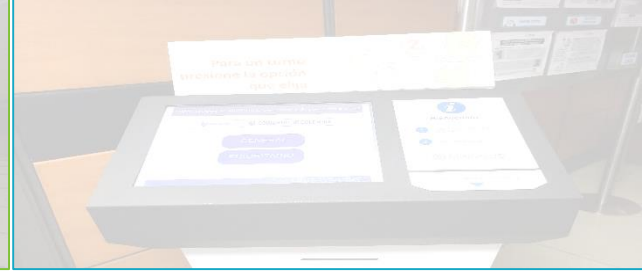


Informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS)

Primer semestre 2018

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa

Bogotá, julio de 2018



PRESENTACIÓN

En el marco de la estrategia de Fortalecimiento Sectorial para el Buen Gobierno y Gobierno Digital, el Ministerio de Salud y Protección Social viene liderando una transformación en el sector salud, hacia una percepción positiva del servicio al ciudadano, a través de un canal de interacción que permita el acceso a una información unificada y comprensible del sector salud, eliminación de límites con otras entidades públicas y generación de una ventanilla de trámites del sector salud.

Por otro lado buscando ser más accesibles a los ciudadanos, el Grupo de Atención al Ciudadano implementó en el presente periodo un sistema de turnos acorde a las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

A continuación se presentan los resultados de la gestión de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del primer semestre de 2018.

CANALES DE ATENCIÓN

TELEFÓNICO



PRESENCIAL



CORRESPONDENCIA



VIRTUAL





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	Atendidas < 20 seg	Abandonadas	Nivel abandono	ANS*
Enero	18.643	15.246	11.557	3.397	18,2%	62,0%
Febrero	14.695	13.546	11.114	1.149	7,8%	75,6%
Marzo	12.960	12.416	10.591	544	4,2%	81,7%
Abril	15.569	14.865	12.598	704	4,5%	80,9%
Mayo	12.128	12.122	11.265	139	1,1%	92,9%
Junio	10.278	10108	9.353	170	1,7%	91,0%
Total primer semestre	84.273	78.303	66.478	6.103	Promedio	Promedio
					6,3%	80,7%

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



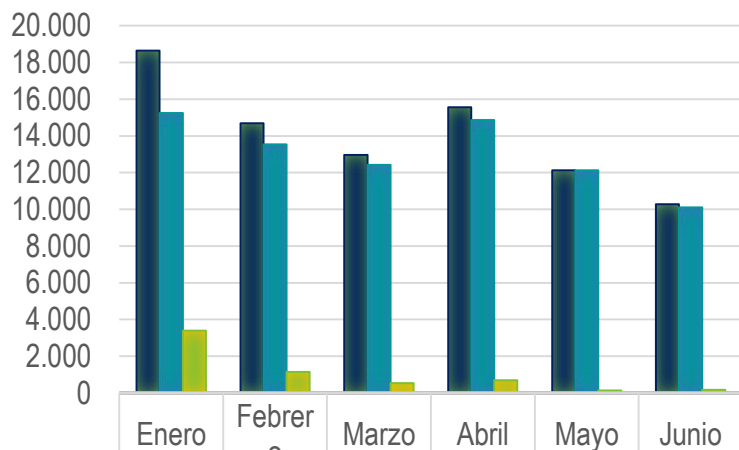
CANAL TELEFÓNICO

- ✓ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 84.273 llamadas en el primer semestre de 2018, de las cuales se atendieron 78,303 y 6,103 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 14,046 llamadas
- ✓ Lo anterior muestra un equivalente al 92,9% de atenciones efectivas y un 7,2% 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 80,07%.



CANAL TELEFÓNICO

ATENCIÓN TELEFÓNICA PRIMER SEMESTRE 2018



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Recibidas	18.643	14.695	12.960	15.569	12.128	10.278
Atendidas	15.246	13.546	12.416	14.865	12.122	10.108
Abandonadas	3.397	1.149	544	704	139	170

Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

En el periodo comprendido entre enero y junio de 2018 en el canal telefónico se presentó un comportamiento decreciente a excepción del mes de abril en el cual se presentó un alza.

