



La salud
es de todos

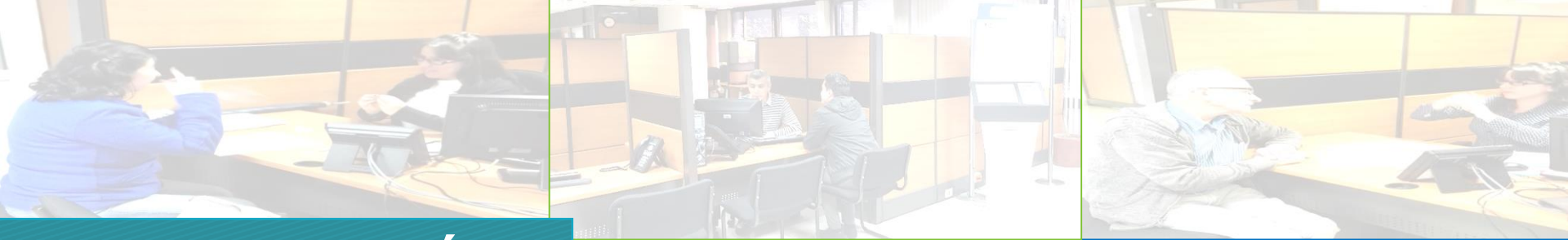
Minsalud

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

Segundo semestre 2018

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa

Bogotá, enero de 2019



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 estabilizó en el segundo semestre de 2018 el 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, así mismo se incluyó el módulo de encuestas de satisfacción frente la atención prestada.

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



La salud
es de todos

Minsalud

CANALES DE ATENCIÓN

TELEFÓNICO



PRESENCIAL



CORRESPONDENCIA



VIRTUAL



La salud
es de todos

Minsalud



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*
Julio	16.873	15.384	9.636	1.849	10,0%	90,0%
Agosto	13.910	13.726	11.208	473	3,0%	80,6%
Septiembre	12.421	12.424	10.390	357	3,0%	97,0%
Octubre	16.598	16.574	13.815	513	3,0%	97,0%
Noviembre	12.344	11.908	9.819	616	3,0%	97,0%
Diciembre	11.731	10.143	6.209	238	12,0%	85,0%
Total segundo semestre	83.877	80.159	61.077	4.046	Promedio	Promedio
					5,67%	91,10%

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



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL TELEFÓNICO

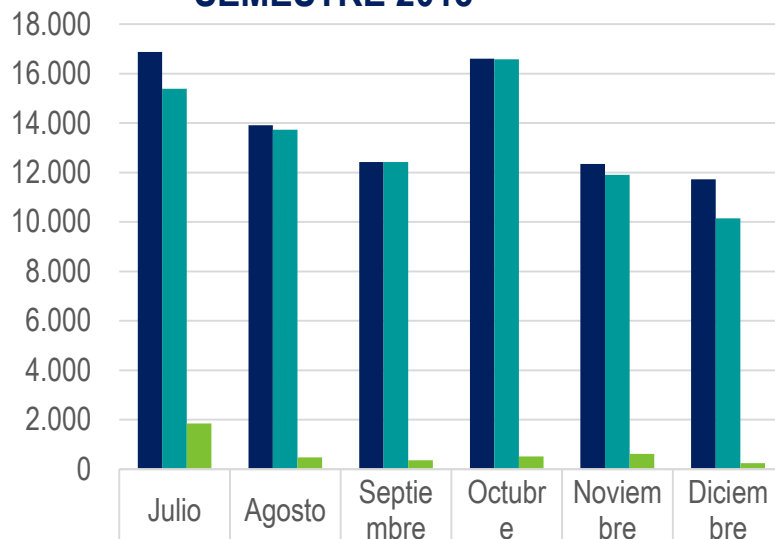
- ✓ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 83.877 llamadas en el segundo semestre de 2018, de las cuales se atendieron 80.159 y 4.046 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 13.980 llamadas
- ✓ Lo anterior muestra un equivalente al 95,57% de atenciones efectivas y un 4,82% 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 ingresan 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 72,82%, debido a que hubo cambio de contratista y fue necesario capacitar a un nuevo grupo de agentes; Sin embargo, para enero de 2019 se espera tener una estabilización del servicio.





