



**Salud**

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

Segundo trimestre de 2023

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

# 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 Videollamadas
- 6 Consolidado de Canales

# 01 CANAL TELEFÓNICO

# CANAL TELEFÓNICO

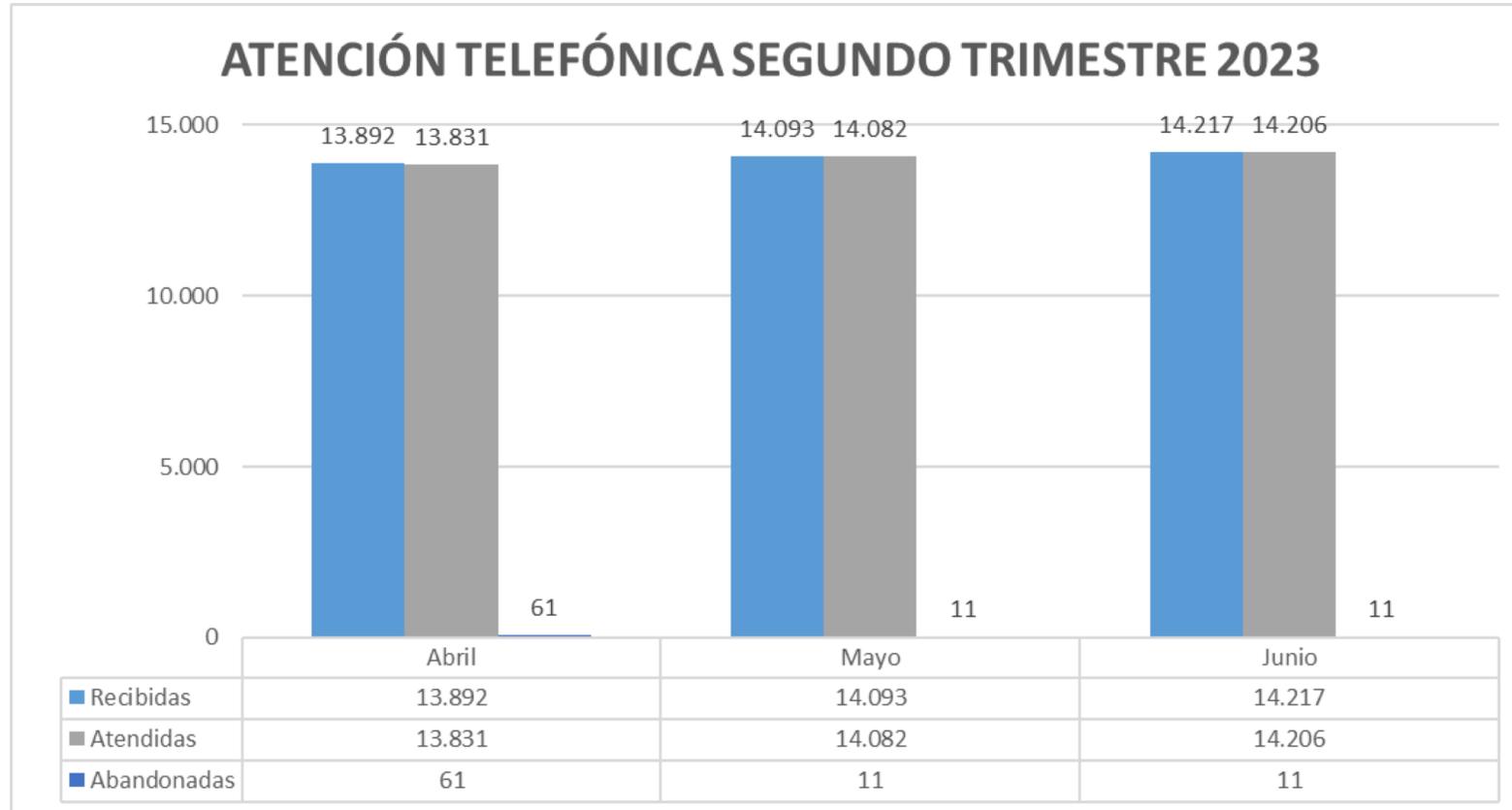
A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Abril	13.892	13.831	61	6,7	0,4%
Mayo	14.093	14.082	11	6,2	0,1%
Junio	14.217	14.206	11	6,2	0,1%
<b>Total Segundo Trimestre</b>	<b>42.202</b>	<b>42.119</b>	<b>83</b>	<b>Promedio 6,4</b>	<b>0,2%</b>

