

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

*Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa*

Bogotá, enero de 2018

Presentación



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO 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 segundo 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*
Julio	17.717	17.205	512	3%	86%
Agosto	14.657	14.517	140	1%	96%
Septiembre	14.316	13.679	637	4%	79%
Octubre	11.748	10.962	786	7%	78%
Noviembre	10.209	9.847	362	4%	88%
Diciembre	7.463	7.331	132	2%	95%
Total	76.110	73.541	2.569	Promedio	Promedio
				3%	87%

Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

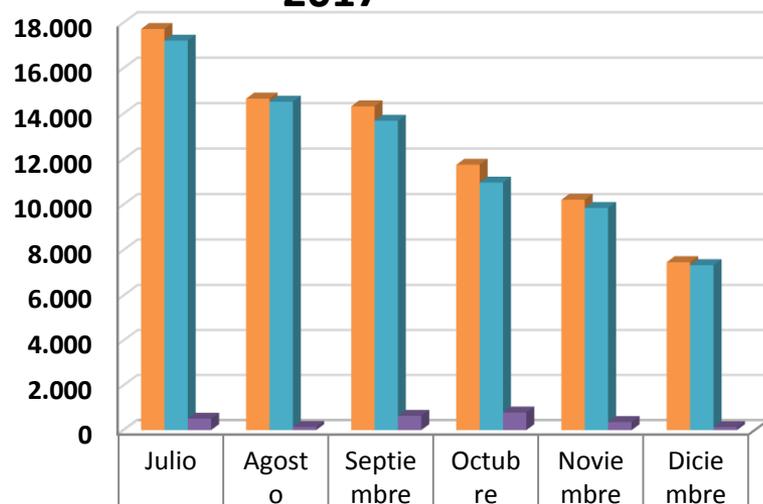
* ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio – calculado con el promedio de los ANS de todas las campañas. Corresponde al porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros 20 segundos

CANAL TELEFÓNICO

- ❑ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 76.110 llamadas en el segundo semestre de 2017, de las cuales se atendieron 73.541 y 2.569 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 12.685 llamadas.
- ❑ Lo anterior muestra un equivalente al 96,62% de atenciones efectivas y un 3,38% 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 87%.

