



Salud



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

Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas - Subdirección
Administrativa

Segundo trimestre de 2024

2024 – 09 - 16



Contenido



El informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presenta un consolidado de la gestión trimestral en el Ministerio y 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 Canal Videollamadas
- 6 Consolidado de Canales



01 CANAL TELEFÓNICO

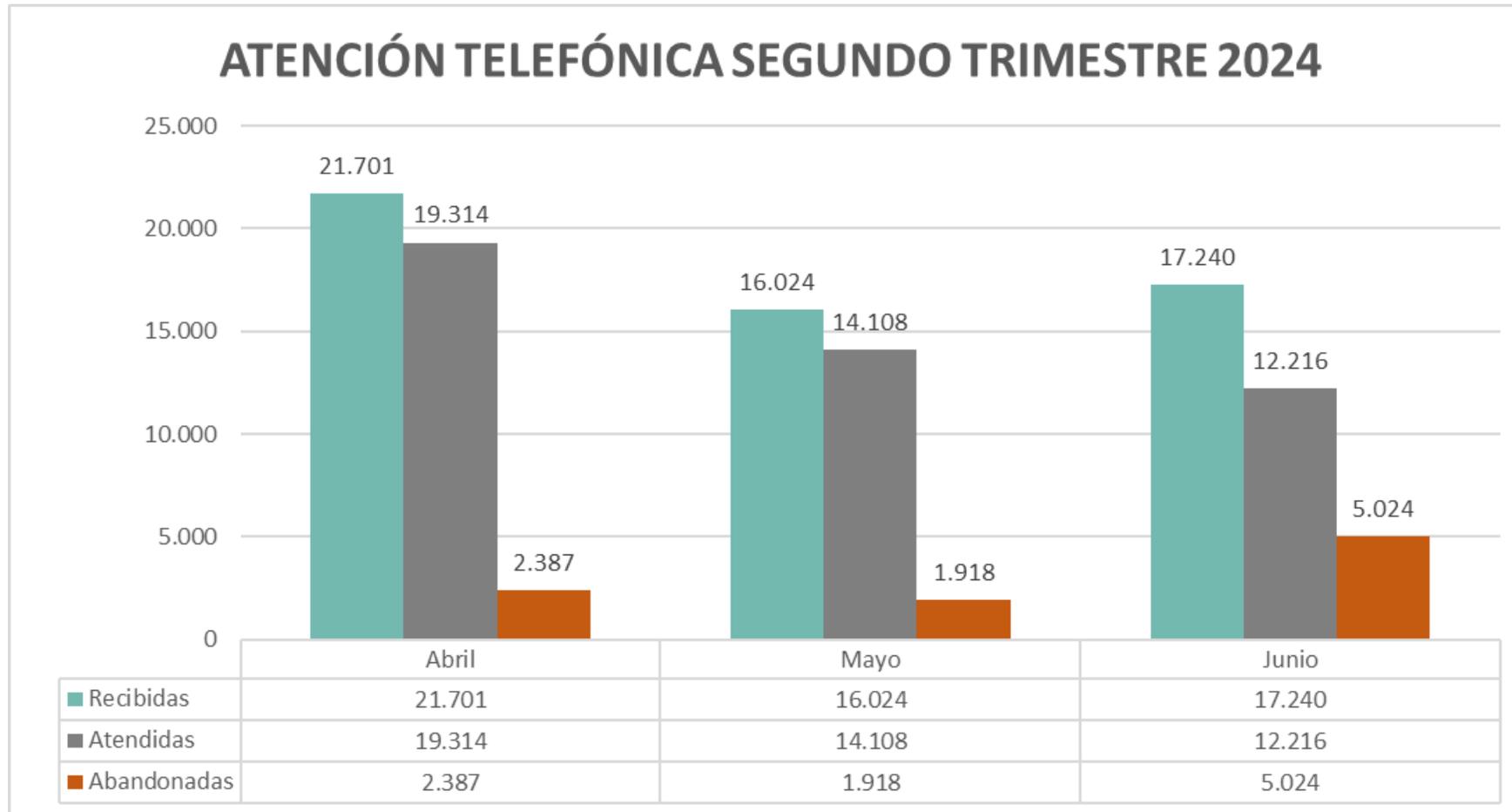
CANAL TELEFÓNICO

A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de 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
Abril	21.701	19.314	2.387	6,0	9,0%
Mayo	16.024	14.108	1.918	6,0	8,0%
Junio	17.240	12.216	5.024	7,0	29,1%
Total segundo trimestre	54.965	45.638	9.329	Promedio	
				6,3	15,4%

