



La salud
es de todos

Minsalud

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

Primer semestre 2019

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa

Bogotá, julio 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 desde el año 2018 renovó 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 primer semestre de 2019.



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	Abandonadas	Atendidas < 20 seg	Nivel abandono	ANS*
Enero	21.556	16.203	5.427	6.091	25,2%	28,3%
Febrero	17.324	15.637	1.687	10.742	9,7%	62,0%
Marzo	17.249	15.101	2.186	9.084	12,7%	52,7%
Abril	25.828	16.079	9.859	4.337	38,2%	16,8%
Mayo	25.585	17.634	9.859	5.007	38,5%	19,6%
Junio	18.808	16.097	2.853	8.407	15,2%	44,7%
Total primer semestre	126.350	96.751	31.871	43.668	Promedio 23,2%	37,3%

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

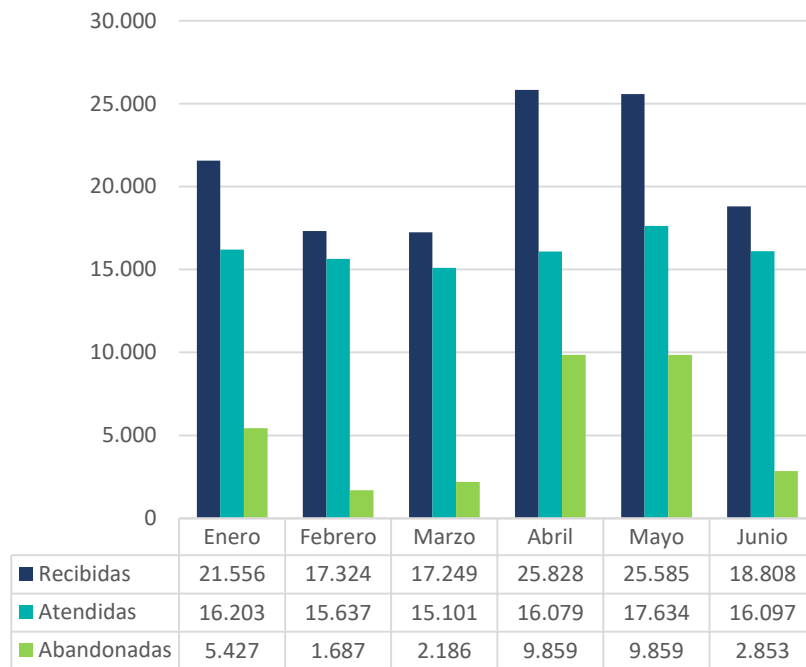
- ✓ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 126.350 llamadas en el primer semestre de 2019, de las mismas se atendieron 96.750 y 31.871 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 21.058 llamadas
- ✓ Lo anterior muestra un equivalente al 76,6% de atenciones efectivas y un 25,2% 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 37,3%, lo anterior debido que hubo cambio en la operación del Centro de Contacto y se debió estabilizar el servicio nuevamente.





CANAL TELEFÓNICO

ATENCIÓN TELEFÓNICA PRIMER SEMESTRE 2019



Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

En el periodo comprendido entre enero y junio de 2019 en el canal telefónico se presentó un comportamiento estable para el semestre a excepción de los meses de abril y mayo los cuales presentaron cifras por encima de 25.000 llamadas. 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.