CANAL TELEFÓNICO

Centro de contacto al ciudadano Atención telefónica II semestre 2017



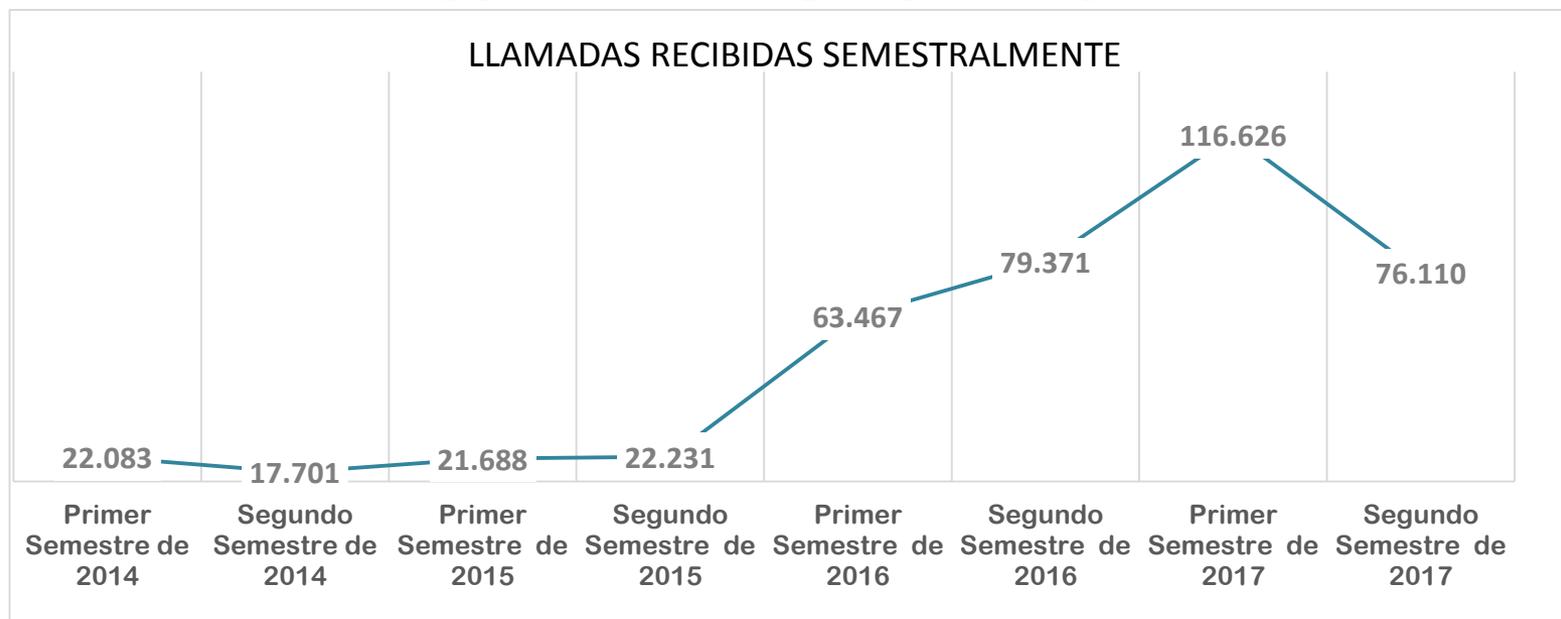
Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

En el periodo comprendido de julio a diciembre de 2017 en el canal telefónico se presentó una tendencia decreciente, con una disminución de llamadas constante mes a mes, siendo Julio el mes en que más se recibieron llamadas y diciembre el mes de menor número de llamadas recibidas, en donde los temas de mayor frecuencia fueron:

- ❑ Temas generales de salud: Afiliaciones, portal SISPRO, historial de cotizaciones en salud, PILA - Planilla integrada de liquidación de aportes, Servicio social obligatorio, REPS - Registro especial de prestadores de servicios de salud, Bodega de datos SISPRO, entre otros.
- ❑ Aplicativos: MIPRES, Mi Seguridad Social, PAI - Programa ampliado de inmunizaciones, Nacimientos y defunciones, discapacidad y Plan territorial de Salud.
- ❑ PISIS: Plataforma PISIS, Resolución 256 De 2016 – Sistema de información y monitoreo calidad, RETHUS - Registro Único Nacional del Talento Humano En Salud, Circular 030 De 2013 - Sanearamiento de cartera, SISMED - Circular 2 De 2011 entre otros.

CANAL TELEFÓNICO

COMPARATIVO 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, 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.

CANAL PRESENCIAL

Mes	No. Atenciones	Promedio de atenciones día hábil	Servidor en Ventanilla
Julio	654	34	1
Agosto	774	37	1
Septiembre	694	33	1
Octubre	653	31	1
Noviembre	540	27	1
Diciembre	417	22	1
Total	3.732	31	1