CANAL TELEFÓNICO



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

CANAL TELEFÓNICO

A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 54.965 llamadas en el segundo trimestre de 2024, de las cuales se atendieron 45.638 y 9.329 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 18.322 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 83% de atenciones efectivas y un 17% 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.

En el periodo comprendido entre abril y junio de 2024 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

Temas Generales de Salud: Otros Temas.

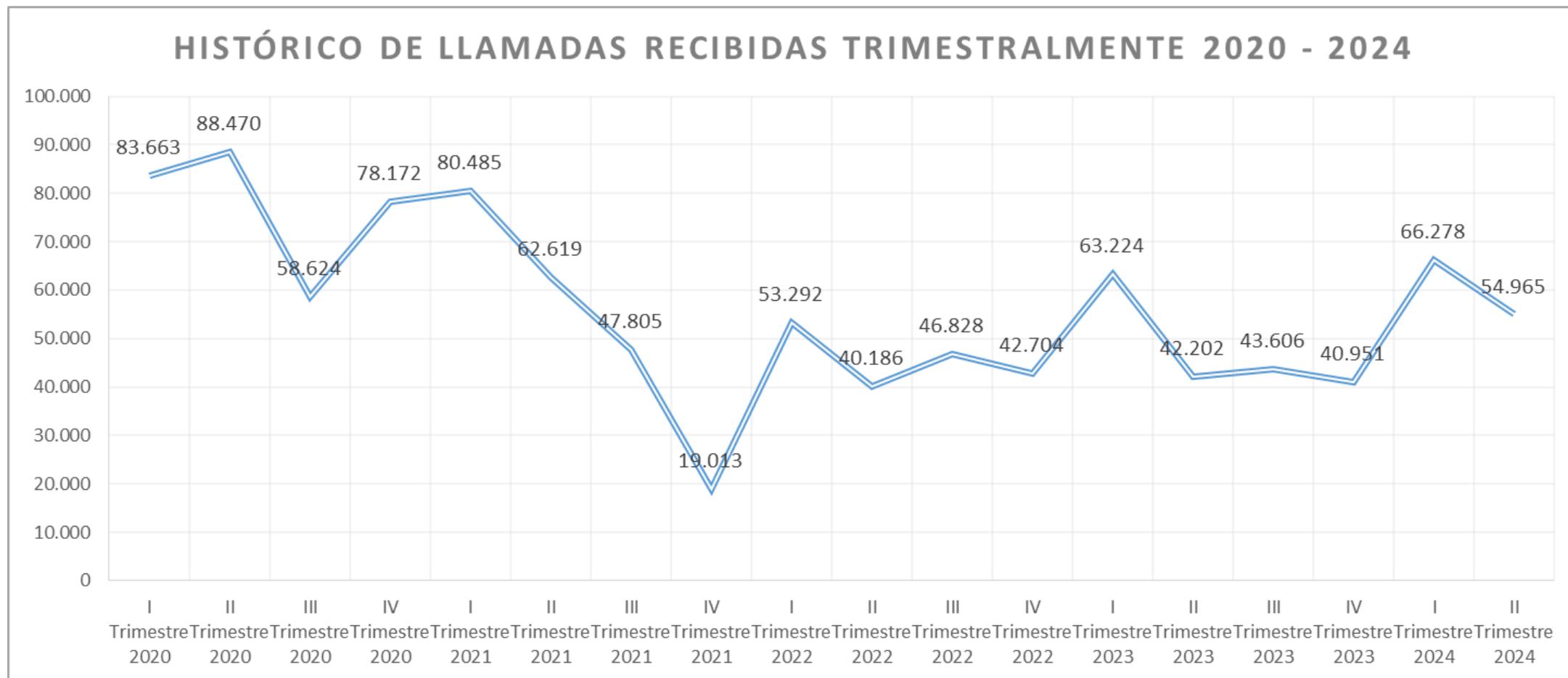
Aplicativos: SAT- Bodega de datos SISPRO, discapacidad, Mi Seguridad Social, MiPRES – Tecnología, Servicio social obligatorio, Discapacidad, entre otros.

