

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

*Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa*

Bogotá, Julio de 2016

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2016

En el marco de la estrategia de Fortalecimiento Sectorial para el Buen Gobierno, el Ministerio de Salud y Protección Social ha puesto en marcha iniciativas orientadas a optimizar y potenciar el servicio al ciudadano en el Sector Salud y Protección Social, con alcance inclusive a entidades de otros niveles de la Administración Pública.

Desde la alta dirección, se viene liderando una transformación en el sector, hacia una percepción positiva del servicio al ciudadano, reflejada en la manera de operar los servicios de atención y eliminar límites con otras entidades públicas propiciando el intercambio de información y generando la participación conjunta en cadenas de trámites en línea.

A continuación se presentan los resultados de la gestión de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del primer 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, nacimientos y defunciones, discapacidad, PAI (Programa Ampliado de Inmunizaciones) y plataforma PISIS.*

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de abandono	ANS*
Enero	21,801	21,398	403	2%	98%
Febrero	10,212	10,069	143	1%	99%
Marzo	5,926	5,848	78	1%	97%
Abril	10,479	10,251	228	2%	88%
Mayo	7,629	7,540	89	1%	93%
Junio	7,420	7,211	209	3%	76%
Total Primer Semestre	63,467	62,317	1,150	Promedio 2%	Promedio 92%

Fuente: Datos 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

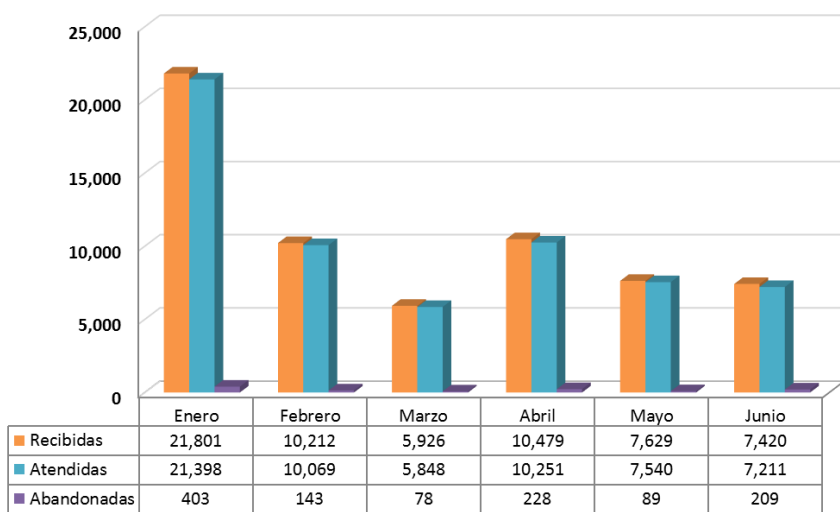
- ❑ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 63.467 llamadas en el primer semestre de 2016, de las cuales se atendieron 62.317 y 1.150 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 10.578 llamadas.
- ❑ Lo anterior muestra un equivalente al 98,2% de atenciones efectivas y un 1,8% 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 92%.

CANAL TELEFÓNICO

En el periodo comprendido de enero a junio de 2016 en el canal telefónico se presentó una tendencia estable mes a mes a partir de febrero, presentando un pico muy alto al inicio del año, en donde los temas de mayor frecuencia fueron:

- ❑ Nacimientos y Defunciones - ND: Desbloqueo de usuarios, soporte RUAF – ND, soporte ingreso de certificados, anulación de certificados.
- ❑ Discapacidad: Información sobre Juntas de Calificación, lugar para inscripción registro de discapacidad, beneficios para personas con discapacidad.
- ❑ Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI (Vacunación)
- ❑ PISIS: Plataforma PISIS: Cuentas maestras, Circular 030 de 2013 - saneamiento de cartera, SISMED, giros directos régimen subsidiado y giro directo régimen contributivo, RIPS, recobros, RETHUS (Registro Único Nacional del Talento Humano), compra de cartera, RUAF, entre otras.
- ❑ Temas generales de salud: Consulta estado de solicitudes radicadas, prestación de servicios, información sobre historia de cotización en salud, tramites que se realizan con FOSYGA, afiliaciones, quejas por prestación de servicios, entre otras.

