

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

*Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa*

Bogotá, Enero de 2016

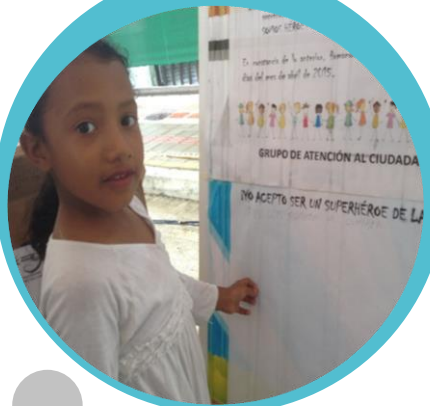
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

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 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 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*
Julio	4.864	4.817	47	1%	96%
Agosto	3.741	3.700	41	1%	96%
Septiembre	4.632	4.560	72	2%	98%
Octubre	3.511	3.497	14	0%	95%
Noviembre	3.115	3.027	88	3%	89%
Diciembre	2.368	2.366	2	0%	99%
Total Segundo Semestre	22.231	21.967	264	Promedio 1%	Promedio 96%

Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

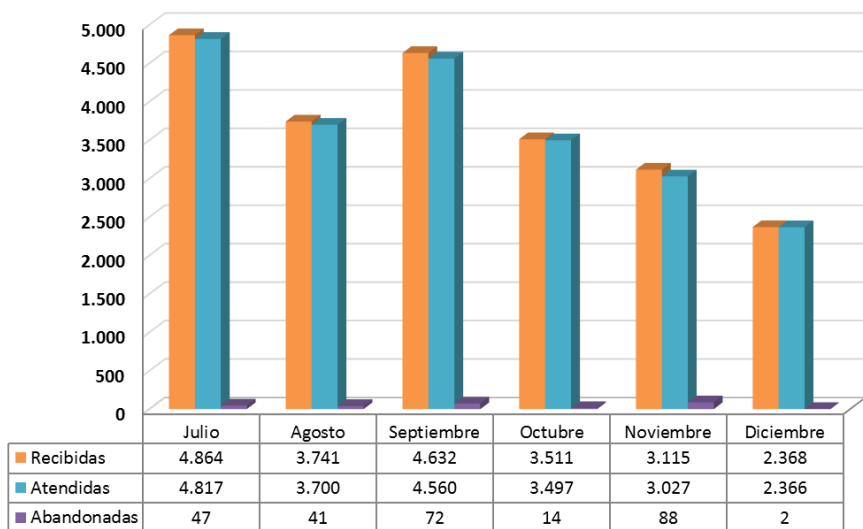
* ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio

CANAL TELEFÓNICO

- ❑ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 22.231 llamadas en el segundo semestre de 2015, de las cuales se atendieron 21.967 y 246 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 3.632 llamadas.
- ❑ Lo anterior muestra un equivalente al 98,8% de atenciones efectivas y un 1,2% 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 96%.
- ❑ Se destacaron los temas de Protección Social, especialmente Régimen Contributivo y Subsidiado, Trámites y Servicios del Ministerio, Fosyga, Talento Humano en Salud, Salud Pública y 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 del Trabajo y EPS, entre otros.