PLATAFORMA PISIS: archivos crx-otros, circular 02 de 2017 cnpmdm - solicitud de precios de dispositivos médicos en libertad vigilada, circular 30 de 2013 - saneamiento de cartera, estudio de suficiencia, plataforma Pisis, resolución 0654 de 2014 - giro directo régimen contributivo, resolución 1838 de 2019 - reporte de listados censales, resolución 2063 de 2017 entre otros.

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



CANAL TELEFÓNICO



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



02 CANAL PRESENCIAL

CANAL PRESENCIAL

A través de las ventanillas de atención del Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas, se da información y orientación general relacionada con el Sistema General de Seguridad Social en Salud y otros temas asociados al Sistema de Protección Social, que aunque no son competencia de Minsalud, de todas formas se direcciona a las personas a las entidades correspondientes.

A continuación se presentan los resultados de dicha atención durante el segundo trimestre de 2024:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Abril	276	15
Mayo	258	12
Junio	228	11
Totales	762	
Promedio mensual	254	13

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

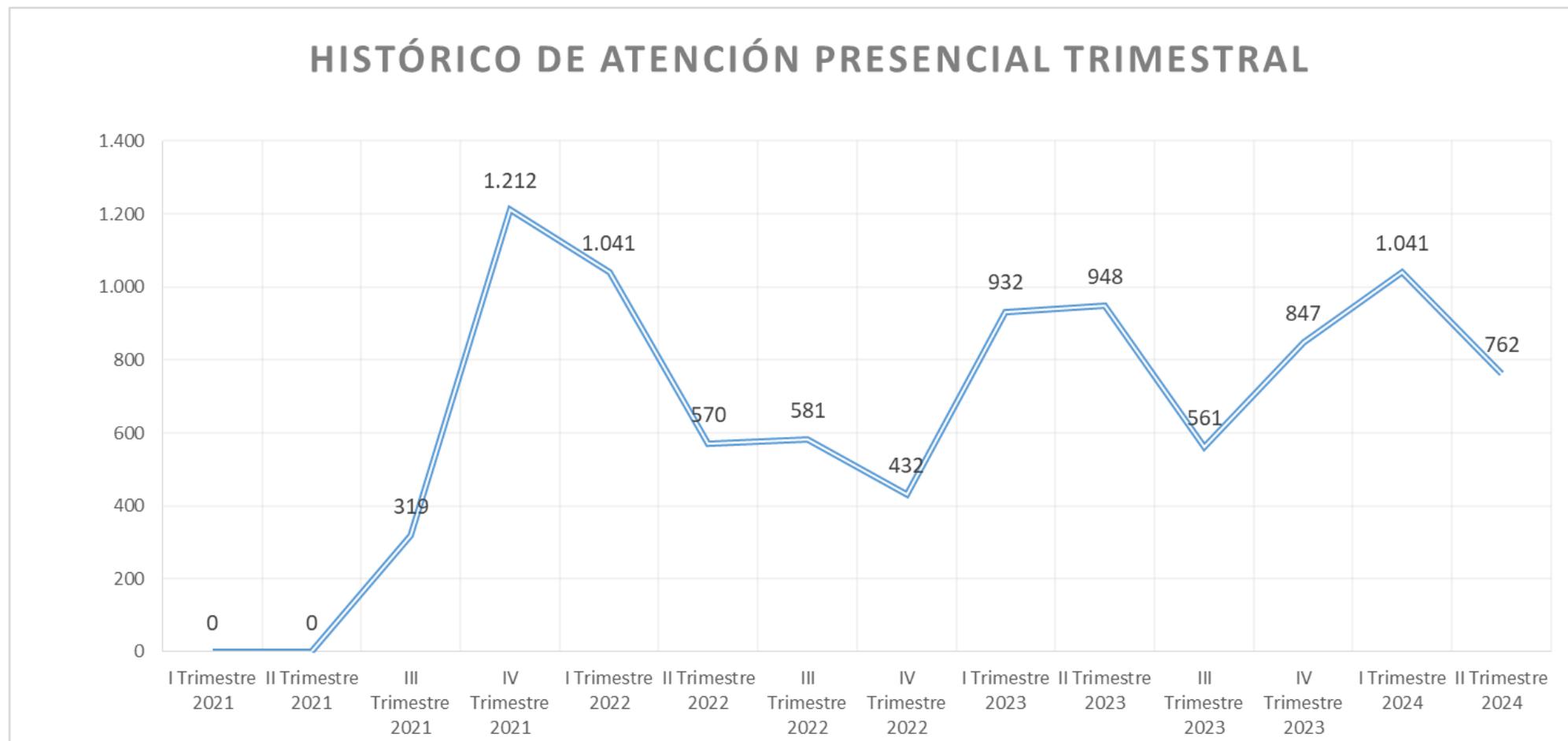
CANAL PRESENCIAL

Dentro de los temas más consultados en el segundo trimestre 2024 se encuentran:

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ RÉGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ RÉGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ RIESGOS LABORALES
- ✓ PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (SALUD PÚBLICA)
- ✓ HISTORIAS CLÍNICAS
- ✓ PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
- ✓ HISTORIAS LABORALES ENTIDADES LIQUIDADAS
