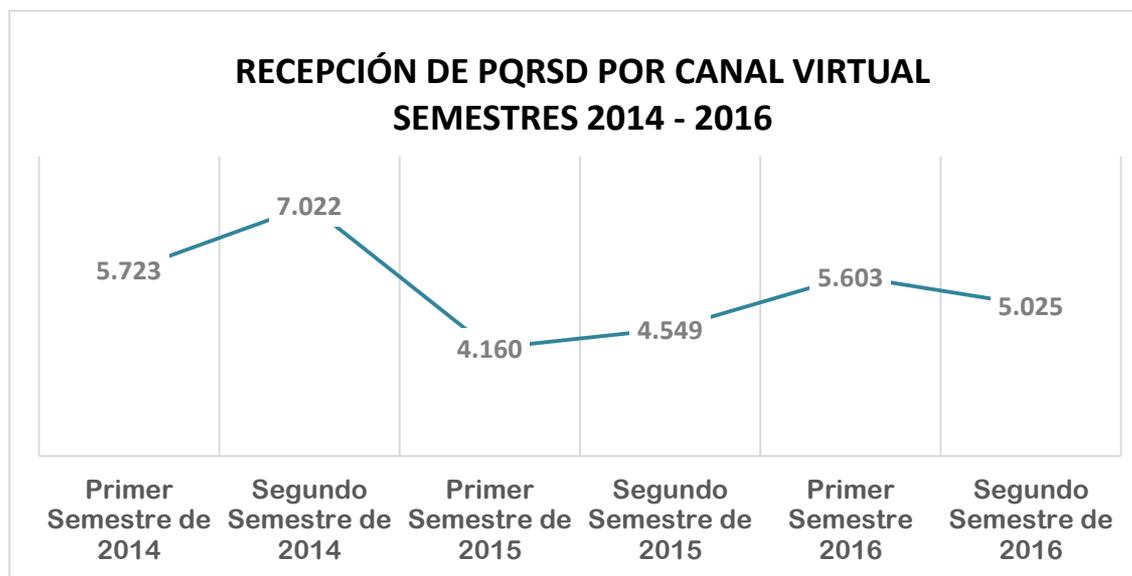
Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

Los temas más relevantes fueron:

- ❑ Protección Social - Régimen Contributivo: 2.054
- ❑ Protección Social: Pensiones y POS: 385
- ❑ Prestación de Servicios de Salud: 322
- ❑ Talento Humano en Salud: 317
- ❑ Laborales y Pensionales (No normativos): 291

Similar a lo que se presenta en correspondencia, en este canal se evidencia un gran número de PQRSD con la temática de Régimen Contributivo, en este caso asociada a: Dificultad para autorización de servicios, demora en asignación de citas (generales y especializadas), demora en entrega de medicamento y reglas sobre traslados entre EPS.

COMPARATIVOS 2014 - 2016



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

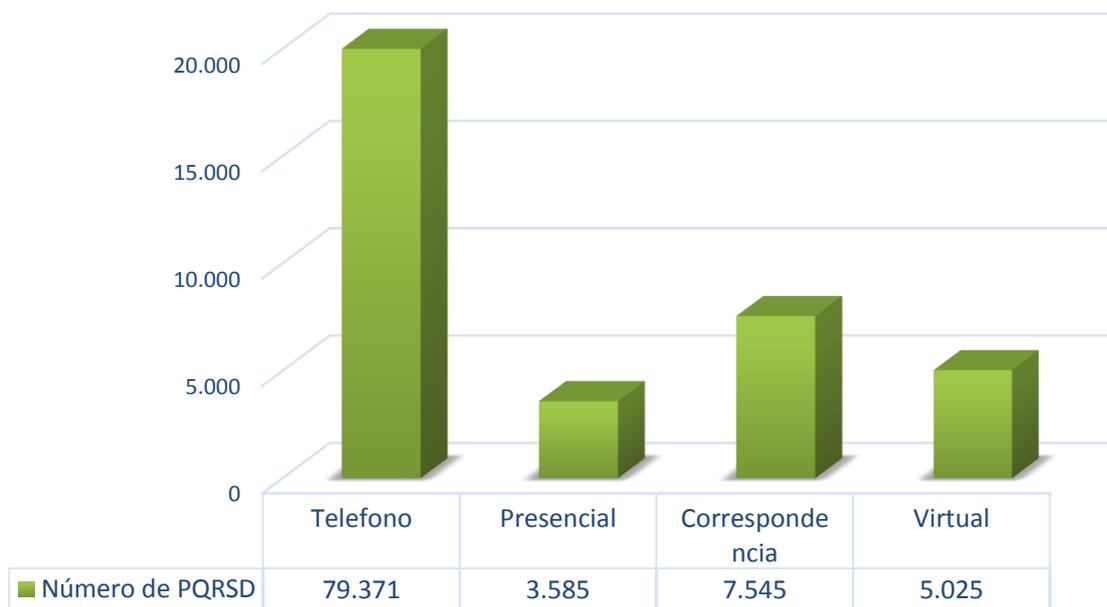
De acuerdo con este gráfico, el comportamiento por este canal ha mantenido una línea de tendencia estable, a excepción del segundo semestre de 2014, donde se recibieron 7.022 PQRSD, el pico más alto durante los 2 años. Comparando el primer semestre de 2016 con el segundo, se evidencia una ligera disminución de 578 atenciones, equivalentes a un 10.32%.