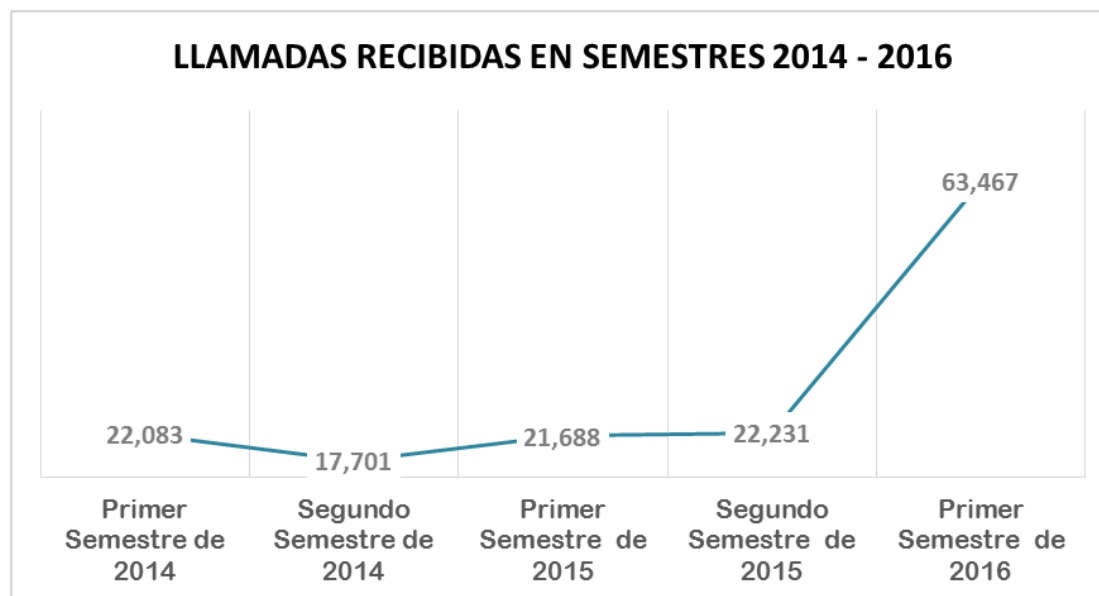
**Centro de contacto al ciudadano
Atención telefónica I semestre 2016**



Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

CANAL TELEFÓNICO

COMPARATIVO ATENCIONES TELEFÓNICAS AÑOS 2014 - 2016



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 temas generales de salud, razón por la cual se evidencia un cambio relevante en el primer semestre de 2016.