CANAL TELEFÓNICO

ATENCIÓN TELEFÓNICA SEGUNDO SEMESTRE 2018



	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Recibidas	16.873	13.910	12.421	16.598	12.344	11.731
Atendidas	15.384	13.726	12.424	16.574	11.908	10.143
Abandonadas	1.849	473	357	513	616	238

Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

En el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2018 en el canal telefónico se presentó un comportamiento estable, con excepción de los meses de julio y octubre, los cuales presentaron cifras por encima de 16.000 llamadas. Los temas de mayor frecuencia fueron:

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



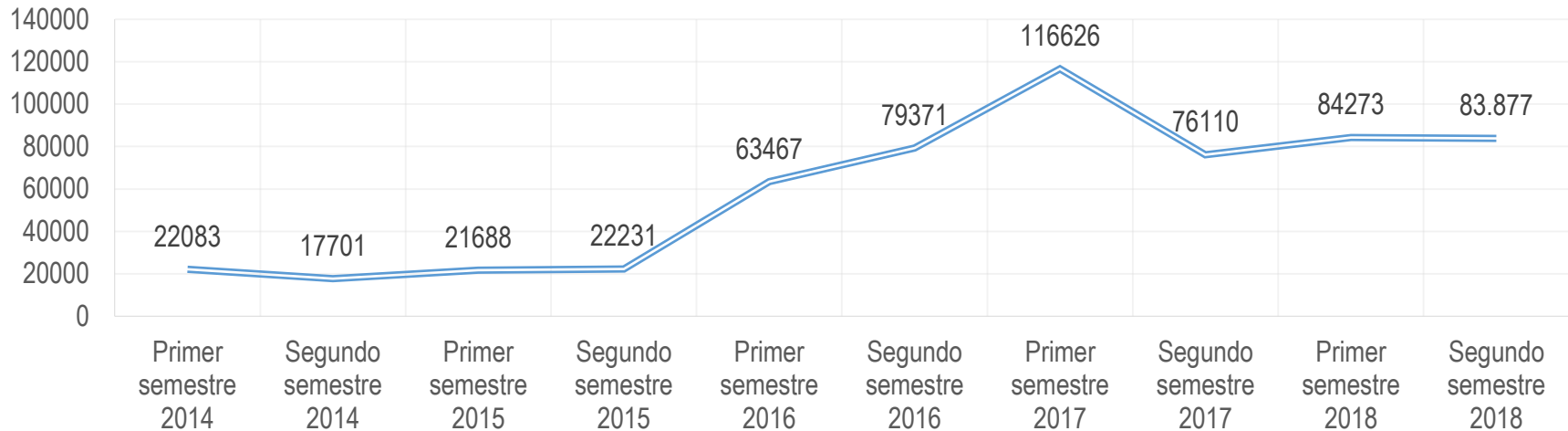
La salud es de todos

Minsalud



CANAL TELEFÓNICO

LLAMADAS RECIBIDAS SEMESTRALMENTE



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 número 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 disminuyó el uso de este canal por parte de los usuarios. En el primer semestre de 2018 se observa un incremento paulatino y para el segundo semestre un comportamiento estable.



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL PRESENCIAL

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil	Servidor en ventanilla
Julio	743	34	1
Agosto	670	34	1
Septiembre	692	33	1
Octubre	776	35	1
Noviembre	633	33	1
Diciembre	626	33	1
Total	4140	34	1

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

En el segundo semestre de 2018, a través del canal presencial se prestaron 4.140 atenciones a usuarios en la sede del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social.

En promedio se realizaron 690 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.

