

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER SEMESTRE DE 2017

*Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa*

Bogotá, Julio de 2017

Presentación



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2017

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 2017.

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*
Enero	22.870	21.744	1.126	5%	76%
Febrero	20.764	19.746	1.018	5%	79%
Marzo	25.527	23.563	1.964	8%	72%
Abril	18.834	18.147	687	4%	83%
Mayo	15.503	15.154	349	2%	90%
Junio	13.128	12.594	534	4%	85%
Total Primer Semestre	116.626	110.948	5.678	Promedio 4,6%	Promedio 81%

Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

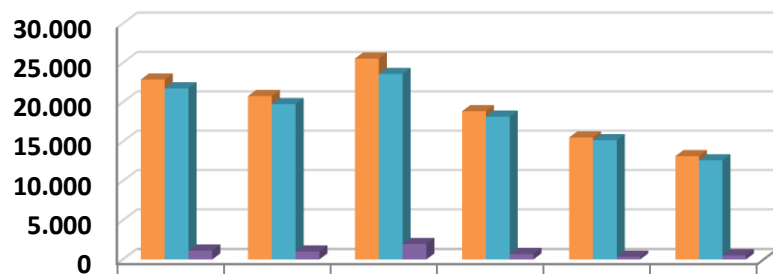
* ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio – calculado con el promedio de los ANS de todas las campañas. Corresponde al porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros 20 segundos

CANAL TELEFÓNICO

- ❑ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron **116.626** llamadas en el primer semestre de 2017, de las cuales se atendieron **110.948** y **5.678** fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio **19.483** llamadas.
- ❑ Lo anterior muestra un equivalente al **95,1%** de atenciones efectivas y un **4,9%** 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 **81%**.

CANAL TELEFÓNICO

Centro de contacto al ciudadano Atención telefónica I semestre 2017



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Recibidas	22.870	20.764	25.527	18.834	15.503	13.128
Atendidas	21.744	19.746	23.563	18.147	15.154	12.594
Abandonadas	1.126	1.018	1.964	687	349	534

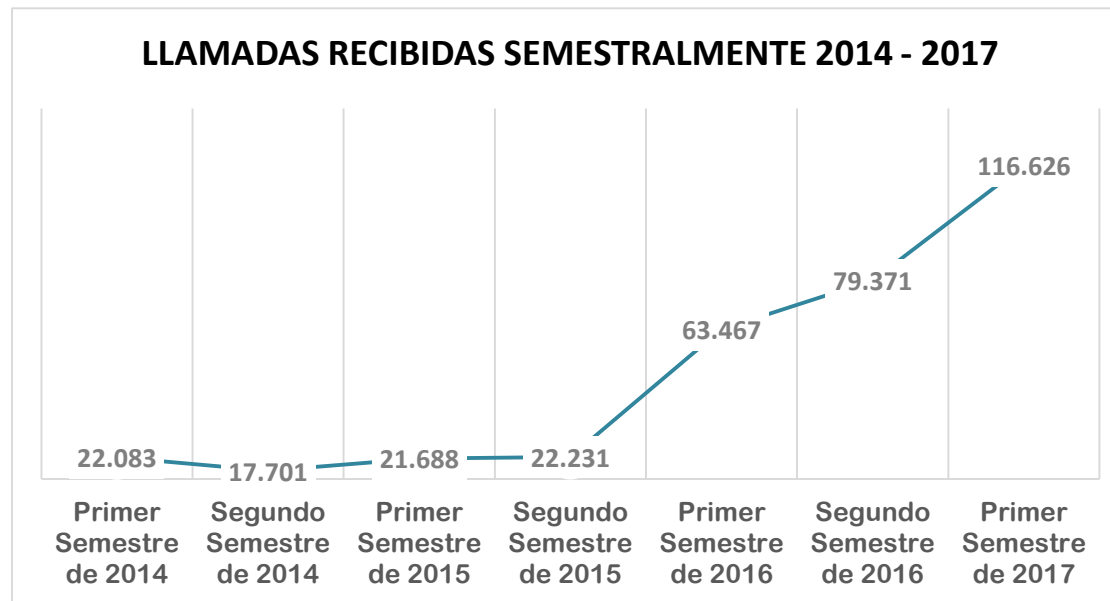
Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

En el periodo comprendido entre enero y junio de 2017 en el canal telefónico se presentó un comportamiento creciente en los tres primeros meses y decreciente de marzo a junio, siendo marzo el mes en que más se recibieron llamadas. Los temas de mayor frecuencia fueron:

