



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2014

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2014



El Ministerio de Salud y Protección Social con el compromiso de la Alta Gerencia, es consciente de que “el trabajo es para la gente”, por lo cual antepone y fundamenta en el ciudadano su ejercicio en desarrollo del cumplimiento misional.



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





CANAL TELEFONICO

Para 2014 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 sus resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de abandono	ANS *
Enero	4.324	4.312	192	4%	83%
Febrero	3.595	3.530	65	2%	92%
Marzo	3.776	3.706	70	2%	90%
Abril	3.495	3.395	100	3%	88%
Mayo	3.879	3.803	76	2%	90%
Junio	3.014	2.969	45	1%	91%
TOTAL	22.083	21.715	548	Promedio	Promedio
				2%	89%

* ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2014

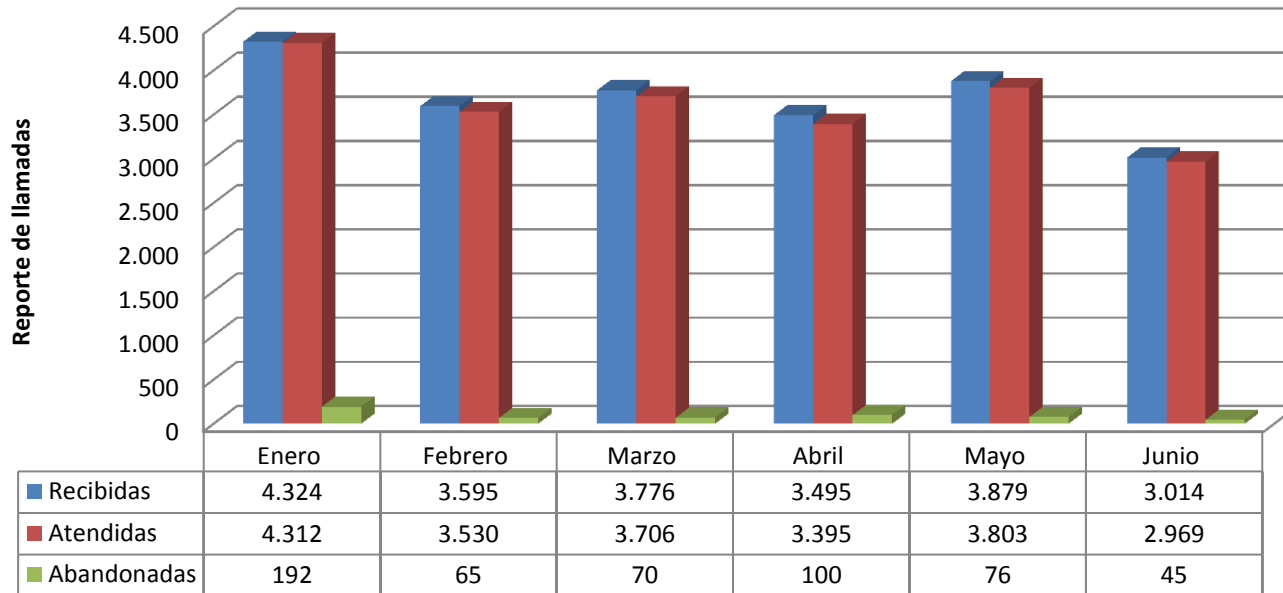
CANAL TELEFONICO

- A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) para el primer semestre se recibieron 22.083 llamadas, de las cuales se atendieron 21.715 y 548 fueron abandonadas. El promedio mensual de llamadas recibidas es de 3.681.
- Lo anterior muestra un equivalente al 98% de atenciones efectivas y un 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 89%.
- Se destacaron los temas de: Trámites y servicios del Ministerio, programación de fechas para la inscripción al Servicio Social Obligatorio, Talento Humano en Salud, Protección Social (Régimen Contributivo y Subsidiado). Así mismo, temas que no son competencia de esta entidad como encuesta SISBEN, laboral y pensional, certificaciones de existencia y representación legal de EPS y cooperativas, entre otros.



