



Salud

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

Primer trimestre de 2024

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

2024 – 04 - 24

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

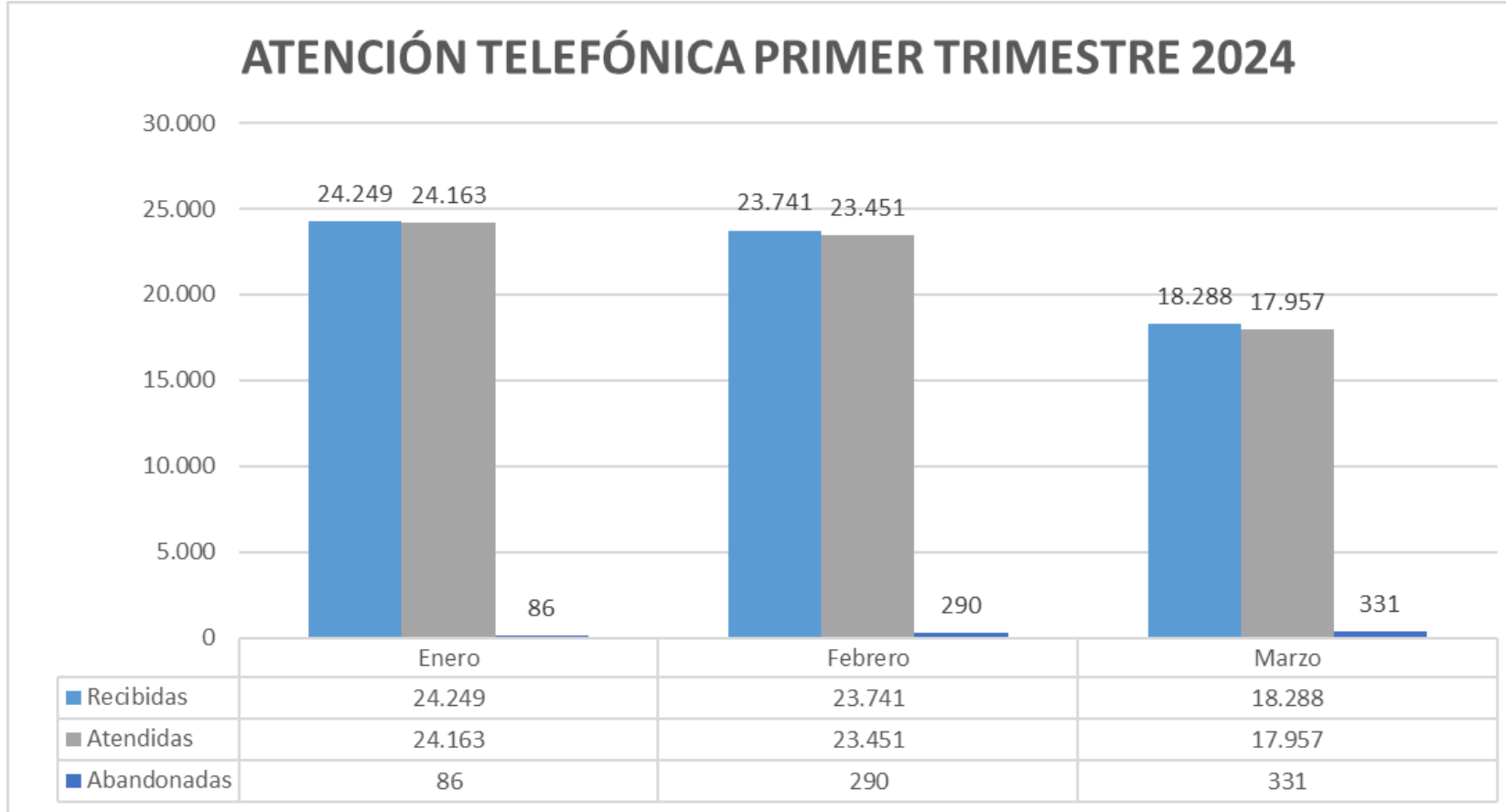
A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Enero	24.249	24.163	86	6,0	0,4%
Febrero	23.741	23.451	290	6,0	1,2%
Marzo	18.288	17.957	331	6,0	1,8%
Total Primer Trimestre	66.278	65.571	707	Promedio 6,0	1,1%

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

CANAL TELEFÓNICO

A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 66.278 llamadas en el primer trimestre de 2024, de las cuales se atendieron 65.571 y 707 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 22.093 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 98,9% de atenciones efectivas y un 1,1% 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.