CANAL TELEFÓNICO

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



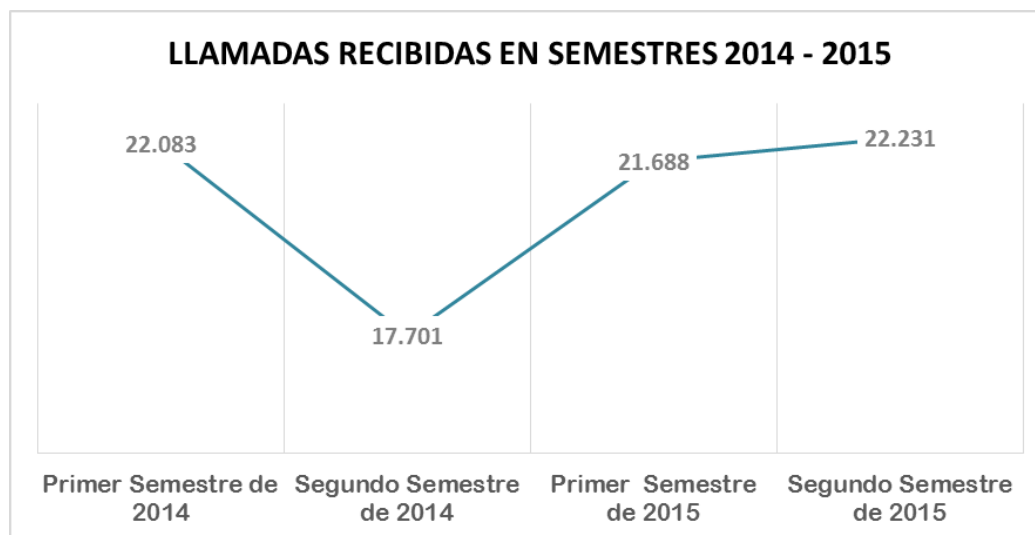
En el periodo comprendido de julio a diciembre de 2015 en el canal telefónico se presentó una tendencia decreciente mes a mes, en donde los temas de mayor frecuencia fueron:

- Temas Generales de Salud
- Régimen Contributivo y Subsidiado
- Servicio Social Obligatorio
- Pago de Aportes a la Seguridad Social (PILA)

Fuente: Datos CCC Campaña “Temas Generales de Salud” – Grupo de Atención al Ciudadano

CANAL TELEFÓNICO

COMPARATIVO ATENCIONES TELEFÓNICAS AÑOS 2014 - 2015



Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

De acuerdo al grafico presentado, se evidencia un aumento significativo en el año 2015 en la recepción de llamadas, con respecto al año 2014 (en el cual se disminuyó significativamente la cantidad de llamadas recibidas en el segundo semestre del año); en el 2015 se evidencia un comportamiento creciente para el segundo semestre con un aumento de 543 llamadas con respecto al primer semestre.

CANAL PRESENCIAL

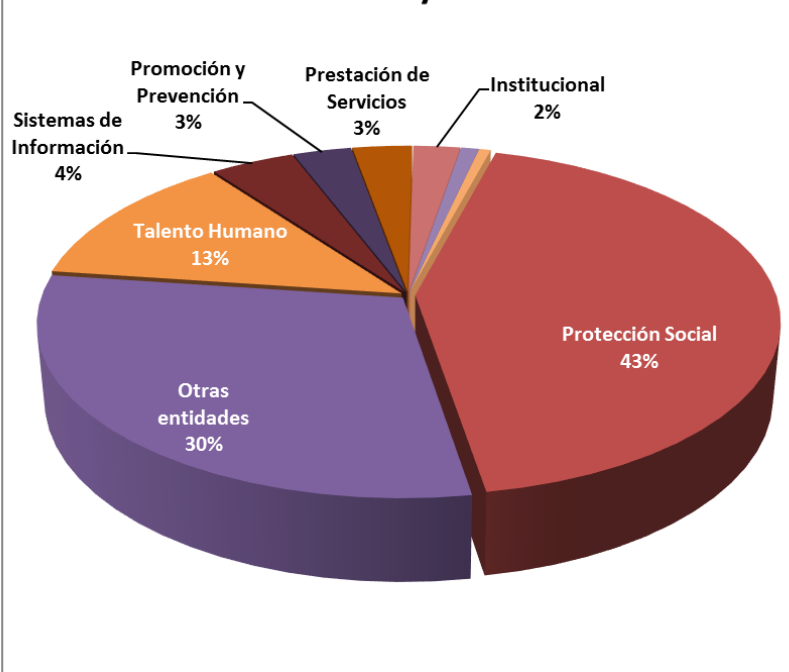
Mes	No. Atenciones	Promedio de atenciones día hábil	Servidor en Ventanilla
Julio	693	32	1
Agosto	575	30	1
Septiembre	529	24	1
Octubre	592	28	1
Noviembre	501	26	1
Diciembre	471	22	1
Total	3.361	27	1

En el segundo semestre del año, a través del canal presencial se prestaron **3.361** atenciones a usuarios que acudieron al Ministerio de Salud y Protección Social. Por este canal se suministra 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 ofrece la información requerida.