- ❑ Temas generales de salud: PILA (Planilla Integrada de Liquidación de Aportes), Servicio Social Obligatorio, REPS (Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud) y Bodega de datos SISPRO, entre otros.
- ❑ Aplicativos: MIPRES, Mi Seguridad Social, PAI (Programa Ampliado de Inmunizaciones), Nacimientos y defunciones, discapacidad, entre otros.
- ❑ PISIS: Plataforma PISIS, RETHUS (Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud), Resolución 256 de 2016 (sistema de información y monitoreo calidad) y Circular 030 de 2013 (saneamiento de cartera), entre otros.

CANAL TELEFÓNICO

COMPARATIVO ATENCIONES TELEFÓNICAS AÑOS 2014 - 2017



Fuente: Datos CCC – 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 temas generales de salud, razón por la cual se evidencia un cambio relevante a partir del primer semestre de ese año. De igual manera, en 2017 se incrementa el uso de este canal por cuenta de la atención a los usuarios de los aplicativos.

CANAL PRESENCIAL

Mes	No. Atenciones	Promedio de atenciones día hábil	Servidor en Ventanilla
Enero	682	32	1
Febrero	762	38	1
Marzo	785	36	1
Abril	634	35	1
Mayo	584	28	1
Junio	620	31	1
Total	4.067	33	1

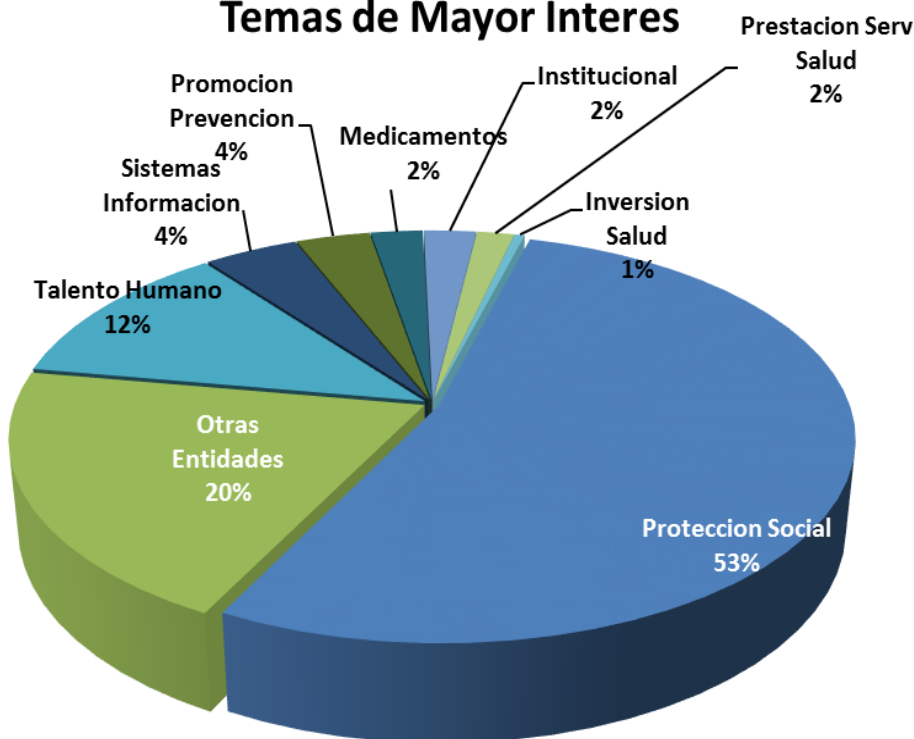
En el primer semestre de 2017, a través del canal presencial se prestaron 4.067 atenciones a usuarios en la sede del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social. En promedio se realizaron 678 atenciones mensuales por este canal, a través del cual se ofrece al ciudadano 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.

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Dentro de las iniciativas orientadas a optimizar y potenciar el servicio al ciudadano en el sector, para el año 2017 se ha promocionado y motivado la atención en Lengua de Señas Colombiana a población sorda, logrando dar orientación a 36 personas sordas en el primer semestre de 2017.

CANAL PRESENCIAL

Temas de Mayor Interés



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

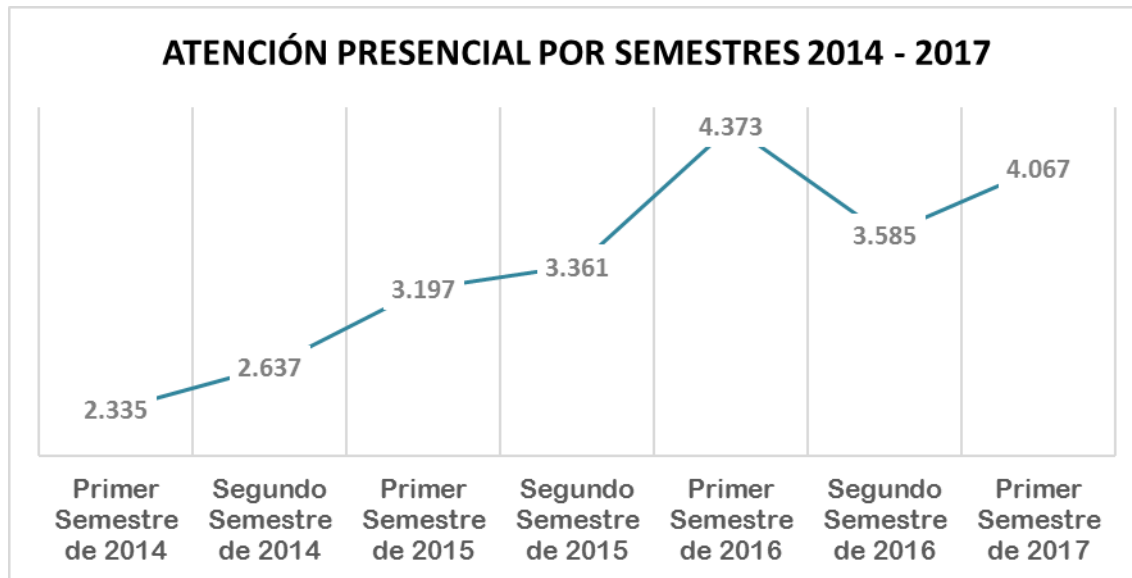
Los temas destacados fueron:

- ❑ Protección Social: atenciones sobre Régimen Contributivo y Subsidiado, POS y programas dirigidos a poblaciones vulnerables (Discapacidad, Adulto Mayor)
- ❑ Otras entidades: sobresalieron Certificaciones de existencia y representación legal, bienestar social, Supersalud, Mintrabajo, DNP, UGPP y Colpensiones.
- ❑ Talento Humano: atenciones en certificaciones sobre el ejercicio del talento humano, servicio social obligatorio, observatorio talento humano y Consejo Nacional del Talento Humano.
- ❑ Sistemas de información: atenciones en RUAF, MIPRES, SISMED, RIBI, nacimientos y defunciones y estadísticas SISPRO.

- ❑ Promoción y Prevención: 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 – 2017



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

De acuerdo a la información obtenida del sistema de turnos, se evidencia un crecimiento constante hasta el primer semestre de 2016 de las atenciones presenciales, en el segundo semestre cae esta tendencia y se vuelve a presentar un crecimiento en menor proporción en el primer semestre de 2017. En comparación con el primer semestre de 2016, se presenta una disminución de 306 usuarios atendidos por el canal presencial, equivalente a un 8% de disminución.

CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Participación %	PQRS Recibidas
Enero	10%	957
Febrero	14%	1.338
Marzo	14%	1.328
Abril	19%	1.902
Mayo	26%	2.564
Junio	17%	1.687
Total	100%	9.776

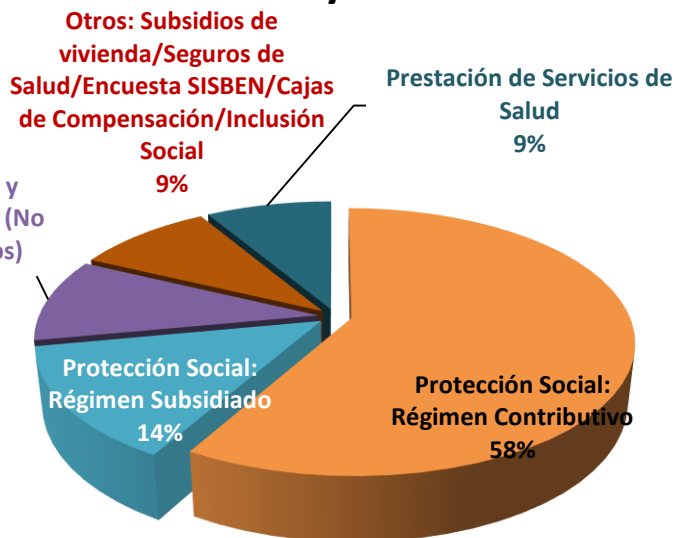
- El canal correspondencia se constituye por las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada, vía fax y centralización de correos electrónicos (1).
- Las comunicaciones recibidas a través de la Ventanilla Única del Ministerio de Salud y Protección Social, clasificadas como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el primer semestre 2017 equivalen a un total de 9.776 PQRS, donde en promedio se recibieron 1.629 PQRSD mensuales, siendo mayo el mes en el que se recibió mayor cantidad de peticiones por este canal, y enero el 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



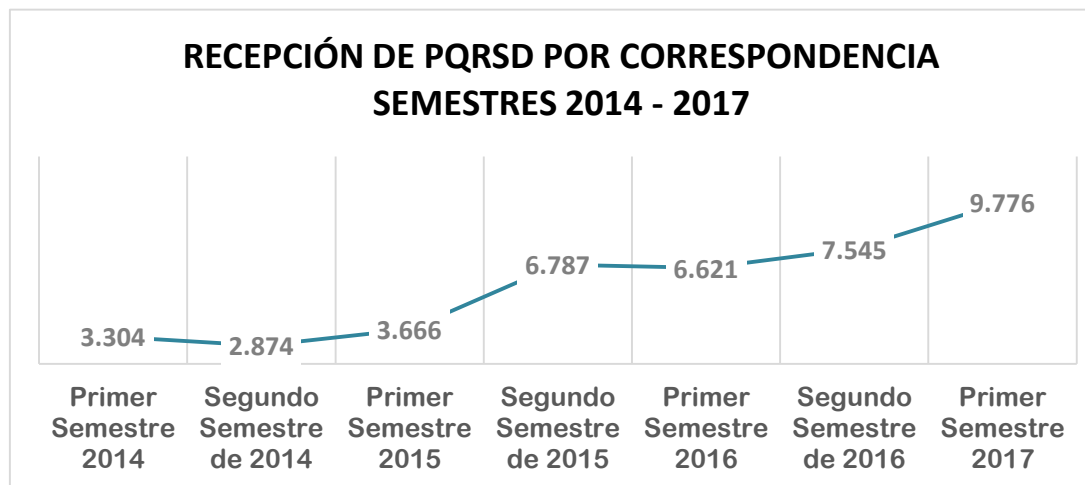
Fuente: Sistema de Gestión Documental – Grupo de Atención al Ciudadano

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

- ❑ En la línea de *Protección Social- Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado* 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), demora en la entrega de medicamentos y reglas sobre traslados entre EPS.
- ❑ En cuanto a los temas laborales y pensionales, las peticiones estuvieron asociadas a: Pensiones (reclamos contra Colpensiones), dificultades en el reconocimiento y pago, derechos pensionales, bonos pensionales, régimen de transición, traslados entre Fondos, convenio con España y otros países, cesantías, vacaciones, contrato de trabajo y reclamaciones laborales por no pago de prestaciones sociales

CANAL CORRESPONDENCIA

COMPARATIVOS 2014 - 2017



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

En cuanto al histórico semestral de PQRSD recibidas por correspondencia, se evidencia una tendencia creciente, presentándose en el primer semestre de 2017 el registro más alto de PQRSD con 9.776.

En relación con el primer semestre de 2016, el crecimiento es del 48%, pero se debe tener en cuenta que en el año 2017 se hicieron mejoras en la fuente de información de Orfeo, logrando obtener más información y aumentando la confiabilidad de los datos.

CANAL VIRTUAL

Mes	Participación %	CANTIDAD
Enero	12%	870
Febrero	15%	1.108
Marzo	18%	1.309
Abril	21%	1.531
Mayo	17%	1.255
Junio	17%	1.249
Total	100%	7.322