Con el nuevo sistema de turnos adoptado desde el mes de marzo de 2018 se registran las atenciones brindadas a poblaciones especiales o en condición de discapacidad, dentro de las cuales están las personas sordas. A través de la estrategia, que se ha venido promocionando desde el año 2017, se brinda atención en Lengua Colombiana de Señas; desde julio a diciembre 2018 se atendieron 43 personas sordas.



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL PRESENCIAL

Del total de atenciones brindadas por la entidad, 78,86% fueron de su competencia y el 21,14% restante competencia de otras entidades. Sin embargo, se les brindó la orientación requerida para que pudieran continuar sus trámites en la entidad respectiva.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

- ✓ Dentro de los temas de consulta que son competencia del ministerio 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 que son competencia de otra entidad se destacan igualmente temas de Régimen Contributivo y Subsidiado, temas pensionales e incapacidades, entre otros.



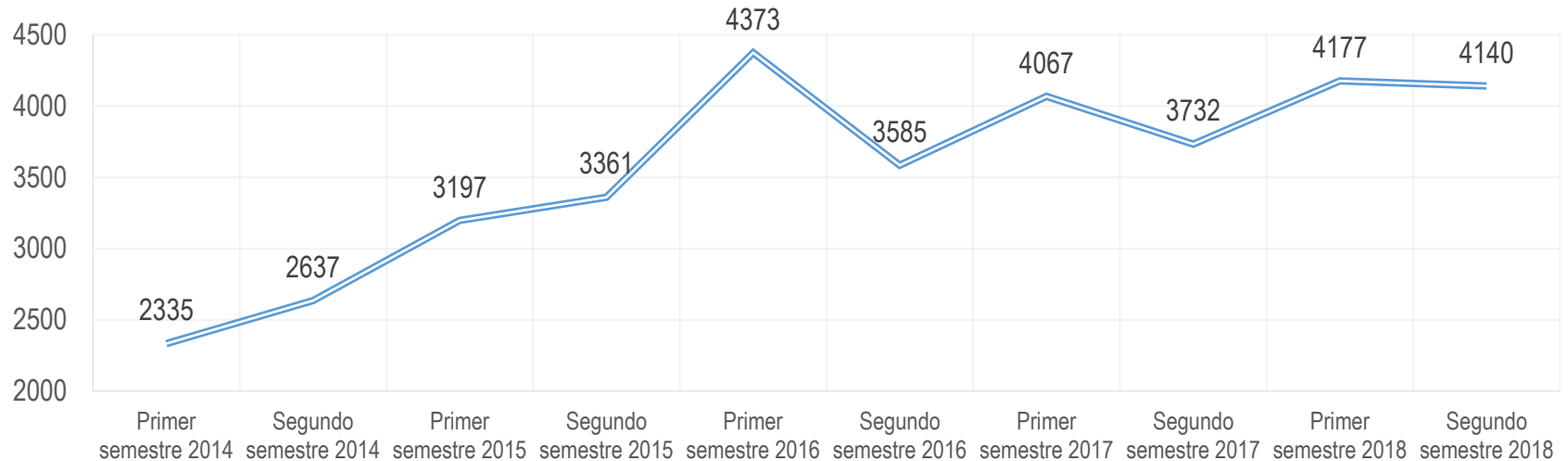
La salud
es de todos

Minsalud



CANAL PRESENCIAL

ATENCIÓN PRESENCIAL POR SEMESTRES 2014 - 2018



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, similar al segundo semestre del mismo año en el cual se prestaron 4.140 atenciones.



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	PQRSD recibidas	% Participación
Julio	1.737	16,5%
Agosto	1.550	14,7%
Septiembre	1.360	12,9%
Octubre	1.918	18,2%
Noviembre	2.073	19,7%
Diciembre	1.886	17,9%
TOTAL	10.524	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 segundo semestre 2018 equivalen a un total de **10.524** PQRSD. En promedio se recibieron **1.754** PQRSD mensuales, siendo noviembre el mes en el que se recibió mayor cantidad de peticiones, y septiembre el de menor ingreso de peticiones con **1.360**.