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 42.202 llamadas en el segundo trimestre de 2023, de las cuales se atendieron 42.119 y 83 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 14.067 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 99,8% de atenciones efectivas y un 0,2% 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.

En el periodo comprendido entre abril y junio de 2023 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

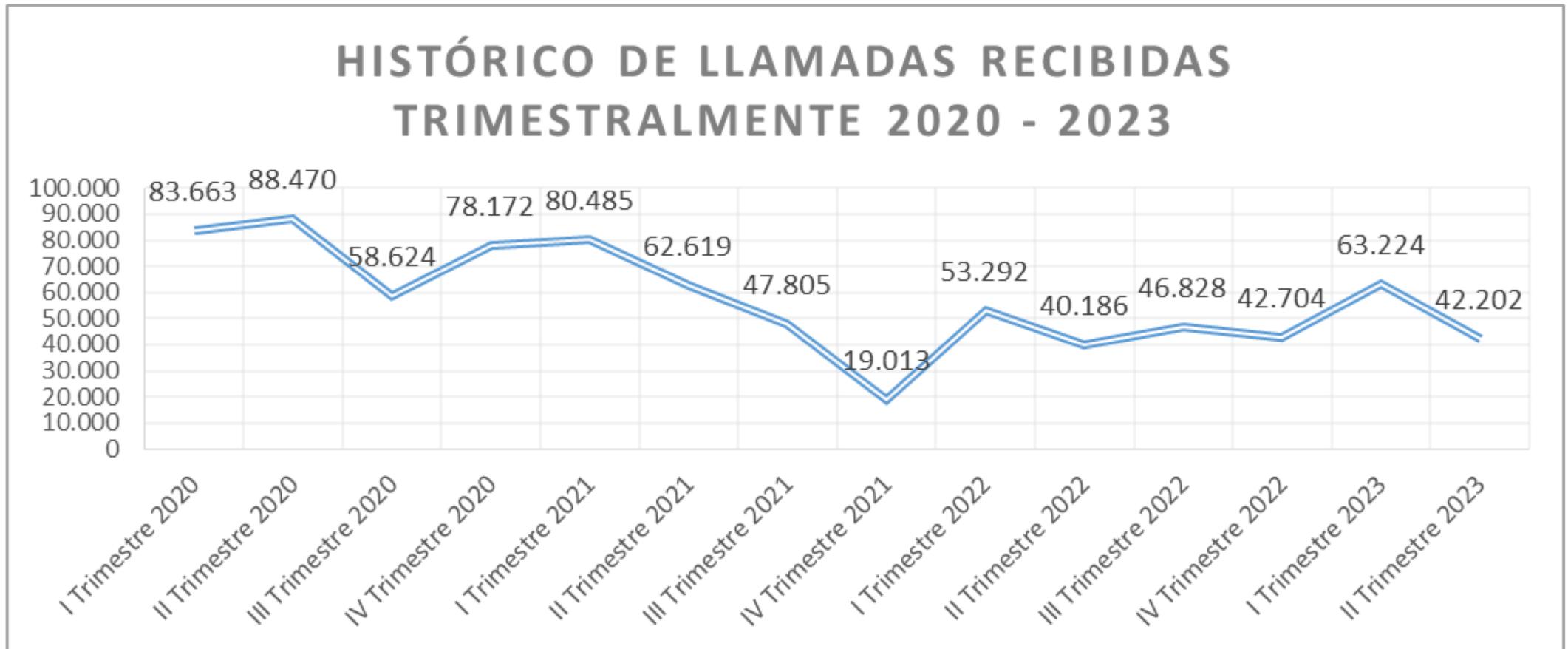
Temas Generales de Salud: Otros Temas,

Aplicativos: SAT- Mi Seguridad Social, Servicio Social Obligatorio, Discapacidad, SISPRO, MiPRES – Tecnología, Nacimientos y Defunciones, entre otros.