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

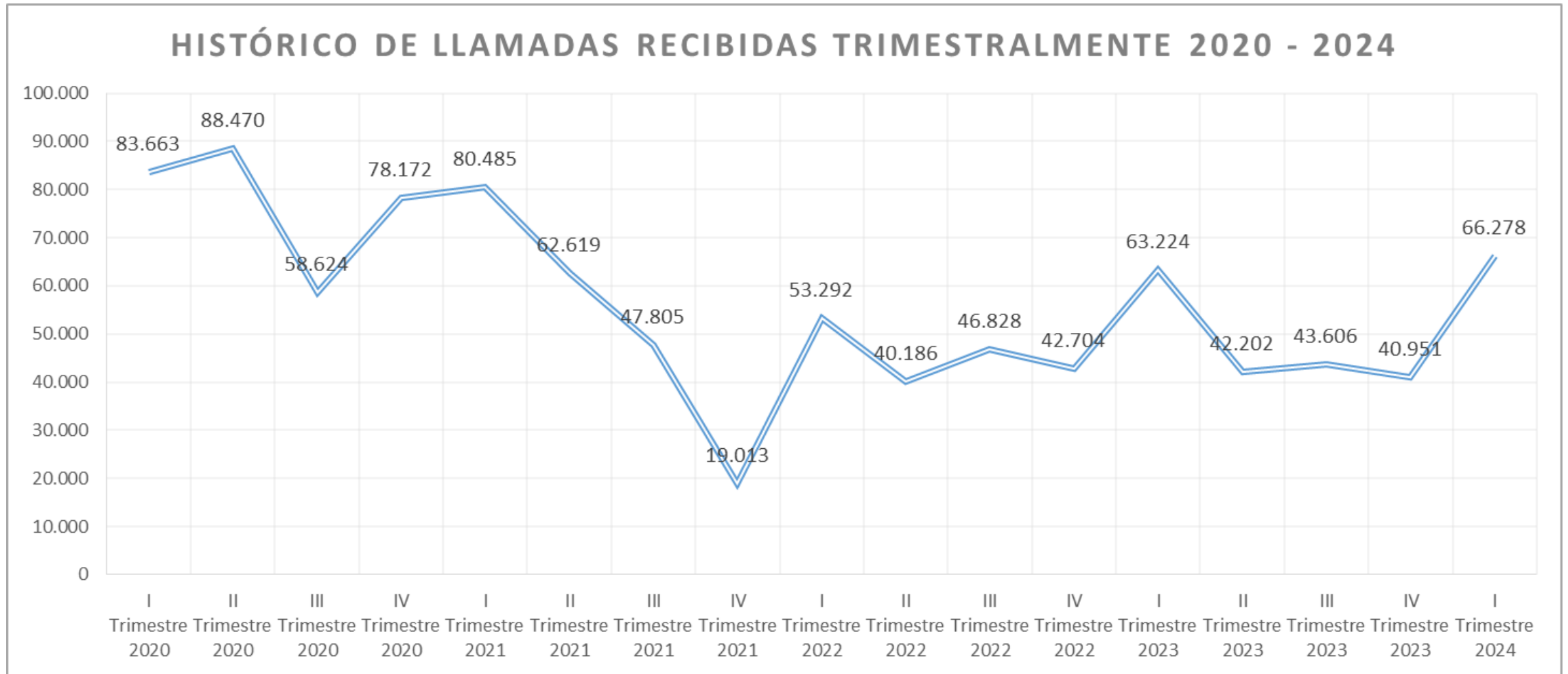
En el periodo comprendido entre enero y marzo de 2024 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

Temas Generales de Salud: Otros Temas.

Aplicativos: SAT- Bodega de datos SISPRO, 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 -política de participación social en salud ppss, resolución 2175 de 2015 - atención menores 18 años, gestantes, resolución 2361 de 2016- reporte de transferencias de recursos, Rethus, Rips - registro individual de prestaciones de salud, Ruaf, entre otros.

