



La salud  
es de todos

Minsalud

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

Segundo semestre 2019

Grupo de Atención al Ciudadano  
Subdirección Administrativa

Bogotá, enero de 2020



# 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 segundo 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, 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
Julio	24.439	19.325	5.114	6,7	20,9%
Agosto	19.120	16.155	2.965	6,3	15,5%
Septiembre	18.953	16.591	2.362	6,1	12,5%
Octubre	21.931	17.439	4.492	6,6	20,5%
Noviembre	17.569	14.271	3.298	5,9	18,8%
Diciembre	12.263	10.732	1.531	6,5	12,5%
<b>Total segundo semestre</b>	<b>114.275</b>	94.513	19.762	<b>6,3</b>	<b>Promedio 16,8%</b>

Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano



La salud  
es de todos

Minsalud



## CANAL TELEFÓNICO

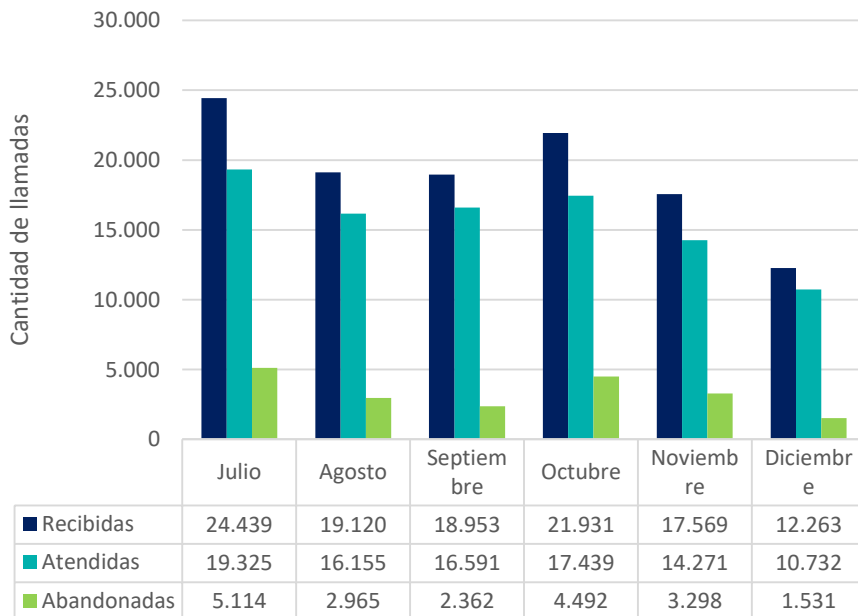
- ✓ A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron **114.275** llamadas en el segundo semestre de 2019, de las mismas se atendieron 94.513 y 19.762 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 19.046 llamadas
- ✓ Lo anterior muestra un equivalente al 82,71% de atenciones efectivas y un 17,29% 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.





# CANAL TELEFÓNICO

## ATENCIÓN TELEFÓNICA SEGUNDO SEMESTRE 2019



Fuente: Datos CCC – Grupo de Atención al Ciudadano

En el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2019 en el canal telefónico se presentó un comportamiento decreciente para el semestre, a excepción del pico de 21.931 llamadas recibidas en octubre. Los temas de mayor frecuencia fueron:

✓ Aplicativos: Mi seguridad social, Mipres Tecnológico, Servicio Social Obligatorio, Mipres Suministros, entre otros.

✓ PISIS: Plataforma Pisis, ReTHUS (Registro único nacional del talento humano en salud), Ruaf (Resolución 1056 De 2015), Resolución 256 De 2016 (Sistema de Información y monitoreo calidad), entre otros.

✓ Temas generales de salud: Régimen Contributivo y Subsidiado, Planilla integrada de liquidación de aportes, Régimen Contributivo y Subsidiado, Adres (Fosyga), entre otros.