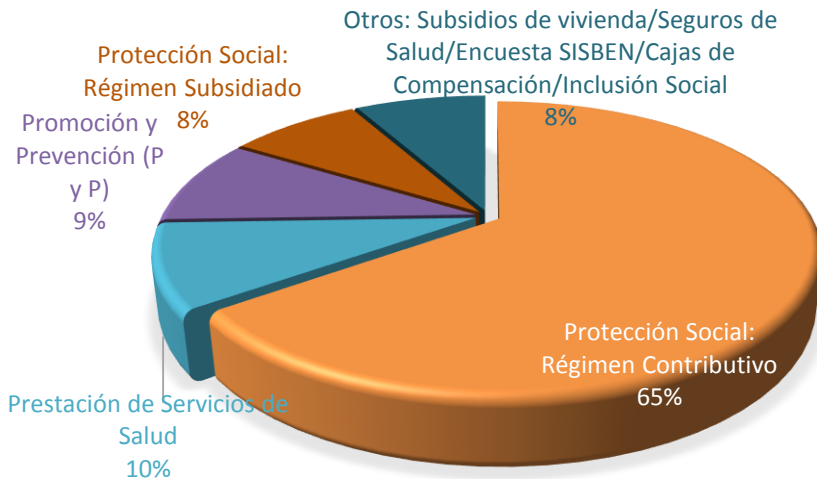
A través del canal virtual se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que los ciudadanos presentan usando el formulario web disponible en la página del ministerio (<https://www.minsalud.gov.co>) y el aplicativo móvil “Clicsalud”.

Para el primer semestre de 2017 ingresaron un total de **7.332** PQRSD, con un promedio mensual de **1.220**, siendo abril el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD por este canal.

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

CANAL VIRTUAL

TEMAS DE MAYOR INTERÉS



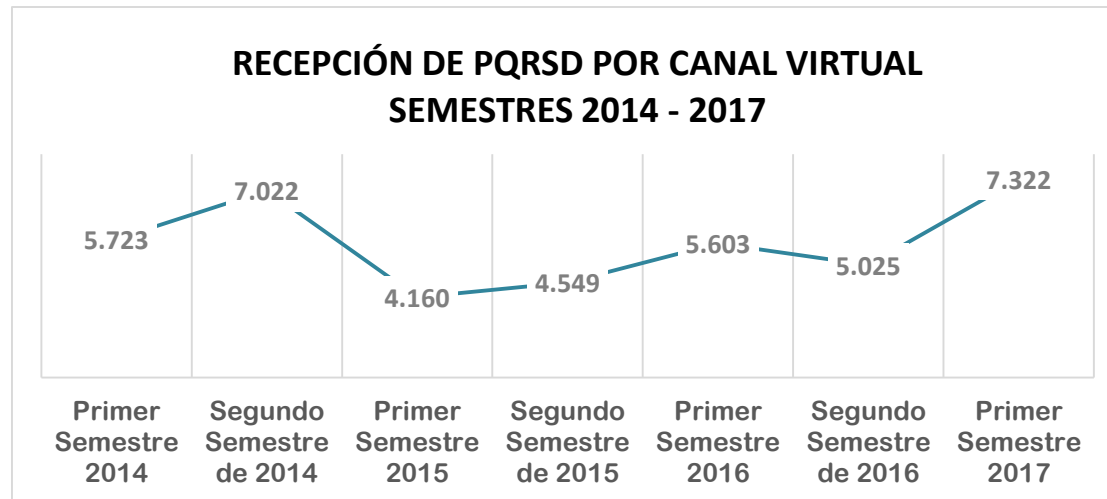
Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

Los temas más relevantes fueron:

- ❑ 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.
- ❑ En cuanto a prestación de servicios de salud, los temas mas consultados fueron: Habilitación de servicios de IPS, normatividad del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y las Guías de Atención Integral (Guías de Práctica Clínica)

CANAL VIRTUAL

COMPARATIVOS 2014 - 2017



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

De acuerdo con este gráfico comparativo, no se evidencia tendencia alguna en el número de peticiones recibidas semestre a semestre; el comportamiento es variable con un promedio de 5.620 peticiones por semestre. Para el primer semestre de 2017 se presentó el pico más alto con 7.322. De igual manera, para este canal se aclara el mejoramiento del método para obtener la fuente de información para 2017, el cual permitió el análisis de mayor número de radicados.

CONSOLIDADO DE CANALES

- Para el primer semestre de 2017 se presentó un total de **137.791** 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:

Canal	Cantidad de atenciones	Participación
Telefono	116.626	85%
Presencial	4.067	3%
Correspondencia	9.776	7%
Virtual	7.322	5%
Total	137.791	100%

CONSOLIDADO DE PQRS POR CANAL DE ATENCION I SEMESTRE DE 2017



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



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.



GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017