CONSOLIDADO DE CANALES

- Para el segundo semestre de 2016 se recibió un total de **95.526** atenciones a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.
- La consolidación de atenciones por canal en el segundo semestre de 2016, registró los siguientes datos:

Canal	Cantidad de atenciones	Participación
Teléfono	79.371	83%
Presencial	3.585	4%
Correspondencia	7.545	8%
Virtual	5.025	5%
Total	95.526	100%

**CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCION
II SEMESTRE DE 2016**



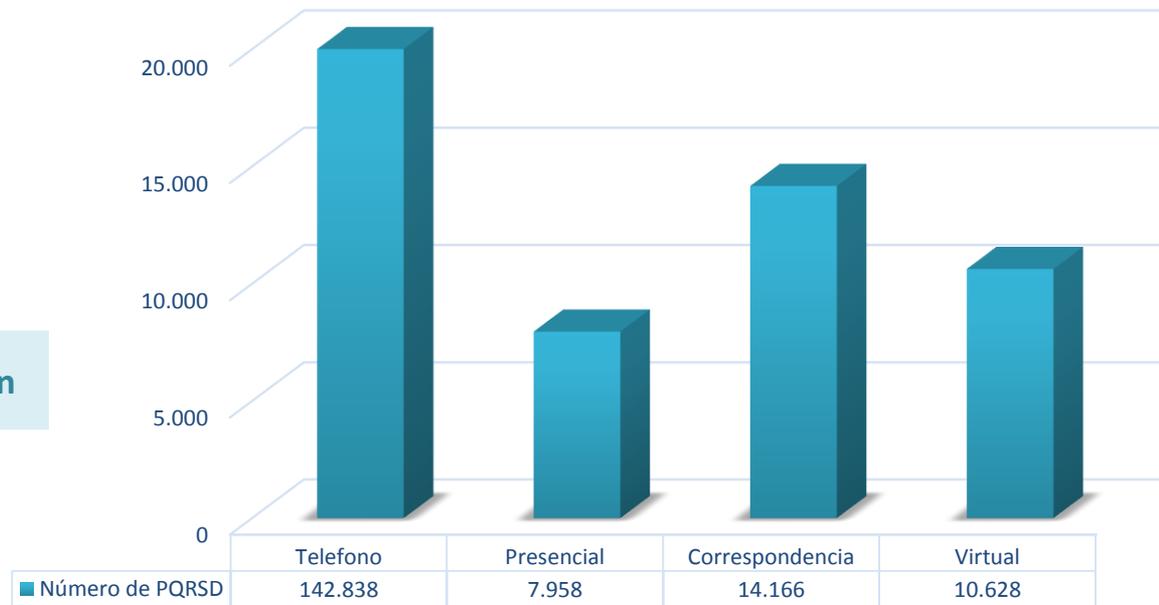
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO DE CANALES ANUAL 2016

- Para el año 2016 se recibió un total de **175.590** atenciones a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.
- La consolidación de atenciones por canal en el año 2016, registró los siguientes datos:

Canal	Cantidad de atenciones	Participación
Teléfono	142.838	81%
Presencial	7.958	5%
Correspondencia	14.166	8%
Virtual	10.628	6%
Total	175.590	100%

CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCION AÑO 2016



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Ferias de Servicio