PAI - Programa Ampliado de Inmunizaciones, entre otros.

PLATAFORMA PISIS: ARCHIVOS CRX-OTROS, 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.

# 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 competencias 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 2023:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Abril	276	15
Mayo	358	17
Junio	314	16
<b>Totales</b>	<b>948</b>	
<b>Promedio</b>	<b>316</b>	<b>16</b>

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

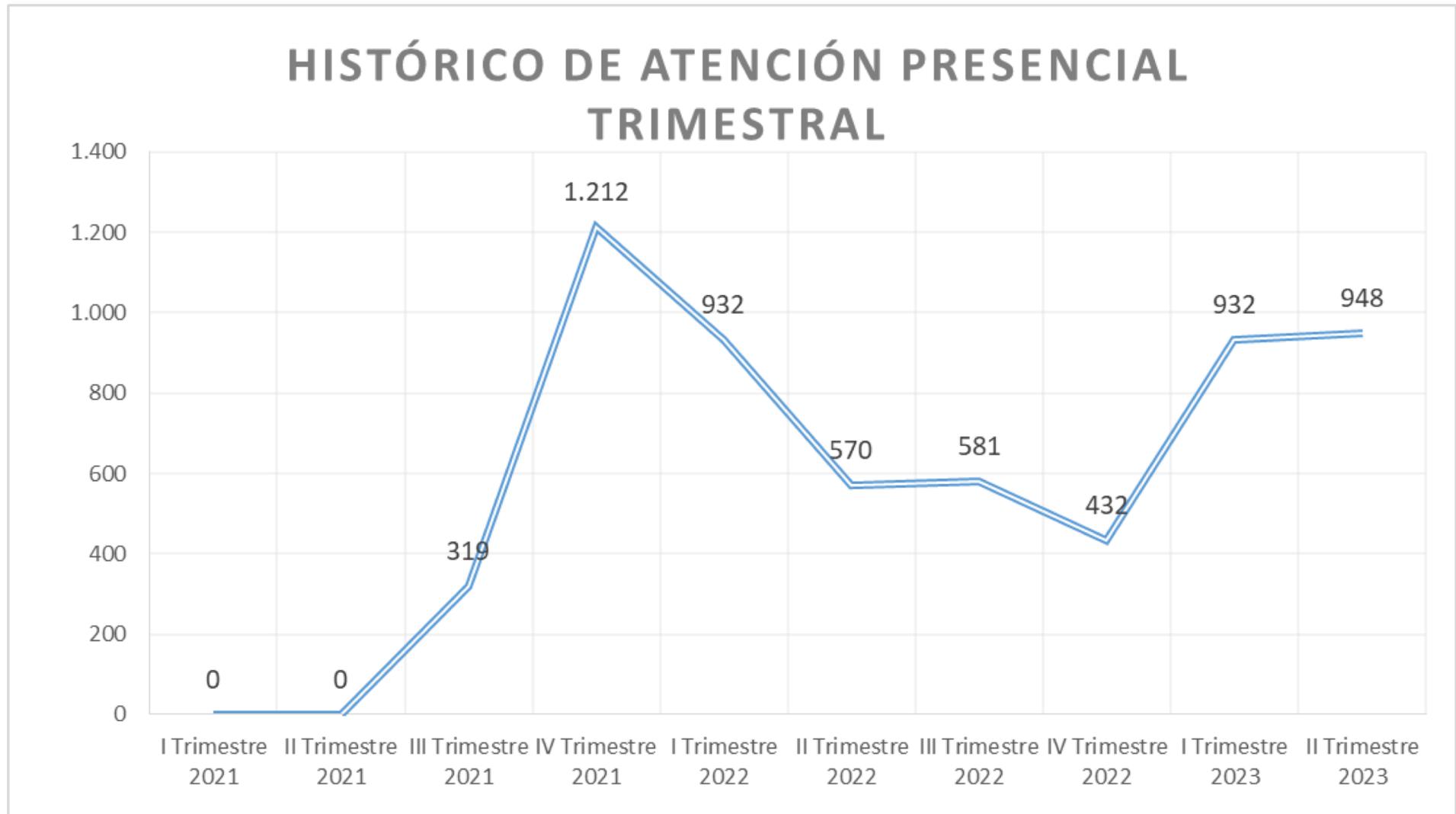
# CANAL PRESENCIAL

Dentro de los temas más consultados en el segundo trimestre 2023 se encuentran:

- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Aplicativos SISPRO
- ✓ Certificación de Talento Humano en Salud
- ✓ Certificaciones Laborales
- ✓ Certificado de Defunción
- ✓ Certificado de Discapacidad
- ✓ Certificados de Existencia y Representación Legal
- ✓ Certificados de Talento Humano
- ✓ Certificados para Fines Pensionales
- ✓ Cotizaciones
- ✓ Epidemiología y Demografía
- ✓ Historias Clínicas
- ✓ Historias Laborales Entidades Liquidadas
- ✓ Historias Laborales No Competencia

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	4.865	1.068	11	31%
Mayo	5.694	1.327	10	36%
Junio	5.120	1.389	10	33%
<b>Total trimestre</b>	<b>15.679</b>	<b>3.784</b>	<b>10,3</b>	<b>100%</b>

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 segundo trimestre 2023 equivalen a un total de 15.679 de peticiones.

En promedio se recibieron 5.226 PQRSDF mensuales, siendo mayo el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y abril con 4.865 peticiones, el de menor ingreso.

# CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Protección Social: Régimen Contributivo	15,6%
Conceptos y Consultas Jurídicas	13,4%
Sistemas de Información	7,4%
Promoción y Prevención (P y P)	3,3%
Talento Humano en Salud	3,4%
Prestación de Servicios de Salud	1,0%
Protección Social: Régimen Subsidiado	1,1%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	1,0%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,6%
Laborales y Pensionales (No normativos)	0,8%
Certificaciones Oficina Jurídica	0,9%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,7%
Epidemiología y Demografía	0,3%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,4%

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

En relación al eje temático de Protección Social Régimen Contributivo 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.