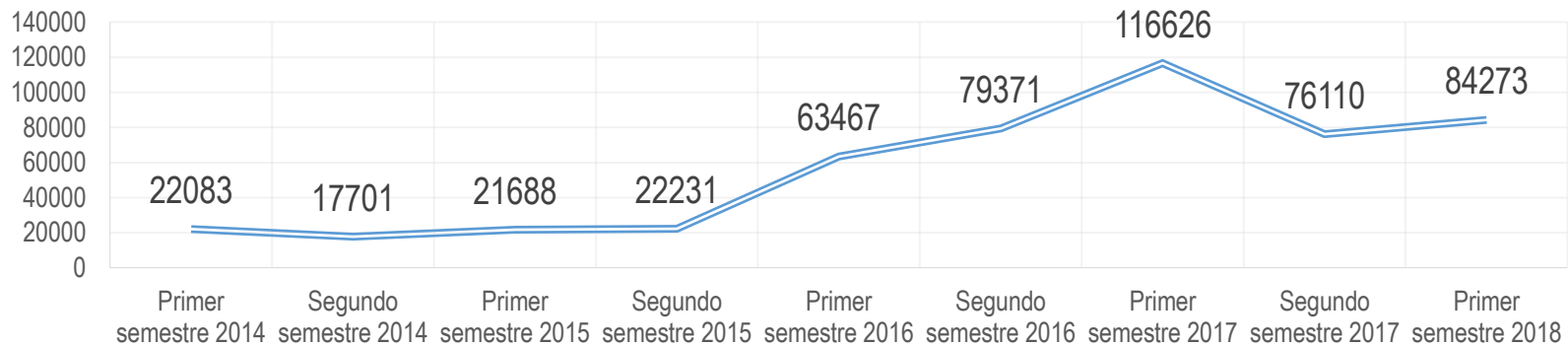
Los temas de mayor frecuencia fueron:

- ✓ Aplicativos: Mi seguridad social, Mipres – Tecnológico, Servicio social obligatorio, Mipres – Medicamentos, entre otros.
- ✓ PISIS: Plataforma Pisis, ReTHUS (Registro único nacional del talento humano en salud), Resolución 256 de 2016, entre otros.
- ✓ Temas generales de salud: Planilla integrada de liquidación de aportes, régimen contributivo y subsidiado, Adres (Fosyga), entre otros.



CANAL TELEFÓNICO

LLAMADAS RECIBIDAS SEMESTRALMENTE 2014 -2018 (SEMESTRE I)



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, por lo cual se evidencia un cambio significativo a partir del primer semestre de 2016. Para el año 2017, se evidencia un alto numero de llamadas recibidas en el primer semestre, mientras que en el segundo semestre se observa una disminución equivalente al 35%, ya que como se observó anteriormente, mes a mes se vio disminuido el uso de este canal por parte de los usuarios. En el primer semestre de 2018 se observa un incremento paulatino.



CANAL PRESENCIAL

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil	Servidor en ventanilla
Enero	730	35	1
Febrero	722	36	1
Marzo	643	38	1
Abril	799	38	1
Mayo	705	35	1
Junio	578	30	1
Total	4177	35	1

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

En el primer semestre de 2018, a través del canal presencial se prestaron 4.177 atenciones a usuarios en la sede del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social.

En promedio se realizaron 696 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.

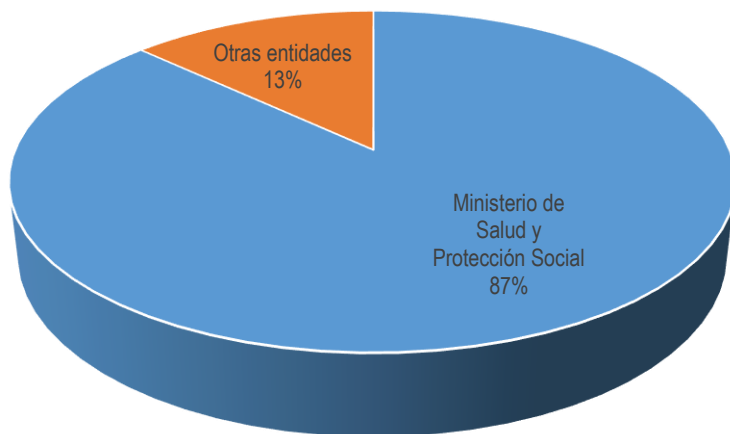
De acuerdo al nuevo sistema de turnos adoptado a partir del mes de marzo de 2018, se tiene registro de las atenciones brindadas a población especial o en condición de discapacidad, dentro de la cual está la población sorda. A través de la estrategia, que se ha venido promocionando desde el año 2017, se brinda atención en Lengua de Señas Colombiana; desde marzo hasta junio 2018 se han atendido 16 personas sordas.