- ✓ COTIZACIONES
- ✓ ADRES
- ✓ TRASLADO ENTRE EPS
- ✓ ENFERMEDADES TRANSMISIBLES
- ✓ CERTIFICADOS PARA FINES PENSIONALES
- ✓ HISTORIAS LABORALES EXFUNCIONARIOS

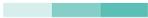
Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

CANAL PRESENCIAL



Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social





03 CANAL CORRESPONDENCIA

CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Abril	6.601	2.409	15	43%
Mayo	5.518	2.239	11	36%
Junio	3.073	1.907	14	20%
Total trimestre	15.192	6.555	13,3	100%

Este canal corresponde a las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada 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 de Estupefacientes clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el segundo trimestre 2024 equivalen a un total de 15.192 peticiones.

En promedio se recibieron 5.064 PQRSDF mensuales, siendo abril el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y junio, con 3.073 peticiones, el de menor ingreso.

CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Conceptos y Consultas Jurídicas	30,2%
Protección Social: Régimen Contributivo Laborales y Pensionales (No normativos)	6,3%
Sistemas de Información	4,2%
Promoción y Prevención (P y P)	2,4%
Talento Humano en Salud	2,2%
Certificaciones Oficina Jurídica	1,1%
Institucional	0,5%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,4%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,4%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,3%
Prestación de Servicios de Salud	0,2%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,1%
	0,1%

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

En la línea de conceptos y consultas jurídicas: derechos de petición, conceptos.