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 primer trimestre de 2024:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Enero	446	21
Febrero	370	18
Marzo	225	13
Totales	1.041	
Promedio	347	17

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

CANAL PRESENCIAL

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

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ REGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO
- ✓ PROMOCION Y PREVENCIÓN (SALUD PUBLICA)
- ✓ CERTIFICADOS DE TALENTO HUMANO
- ✓ PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
- ✓ HISTORIAS CLÍNICAS
- ✓ TRASLADO ENTRE EPS
- ✓ COTIZACIONES
- ✓ HISTORIAS LABORALES ENTIDADES LIQUIDADAS
- ✓ RIESGOS LABORALES
- ✓ CERTIFICADOS PARA FINES PENSIONALES
- ✓ AFILIACIÓN COLECTIVA SGSSS
- ✓ QUEJAS Y RECLAMOS MSPS
- ✓ CERTIFICADOS DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
- ✓ VIGILANCIA Y CONTROL DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL
- ✓ LICENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- ✓ PORTABILIDAD
- ✓ ENCUESTA SISBÉN
- ✓ HISTORIAS LABORALES NO COMPETENCIA
- ✓ CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN
- ✓ FOSYGA (ADRES)
- ✓ INFRAESTRUCTURA

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

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 de Estupefacientes clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el primer trimestre 2024 equivalen a un total de 17.650 peticiones.

En promedio se recibieron 5.883 PQRSDF mensuales, siendo febrero el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y marzo, con 5.530 peticiones, el de menor ingreso.

Mes	Número de PQRSDF recibidas	Traslado	Días	% Participación
Enero	5.994	1.935	9	34%
Febrero	6.126	1.870	10	35%
Marzo	5.530	1.833	8	31%
Total trimestre	17.650	5.638	9,0	100%

CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Conceptos y Consultas Jurídicas	40,2%
Sistemas de Información	2,5%
Promoción y Prevención (P y P)	2,2%
Talento Humano en Salud	1,4%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,3%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,6%
Certificaciones Oficina Jurídica	0,4%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,2%
Protección Social: Pensiones/POS	0,2%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,2%
Protección Social: Financiamiento	0,2%
Proteccion Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,1%
Laborales y Pensionales (No normativos)	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 Sistemas de Información, los aplicativos más consultados fueron: Mi Seguridad Social, Pisis, Ruaf, Pila y Nacimientos y defunciones.

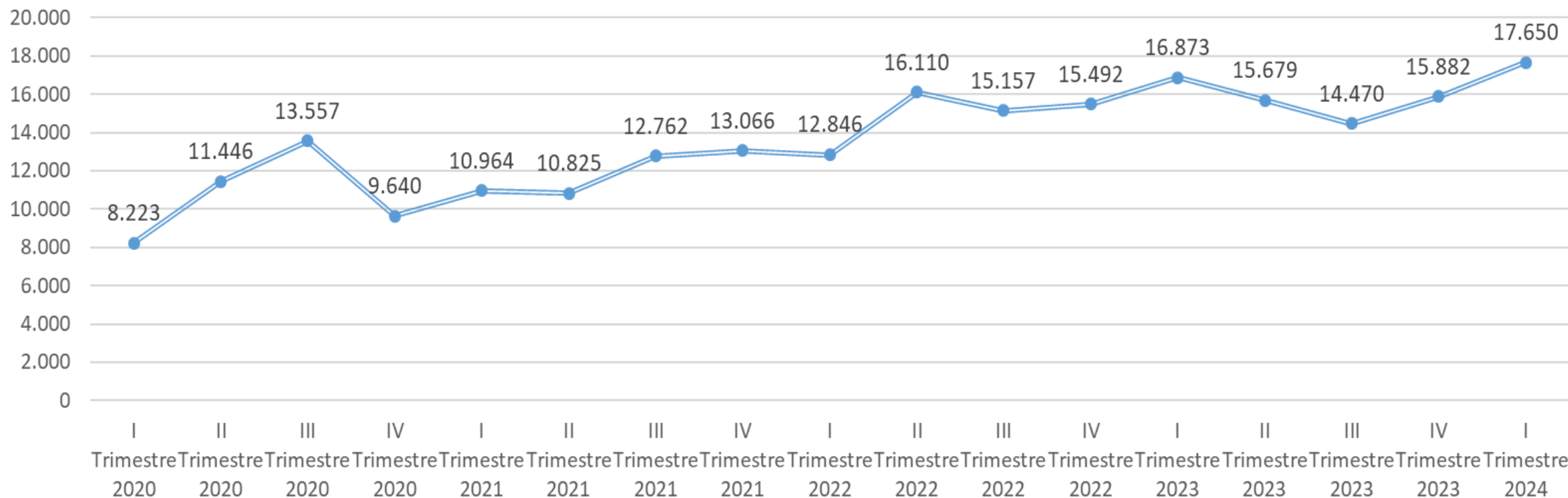
En relación con el eje temático de Promoción y Prevención (PYP), se encuentran temas como: Salud Pública/Salud infantil /Vacunación, Enfermedades no transmisibles/Enfermedades crónicas (cáncer diabetes enfermedad renal etc.). Enfermedades no transmisibles/Salud mental.