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

CANAL PRESENCIAL

Temas de Mayor Interés



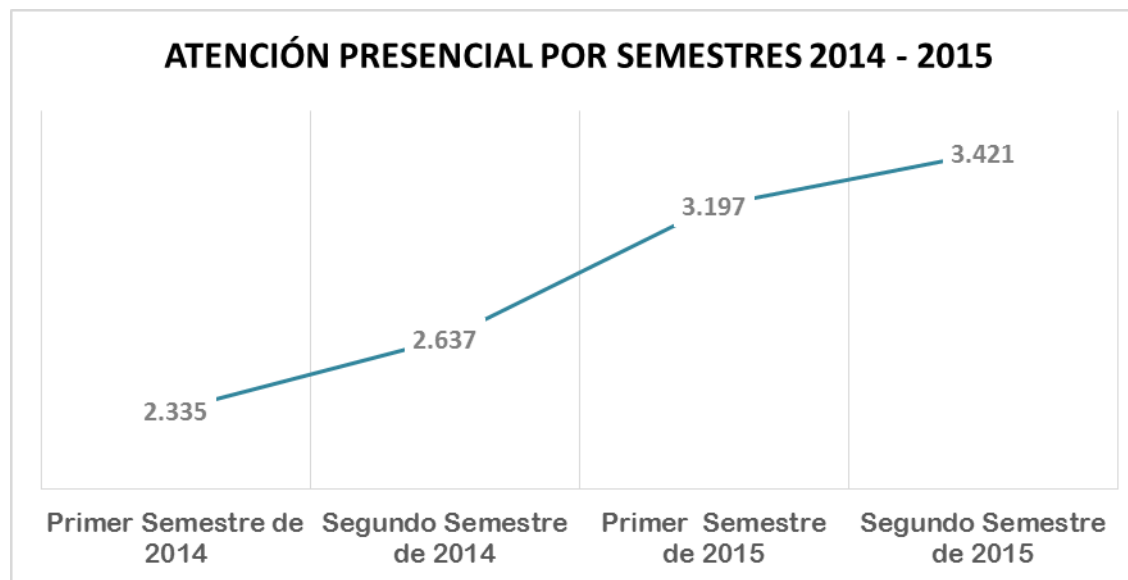
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Los temas destacados fueron:

- ❑ Protección Social: **1.452** atenciones sobre Régimen Contributivo y Subsidiado, promoción social, riesgos laborales, pensiones, financiamiento del sistema, entre otros.
- ❑ Otras entidades: **1.001** atenciones, sobresaliendo los temas que son competencia del ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), Mintrabajo, UGPP (Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales de la Protección Social), Colpensiones y la Supersalud.
- ❑ Talento Humano: **427** atenciones en Tarjeta profesional para médico, Certificaciones sobre el Ejercicio del Talento Humano, Observatorio del Talento Humano en Salud y Educación Superior en áreas de la Salud.
- ❑ Sistemas de Información: **145** atenciones sobre aplicativos RUAF, SIMMED (Sistema de Información de Precios de Medicamentos) y estadísticas sobre la cobertura en aseguramiento.
- ❑ Promoción y Prevención: **101** atenciones en temas relacionados con Enfermedades no Transmisibles, Salud Nutricional y Salud Ambiental, principalmente.

CANAL PRESENCIAL

COMPARATIVO ATENCIONES PRESENCIALES 2014 – 2015



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

De acuerdo con la información obtenida del sistema de turnos, se presenta un aumento representativo de atenciones comparando los años 2014 y 2015, pues como se evidencia en el gráfico en los 4 semestres analizados se ha presentado una tendencia creciente. Analizando el segundo semestre de 2014 y 2015, se atendieron **784** usuarios más en el segundo periodo de 2015, brindando servicios de orientación e información a los ciudadanos.

CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Participación %	PQRS Recibidas
Julio	22%	1.480
Agosto	17%	1.136
Septiembre	16%	1.056
Octubre	20%	1.358
Noviembre	14%	952
Diciembre	12%	805
Total	100%	6.787

- 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 2015 corresponden a un total de **6.787** PQRS. En promedio se recibieron 1.131 PQRS mensuales, siendo noviembre y diciembre los meses de menor ingreso de peticiones por este canal, lo cual puede ser por la temporada vacacional.

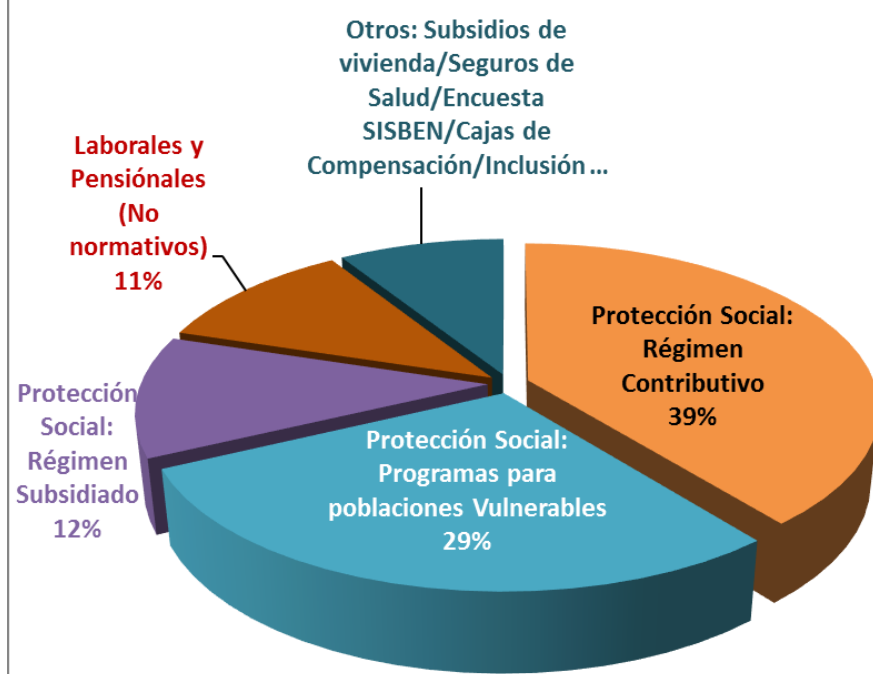
Fuente: Sistema de Gestión Documental – Grupo de Atención al Ciudadano

- Particularmente en el mes de julio se recibieron comunicaciones masivas de los ciudadanos a través de correo electrónico, manifestado sus inquietudes sobre el Protocolo Clínico para el tratamiento del Trastorno del Espectro Autista (TEA).

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

CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de Mayor Interés



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

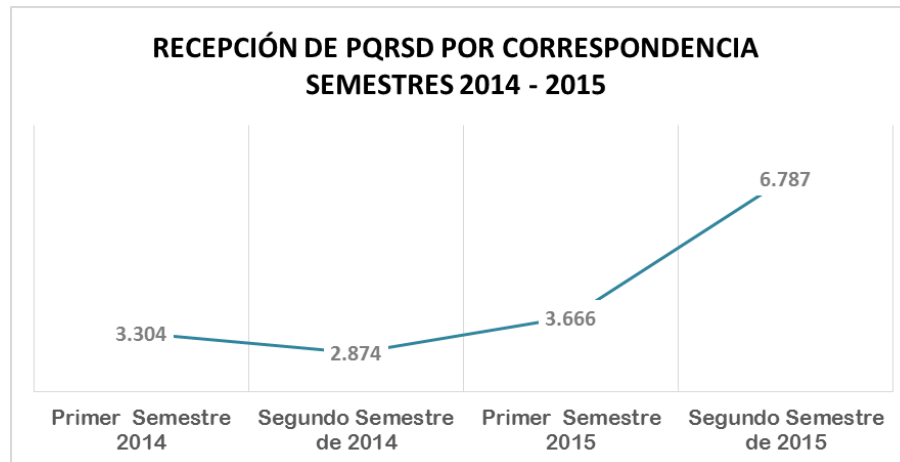
Los temas más relevantes que llevaron a los ciudadanos a registrar las peticiones a través del canal de correspondencia, fueron:

- ❑ Protección Social - Régimen Contributivo: **751**
- ❑ Protección Social - programas para poblaciones vulnerables: **552**
- ❑ Protección Social – Régimen Subsidiado: **227**
- ❑ Laborales y pensionales no normativos: **214**
- ❑ Encuesta SISBEN : **173**, entre otros temas.

En la línea de *protección social* se encuentran para este semestre los temas más frecuentes de consulta, en los cuales se incluyen las peticiones referentes a: información general sobre los regímenes Contributivo y Subsidiado, dificultad en la autorización de los servicios de salud, demora en la asignación de citas y negación de la prestación de los servicios, así como programas para poblaciones en estado de discapacidad, población desplazada y víctimas del conflicto armado.

CANAL CORRESPONDENCIA

COMPARATIVOS 2014 - 2015



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

En cuanto a las PQRSD recibidas por correspondencia para el segundo semestre de 2015 se aprecia un aumento representativo que asciende a **3.121** comunicaciones más con respecto al primer semestre del mismo año; así mismo, el incremento de **3.913** comunicaciones más en el segundo semestre de 2015 con respecto a las recibidas en el segundo semestre de 2014 .

CANAL VIRTUAL

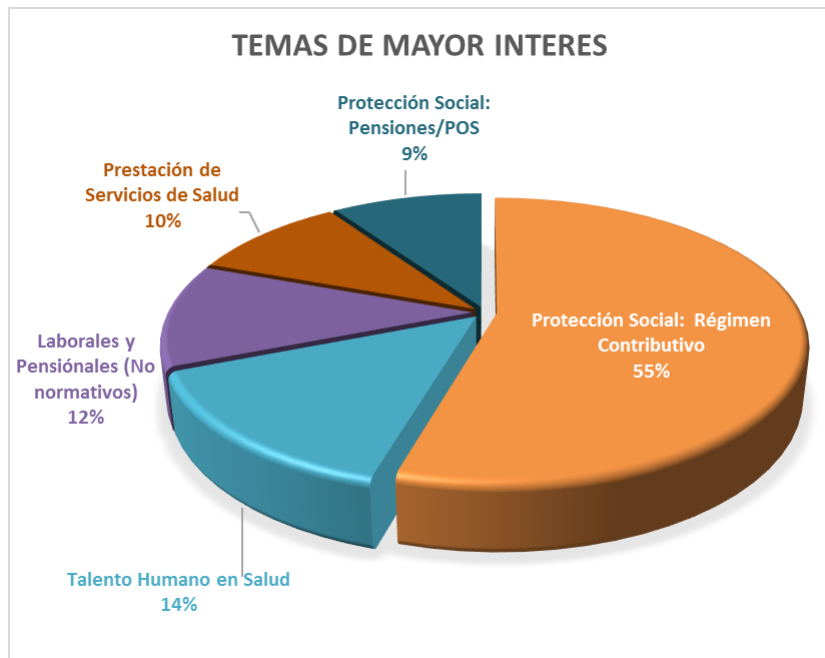
Mes	Participación %	CANTIDAD
Julio	23%	1.053
Agosto	16%	720
Septiembre	14%	625
Octubre	16%	731
Noviembre	18%	826
Diciembre	13%	594
Total	100%	4.549

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

A través del canal virtual se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que los ciudadanos formulan usando el formulario web disponible en la página web del Ministerio (<https://www.minsalud.gov.co>), el cual está disponible 24 horas al día, los 365 días al año.

Para el semestre de referencia se recibió un total de **4.549** PQRSD con un promedio mensual de **758**, siendo julio el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD por este canal.

CANAL VIRTUAL



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

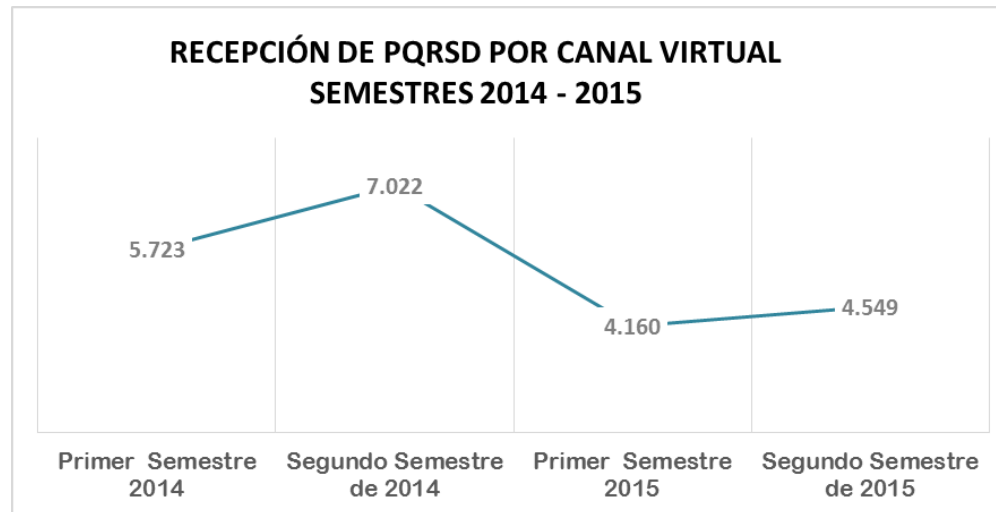
Los temas más relevantes fueron:

- ❑ Protección Social - Régimen Contributivo: **1.683**
- ❑ Talento Humano en Salud: **446**
- ❑ Laborales y pensionales: **361**
- ❑ Prestación de Servicios en Salud: **306**
- ❑ Protección Social - POS: **100**, entre otras líneas.

En el caso del canal virtual, se encuentra un gran número de PQRSD con la temática de Régimen Contributivo, asociada específicamente a dificultad para la autorización de servicios, demoras en la asignación de citas y demoras en la entrega de medicamentos

De la misma forma, por este canal se recibieron varias solicitudes asociadas a Talento Humano en Salud, como el trámite para la expedición de la tarjeta profesional de médico, certificaciones sobre el ejercicio del Talento Humano y Servicio Social Obligatorio.

COMPARATIVOS 2014 - 2015



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

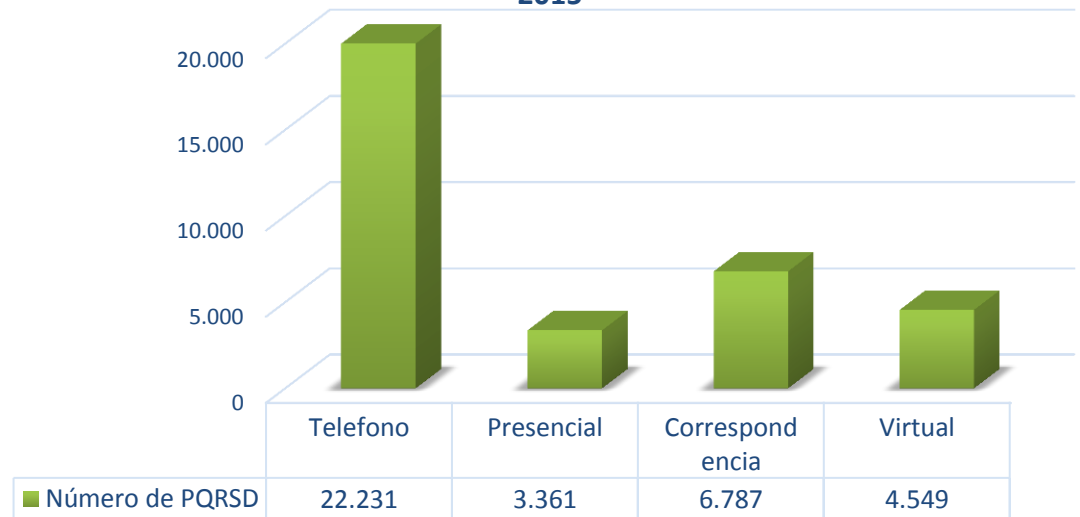
De acuerdo a la grafica presentada, se muestra una disminución en la recepción de PQRSD en el año 2015, comparado con el año 2014. En el último año se evidencia una variación mínima entre los dos semestres equivalente a **389** PQRSD, mientras que si se compara el segundo semestre de 2015 con respecta a mismo periodo de 2014, se evidencia una disminución de **2.473** peticiones. Este comportamiento se sustenta en el hecho que los ciudadanos cuentan con mayor acceso a la información relacionada con el Ministerio a través de las publicaciones de novedades y noticias que se hacen en la página web del Ministerio, así como en la sección de preguntas frecuentes.

CONSOLIDADO DE CANALES

- Para el segundo semestre de 2015 se recibió un total de **36.928** 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:

Canal	Cantidad de atenciones	Participación
Teléfono	22.231	60%
Presencial	3.361	9%
Correspondencia	6.787	18%
Virtual	4.549	12%
Total	36.928	100%

CONSOLIDADO DE PQRS POR CANAL DE ATENCION II SEMESTRE DE 2015



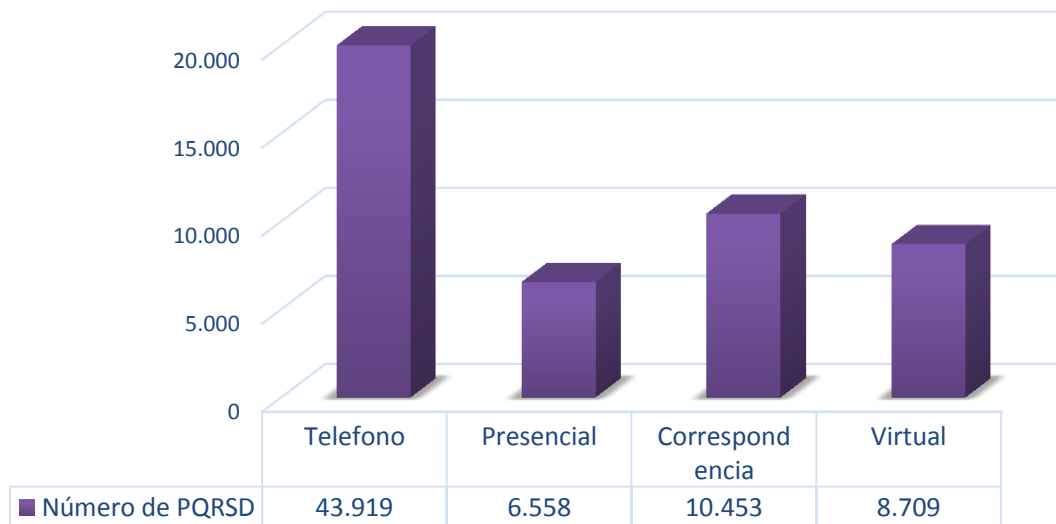
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

CONSOLIDADO DE CANALES - VIGENCIA 2015

- Para el año de 2015 se recibió un total de **69.639** atenciones a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.
- La consolidación de atenciones por cada uno de los canales de información para el año de referencia, se presenta a continuación:

Canal	Cantidad de atenciones	Participación
Teléfono	43.919	63%
Presencial	6.558	9%
Correspondencia	10.453	15%
Virtual	8.709	13%
TOTAL	69.639	100%

CONSOLIDADO DE PQRS POR CANAL DE ATENCION - AÑO 2015



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