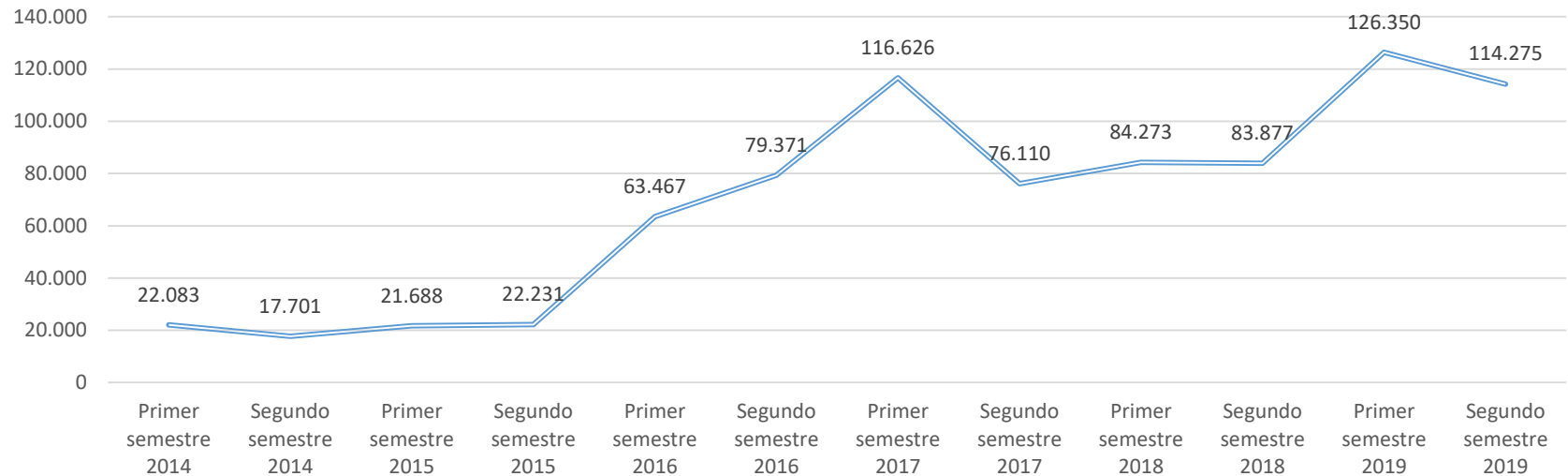
La salud es de todos

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 día hábil
Julio	868	39
Agosto	759	38
Septiembre	583	28
Octubre	730	33
Noviembre	532	28
Diciembre	568	30
<b>Totales</b>	<b>4.040</b>	
<b>Promedio</b>	<b>673</b>	<b>33</b>

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

En el segundo semestre de 2019, a través del canal presencial se prestaron 4.040 atenciones a usuarios en la sede del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social.

En promedio se realizaron 673 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 con el 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 lo correspondiente al segundo semestre de 2019 se atendieron 142 personas sordas.



La salud  
es de todos

Minsalud





## CANAL PRESENCIAL

Del total de atenciones brindadas por la entidad 64,65% fueron de su competencia y el 35,35% restante competencia de otras entidades. Sin embargo, se les brinda la orientación requerida para poder tener continuación de sus trámites en la entidad respectiva.