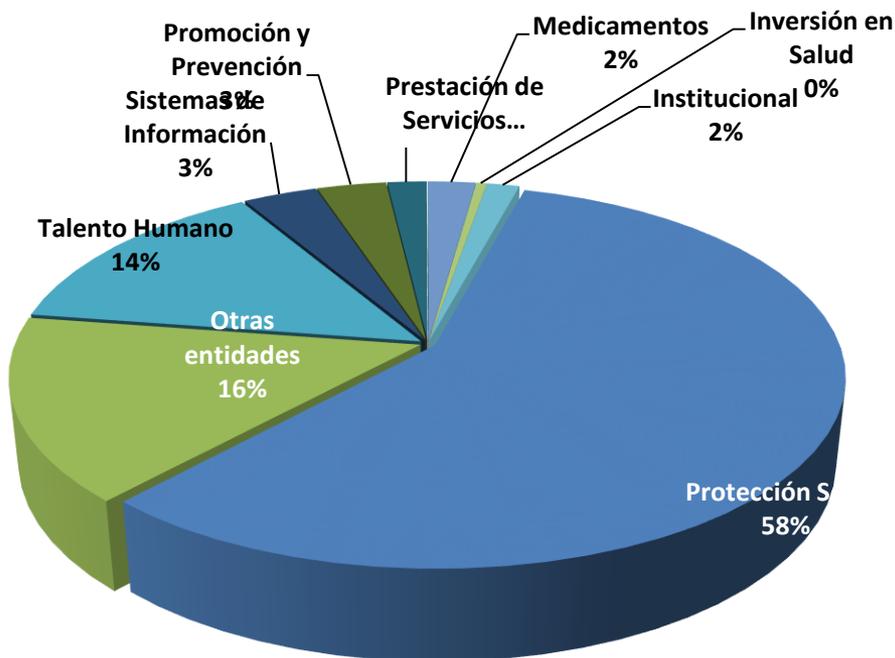
En el segundo semestre de 2017, a través del canal presencial se prestaron 3.732 atenciones a usuarios que se dirigieron al Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social. En promedio se realizaron 622 atenciones mensuales por este canal, a través del cual se ofrece al ciudadano 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.

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 54 personas sordas en el segundo semestre de 2017.

CANAL PRESENCIAL

Temas de Mayor Interés



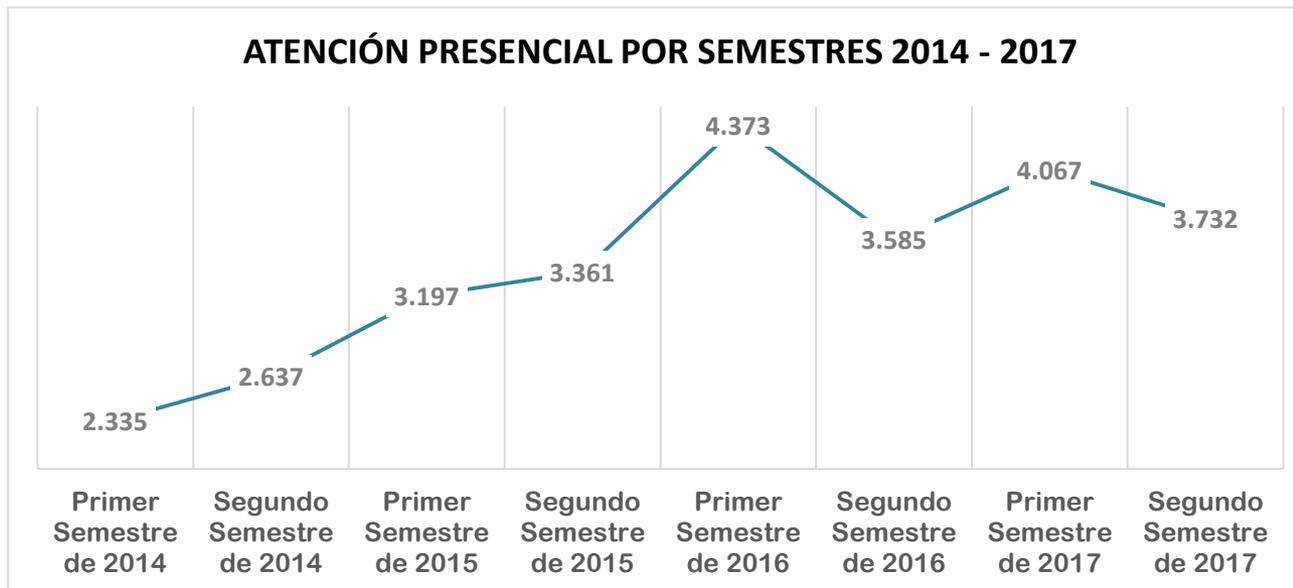
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Los temas destacados fueron:

- ❑ Protección Social: Régimen Subsidiado y Contributivo, POS, Programas a poblaciones vulnerables (Discapacidad, adulto mayor)
- ❑ Otras entidades: Certificaciones de existencia y representación legal, Bienestar Social, SUPERSALUD, MINTRABAJO, DNP, UGPP, COLPENSIONES.
- ❑ Talento Humano: Certificaciones sobre el ejercicio del talento humano, Servicio Social Obligatorio, Observatorio talento humano, Consejo Nacional del Talento Humano.
- ❑ Sistemas de información: RUAF, Giros Régimen Subsidiado, SISMED, RIBI, Nacimientos y Defunciones; Estadísticas SISPRO

- ❑ Promoción y Prevención: Hábitos saludables, Salud sexual y reproductiva, Epidemiología y demografía, Salud nutricional, Enfermedades no transmisibles, Enfermedades Transmisibles, Salud infantil, Salud ambiental.

COMPARATIVO 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 de las atenciones presenciales desde el primer semestre del 2014 hasta el primer semestre de 2016. A partir del segundo semestre se presenta un comportamiento variable, sin embargo los cambios entre semestre son menores. En comparación con el primer semestre de 2017, se presenta una disminución del 8% , mientras que con respecto a segundo semestre de 2016 se observa un aumento del 4%.

CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Participación %	PQRS Recibidas
Julio	15%	1.460
Agosto	16%	1.527
Septiembre	16%	1.584
Octubre	17%	1.659
Noviembre	16%	1.585
Diciembre	17%	1.630
Total	100%	9.445

- 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 2017 equivalen a un total de **9.445** PQRS, donde en promedio se recibieron **1.574** PQRS mensuales, siendo octubre el mes en el que se recibió mayor cantidad de peticiones por este canal, y julio el de menor llegada de peticiones.

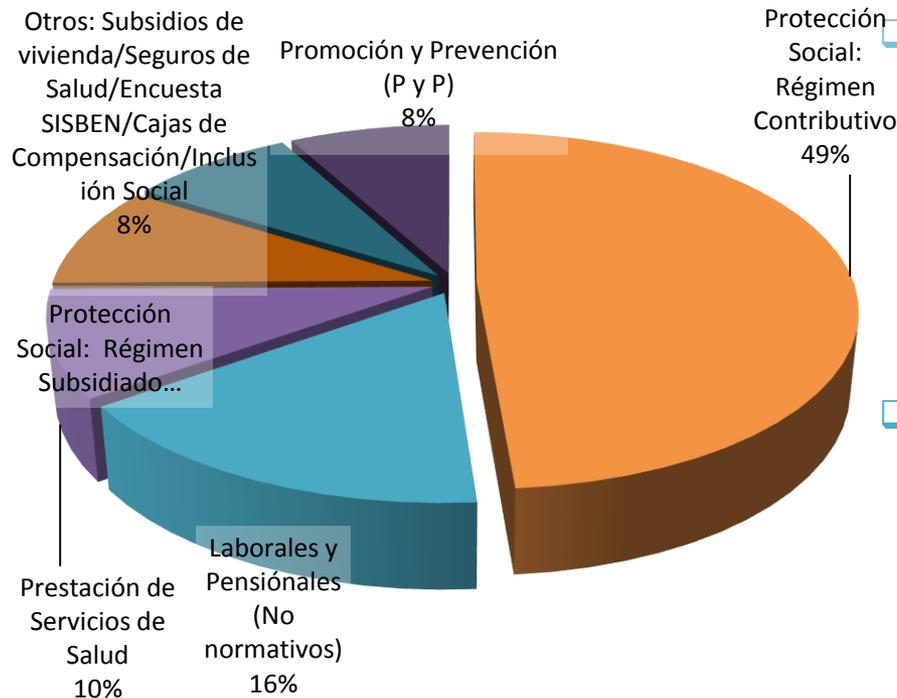
Fuente: Sistema de Gestión Documental – Grupo de Atención al Ciudadano