La salud es de todos

Minsalud



CANAL CORRESPONDENCIA

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

Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	30,84%
Protección Social: Régimen Subsidiado	15,08%
Prestación de Servicios de Salud	6,87%
Laborales y Pensionales (No normativos)	6,65%
Promoción y Prevención (P y P)	5,31%
Talento Humano en Salud	4,53%
Sistemas de Información	4,41%
Protección Social: Financiamiento	3,69%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	3,02%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2,85%
Protección Social: Riesgos Laborales	2,85%
Protección Social: Pensiones/POS	1,62%
Conceptos y Consultas Jurídicas	1,40%
Institucional	1,34%
Otros: Subsidios de vivienda/Seguros de Salud/Encuesta SISBEN/Cajas de Compensación/Inclusión Social	9,55%

✓ Dentro de la línea de Protección Social-Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado los temas más consultados fueron la dificultad para la autorización de servicios, la demora en asignación de citas, las 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.

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



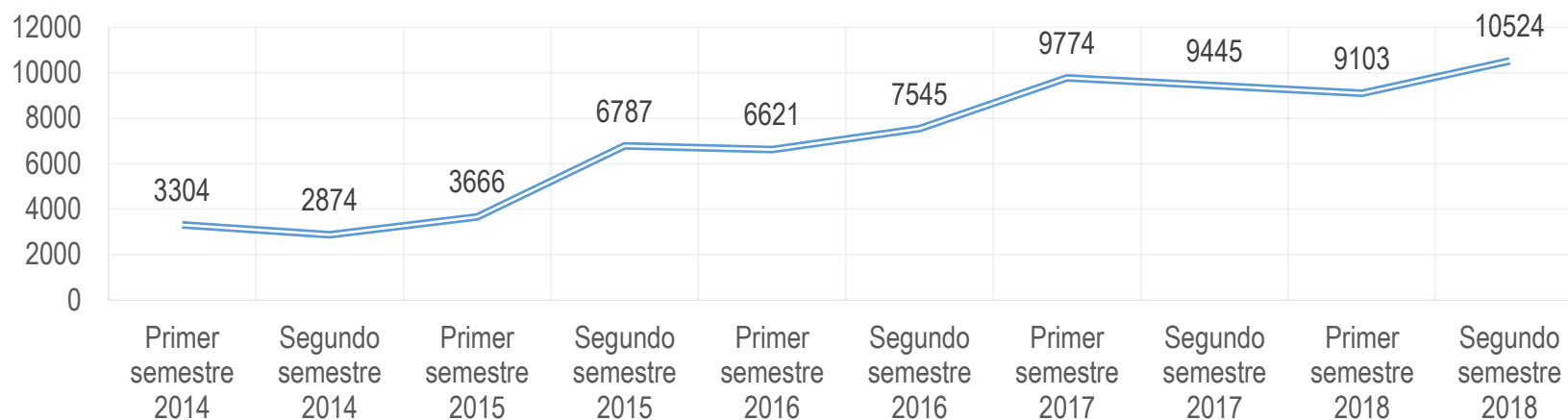
La salud es de todos

Minsalud



CANAL CORRESPONDENCIA

RECEPCIÓN DE PETICIONES CANAL CORRESPONDENCIA 2014 – 2018



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, pero en el segundo semestre de 2018 incrementa nuevamente, convirtiéndose en el de mayor recepción de peticiones durante los 4 años, con un total de 10.524.



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL VIRTUAL

Mes	PQRSD recibidas	% Participación
Julio	2.045	17%
Agosto	2.001	17%
Septiembre	1.905	16%
Octubre	2.209	18%
Noviembre	2.083	17%
Diciembre	1.766	15%
TOTAL	12.009	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 segundo semestre de 2018 ingresaron un total de **12.009** PQRSD, con un promedio mensual de **2.001**, siendo octubre, con **2.209**, el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD y diciembre, con **1.766**, el de menor recepción de peticiones por este canal .