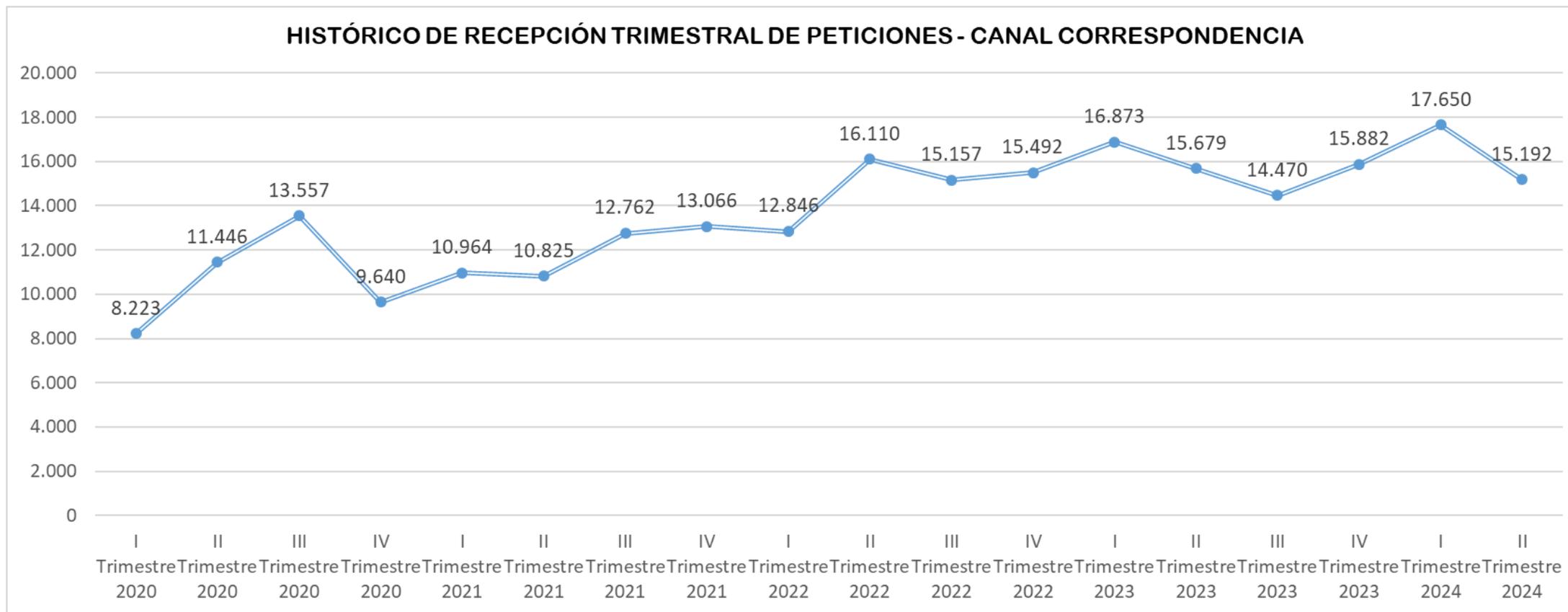
En la línea de protección social: régimen contributivo, cuotas moderadoras y copagos, demora en asignación de citas (generales y especializadas, demora en entrega de medicamentos, entre otras.

Laborales y pensionales (no normativos): Laboral y pensional/ Pensiones reclamos.

Sistemas de Información: Aplicativos Sispro/MISEGURIDADSOCIAL, Nacimientos y defunciones Supervivencia, PISIS (plataforma de integración del Sispro)

Finalmente, en relación con el eje temático de Promoción y Prevención (PYP), se encuentran temas como: Salud Pública/Salud infantil /Vacunación, Enfermedades no transmisibles/Enfermedades crónicas (cáncer diabetes enfermedad renal etc.). Enfermedades no transmisibles/Salud mental, entre otros.

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 primer trimestre de 2024 con 17.650 peticiones. Finalmente, en comparación con el segundo trimestre de 2023, para el mismo periodo de 2024 se evidencia una disminución de 487 peticiones.



04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Abril	2.666	1.481	12,0	27%
Mayo	2.799	1.498	9,0	29%
Junio	4.289	2.382	13,0	44%
Total trimestre	9.754	5.361	11,3	100%

A través del canal virtual se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones (PQRSDF) 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 trimestre de 2024 ingresaron un total de 9.754 PQRSDF, con un promedio mensual de 3.251, siendo junio el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 4.289 y abril el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.666.

CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta

Conceptos y Consultas Jurídicas	39,9%
Protección Social: Régimen Contributivo	12,6%
Laborales y Pensionales (No normativos)	9,6%
Sistemas de Información	1,7%
Promoción y Prevención (P y P)	1,6%
Institucional	1,2%
Talento Humano en Salud	0,6%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,4%
Prestación de Servicios de Salud	0,3%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,2%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,2%

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

En el eje de conceptos y consultas jurídicas, los temas más consultados fueron derechos de petición, conceptos.

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.

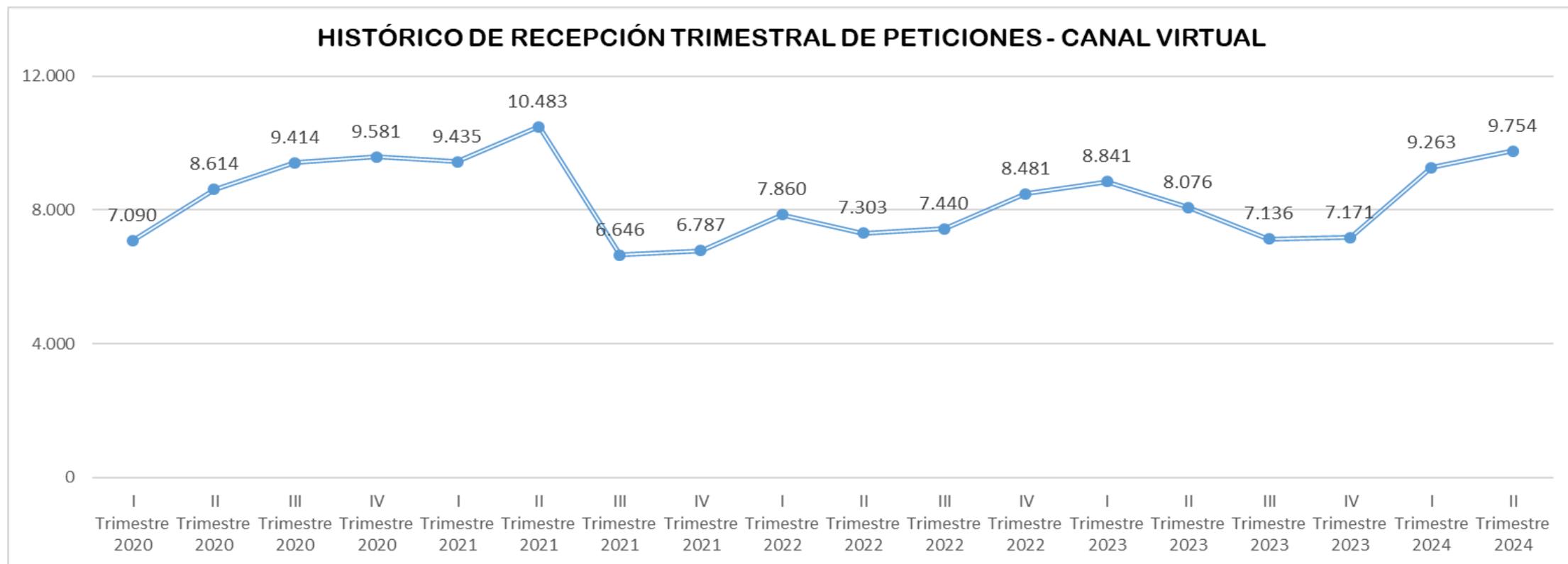
Laborales y pensionales (no normativos): Laboral y pensional/ Pensiones reclamos.

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.

En Promoción y Prevención (PYP) se encuentran temas como: Salud Pública)/Salud infantil /Vacunación, Enfermedades no transmisibles/Enfermedades crónicas (cáncer diabetes enfermedad renal etc.). Enfermedades no transmisibles/Salud mental.

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas – Sistema de Gestión Documental

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, después del pico de peticiones recibidas en el II trimestre de 2021, el número de PQRSD virtuales disminuyó de manera drástica en el III trimestre del mismo año, presentando un aumento en menor escala trimestre a trimestre que la evidenciada en el año 2020.

Con respecto al segundo trimestre de 2023, para el mismo periodo de 2024 se presentó un aumento de 1.678 peticiones.



