

INFORME DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2015

*Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa*

Bogotá, Julio de 2015

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2015

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 un alto compromiso para la generación de confianza de la ciudadanía.

Desde la alta dirección, se viene liderando una transformación en el sector, hacia una percepción positiva del servicio al ciudadano, donde una de sus estrategias es el fortalecimiento de los diferentes canales de atención en términos de oportunidad, calidad y calidez.

A continuación se presentan los resultados de la gestión de atención a Peticiones, Quejas y Reclamos del primer semestre de 2015.

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. A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel de abandono	ANS*
Enero	3.446	3.411	35	1%	95%
Febrero	3.692	3.646	46	1%	96%
Marzo	3.636	3.563	73	1%	91%
Abril	4.349	4.125	224	4%	94%
Mayo	3.188	3.164	24	1%	97%
Junio	3.377	3.353	24	1%	97%
Total	21.688	21.262	426	Promedio	Promedio
				1%	95%

Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

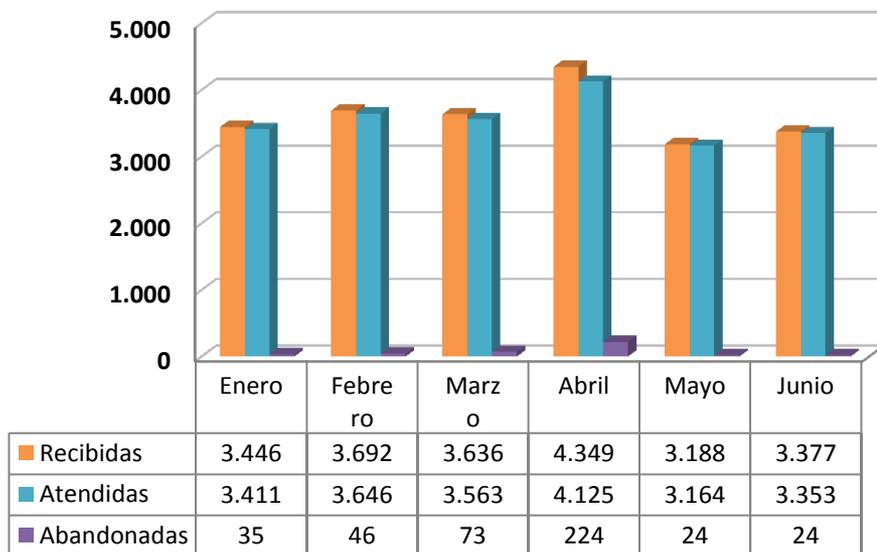
* ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio

CANAL TELEFÓNICO

- ❑ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) para el primer semestre se recibieron 21.688 llamadas, de las cuales se atendieron 21.262 y 426 fueron abandonadas. El promedio mensual de llamadas recibidas es de 3.544.
- ❑ Lo anterior muestra un equivalente al 98,0% de atenciones efectivas y un 2,0% 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 95%.
- ❑ Se destacaron los temas de Protección Social, especialmente Régimen Contributivo y Subsidiado, Trámites y Servicios del Ministerio, FOSYGA, Talento Humano en Salud, Salud Pública, Chikunguña; OTRAS, que no son competencia del Ministerio de Salud y Protección Social y que corresponden a la Secretaria Distrital de Salud, Superintendencia Nacional de Salud, Ministerio de Trabajo, EPS, entre otros.

CANAL TELEFÓNICO

**Centro de Contacto al Ciudadano
Atención Telefónica I Semestre 2015**



En este canal para el primer semestre de 2015, se aprecia el aumento de llamadas en el mes de abril, debido al reporte de información en la plataforma PISIS, de los temas: Compra de Cartera, Giro Directo del Régimen Contributivo, Medicamentos – SISMED, Inscripción al Servicio Social Obligatorio, Carta de Derechos y Deberes de Afiliados a EPS Rethus, Aportes Patronales, Circular 30 y Cuentas Maestras. De estos temas el de mayor demanda fue sobre la Circular 30 debido a que vencía el reporte de información y era causa de multa; esta alta demanda generó el incremento en el número de llamadas abandonadas.

Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

CANAL TELEFÓNICO

COMPARATIVO ATENCIONES TELEFÓNICAS AÑOS 2014 - 2015

Primer Semestre de 2014	Primer Semestre de 2015	Diferencia
22.083	21.688	395

Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

Como se aprecia comparativamente se presenta una disminución de 395 en llamadas telefónicas recibidas para el primer semestre de 2015 con respecto a las atenciones del 2014, representadas en un 1,79%, lo cual puede tener justificación en el cambio de operador del centro de contacto, el cual requirió de la logística correspondiente para asegurar la prestación del servicio.

CANAL PRESENCIAL

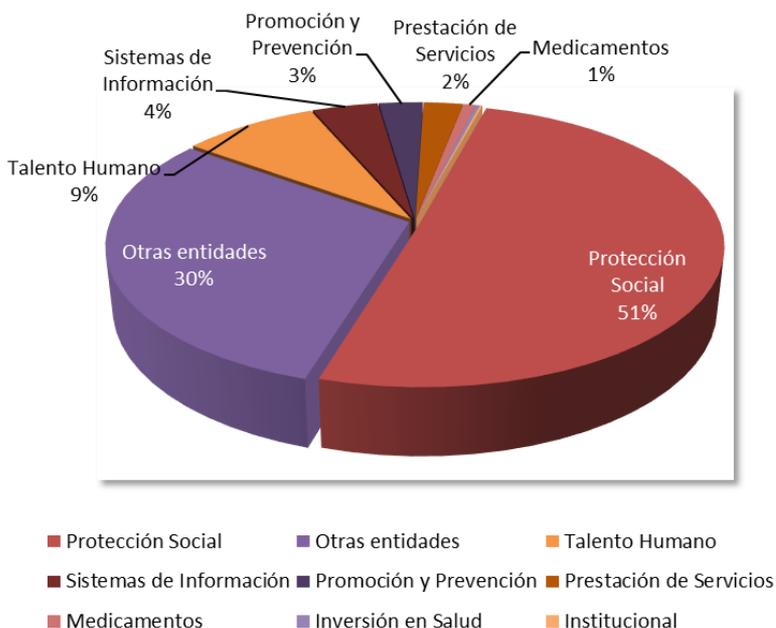
Mes	No. Atenciones	Promedio de atenciones día hábil	Servidor en Ventanilla
Enero	491	25	1
Febrero	562	28	1
Marzo	516	25	1
Abril	570	29	1
Mayo	565	30	1
Junio	493	26	1
Total	3.197	27	1

Para el primer semestre del año, a través de este canal se brindaron **3.197** 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 y otros temas asociados a la protección social, que aunque no son competencia del Ministerio, se ofrece la información necesaria.

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

CANAL PRESENCIAL

Temas de Mayor Interés



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Los temas destacados fueron:

- ❑ Protección Social: **1.614** atenciones sobre Régimen Contributivo y Subsidiado, Financiamiento del Sistema, Riesgos Laborales, pensiones; entre otros.
- ❑ Otras entidades **972** atenciones sobresaliendo: Supersalud, Mintrabajo, UGPP, COLPENSIONES.
- ❑ Talento Humano **273** atenciones en: Tarjeta profesional para médico, Observatorio Talento Humano en Salud, Permiso Transitorio para Profesionales de la Salud.
- ❑ Sistemas de Información **133** atenciones, en: Aplicativos RUATF y Giros Régimen Subsidiado.
- ❑ Promoción y Prevención **88** atenciones, en: Enfermedades no Transmisibles, Salud Nutricional, Salud Ambiental.
- ❑ Prestación de Servicios **79**: Historias Clínicas, Guías de Atención Integral y Atención Primaria.

CANAL PRESENCIAL

COMPARATIVO ATENCIONES PRESENCIALES PRIMER SEMESTRE 2014 – 2015

Primer Semestre de 2014	Primer Semestre de 2015	Diferencia
2.335	3.197	862

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Comparando la gestión de atención por este canal para el primer semestre de 2014 y 2015, se aprecia un incremento de **862** atenciones para el periodo 2015; donde se han brindando las respectivas orientaciones a los ciudadanos que acuden al Ministerio a solicitar ayuda y colaboración sobre diferentes temas.

CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Participación %	PQRS Recibidas
Enero	12%	443
Febrero	12%	440
Marzo	16%	573
Abril	10%	349
Mayo	41%	1.494
Junio	10%	367
Total	100%	3.666

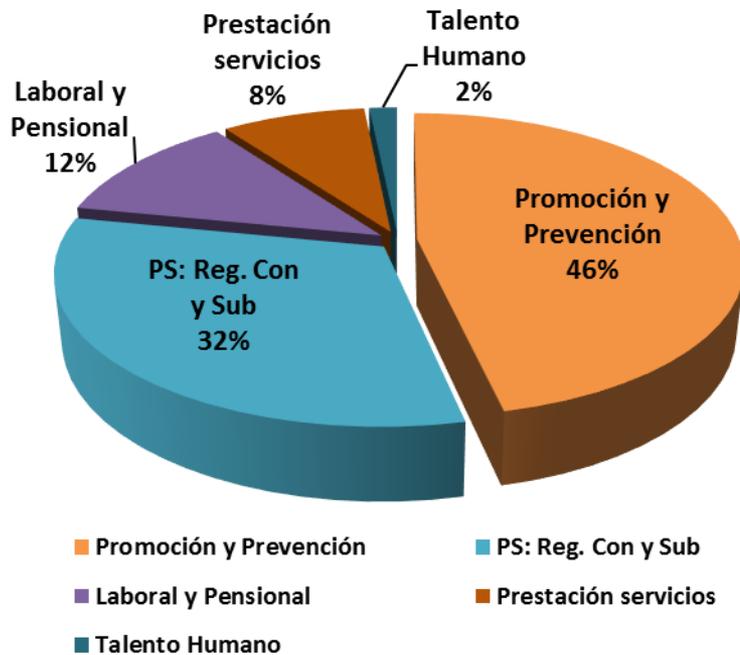
- El canal correspondencia se constituye por las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por correo certificado, vía fax y centralización de correos electrónicos (1).
- Las comunicaciones recibidas a través de la Ventanilla Única del Ministerio de Salud y Protección Social, clasificadas como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el primer semestre 2015 corresponden a un total de **3.666** PQRS, con un comportamiento histórico típico del canal, excepto el incremento de peticiones para el mes de mayo, debido a que se dispuso a la ciudadanía un correo electrónico de participación masiva donde se manifestaran y formularan sus peticiones a la recomendación de la Corte Constitucional sobre la suspensión de las fumigaciones con Glifosato.

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

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

CANAL CORRESPONDENCIA

Participación Mensual de PQRS



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 correspondencia, fueron:

- ❑ Promoción y Prevención: **1.154**
- ❑ Protección Social: Régimen Contributivo y Subsidiado: **784**
- ❑ Laboral y pensional: **293**
- ❑ Prestación de servicios: **209**
- ❑ Talento Humano: **40**, entre otros temas.

Para el periodo sobresalen las peticiones en la línea de promoción y prevención; es decir promoción de la salud que busca actuar en lo colectivo sobre los determinantes de la salud, promueve el desarrollo humano y el bienestar tanto de la persona sana como enferma y la prevención es la aplicación de medidas técnicas como médicos y otras disciplinas que tienen como finalidad impedir la aparición de la enfermedad.

CANAL CORRESPONDENCIA

COMPARATIVOS PRIMER SEMESTRE 2014 - 2015

Primer Semestre 2014	Primer Semestre 2015	Diferencia
3.304	3.666	362

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

Como se puede apreciar comparando los dos primeros semestres del 2014 y 2015, se evidencia un incremento de comunicaciones recibidas a través de la Ventanilla Única de **362** peticiones más para el 2015 con respecto al primer semestre del año 2014.

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

CANAL VIRTUAL

Mes	Participación %	CANTIDAD
Enero	20%	818
Febrero	18%	736
Marzo	17%	689
Abril	15%	637
Mayo	18%	732
Junio	13%	548
Total	100%	4.160

A través de este canal se reciben Peticiones ingresadas en el formulario web disponible en la pagina del Ministerio.

Para el semestre de referencia se recibieron **4.160** PQRS, siendo el mes de enero el de mayor demanda, sobresaliendo los temas consultados por síntomas asociados al virus del Chikunguña.

El promedio mensual de entradas de PQRS por el canal virtual es de 693, con disponibilidad de acceso al ciudadano en página Web de 24 horas por 365 días al año.