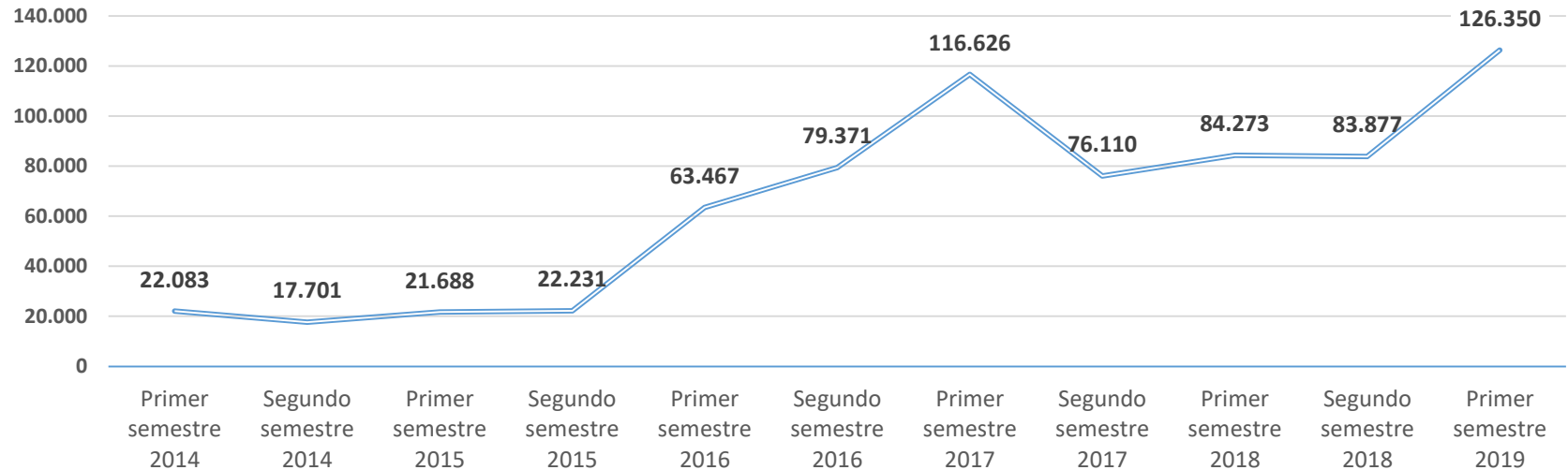
La salud es de todos

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. Se evidencian dos picos en la demanda de llamadas: el primero en el primer semestre de 2017 y el segundo, en el primer semestre de 2019, sin embargo la tendencia siempre es ascendente motivo por el cual este canal es imprescindible y exige mejorar continuamente los niveles de calidad y capacidad en atención.



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL PRESENCIAL

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio por día
Enero	906	43
Febrero	887	44
Marzo	810	41
Abril	789	39
Mayo	1.027	47
Junio	747	42
Totales	5.166	
Promedio	861	43

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

En el primer semestre de 2019, a través del canal presencial se prestaron 5.166 atenciones a usuarios en la sede del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social.

En promedio se realizaron 861 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.

En relación al registro de las atenciones brindadas a población con discapacidad auditiva, a través de la estrategia que se ha venido promocionando desde el año 2017 en la cual se da atención en Lengua de Señas Colombiana, en el primer semestre de 2019 se atendieron 247 personas sordas.



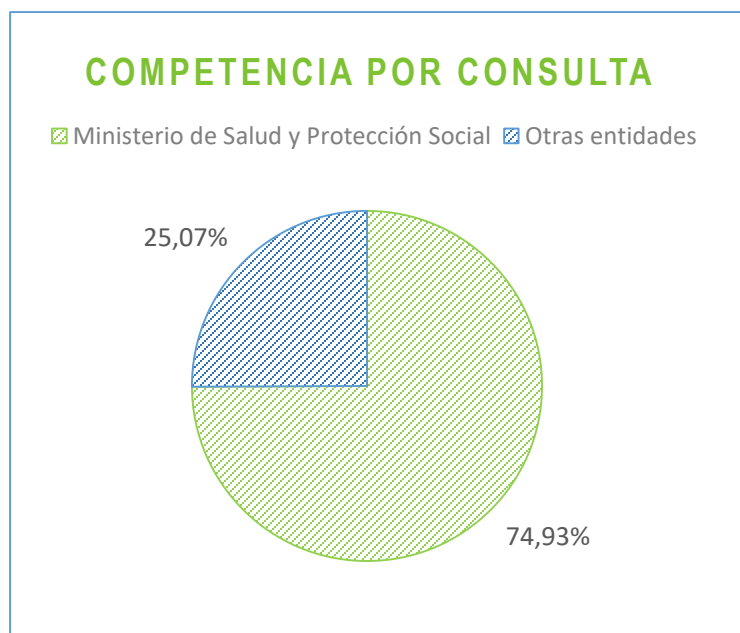
La salud
es de todos

Minsalud



CANAL PRESENCIAL

Del total de atenciones brindadas por la entidad 74,93% fueron de su competencia y el 25,07% restante competencia de otras entidades, sin embargo se les brindo la orientación requerida para poder tener continuación de sus trámites en la entidad respectiva.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

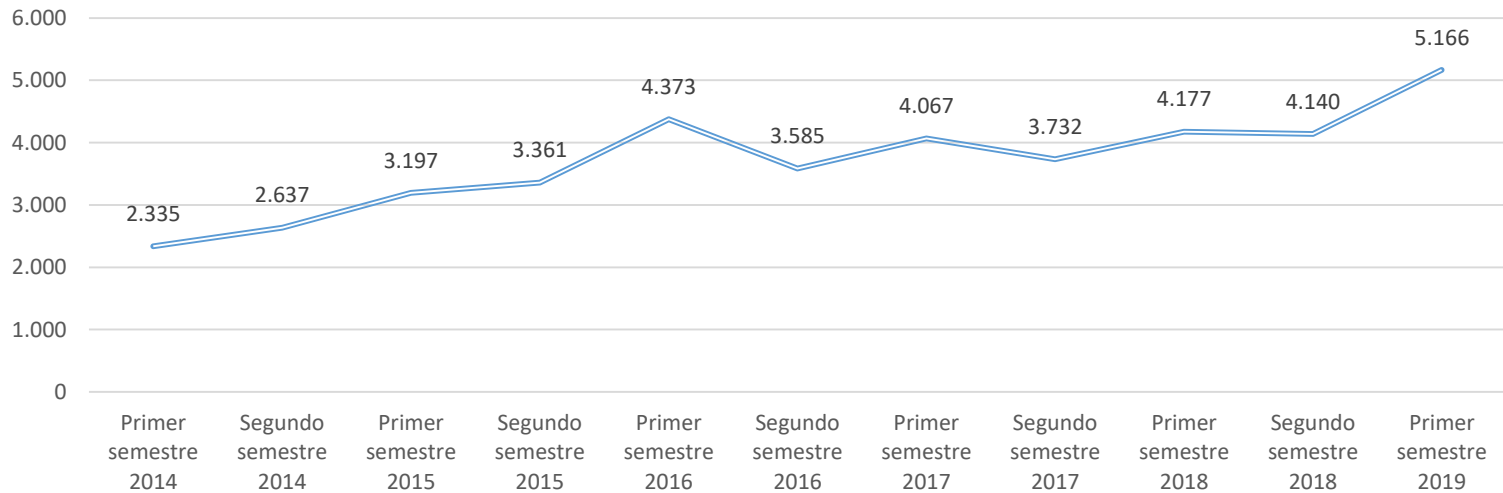
- ✓ Dentro de los temas de consulta competencia de la entidad se destacan régimen contributivo y subsidiado, Promoción y Prevención, Plan de Beneficios en Salud, Talento Humano en Salud, entre otros.
- ✓ Por el lado de trámites competencia de otra entidad se destacan igualmente temas de régimen contributivo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





CANAL PRESENCIAL

ATENCIÓN PRESENCIAL POR SEMESTRES 2014 - 2019



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, desde ese periodo a la fecha se han presentado fluctuaciones constantes con la característica de que los primeros semestres presenta un pico y en el segundo semestre la atención de ese año disminuye en un porcentaje bajo.



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	% Participación
Enero	2.065	14%
Febrero	2.711	18%
Marzo	2.378	16%
Abril	2.519	17%
Mayo	2.700	18%
Junio	2.462	17%
TOTAL	14.835	100%



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 2019 equivalen a un total de **14.835** PQRS, donde en promedio se recibieron **2.473** PQRSD mensuales, siendo febrero el mes en el que se recibió mayor cantidad de peticiones por este canal, y enero con **2.065** el de menor llegada de peticiones.

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 020 de 2019).



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	30,7%
Protección Social: Régimen Subsidiado	12,6%
Talento Humano en Salud	8,6%
Laborales y Pensionales (No normativos)	7,1%
Promoción y Prevención (P y P)	6,5%
Prestación de Servicios de Salud	5,4%
Otros: Subsidios de vivienda/Seguros de Salud/Encuesta SISBEN/Cajas de Compensación/Inclusión Social	5,4%
Sistemas de Información	4,2%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2,9%
Protección Social: Riesgos Laborales	2,6%
Protección Social: Financiamiento	2,3%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	2,3%
Protección Social: Pensiones/POS	2,1%
Medicamentos y tecnologías en salud	1,7%
Conceptos y Consultas Jurídicas	1,6%
Institucional	1,6%
Protección Social: FOSYGA	0,9%



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, mecanismos de afiliación, entre otros.



En cuanto a Talento Humano en Salud, se destacan los subtemas de Tarjeta Profesional de Médico, Observatorio de talento humano en salud y Certificaciones sobre ejercicio del talento humano.