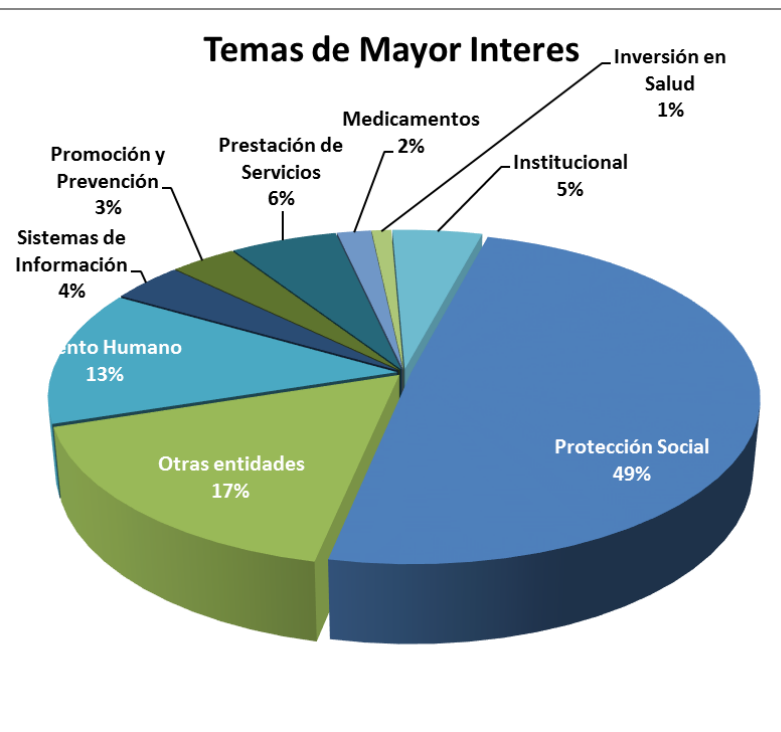
CANAL PRESENCIAL

Mes	No. Atenciones	Promedio de atenciones día hábil	Servidor en Ventanilla
Enero	772	41	1
Febrero	884	42	1
Marzo	558	28	1
Abril	781	37	1
Mayo	669	33	1
Junio	709	37	1
Total	4,373	36	1

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

En el primer semestre de 2016, a través del canal presencial se prestaron **4.373** atenciones a usuarios que se dirigieron al Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social. En promedio 729 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 del Ministerio, se da la orientación requerida.

CANAL PRESENCIAL



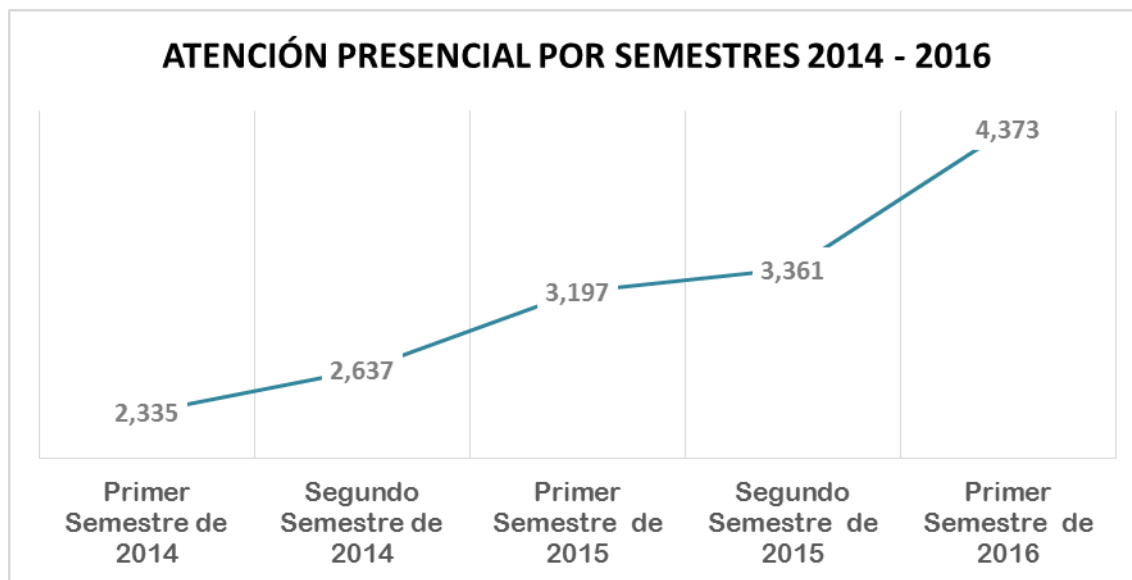
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Los temas destacados fueron:

- ❑ Protección Social: **2.149** atenciones sobre régimen contributivo y subsidiado, POS y programas dirigidos a poblaciones vulnerables (Discapacidad, Adulto Mayor)
- ❑ Otras entidades: **732** atenciones sobresaliendo Certificaciones de existencia y representación legal, bienestar social, SUPERSALUD, MINTRABAJO, DNP, UGPP, COLPENSIONES.
- ❑ Talento Humano: **579** atenciones en certificaciones sobre el ejercicio del talento humano, servicio social obligatorio, observatorio talento humano, Consejo Nacional del Talento Humano.
- ❑ Sistemas de información: **170** atenciones en RUAF, giros régimen subsidiado, SISMED, RIBI, nacimientos y defunciones y estadísticas SISPRO.
- ❑ Promoción y Prevención: **155** atenciones en temas como hábitos saludables, salud sexual y reproductiva, epidemiología y demografía, salud nutricional, enfermedades no transmisibles, enfermedades transmisibles, salud infantil y salud ambiental.

CANAL PRESENCIAL

COMPARATIVO ATENCIONES PRESENCIALES 2014 – 2016



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

De acuerdo a la información obtenida del sistema de turnos, se evidencia un crecimiento constante semestre a semestre de las atenciones presenciales. En comparación con el primer semestre de 2015, se presenta un aumento de 1.176 usuarios atendidos por el canal presencial, equivalente a un 20% de incremento.

CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Participación %	PQRS Recibidas
Enero	13%	877
Febrero	15%	994
Marzo	18%	1,167
Abril	19%	1,228
Mayo	18%	1,197
Junio	17%	1,158
Total	100%	6,621

□ El canal correspondencia se constituye por las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada, vía fax y centralización de correos electrónicos (1).

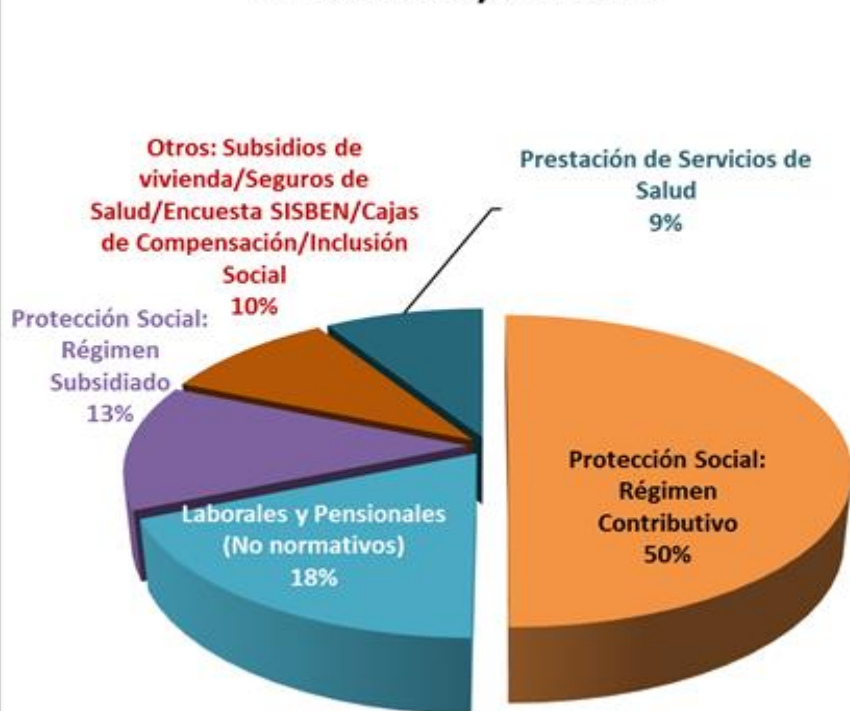
□ Las comunicaciones recibidas a través de la Ventanilla Única del Ministerio de Salud y Protección Social, clasificadas como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el primer semestre 2016 equivalen a un total de **6.621** PQRS, donde en promedio se recibieron **1.104** PQRS mensuales, siendo abril el mes en el que se recibió mayor cantidad de peticiones por este canal, y enero y febrero los de menor llegada de peticiones.