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

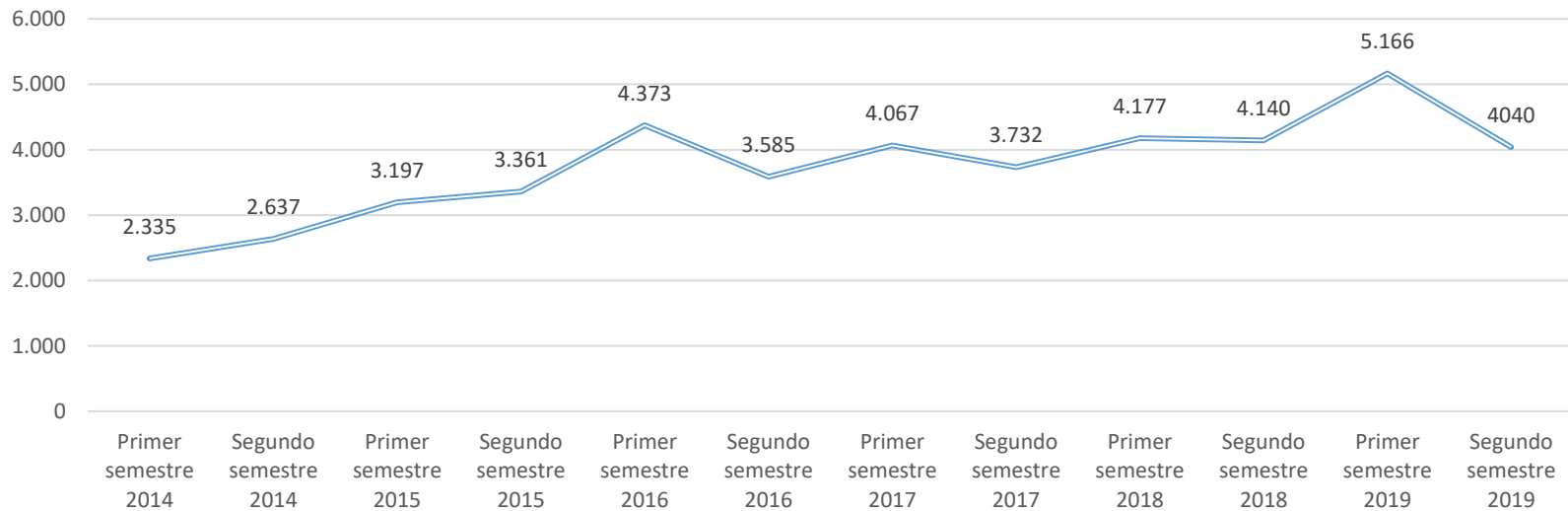
- ✓ Dentro de los temas de consulta competencia de la entidad se destacan régimen contributivo y subsidiado, Promoción y Prevención, Plan de Beneficios en Salud y Talento Humano en Salud, entre otros.
- ✓ Por el lado de trámites competencia de otra entidad se destacan igualmente temas de régimen contributivo y subsidiado, temas pensionales e 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. A partir de ese periodo a la fecha se han presentado fluctuaciones constantes, con la característica de que los primeros semestres de cada año presentan un pico y en el segundo semestre el número de atenciones disminuye en un bajo porcentaje.



La salud  
es de todos

Minsalud



# CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	% Participación
Julio	3.501	20%
Agosto	2.903	17%
Septiembre	2.993	17%
Octubre	2.979	17%
Noviembre	2.399	14%
Diciembre	2.472	14%
<b>Total</b>	<b>17.247</b>	<b>100%</b>

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).

✓ Este canal corresponde a 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 (PQRS) para el segundo semestre 2019 equivalen a un total de **17.247**. En promedio se recibieron **2.875** PQRSD mensuales, siendo julio el mes en el que se recibió la mayor cantidad de peticiones por este canal, y noviembre, con **2.399**, el de menor ingreso.





# 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	37,2%
Talento Humano en Salud	7,9%
Promoción y Prevención (P y P)	6,9%
Prestación de Servicios de Salud	4,8%
Protección Social: Régimen Subsidiado	9,7%
Sistemas de Información	3,0%
Protección Social: Pensiones/POS	5,2%
Proteccion Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	2,7%
Medicamentos y tecnologías en salud	1,5%
Otros: Subsidios de vivienda/Seguros de Salud/Encuesta SISBEN/Cajas de Compensación/Inclusión Social	2,6%
Laborales y Pensionales (No normativos)	4,4%
Protección Social: Riesgos Laborales	4,1%
Conceptos y Consultas Jurídicas	1,9%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2,2%
Protección Social: Financiamiento	2,8%
Certificaciones Oficina Jurídica	1,1%

✓ 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 y 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