05 CANAL VIDEOLLAMADA

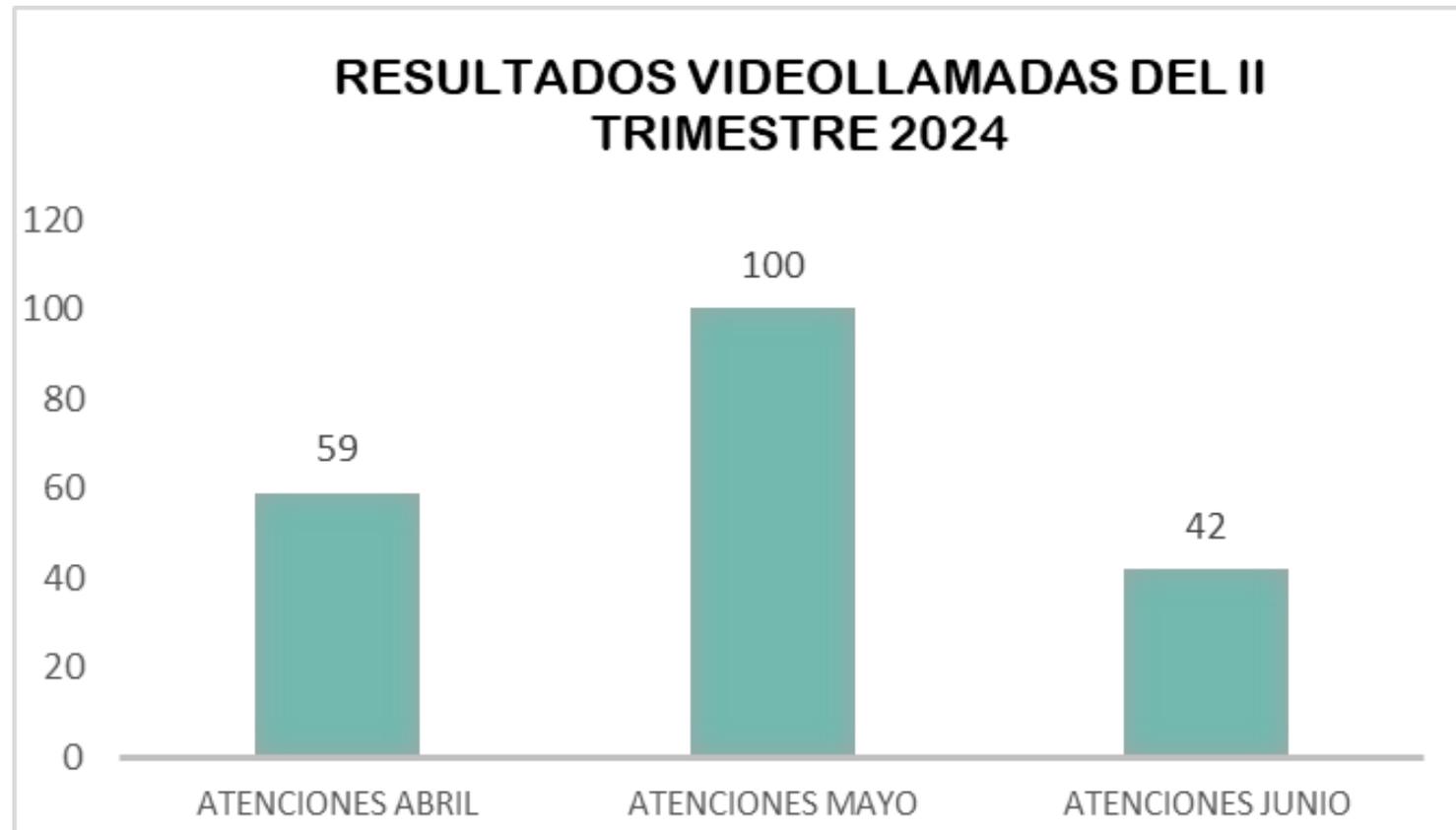
CANAL VIDEOLLAMADA

Atención por Canal videollamada – II trimestre 2024		
Abril	59	29%
Mayo	100	50%
Junio	42	21%
Total trimestre	201	100%

De las 80.874 solicitudes de atención recibidas en el segundo trimestre de 2024, el 0,2% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 201 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 29% en el mes de abril, 50% en mayo y 21% en junio.