Finalmente, en talento humano: Ejercicio del talento humano/Certificaciones sobre ejercicio del talento humano, Servicio Social Obligatorio (año rural), Formación del talento humano/Convenios universidades-IPS para formación de profesionales, Gestion del conocimiento y la información del talento humano en salud/Observatorio para el talento humano en salud, entre otros.

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

CANAL CORRESPONDENCIA

HISTÓRICO DE RECEPCIÓN TRIMESTRAL DE PETICIONES - 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 primer trimestre de 2023, para el mismo periodo de 2024 se evidencia un aumento de 777 peticiones.

04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Enero	3.437	1.467	8	37%
Febrero	2.892	1.711	11	31%
Marzo	2.934	1.638	6	32%
Total trimestre	9.263	4.816	8,4	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 primer trimestre de 2024 ingresaron un total de 9.263 PQRSDF, con un promedio mensual de 3.088, siendo enero el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 3.437 y febrero el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.892.

CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta	
Conceptos y Consultas Jurídicas	87,7%
Sistemas de Información	7,4%
Promoción y Prevención (P y P)	1,8%
Protección Social: Régimen Contributivo	1,7%
Talento Humano en Salud	0,4%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,1%
Certificaciones Oficina Jurídica	0,0%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,1%
Protección Social: Pensiones/POS	0,2%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,1%
Protección Social: Financiamiento	0,0%

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

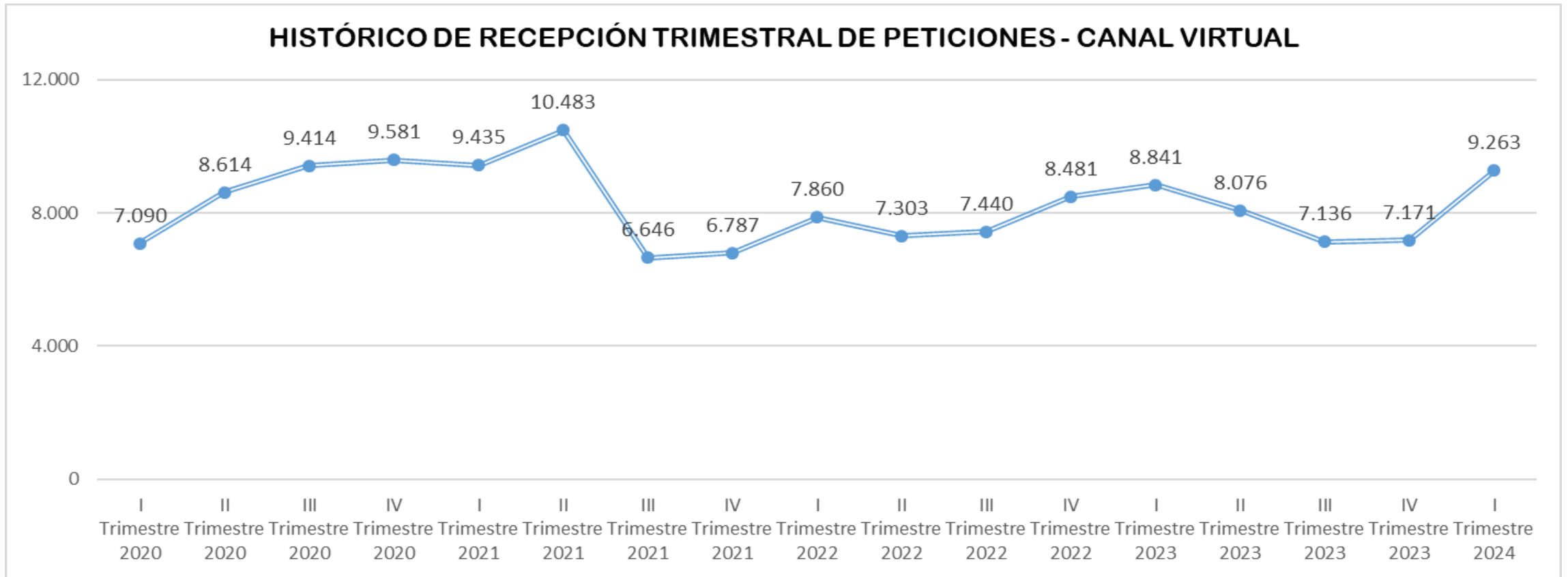
En el eje de conceptos y consultas jurídicas, los temas mas consultados fueron derechos de petición, conceptos.