CANAL PRESENCIAL

Del total de atenciones brindadas por la entidad, 87% fueron de su competencia y el 13% restante competencia de otras entidades. Sin embargo, se les brindó la orientación requerida para que pudieran tener continuación en sus trámites en la entidad respectiva.

Competencia por consulta



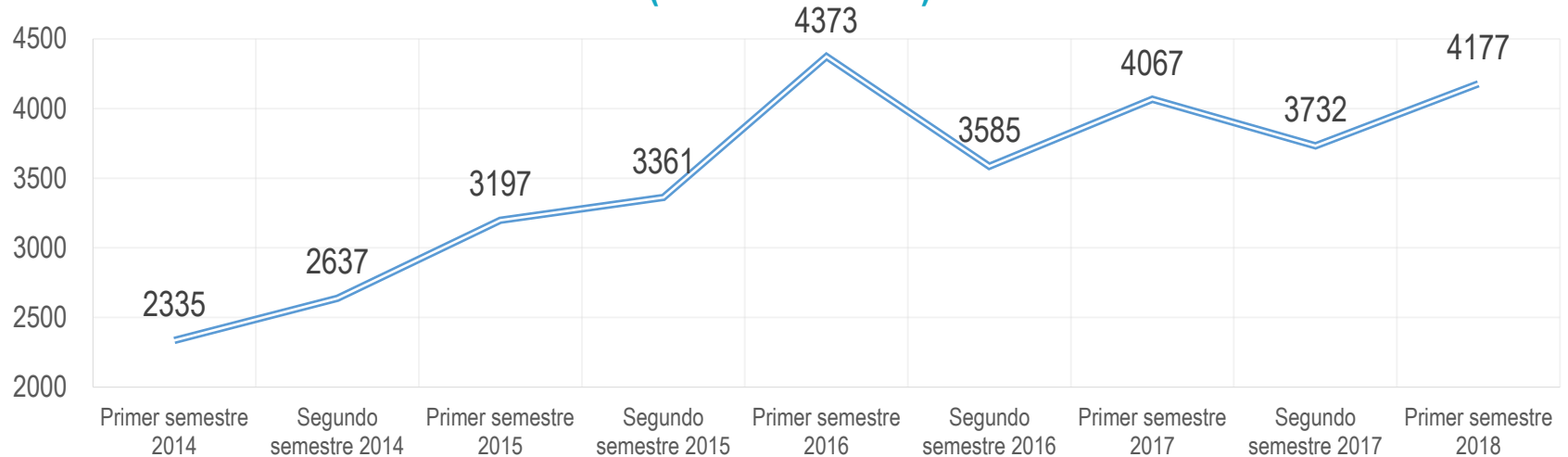
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

- ✓ Dentro de los temas de consulta competencia de la entidad se destacan régimen Contributivo y Subsidiado, Promoción y Prevención, Plan de Beneficios en Salud y Talento Humano en Salud, entre otros.
- ✓ Por el lado de trámites competencia de otra entidad se destacan igualmente temas de régimen contributivo y subsidiado, temas pensionales e incapacidades, entre otros.



CANAL PRESENCIAL

ATENCIÓN PRESENCIAL POR SEMESTRES 2014 – 2018 (SEMESTRE I)



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 de ahí a la fecha se han presentado incrementos y decrecimientos semestralmente. Sin embargo, de los últimos 4 semestres, el primer semestre de 2018 ha sido el de mayor número de atenciones, con un registro de 4.177.



CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	PQRSD recibidas	% Participación
Enero	1.462	16%
Febrero	1.822	20%
Marzo	1.533	17%
Abril	1.649	18%
Mayo	1.421	16%
Junio	1.216	13%
TOTAL	9.103	100%