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

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

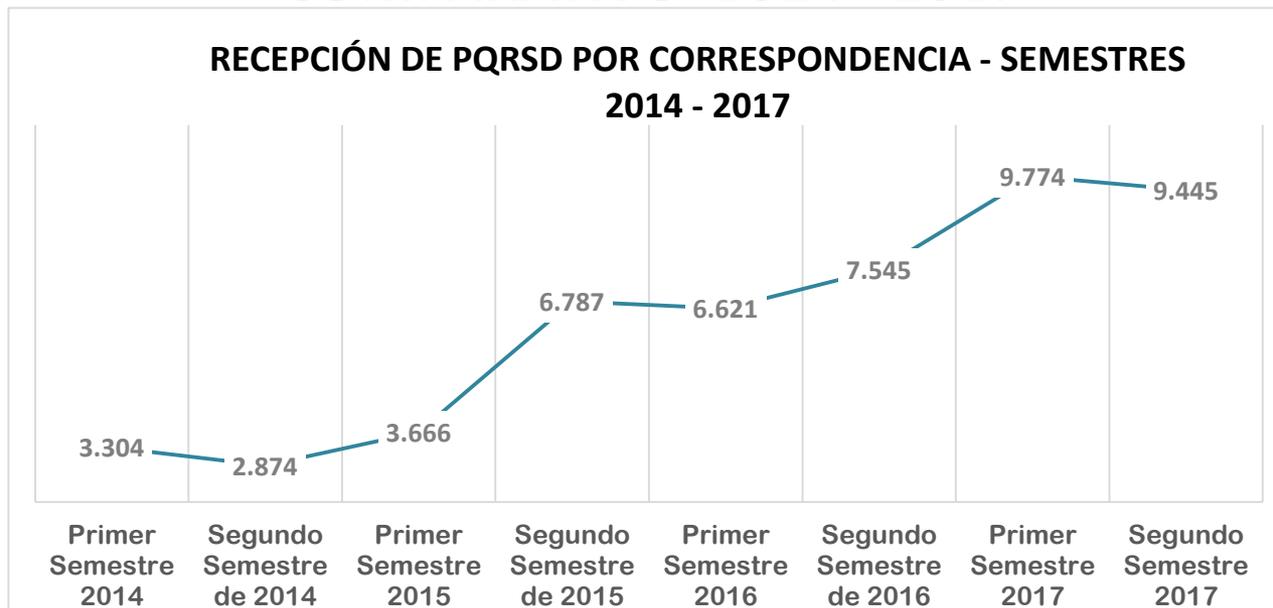


En la línea de *Protección Social- Régimen Contributivo* y *régimen subsidiado* para este semestre los temas más frecuentes de consulta fueron, entre otros, los relacionados con: Dificultad para autorización de servicios, demora en la entrega de medicamentos, normatividad e información general.

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 y contrato de trabajo, reclamaciones laborales por no pago de prestaciones sociales y Juntas de calificación de invalidez

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

COMPARATIVO 2014 - 2017



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. Para el segundo semestre se recibieron 329 peticiones menos que el periodo inmediatamente anterior. Sin embargo, en relación al segundo semestre del año 2016, se incrementaron las peticiones en un 25% equivalente a 1.900 peticiones.