CANAL TELEFÓNICO

Centro de Contacto al Ciudadano Atención Telefónica Primer Semestre 2014



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - datos Synapsis

El canal telefónico para el primer semestre de 2014 presenta un comportamiento típico en la atención a los usuarios. Constantemente, se realizan monitoreos con el operador para verificar la calidad y oportunidad en las respuestas a los ciudadanos.



INDICADORES OPERATIVOS COMPARATIVO AÑO 2013 - 2014

COMPARATIVO ATENCIONES TELEFONICAS AÑOS 2013 - 2014

Primer Semestre de 2013	Primer Semestre de 2014	Diferencia
15.866	22.083	+6.217

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - datos Synapsis

Comparativamente se observa que se presenta un incremento de llamadas recibidas de los ciudadanos para el primer semestre de 2014, en el orden de 6.217 llamadas, con respecto a la vigencia 2013. Lo anterior puede significar que hay una mayor interacción y confianza de la ciudadanía con el Ministerio de Salud y Protección Social, a través de este canal.



CANAL PRESENCIAL PUNTO DE ATENCION AL CIUDADANO

Mes	Usuarios Atendidos	Promedio Atenciones/Día (días hábiles)	Servidor en Ventanilla
Enero	124	6	1
Febrero	545	27	1
Marzo	462	23	1
Abril	384	19	1
Mayo	483	23	1
Junio	337	19	1
TOTAL	2.335	19	1

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Para el primer semestre del año, a través de este canal se brindaron 2.335 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.

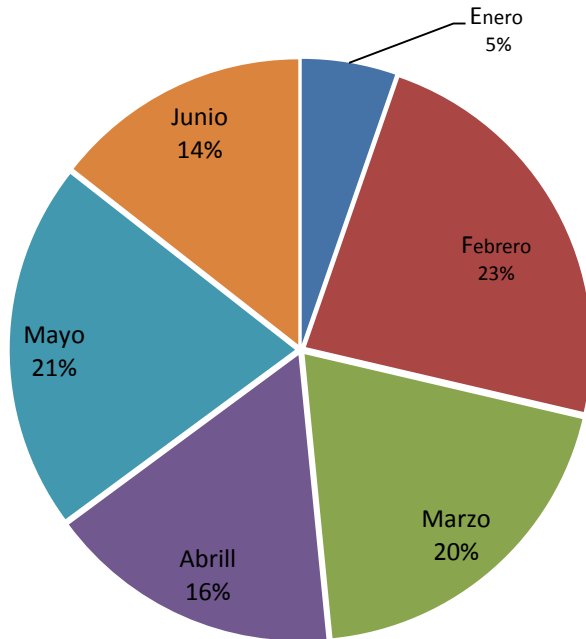


MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2014

PARTICIPACION DE ATENCIONES I SEMESTRE 2014



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

CANAL PRESENCIAL

Los temas destacados fueron: saneamiento de cartera, mediado por la Circular 030 de 2013; aseguramiento de trabajador por días incluyendo servicio doméstico (Decreto 2616 de 2013); solicitudes relacionadas con pago de cotización únicamente a salud - implementación de los BEPS (Beneficios Económicos Periódicos); aseguramiento en salud a beneficiarios en el Régimen Contributivo y de excepción y corrección de datos en base de información del Fosyga.

- El comportamiento de las atenciones presenciales es relativamente similar en todos los meses, con excepción de enero, abril (semana santa) y junio, en el que tradicionalmente por temporada de receso, se reduce la demanda de los ciudadanos por este canal.



INDICADORES OPERATIVOS COMPARATIVO AÑO 2013 - 2014

COMPARATIVO ATENCIONES PRESENCIALES PRIMER SEMESTRE 2013 - 2014

Primer Semestre 2013	Primer Semestre 2014	Diferencia
2.531	2.335	196

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Al comparar la gestión del primer semestre 2013 – 2014 a través del canal presencial, se aprecia una disminución de 196 atenciones para 2014, lo cual puede obedecer al incremento en el uso de canales alternativos de contacto al ciudadano (telefónico, correspondencia).



INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2014

CANAL CORRESPONDENCIA

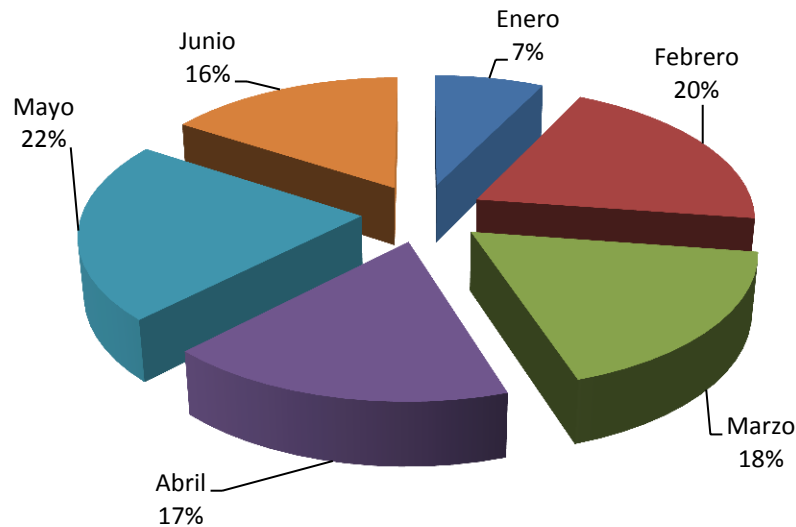
Mes	PQRSRD Recibidos por Canal Correspondencia
Enero	241
Febrero	661
Marzo	585
Abril	572
Mayo	722
Junio	523
TOTAL	3.304

- El canal correspondencia se constituye por las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por correo certificado, vía fax y centralización de correos electrónicos.
- 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 3.304 PQRS, para este semestre, con un comportamiento histórico típico del canal.

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



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, cobertura en aseguramiento e información general.
- Otros temas: reglamentación del Plan Obligatorio de Salud (POS) y solicitudes de ayudas en programas de promoción social para población en condición de discapacidad, grupos étnicos, adulto mayor y familia.



CANAL CORRESPONDENCIA

COMPARATIVOS PRIMER SEMESTRE 2013 - 2014

Primer Semestre 2013	Primer Semestre 2014	Diferencia
2.421	3.304	+883

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

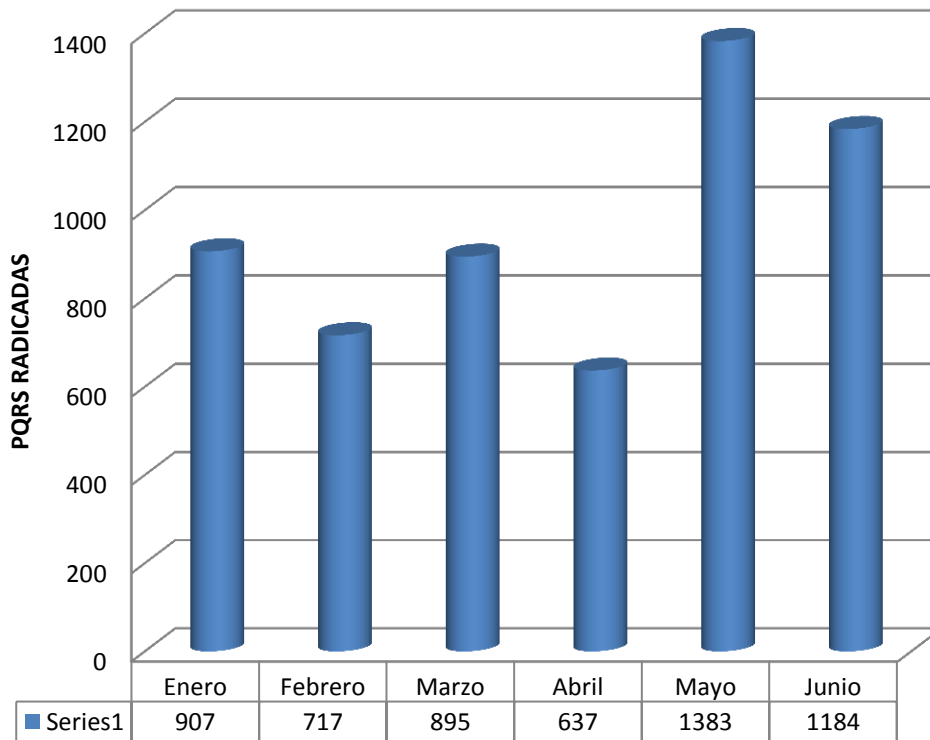
La unificación de entrada de comunicaciones de los ciudadanos a través de una Ventanilla Única, permite evidenciar el incremento de un 15% en el ingreso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo al comparativo semestral de los años 2013 – 2014.

Esto además refleja la confianza de los ciudadanos para presentar sus solicitudes ante el Ministerio a través de este medio.



INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2014

CANAL VIRTUAL



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

- A partir de la implementación de la Circular MSPS 052 de 2013, mediante la cual se estableció que las solicitudes de los ciudadanos que llegan a las cuentas de correo de funcionarios deben radicarse por la Ventanilla Única, se reflejó ampliamente la reducción de PQRS radicadas por el canal virtual para los primeros meses del año.
- Abril presenta el número más bajo en radicaciones debido a la semana de receso, lo cual es un comportamiento normal en el año.
- Para los meses de mayo y junio motivan el ingreso masivo de PQRS temas como: reglamentación de la atención a víctimas de ataques con ácido; Resolución 2003 de 2014 (vencimiento a 31 de mayo para autoevaluación de servicios y actualización de portafolio por parte de IPS) y el decreto que beneficia a hijos de cotizantes entre 18 y 25 años en calidad de estudiantes.

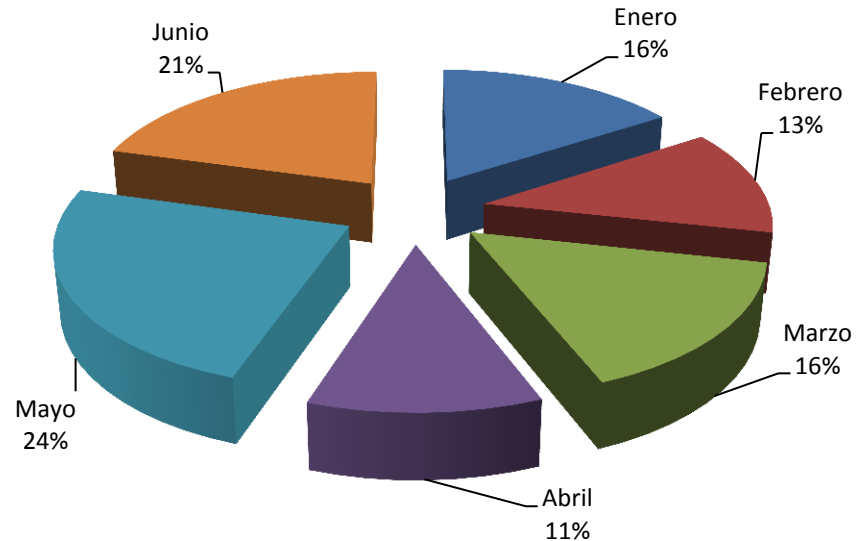


INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2014

CANAL VIRTUAL Participación por Mes - Tema

El promedio mensual de entradas de PQRS por el canal virtual es de 954, 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 mayo y junio.



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

Se espera que temas como aseguramiento para taxistas; salud pública (vacuna contra el Virus de Papiloma Humano, Chikunguña, Ébola) y habilitación de servicios de salud, entre otros, incrementen el nivel de consultas para el segundo semestre de 2014



INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2014

CANAL VIRTUAL COMPARATIVOS PRIMER SEMESTRE 2013 - 2014

Primer Semestre 2013	Primer Semestre 2014	Diferencia
10.573	5.723	4.850

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

Este comparativo nos muestra una disminución de peticiones por este canal con respecto al primer semestre de 2013. Esto debido a que a través del canal de correspondencia se dio aplicación a la Centralización de correos y comunicaciones vía fax.