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



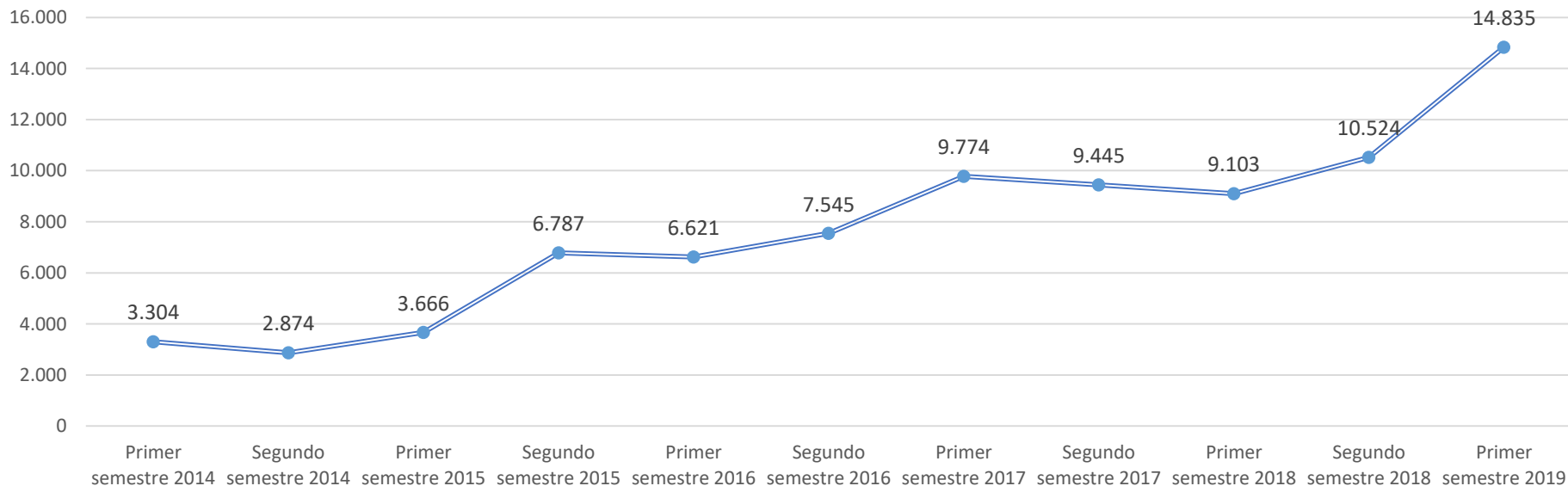
La salud es de todos

Minsalud



CANAL CORRESPONDENCIA

RECEPCIÓN DE PETICIONES CANAL CORRESPONDENCIA 2014 – 2019



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 2019 con 14.835 peticiones. En general en el periodo señalado, el crecimiento en el número de PQRSD recibidas por este canal ha sido constante, sin embargo el último pico de 2019 es bastante drástico y significativo con un porcentaje del 41% con respecto al segundo semestre de 2018



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	% Participación
Enero	2.457	15%
Febrero	2.620	16%
Marzo	2.790	17%
Abril	2.702	17%
Mayo	3.377	21%
Junio	2.346	14%
TOTAL	16.292	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 2019 ingresaron un total de **16.292** PQRSD, con un promedio mensual de **2.715**, siendo mayo con **3.377** el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD y junio con **2.346** el de menor recepción de peticiones por este canal .



La salud
es de todos

Minsalud



CANAL VIRTUAL

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	77%
Sistemas de Información	33%
Talento Humano en Salud	10%
Promoción y Prevención (P y P)	9%
Prestación de Servicios de Salud	8%
Protección Social: Régimen Subsidiado	7%
Medicamentos y tecnologías en salud	6%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	5%
Protección Social: Pensiones/POS	4%
Otros: Subsidios de vivienda/Seguros de Salud/Encuesta SISBEN/Cajas de Compensación/Inclusión Social	3%
Laborales y Pensionales (No normativos)	3%
Institucional	2%
Protección Social: Riesgos Laborales	2%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2%
Certificaciones Oficina Jurídica	2%

✓ 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, mecanismos de afiliación, entre otros.

✓ Por la línea de Sistemas de información los temas de mayor consulta fueron misseguridad social, planilla integrada de liquidación de aportes, RUAF, entre otros.