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.

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.

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 primer trimestre de 2023, para el mismo periodo de 2024 se presentó un aumento de 422 peticiones.

05 CANAL VIDEOLLAMADA

CANAL VIDEOLLAMADA

Atención por Canal videollamada – I trimestre 2024

Enero	56	27%
Febrero	68	33%
Marzo	84	40%

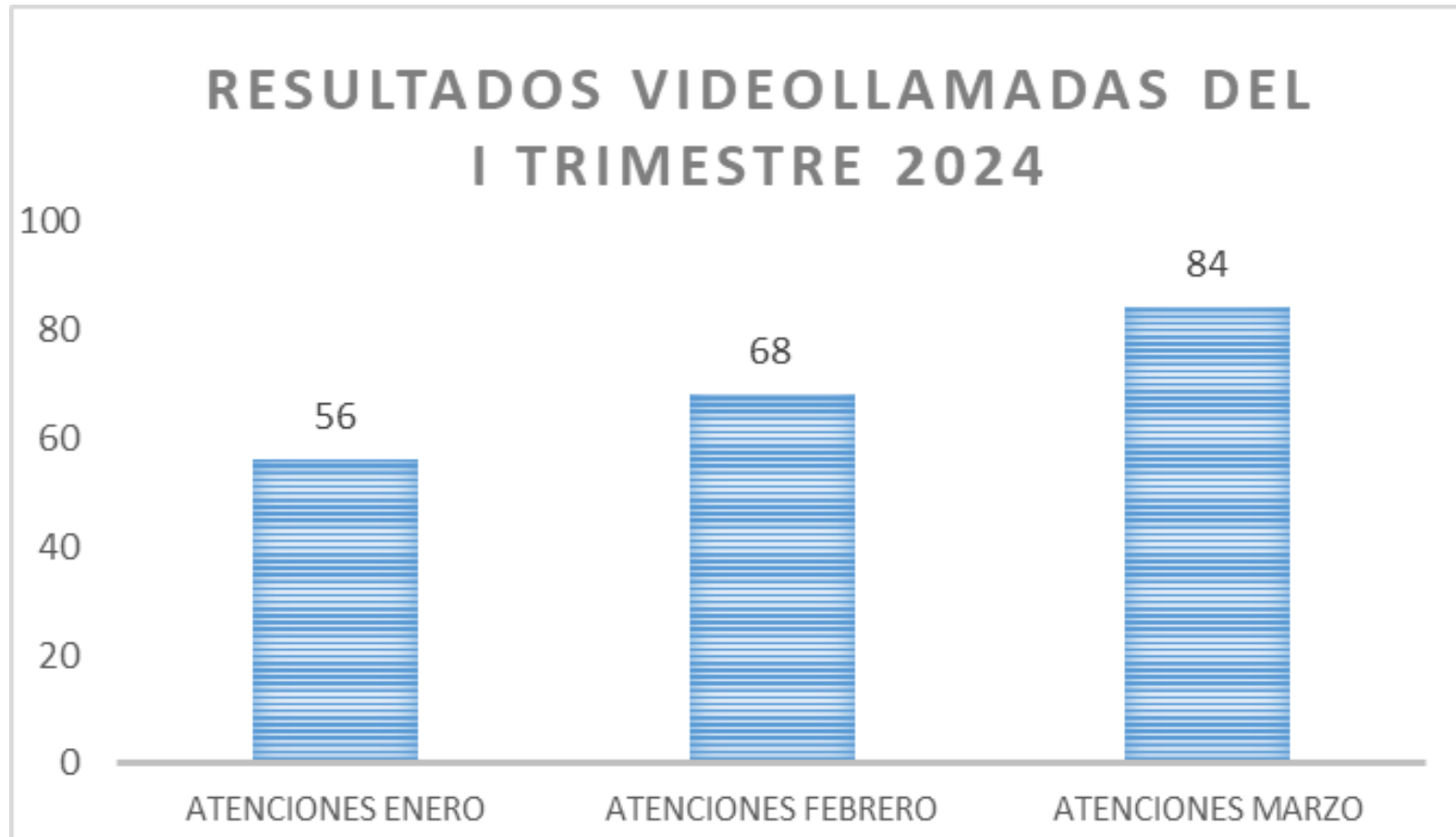
Total trimestre	208	100%
------------------------	------------	-------------