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

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

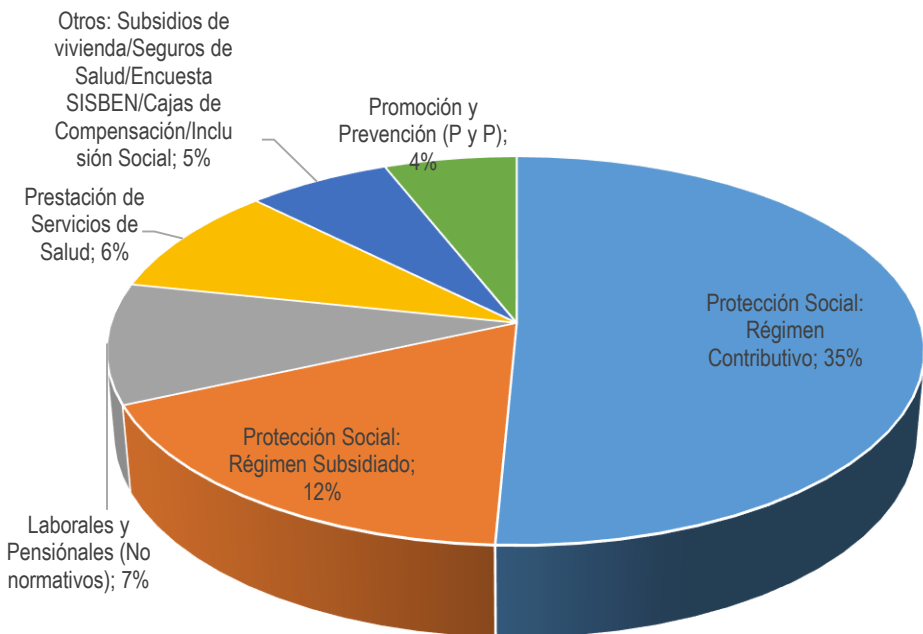
✓ El canal correspondencia se constituye por las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada, vía fax y centralización de correos electrónicos (1).

✓ 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 2018 equivalen a un total de **9,103** PQRSD. En promedio se recibieron **1.517** PQRSD mensuales, siendo febrero el mes en el que se recibió mayor cantidad de peticiones, y junio el de menor llegada de peticiones con **1.216**.



CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor interés



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

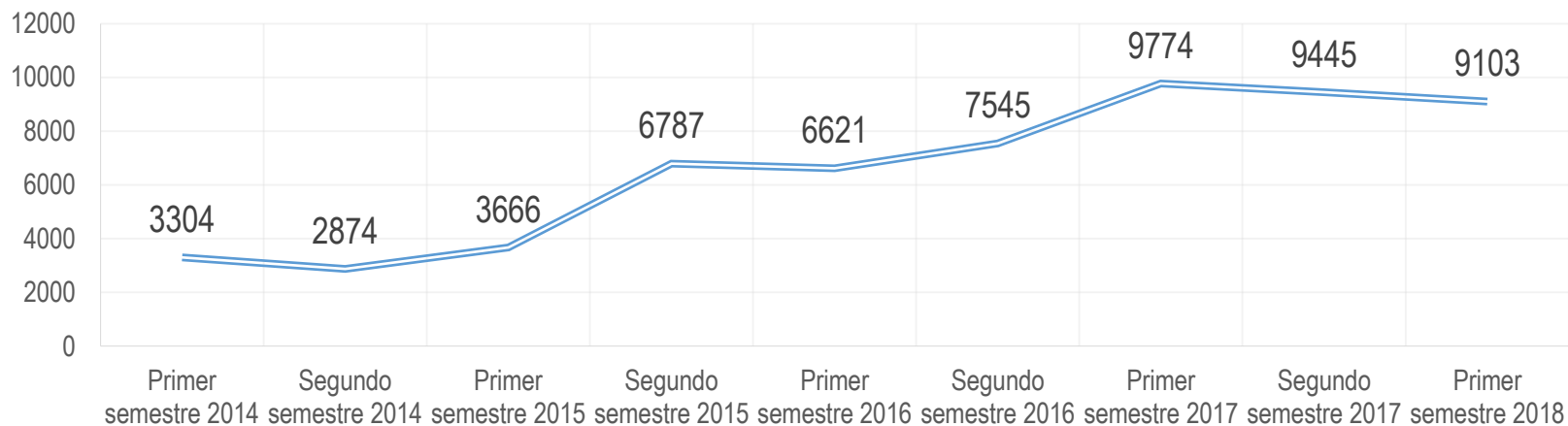
Los temas más relevantes que llevaron a los ciudadanos a registrar las peticiones a través del canal correspondencia, fueron:

- ✓ Dentro de la línea de Protección Social- Régimen Contributivo y Régimen subsidiado los temas más consultados fueron dificultad para la autorización de servicios, demora en asignación de citas, reglas de traslado de EPS y mecanismos de afiliación, entre otros.
- ✓ Por el lado de laborales y pensionales los temas de mayor consulta fueron reclamaciones por no pago de prestaciones sociales, juntas de calificación de invalidez y subsidios económicos adulto mayor, entre otros.