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

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

CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de Mayor Interés



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

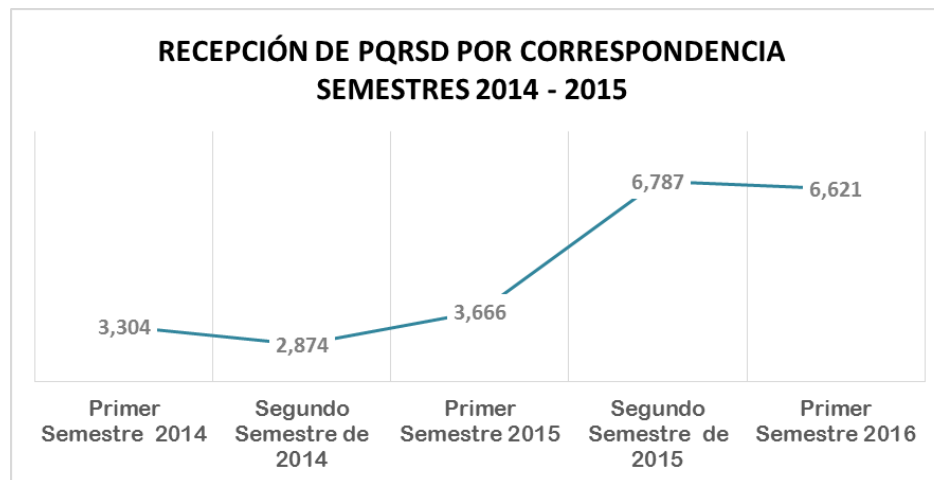
Los temas más relevantes que llevaron a los ciudadanos a registrar las peticiones a través del canal de correspondencia, fueron:

- ❑ Protección Social - Régimen Contributivo: 563
- ❑ Laborales y Pensionales (no normativos): 206
- ❑ Protección Social – Régimen Subsidiado: 146
- ❑ Otros: Encuesta SISBEN, cajas de compensación, inclusión social: 109
- ❑ Encuesta SISBEN - Cajas de compensación: 99, entre otros temas.

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.

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 comportamiento creciente. Particularmente se destaca el salto dado de 3.666 peticiones en primer semestre de 2015 a 6.787 peticiones en el segundo semestre del mismo año.

En cuanto al primer semestre de 2016, se disminuye en 166 PQRSD con respecto al semestre anterior. Sin embargo, se considera como alto el número de PQRSD recibidas, ya que se mantiene por encima de 6.000 peticiones semestrales.

CANAL VIRTUAL

Mes	Participación %	CANTIDAD
Enero	13%	705
Febrero	19%	1,052
Marzo	21%	1,161
Abril	20%	1,103
Mayo	15%	842
Junio	13%	740
Total	100%	5,603

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

A través del canal virtual se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 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 “*Clicsalud*”, el cual está disponible 24 horas al día los 365 días al año.

Para el primer semestre de 2016 ingresaron un total de **5.603** PQRSD, con un promedio mensual de **934**, siendo marzo el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD por este canal.

CANAL VIRTUAL



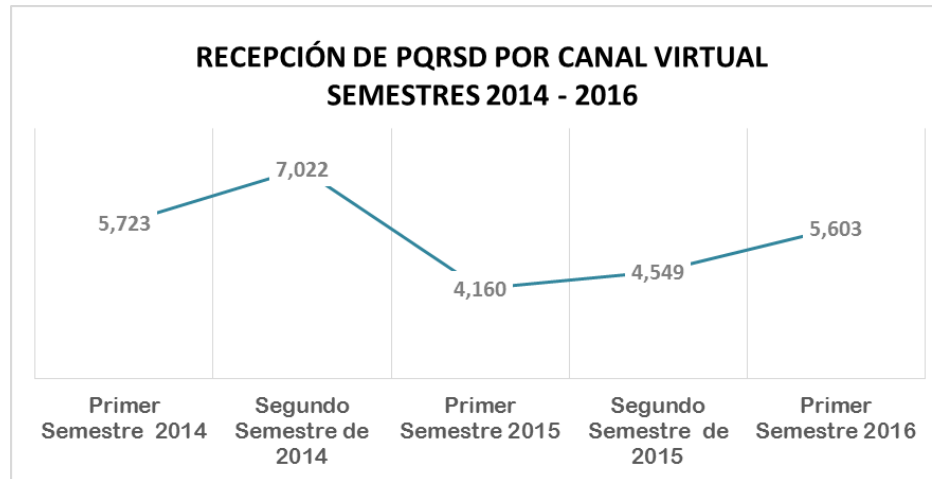
Los temas más relevantes fueron:

- ❑ Protección Social - Régimen Contributivo: **1.914**
- ❑ Protección Social - Régimen Subsidiado: **452**
- ❑ Laborales y Pensionales (no normativos): **351**
- ❑ Protección Social: Pensiones y POS: **310**
- ❑ Prestación de Servicios de Salud: **274**, entre otras líneas.

Similar a lo evidenciado en correspondencia, en el canal virtual se encuentra 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.

CANAL VIRTUAL

COMPARATIVOS 2014 - 2016

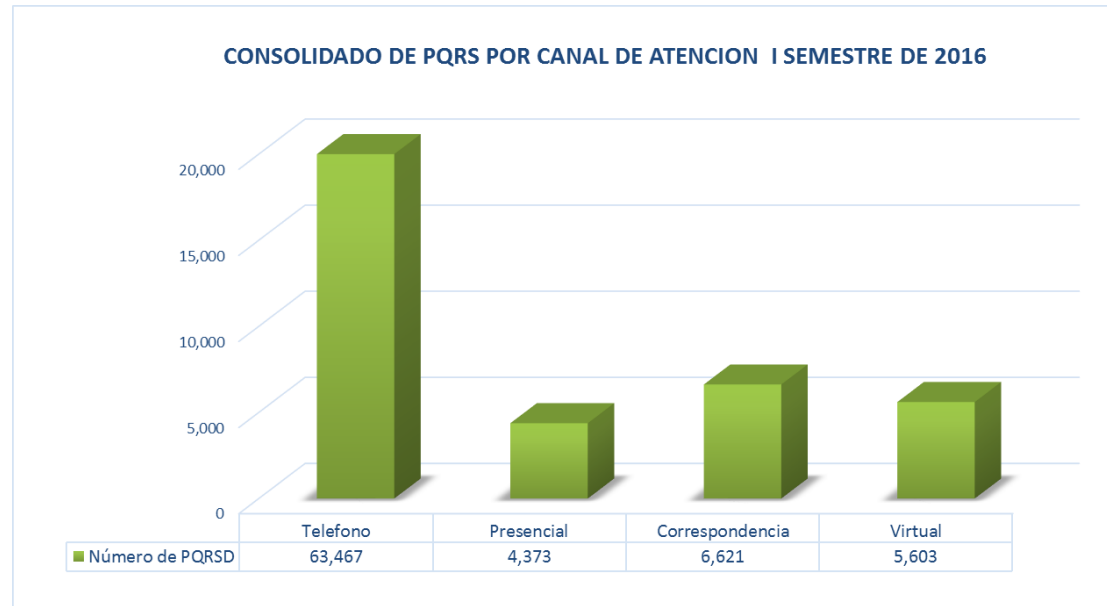


Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

De acuerdo con este gráfico comparativo, el comportamiento por este canal no ha sido constante en los 3 años de análisis. Específicamente a partir de 2015 se observa una tendencia creciente constante en los 3 semestres, pasando de 4.160 PQRSD en el primer semestre de 2015 a 5.603 PQRSD en el mismo semestre del 2016, equivalente a un 26% de aumento. Esto demuestra la creciente preferencia de los ciudadanos por el uso de medios virtuales para comunicarse con la entidad.

CONSOLIDADO DE CANALES

- Para el primer semestre de 2016 se presentó un total de **80.064** atenciones a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.
- La consolidación de atenciones por canal en el primer semestre registró los siguientes datos:



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

Canal	Cantidad de atenciones	Participación
Teléfono	63,467	79%
Presencial	4,373	5%
Correspondencia	6,621	8%
Virtual	5,603	7%
Total	80,064	100%



El MinSalud ha participado en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, liderada por el DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



Informe semestral de PQRSD