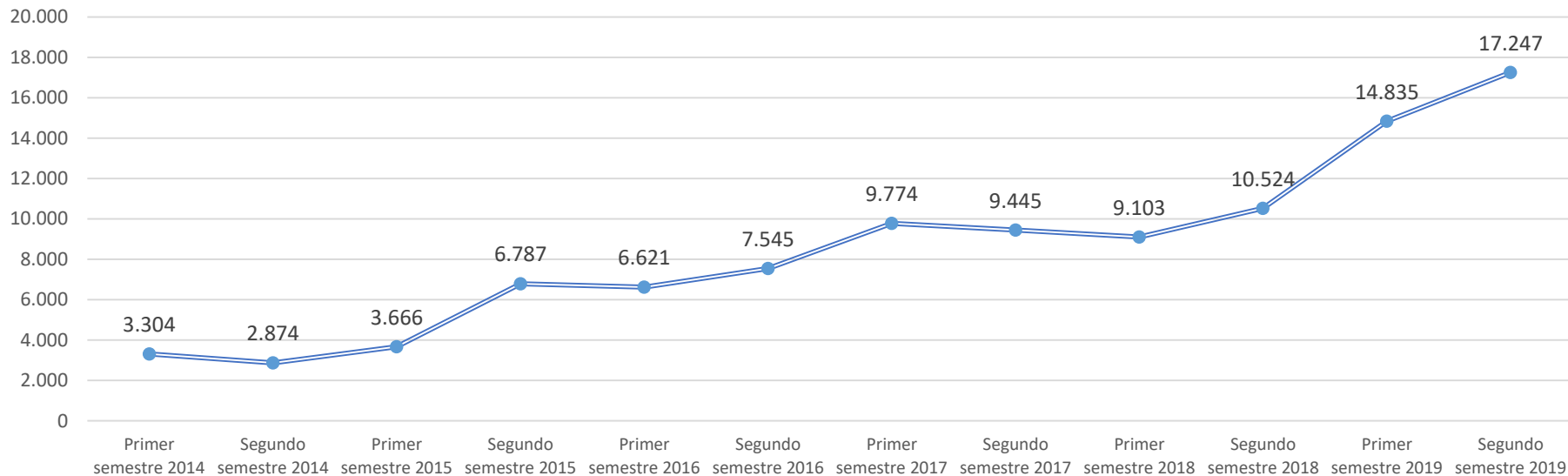
La salud es de todos

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 mayor pico el segundo semestre de 2019 con 17.247 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 significativo con un porcentaje del 16% de incremento respecto al primer semestre del mismo año.



La salud  
es de todos

Minsalud



# CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	% Participación
Julio	2.591	21%
Agosto	2.160	18%
Septiembre	2.241	18%
Octubre	2.129	17%
Noviembre	1.630	13%
Diciembre	1.541	13%
	<b>12.292</b>	<b>100%</b>

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 segundo semestre de 2019 ingresaron un total de **12.292** PQRSD, con un promedio mensual de **2.049**, siendo julio, con **2.591**, el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD y diciembre, con **1.541**, 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 virtual fueron:

Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	49%
Talento Humano en Salud	7%
Promoción y Prevención (P y P)	7%
Prestación de Servicios de Salud	6%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4%
Sistemas de Información	5%
Protección Social: Pensiones/POS	3%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitalización, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	3%
Medicamentos y tecnologías en salud	4%
Otros: Subsidios de vivienda/Seguros de Salud/Encuesta SISBEN/Cajas de Compensación/Inclusión Social	3%
Laborales y Pensionales (No normativos)	2%
Protección Social: Riesgos Laborales	1%

✓ 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.

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

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



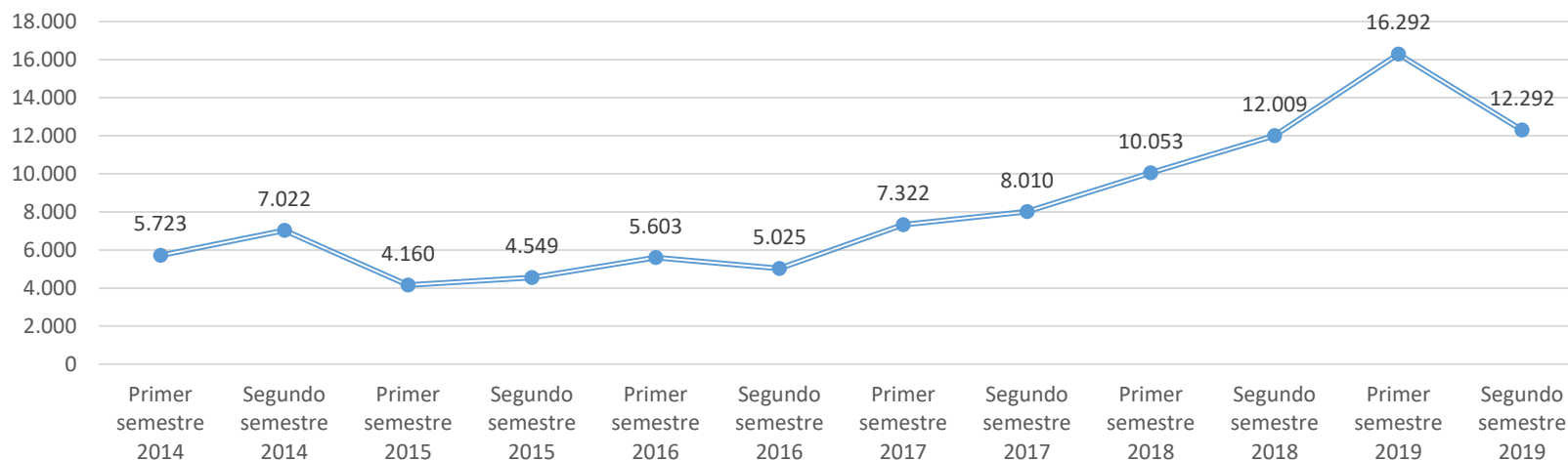
La salud  
es de todos

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 del segundo semestre de 2016. En cuanto al segundo semestre de 2019, se observa una disminución del 24% con respecto al primer semestre del mismo año.



La salud  
es de todos

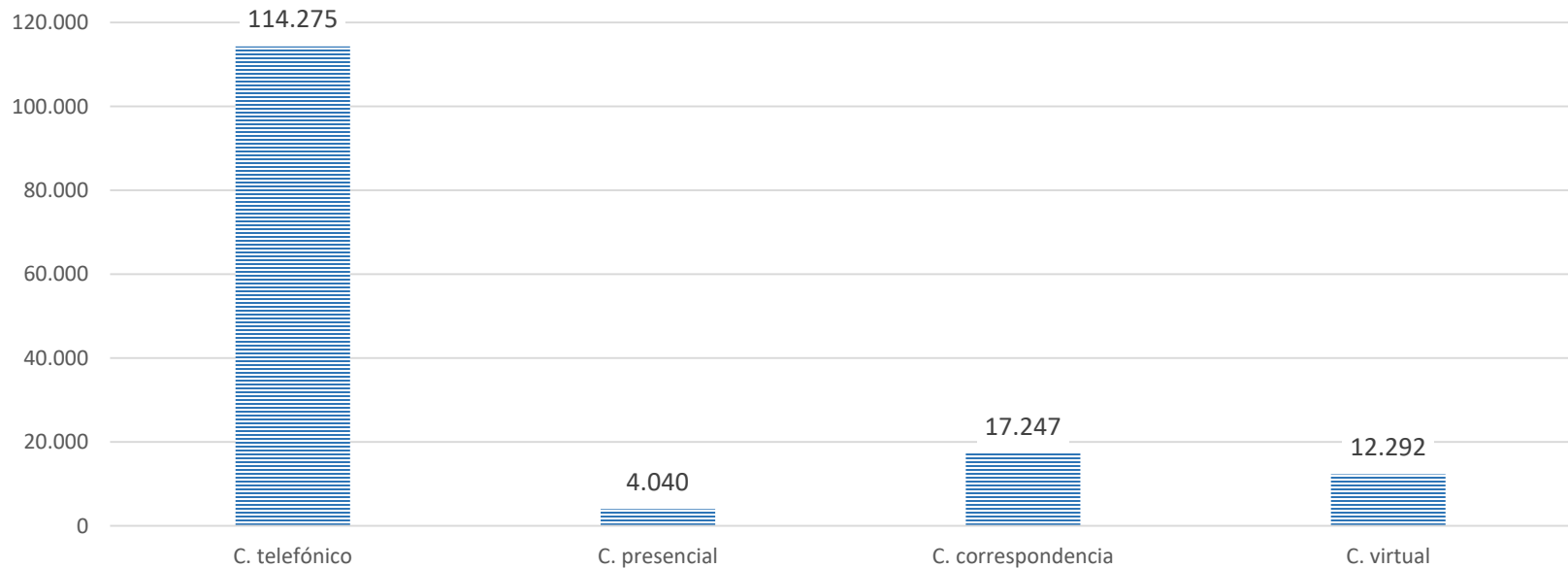
Minsalud



# CONSOLIDADO DE CANALES

- ✓ Para el segundo semestre de 2019 se recibieron un total de 147.854 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 segundo semestre registró los siguientes datos:

CONSOLIDADO DE PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2019



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

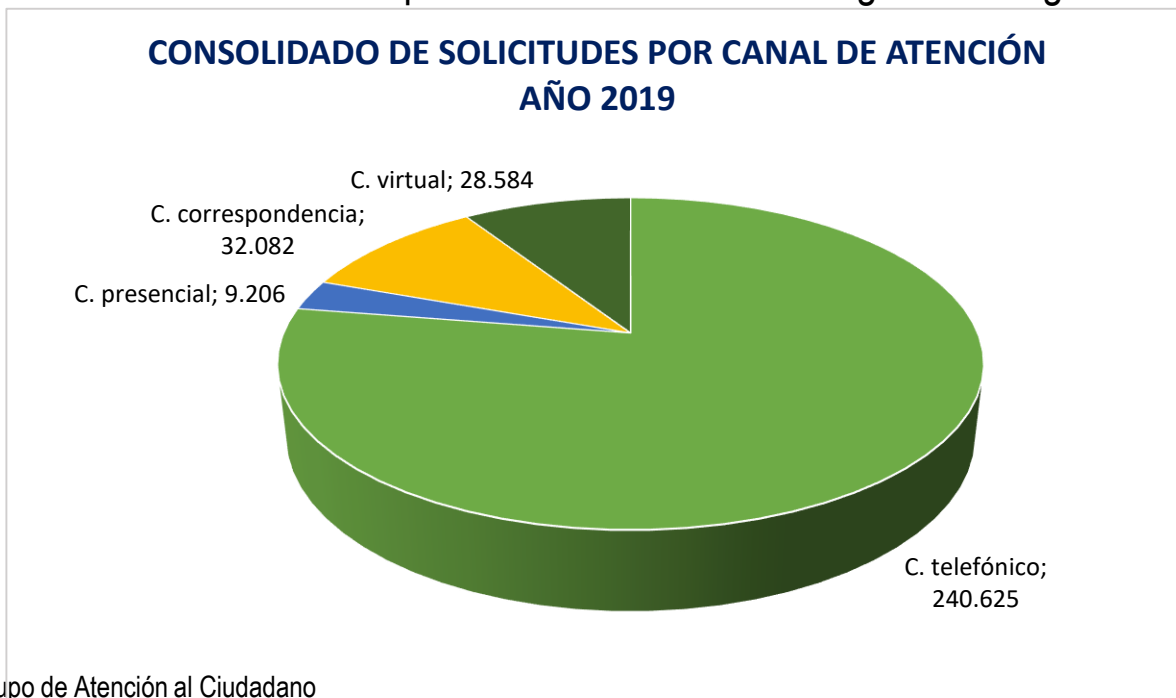


La salud  
es de todos

Minsalud

# CONSOLIDADO DE CANALES 2019

- ✓ Para el año 2019 se recibieron un total de **310.497** solicitudes de atención a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.
- ✓ La consolidación de atenciones por canal en el año 2019 registró los siguientes datos:



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano





La salud  
es de todos

Minsalud

¡En el Ministerio de Salud  
y Protección Social  
estamos para servir!