De las 94.440 solicitudes de atención recibidas en el primer trimestre de 2024, el 0,2% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 208 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 27% en el mes de enero, 33% en febrero y 40% en marzo.

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

CANAL VIDEOLLAMADA

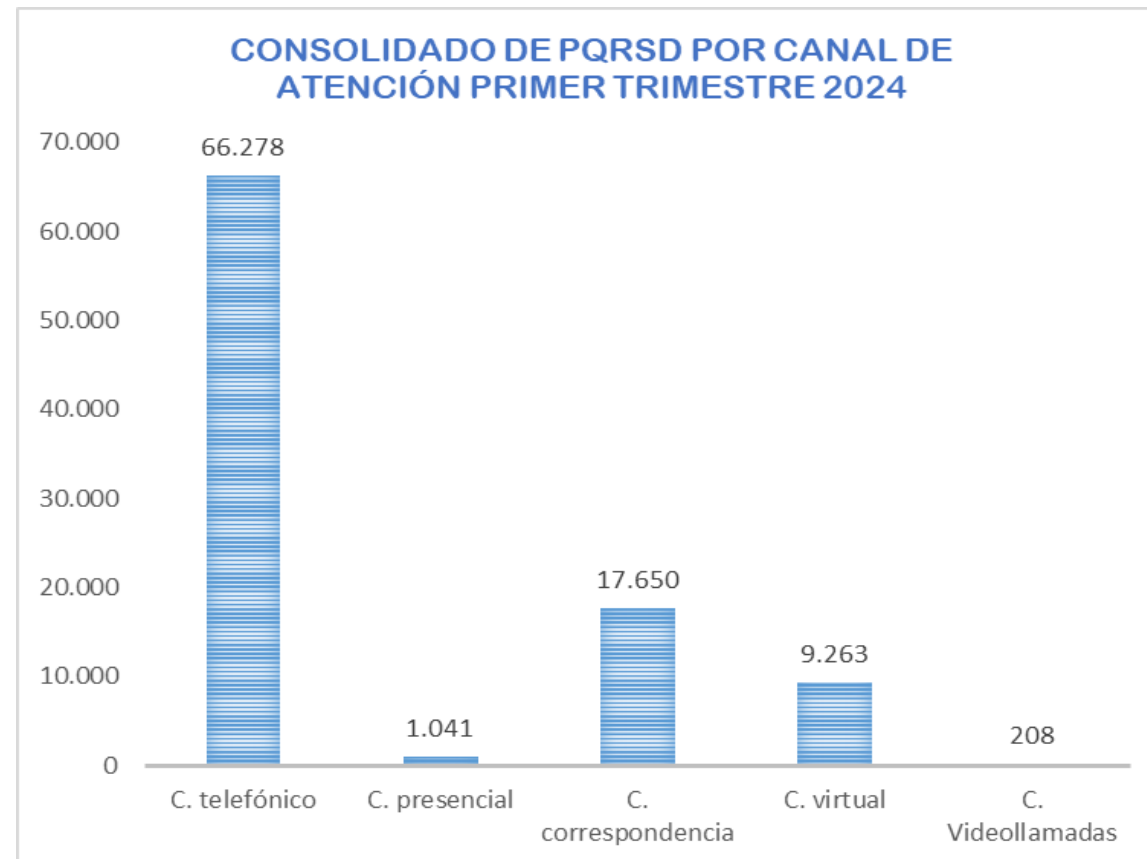


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el primer trimestre de 2024 se recibieron un total de 94.440 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