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



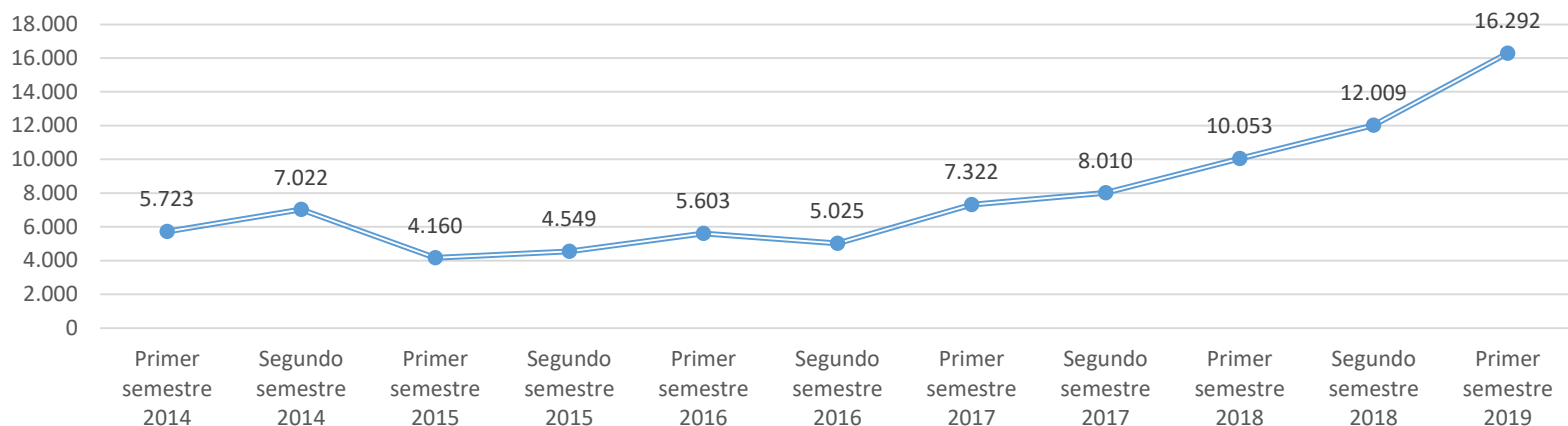
La salud
es de todos

Minsalud



CANAL VIRTUAL

RECEPCIÓN DE PETICIONES CANAL VIRTUAL 2014 – 2019



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 desde el primer semestre de 2017 se evidencia un incremento exponencial recibiendo en el primer semestre de 2018 el doble de peticiones al segundo semestre de 2016. Así mismo para el primer semestre de 2019 aumenta un 35% frente al semestre inmediatamente anterior.



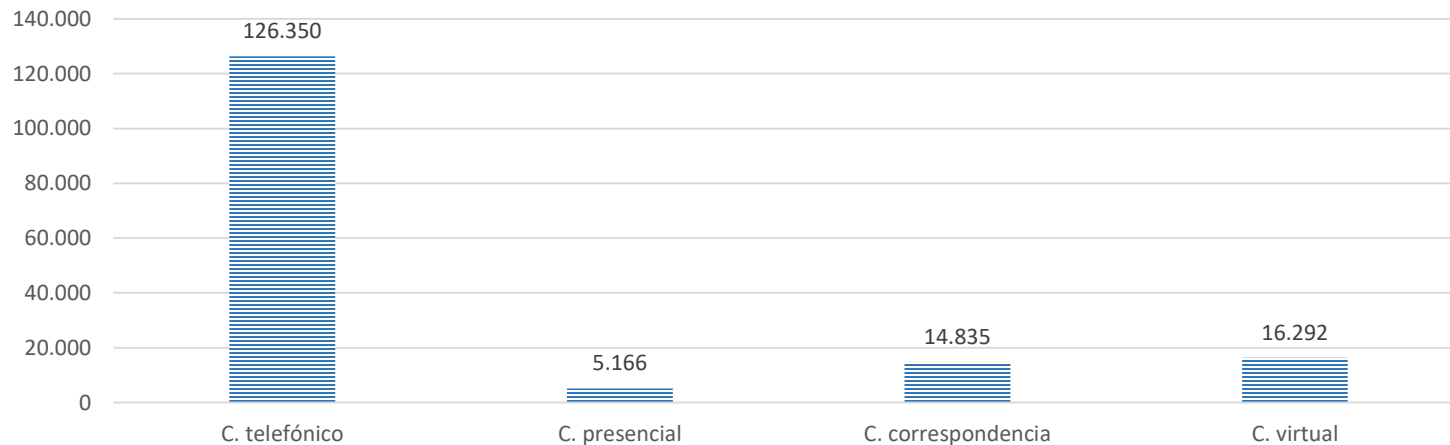
La salud
es de todos

Minsalud

CONSOLIDADO DE CANALES

- ✓ Para el primer semestre de 2019 se recibieron un total de 162.643 solicitudes de atención por parte de los 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:

CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE 2019



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!