CANAL VIRTUAL

Mes	Participación %	CANTIDAD
Julio	23%	1.344
Agosto	16%	1.455
Septiembre	14%	1.589
Octubre	16%	1.573
Noviembre	18%	1.190
Diciembre	13%	859
Total	109%	8.010

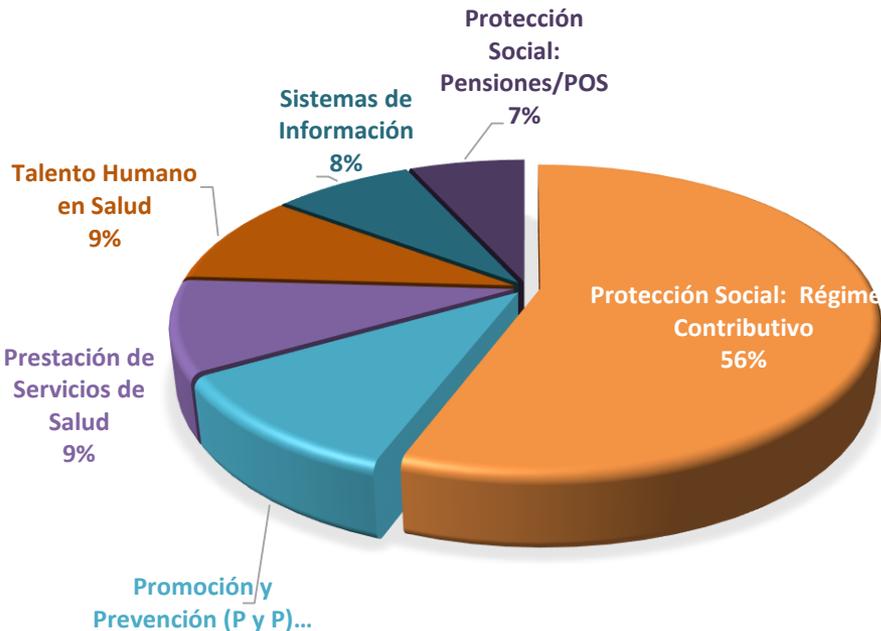
A través del canal virtual se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que los ciudadanos presentan usando el formulario web disponible en la página del Ministerio (<https://www.minsalud.gov.co>) y el aplicativo móvil “Clicsalud”.

Para el segundo semestre de 2017 ingresaron un total de **8.010** PQRSD, con un promedio mensual de **1.335**, siendo septiembre 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



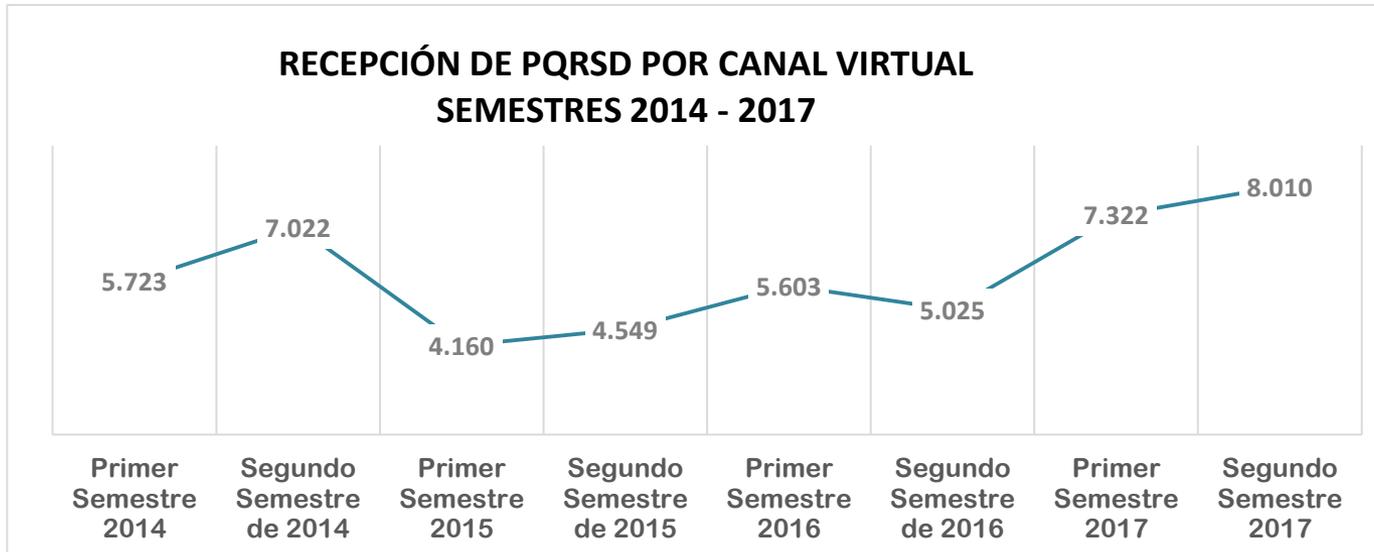
Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