CANAL VIDEOLLAMADA



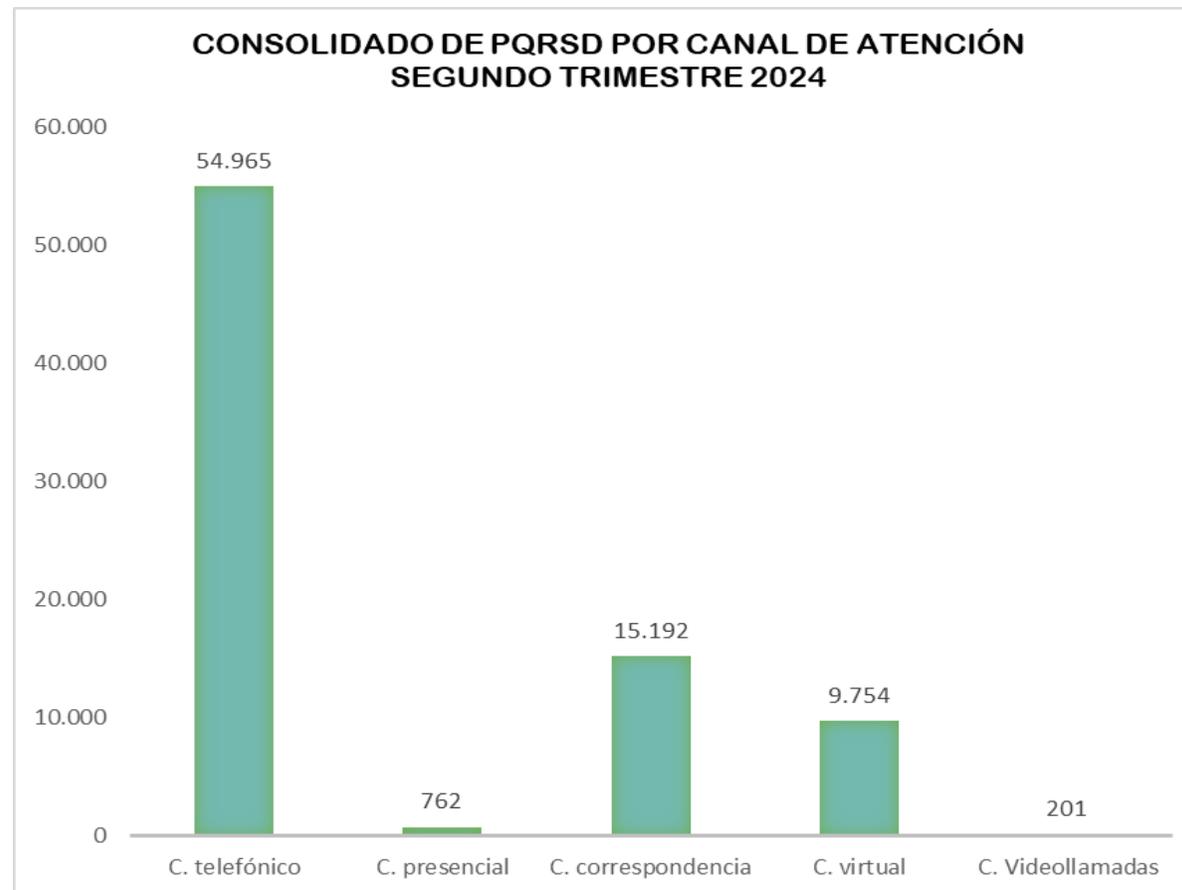


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el segundo trimestre de 2024 se recibieron un total de 80.874 solicitudes de atención por parte de los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La consolidación de atenciones por canal en este trimestre registró los siguientes datos:





Salud