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

En el caso particular del mes de enero obedece en parte a las consultas sobre el Decreto 055 de 2015, respecto de la afiliación a estudiantes en prácticas a Riesgos Laborales; con el fin de prevenir, proteger y atender a los estudiantes de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia de los trabajos o prácticas que desarrollen.

CANAL VIRTUAL



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

Los temas más relevantes fueron:

- ❑ Protección Social: Régimen Contributivo y Subsidiado: **2.105**
- ❑ Laborales, Pensiones: **417**, entre otros.
- ❑ Promoción y Prevención. **263**
- ❑ Prestación de Servicios en Salud: **264**
- ❑ Talento Humano en Salud: **100**, entre otras líneas.

En la línea de Protección Social, a pesar de no ser de competencia del Ministerio sobresalen los siguientes temas: “Dificultad para la autorización de servicios”, “Cotizaciones”, “Demora en asignación de citas (generales y especializadas)” y “Demora en entrega de medicamentos”; también se reciben peticiones en Riesgos laborales, Pensiones /POS, Programas para poblaciones vulnerables, el Financiamiento sectorial, etc.

COMPARATIVOS PRIMER SEMESTRE 2014 - 2015

Primer Semestre 2014	Primer Semestre 2015	Diferencia
5.723	4.160	1.563

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

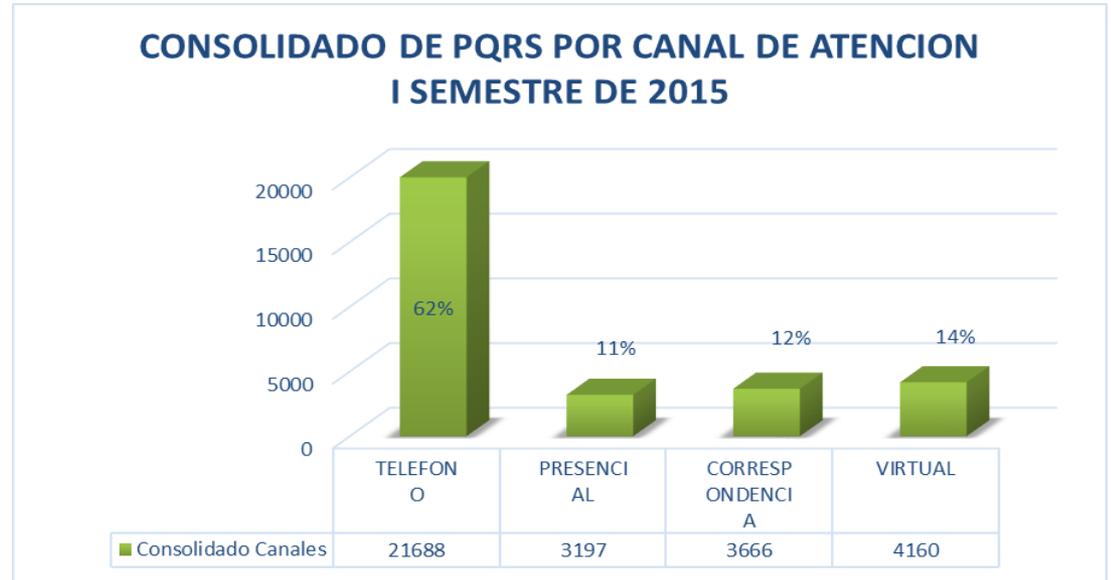
Este comparativo nos muestra una disminución de **1.563** peticiones para el 2015, con respecto al primer semestre de 2014 , por este canal.

La disminución obedece en parte a que en la página web del Ministerio se encuentra una sección con las preguntas frecuentes que realizan los ciudadanos, la cual es actualizada constantemente y ayuda al suministro de la información a los ciudadanos sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

CANAL VIRTUAL

- Para el primer semestre de 2015 se recibió un total de **31.711** atenciones a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.
- La consolidación de atenciones por canal en este primer semestre, registró los siguientes datos:

Canal	Cantidad de atenciones	Participación
Teléfono	21.688	66%
Presencial	3.197	10%
Correspondencia	3.666	11%
Virtual	4.160	13%
Total	32.711	100%



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano