



La salud
es de todos

Minsalud

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

Primer trimestre de 2022

Contenido

El informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presenta un consolidado de la Gestión trimestral de las PQRSDF en el Ministerio y de la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes, a través del análisis del comportamiento de cada uno de los canales de interacción y la descripción de las principales temáticas objeto de consulta.

- 1 Canal Telefónico
- 2 Canal Presencial
- 3 Canal de Correspondencia
- 4 Canal Virtual
- 5 Consolidado de Canales

01.

CANAL TELEFÓNICO

1.

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.

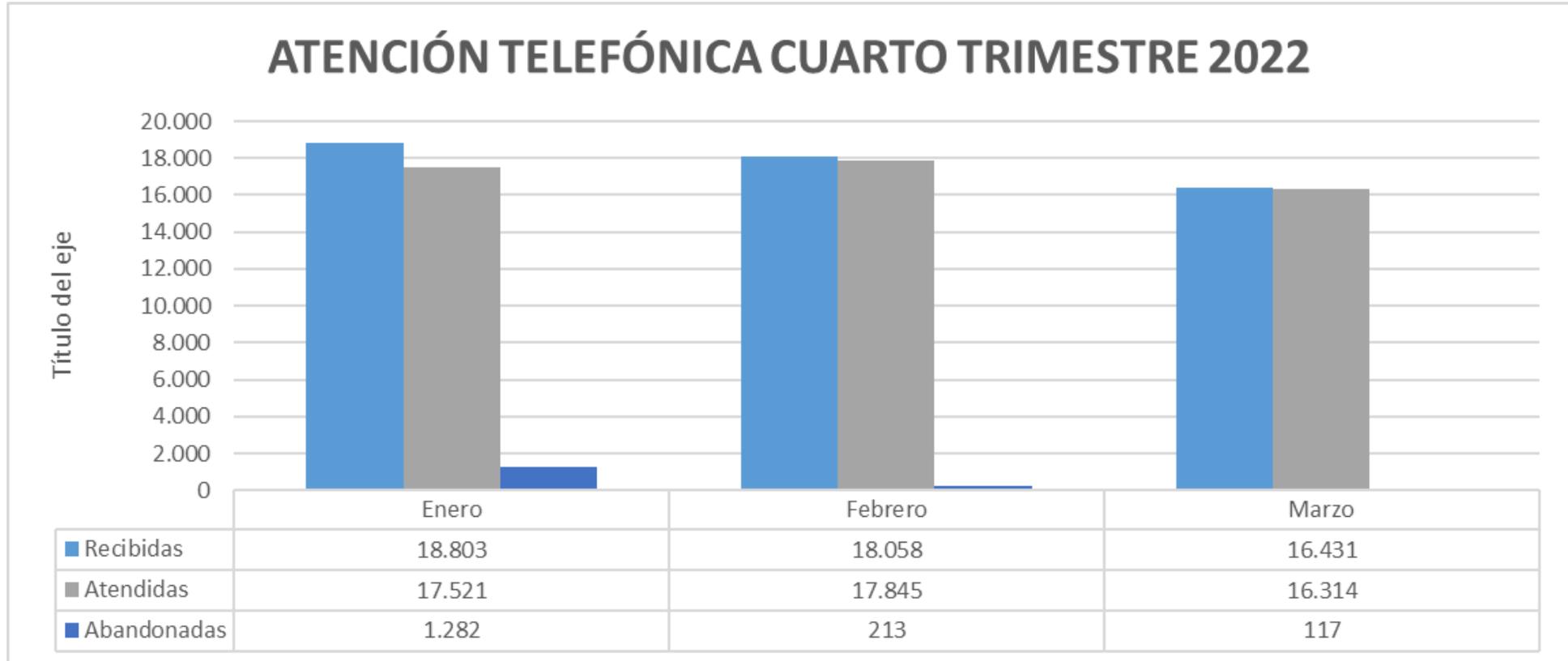
A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Enero	18.803	17.521	1.282	6,0	6,8%
Febrero	18.058	17.845	213	7,4	1,2%
Marzo	16.431	16.314	117	7,6	0,7%
Total primer Trimestre	53.292	51.680	1.612	Promedio 7,0	2,9%

Fuente: Datos CCC – Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación

1.

CANAL TELEFÓNICO



Fuente: Datos CCC – Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación

1. CANAL TELEFÓNICO

A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 53.292 llamadas en el primer trimestre de 2022, de las mismas se atendieron 51.680 y 1.612 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 17.764 llamadas.

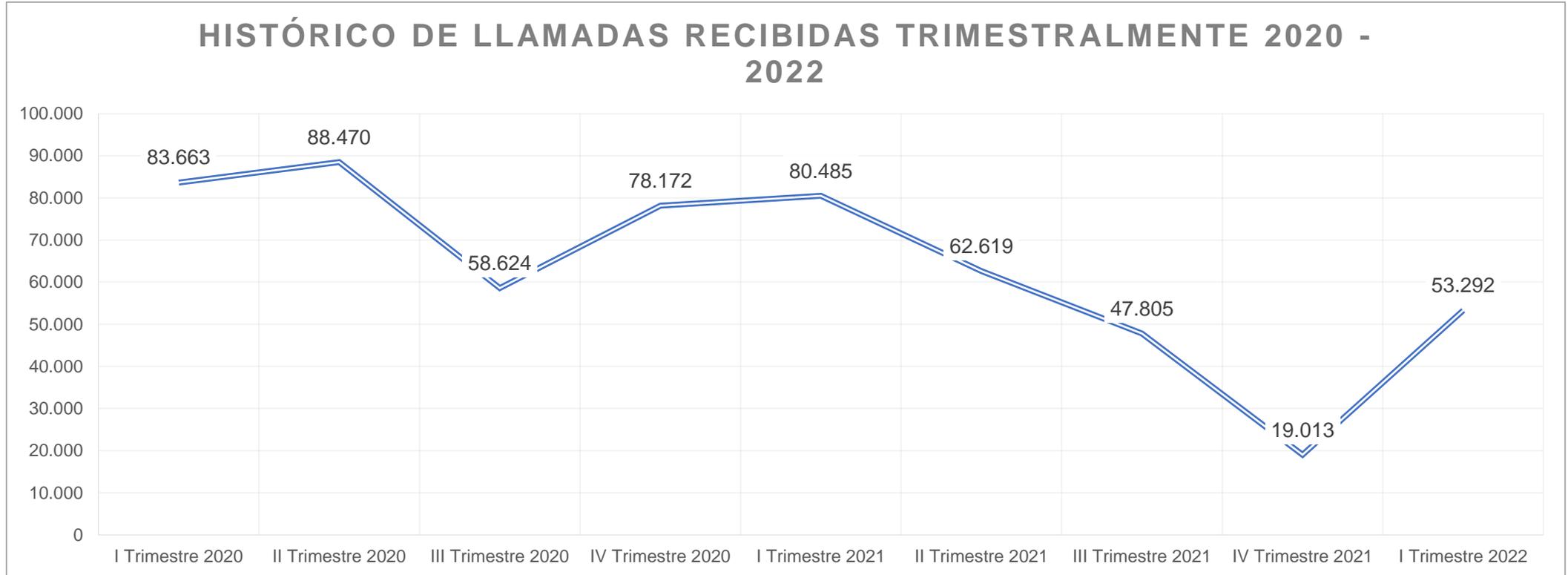
Lo anterior muestra un equivalente al 97,0% de atenciones efectivas y un 3% de nivel de abandono, debido esto último a que el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto o el agente tiene la llamada y se cae. Así mismo, tras la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio Social a través de la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, la cantidad de llamadas para atención telefónica sobrepasó la capacidad de atención, obligando a adoptar acciones para poder responder a la masiva demanda de llamadas.

En el periodo comprendido entre enero y marzo de 2022 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

- ✦ Aplicativos: SAT- Mi Seguridad Social, Servicio Social Obligatorio, Discapacidad, entre otros.
- ✦ Temas Generales de Salud: Otros Temas, Pila, Régimen Contributivo y Subsidiado, Salud, ADRES, entre otros.
- ✦ PISIS: Rethus - Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud, Plataforma Pisis, Resolución 256 de 2016- Sistema de información y monitoreo de calidad, Sismed – Circular 006 de 2018, entre otros.

1.

CANAL TELEFÓNICO



Fuente: Datos CCC – Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación

02.

CANAL PRESENCIAL

2.

CANAL PRESENCIAL

A partir del 1ro de septiembre de 2021 se dio apertura nuevamente a la atención presencial en el Ministerio, bajo los protocolos de Bioseguridad establecidos en la Guía GSCS02 Protocolo de bioseguridad para la atención presencial al ciudadano en las instalaciones del Ministerio de Salud y Protección Social.

A continuación se presentan los resultados de dicha atención durante el primer trimestre de 2022:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Enero	241	11
Febrero	331	17
Marzo	302	15
Totales	874	
Promedio	291	14

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

2.

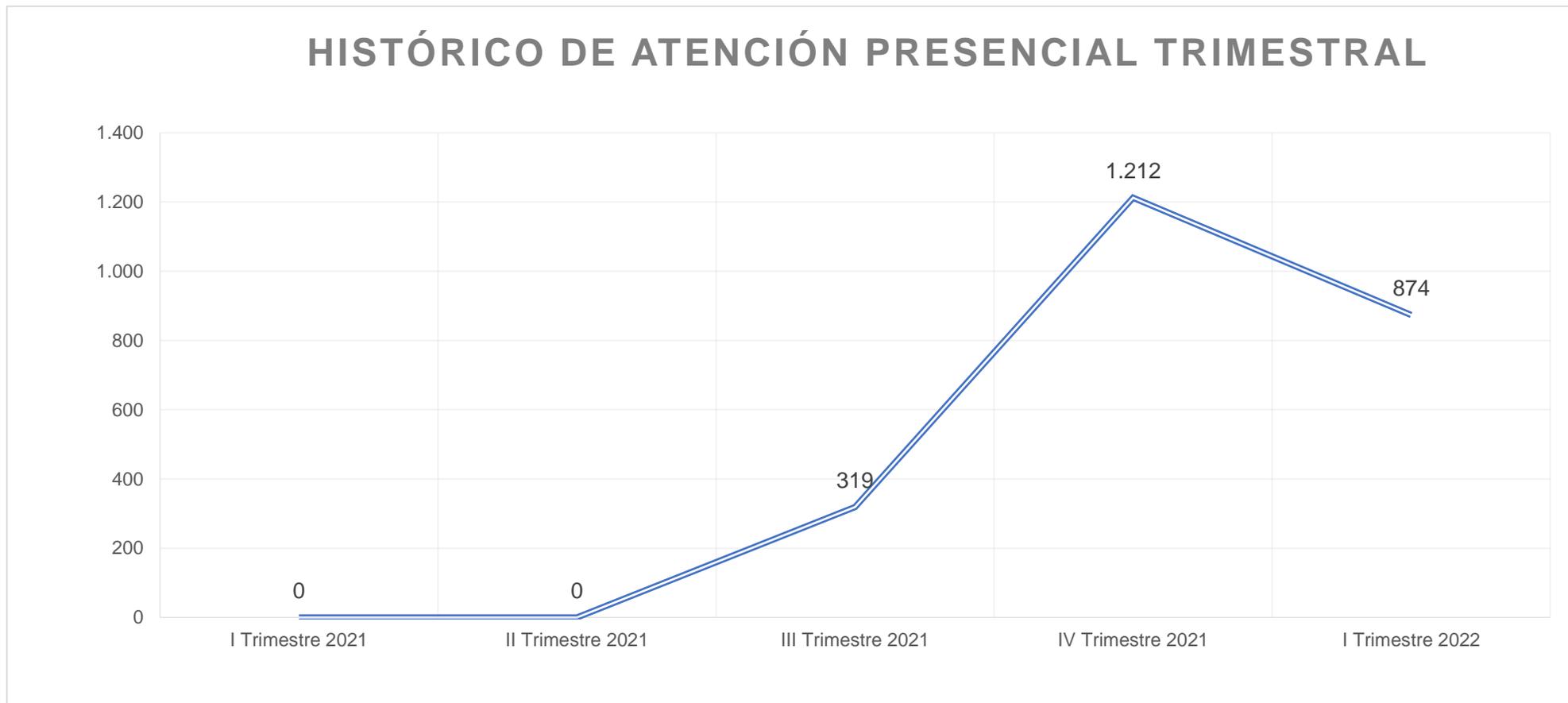
CANAL PRESENCIAL

Dentro de los temas más consultados en el primer trimestre 2022 se encuentran:

- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Régimen contributivo
- ✓ Aplicativos SISPRO
- ✓ Promoción y prevención (salud pública)
- ✓ Certificado de discapacidad
- ✓ Talento humano en salud
- ✓ Régimen subsidiado
- ✓ Traslado entre EPS
- ✓ Certificación de talento humano en salud
- ✓ Certificados para fines pensionales

2.

CANAL PRESENCIAL



Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

03.

CANAL CORRESPONDENCIA

3. CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Enero	4.686	268	18	36%
Febrero	4.198	314	25	33%
Marzo	3.962	258	13	31%
Total trimestre	12.846	840	18,7	100%

Este canal corresponde a las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada, vía fax y centralización de correos electrónicos.

Las comunicaciones recibidas a través de la Ventanilla Única del Ministerio de Salud y Protección Social y de la UAE Fondo Nacional clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el primer trimestre 2022 equivalen a un total de 12.846 de peticiones.

En promedio se recibieron 4.282 PQRSDF mensuales, siendo enero el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y marzo con 3.962 peticiones, el de menor ingreso.

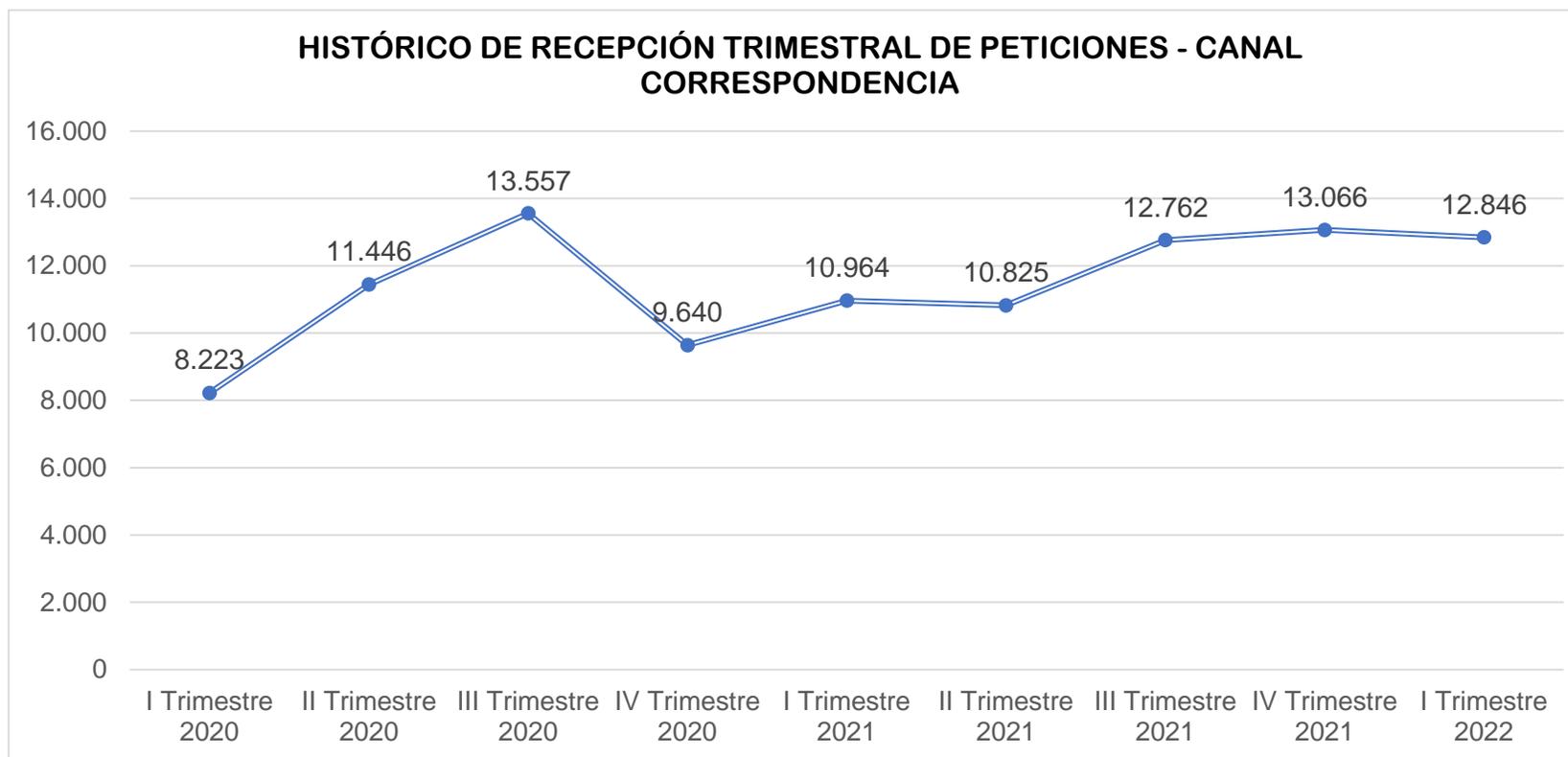
3. CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor interés	
Talento Humano en Salud	24,8%
Protección Social: Régimen Contributivo	16,8%
Sistemas de Información	14,1%
Promoción y Prevención (P y P)	10,0%
Conceptos y Consultas Jurídicas	8,2%
Certificaciones Oficina Jurídica	5,8%
Protección Social: Riesgos Laborales	3,0%
Protección Social: Régimen Subsidiado	2,8%
Protección Social: Pensiones/POS	2,7%
Prestación de Servicios de Salud	2,6%
Laborales y Pensionales (No normativos)	2,0%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	1,3%
Epidemiología y Demografía	0,9%
Protección Social: Financiamiento	0,9%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,9%
Protección Social: FOSYGA	0,6%
Otros/Errores Médicos	0,6%

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

- ✦ En la línea de Talento Humano en Salud, se encuentran temas como: Registro Único de Talento Humano en Salud, Certificaciones sobre ejercicio del talento humano, Servicio Social Obligatorio (año rural) y Tarjeta profesional de médico
- ✦ En relación al eje temático de Protección Social Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado los temas más consultados fueron dificultad para la autorización de servicios, demora en asignación de citas, información general, reglas de traslado de EPS y mecanismos de afiliación, entre otros.
- ✦ Finalmente en relación a Sistemas de Información, los aplicativos más consultados fueron: Mi Seguridad Social, Pisis, Rueaf, Pila y Nacimientos y defunciones.

3. CANAL CORRESPONDENCIA



En cuanto al comportamiento histórico trimestral de PQRSDf recibidas por correspondencia, desde el primer trimestre de 2020 se ha presentado un aumento continuo a excepción del cuarto trimestre de 2020. Se tiene como mayor pico el tercer trimestre de 2020 con 13.557 peticiones. Finalmente, en comparación con el primer trimestre de 2021, para el 2022 se evidencia un aumento del 17,2%

04.

CANAL VIRTUAL

4.

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Enero	2.753	1.197	13	35%
Febrero	2.417	1.058	11	31%
Marzo	2.690	1.186	9	34%
Total trimestre	7.860	3.441	10,7	100%

A través del canal virtual se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones (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 trimestre de 2022 ingresaron un total de 7.860 PQRSD, con un promedio mensual de 2.620, siendo enero el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD con 2.753 peticiones y febrero, el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.417 peticiones.

4.

CANAL VIRTUAL

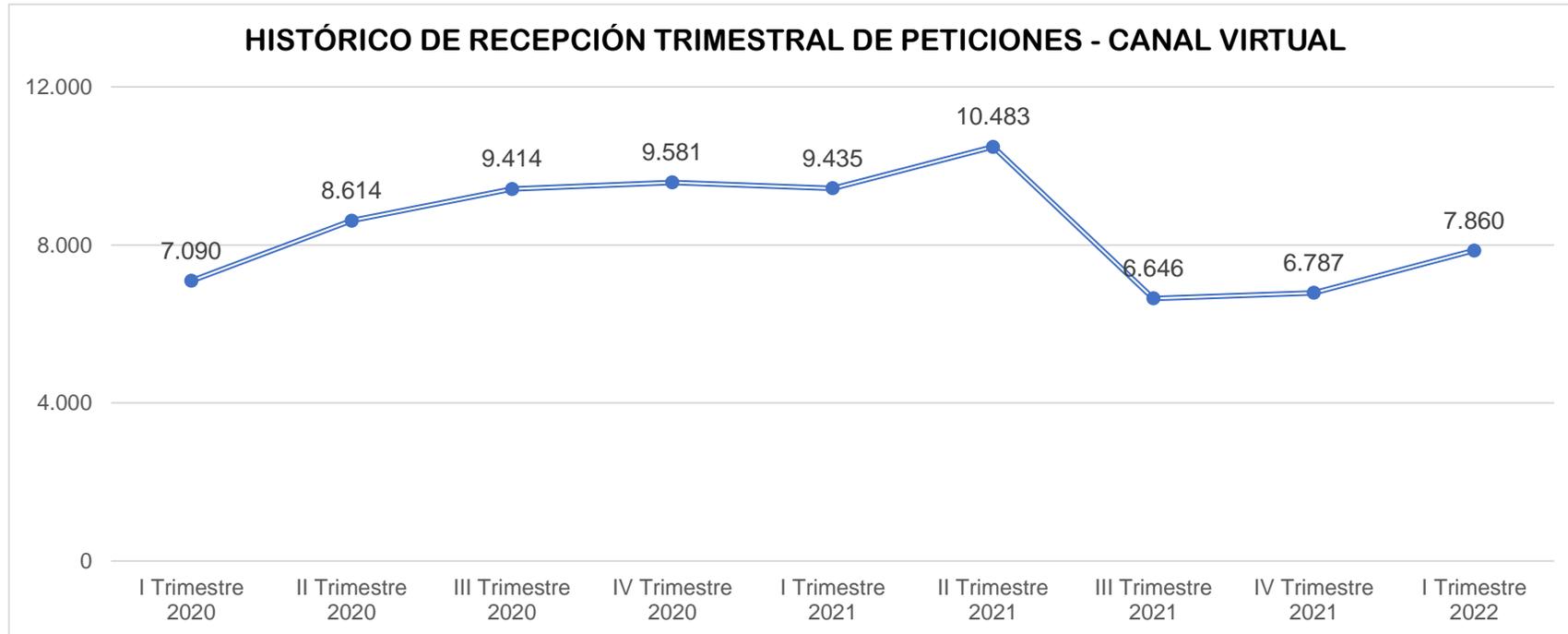
Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	40%
Sistemas de Información	14%
Promoción y Prevención (P y P)	10%
Talento Humano en Salud	8%
Prestación de Servicios de Salud	5%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4%
Protección Social: Pensiones/POS	2%
Medicamentos y tecnologías en salud	2%
Conceptos y Consultas Jurídicas	2%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2%
Laborales y Pensionales (No normativos)	2%
Epidemiología y Demografía	1%
Protección Social: Riesgos Laborales	1%

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

- ✦ 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 y mecanismos de afiliación, entre otros.
- ✦ Y en la línea de Sistemas de Información, los temas de mayor consulta fueron Pisis (Plataforma de integración de Sispro), Mi Seguridad social, Ruaf,, Pila, entre otros aplicativos.

4.

CANAL VIRTUAL



De acuerdo con este gráfico comparativo, desde el primer trimestre del año 2020 el comportamiento de la cantidad de PQRSD virtuales recibidas en el Ministerio ha sido creciente y continuo, sin embargo, a partir del pico de peticiones recibidas en el II trimestre de 2021, el número de PQRSD virtuales disminuyó de manera drástica en el II trimestre del 2021, presentando un aumento en menor escala trimestre a trimestre, que la evidenciada en el año 2020.

Con respecto al primer trimestre de 2021, para el 2022 el primer trimestre tuvo una disminución de 1.575 peticiones, equivalentes al 16,7%.

05.

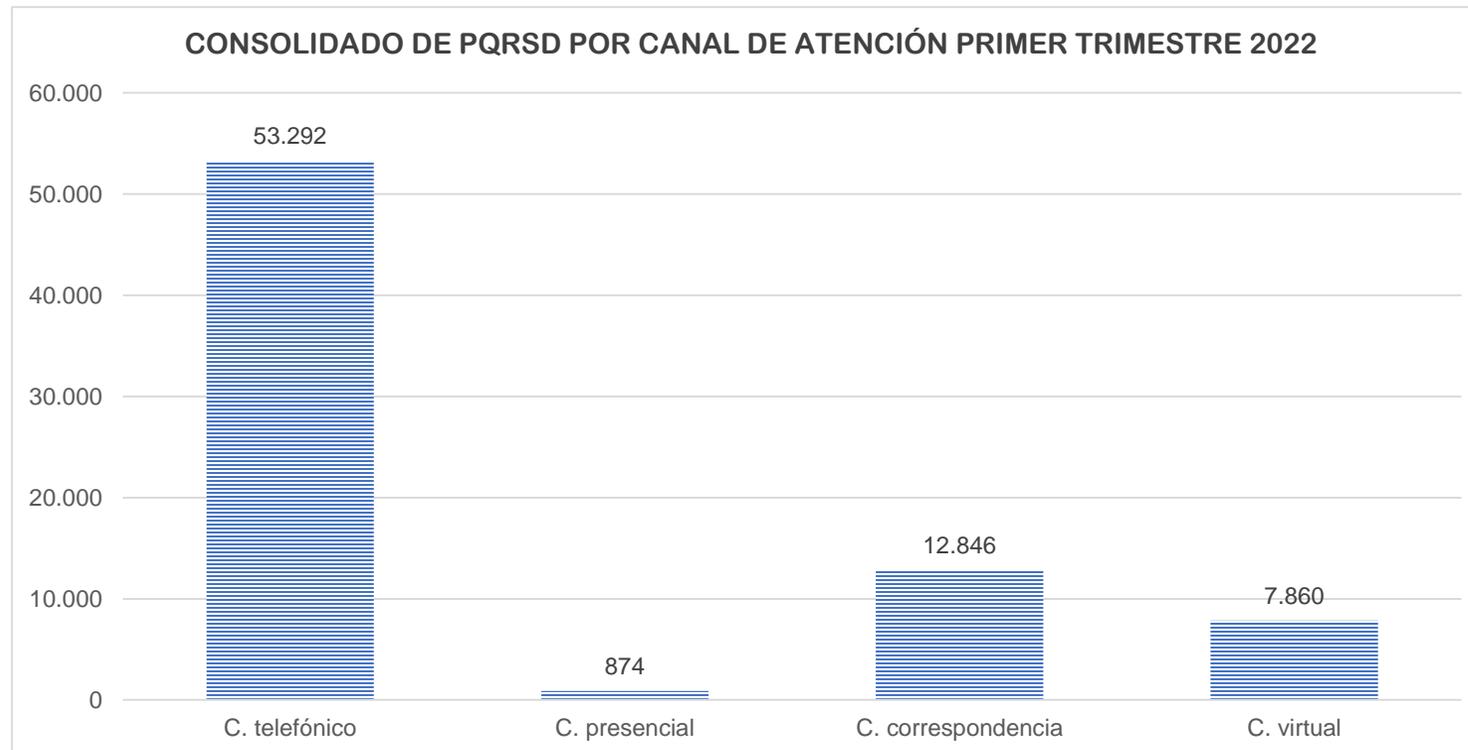
CONSOLIDADO DE CANALES

5.

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el primer trimestre de 2022 se recibieron un total de 74.872 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 trimestre registró los siguientes datos:





La salud
es de todos

Minsalud

¡GRACIAS!

LaSaludEsDeTodos

    @MinSaludCol