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 medicamentos, reglas sobre traslados entre EPS y normativa en el régimen contributivo .
- En cuanto a promoción y prevención (P y P), los temas mas consultados fueron: Políticas sobre nutrición, datos estadísticos en salud, riesgos por consumo de agua, vacunación y Enfermedades Transmitidas por Vectores: Dengue, malaria, Leishmaniosis, Chagas

CANAL VIRTUAL

COMPARATIVO 2014 - 2017



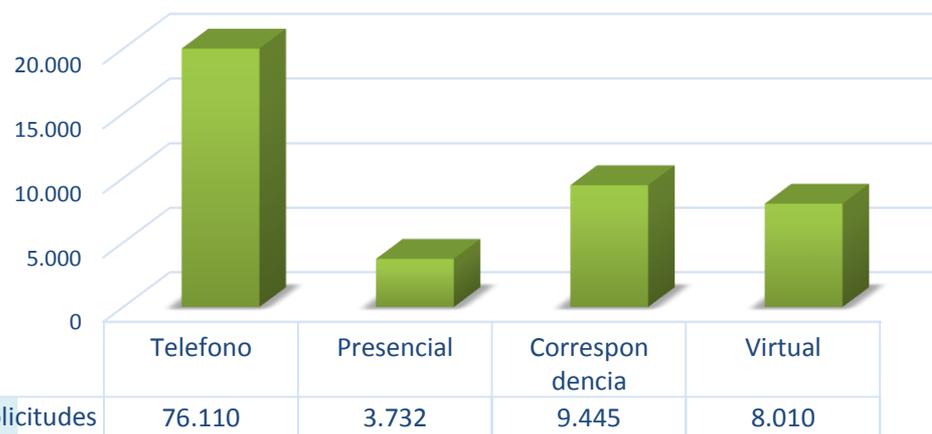
Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

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. Y en el año 2017, se evidencia un alto número de PQRSD recibidas por este canal, siendo el segundo semestre de 2017, el semestre en el que más se han recibido peticiones. Comparado con el primer semestre de 2017, en el segundo se incrementó la recepción de PQR en 688 peticiones. Mientras que en comparación con el segundo semestre de 2016, el incremento es de 2.985 PQR, equivalente al 59,4% de PQR.

CONSOLIDADO DE CANALES

- Para el segundo semestre de 2017 se recibieron un total de **97.297** solicitudes para atención a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.
- La consolidación de atenciones por canal en el segundo semestre registró los siguientes datos:

CONSOLIDADO DE PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN II SEMESTRE DE 2017



Canal	Cantidad de atenciones	Participación
Teléfono	76.110	78%
Presencial	3.732	4%
Correspondencia	9.445	10%
Virtual	8.010	8%
Total	97.297	100%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO DE CANALES AÑO 2017

- Para el año 2017 se recibieron un total de **97.297** solicitudes de atención a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.
- La consolidación de atenciones por canal en el año registró los siguientes datos:

CONSOLIDADO DE SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCIÓN AÑO 2017



Canal	Cantidad de atenciones	Participación
Teléfono	192.736	82%
Presencial	7.799	3%
Correspondencia	19.219	8%
Virtual	15.332	7%
Total	235.086	100%

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