CANAL CORRESPONDENCIA

RECEPCIÓN DE PETICIONES CANAL CORRESPONDENCIA 2014 – 2018 (SEMESTRE I)



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

En cuanto al comportamiento histórico semestral de PQRSD recibidas por correspondencia, desde el 2014 se ha presentado un aumento significativo año a año, teniendo como pico el primer semestre de 2017 con 9.774 peticiones. En los siguientes dos periodos se ha visto un decrecimiento paulatino, bajando en el primer semestre de 2018 a 9.103 peticiones.



CANAL VIRTUAL

Mes	PQRSD recibidas	% Participación
Enero	1.390	14%
Febrero	1.483	15%
Marzo	1.747	17%
Abril	1.933	19%
Mayo	1.825	18%
Junio	1.675	17%
TOTAL	10.053	100%

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

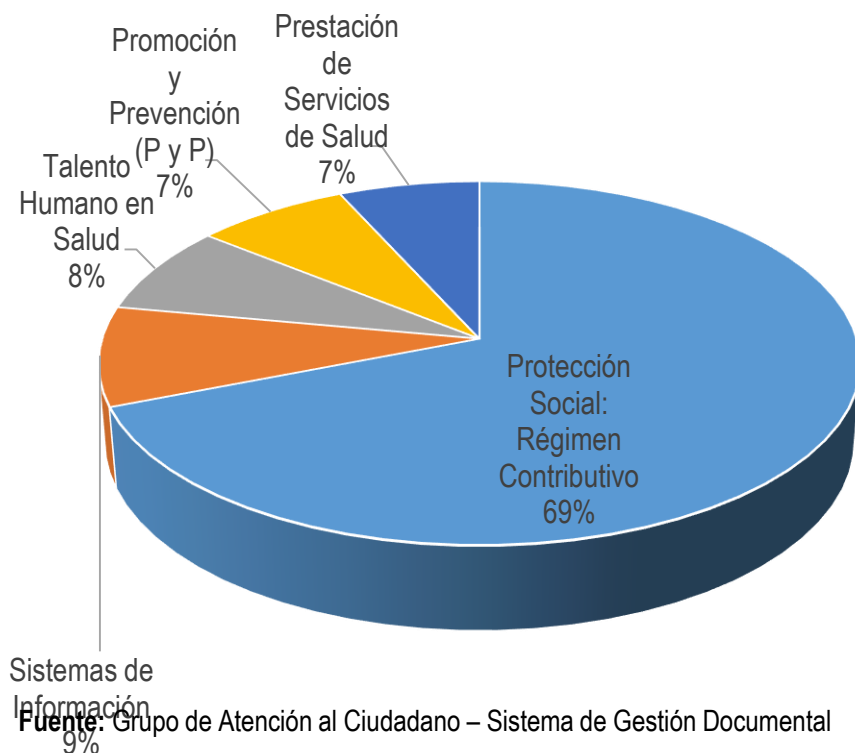
A través del canal virtual se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que los ciudadanos presentan usando el formulario web disponible en la página del Ministerio (<https://www.minsalud.gov.co>) y el aplicativo móvil “Clicsalud”.

Para el primer semestre de 2018 ingresaron un total de **10.053** PQRSD, con un promedio mensual de **1.676**, siendo abril, con **1.933**, el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD y enero, con **1.390**, el de menor recepción de peticiones por este canal .



CANAL VIRTUAL

Temas de mayor interés



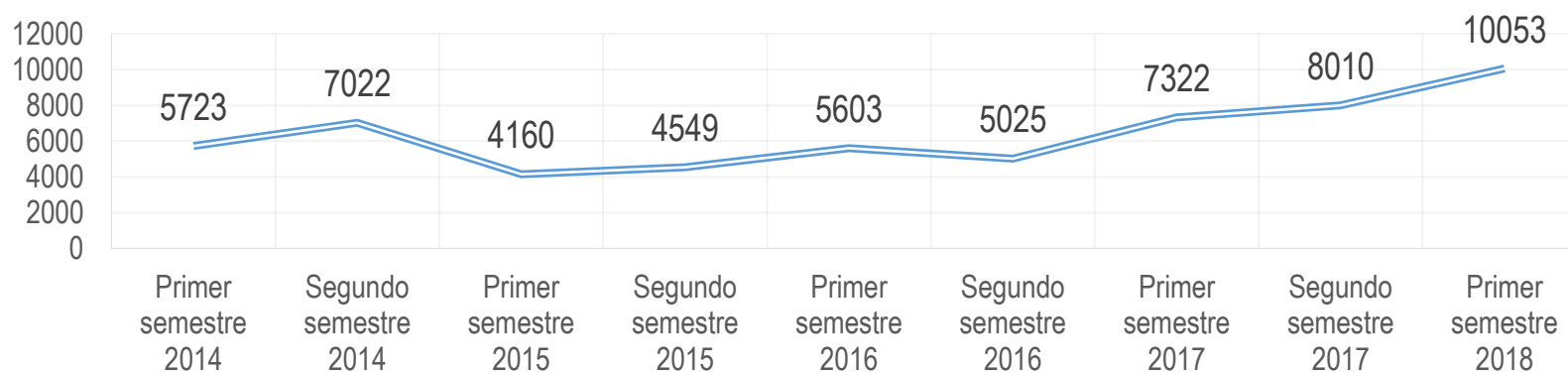
Los temas más relevantes fueron:

- ✓ Dentro de la línea de Protección Social- Régimen Contributivo, al igual que por el canal de correspondencia, los temas más consultados fueron dificultad para la autorización de servicios, demora en asignación de citas, reglas de traslado de EPS y mecanismos de afiliación, entre otros.
- ✓ Por la línea de Sistemas de información los temas de mayor consulta fueron RUAF, planilla integrada de liquidación de aportes y MISEGURIDAD SOCIAL, entre otros.



CANAL VIRTUAL

RECEPCIÓN DE PETICIONES CANAL VIRTUAL 2014 – 2018 (SEMESTRE I)



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

De acuerdo con este gráfico comparativo, desde el año 2014 el comportamiento ha sido ligeramente variable, tendiendo un comportamiento estable hasta el año 2016, con un valor atípico en el segundo semestre de 2014.

Sin embargo, para el primer semestre de 2017 comienza un incremento paulatino, el cual alcanza su punto máximo en el primer semestre de 2018, periodo en el cual se recibieron 10.053 peticiones por este medio.

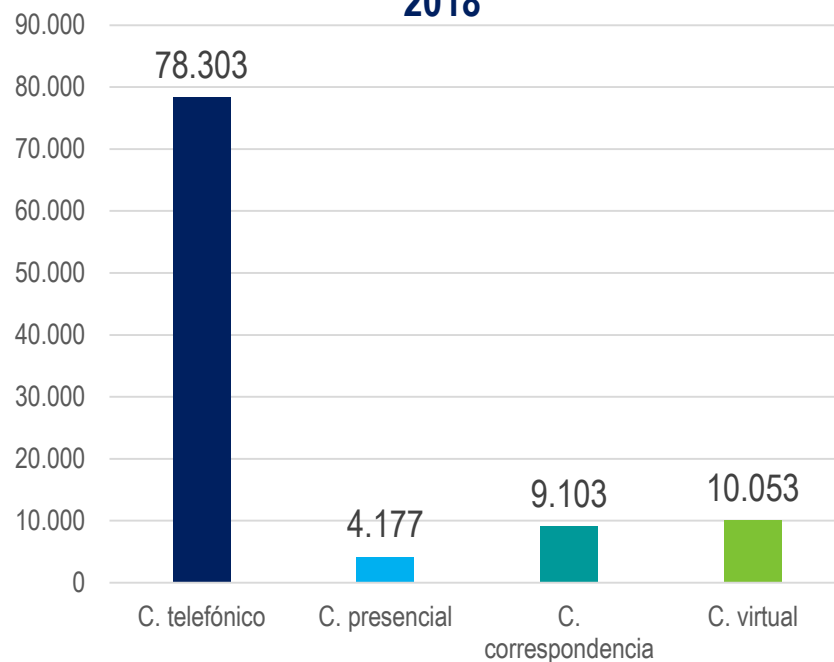
CONSOLIDADO DE CANALES

✓ Para el primer semestre de 2018 se presentó un total de 107.606 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
Canal telefónico	84.273	77,0%
Canal presencial	4.177	4,1%
Canal correspondencia	9.103	9,0%
Canal virtual	10.053	9,9%
Total	107.606	100,0%

CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN - PRIMER SEMESTRE 2018



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

En el primer semestre de 2018 el Minsalud participó en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano lideradas por el DNP, a través del programa Nacional de Servicio al Ciudadano.



El Minsalud en el primer semestre de 2018 creó un nuevo sistema de turnos acorde a las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario que se debe dar a las personas en alguna situación particular.