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL VIRTUAL

Los temas más relevantes a través de este canal fueron:

Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	53,0%
Sistemas de Información	9,9%
Talento Humano en Salud	5,1%
Promoción y Prevención (P y P)	4,7%
Prestación de Servicios de Salud	4,6%
Protección Social: Régimen Subsidiado	3,6%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	2,9%
Protección Social: Pensiones/POS	2,5%
Medicamentos y tecnologías en salud	2,2%
Certificaciones Oficina Jurídica	0,6%
Laborales y Pensionales (No normativos)	2,1%
Protección Social: Riesgos Laborales	1,4%
Institucional	0,9%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,9%
Otros: Subsidios de vivienda/Seguros de Salud/Encuesta SISBEN/Cajas de Compensación/Inclusión Social	3,8%

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

✓ Dentro de la línea de Protección Social-Régimen Contributivo, al igual que por el canal de correspondencia, los temas más consultados fueron la dificultad para la autorización de servicios, la demora en asignación de citas, las reglas de traslado de EPS y los 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 (PILA) y Misseguridadsocial, entre otros.



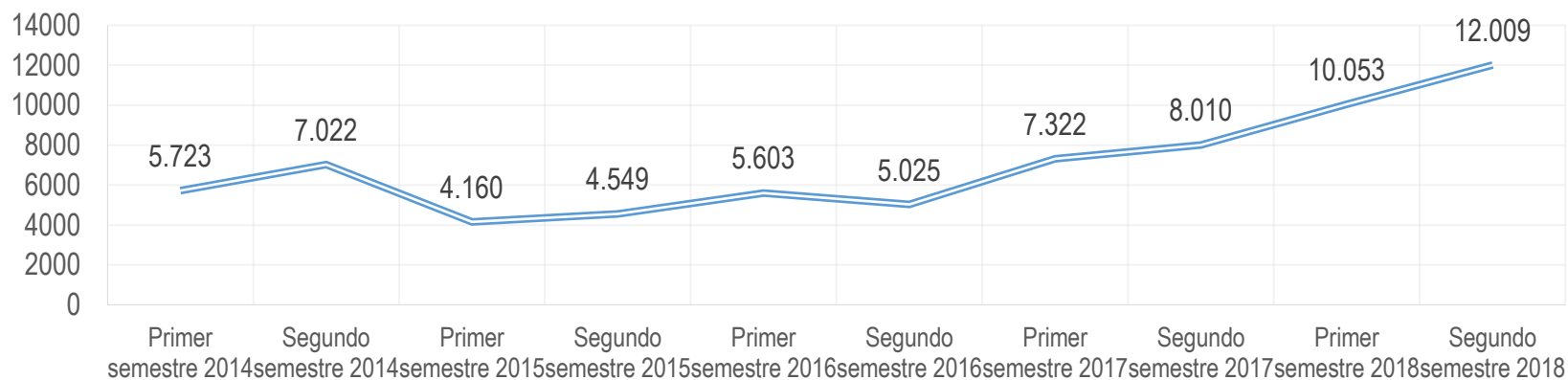
La salud
es de todos

Minsalud



CANAL VIRTUAL

RECEPCIÓN DE PETICIONES CANAL VIRTUAL 2014 – 2018



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, teniendo cierta estabilidad hasta el año 2016, con un valor atípico en el segundo semestre de 2014.

A partir del primer semestre de 2017 comienza un incremento exponencial, recibiendo en el primer semestre de 2018 el doble de peticiones del segundo semestre de 2016. Así mismo, para el segundo semestre de 2018 aumenta un 19,5% frente al semestre inmediatamente anterior.



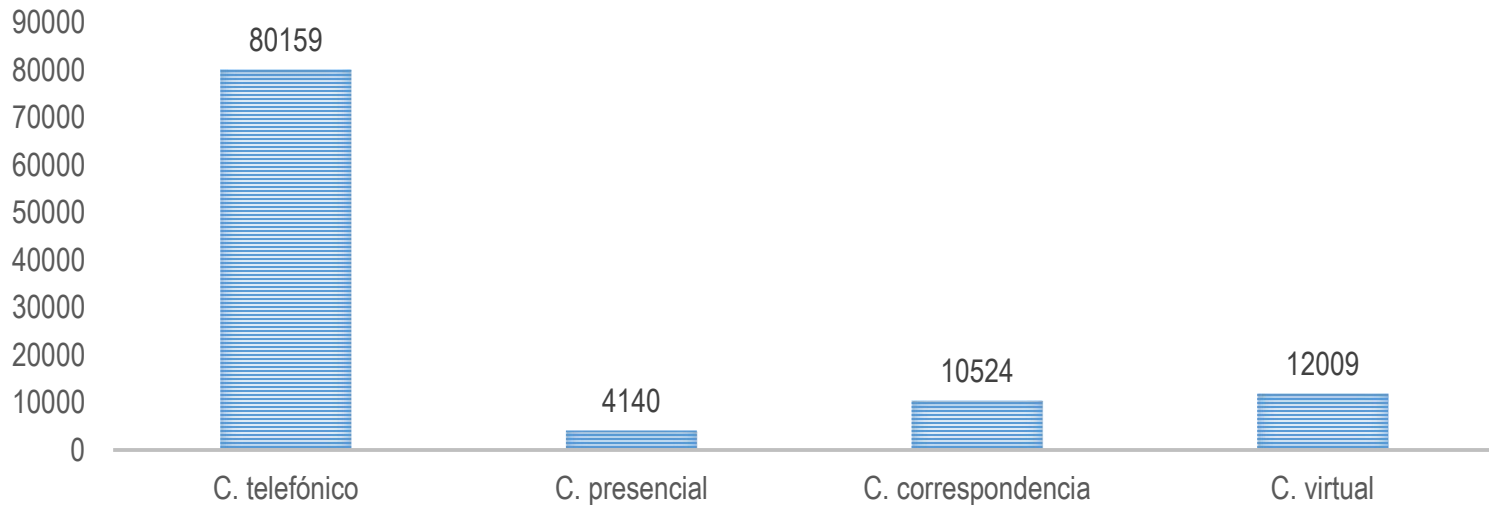
La salud
es de todos

Minsalud

CONSOLIDADO DE CANALES

- ✓ Para el segundo semestre de 2018 se presentó un total de 106.832 atenciones 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 PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2018



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



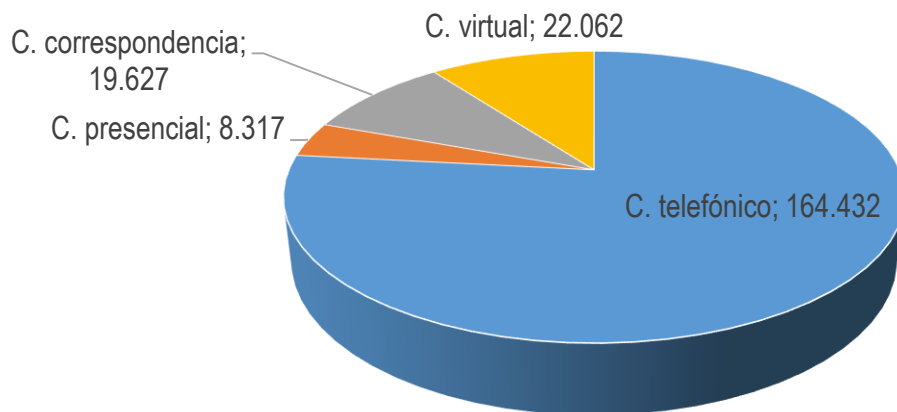
La salud
es de todos

Minsalud

CONSOLIDADO DE CANALES 2018

- ✓ Para el año 2018 se recibieron un total de **214.438** solicitudes de atención a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- ✓ La consolidación de atenciones por canal en dicho año se presenta en el siguiente gráfico:

CONSOLIDADO DE SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCIÓN - AÑO 2018



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



La salud
es de todos

Minsalud



La salud
es de todos

Minsalud

¡En el Ministerio de Salud
y Protección Social
estamos para servir!