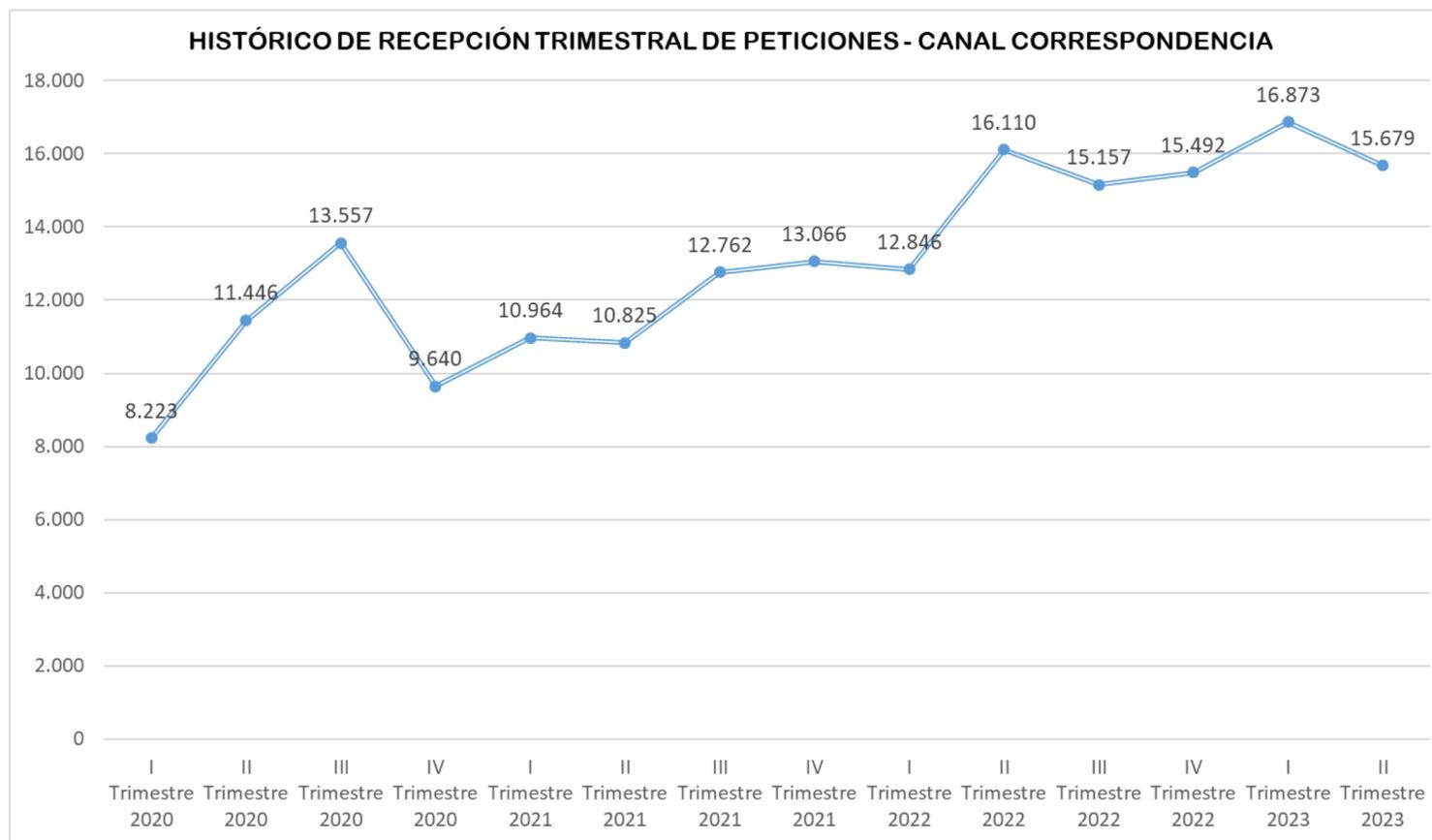
En la línea de conceptos y consultas jurídicas: derechos de petición, conceptos,

En la línea de Sistemas de Información, los aplicativos más consultados fueron: Mi Seguridad Social, Pisis, Ruaf, Pila y Nacimientos y defunciones.

En la línea de Promoción y prevención: Salud Pública)/Enfermedades no transmisibles/Enfermedades crónicas (cáncer, diabetes, enfermedad renal etc.)

Finalmente 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.

# 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 2023 con 16.873 peticiones. Finalmente, en comparación con el segundo trimestre de 2022 y para el 2023 se evidencia una disminución de 431 peticiones.

# 04 CANAL VIRTUAL

# CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Abril	2.751	1.683	8	34%
Mayo	2.848	1.707	8	35%
Junio	2.477	1.449	7	31%
<b>Total trimestre</b>	<b>8.076</b>	<b>4.839</b>	<b>7,7</b>	<b>100%</b>

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 segundo trimestre de 2023 ingresaron un total de 8.076 PQRSD, con un promedio mensual de 2.692, siendo mayo el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD con 2,848 y junio el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.477.

# CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta	
Protección Social: Régimen Contributivo	46%
Conceptos y Consultas Jurídicas	18%
Sistemas de Información	7%
Promoción y Prevención (P y P)	8%
Talento Humano en Salud	5%
Prestación de Servicios de Salud	3%
Protección Social: Régimen Subsidiado	2%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	1%
Medicamentos y tecnologías en salud	2%
Laborales y Pensionales (No normativos)	1%
Certificaciones Oficina Jurídica	1%
Protección Social: Riesgos Laborales	1%
Epidemiología y Demografía	1%

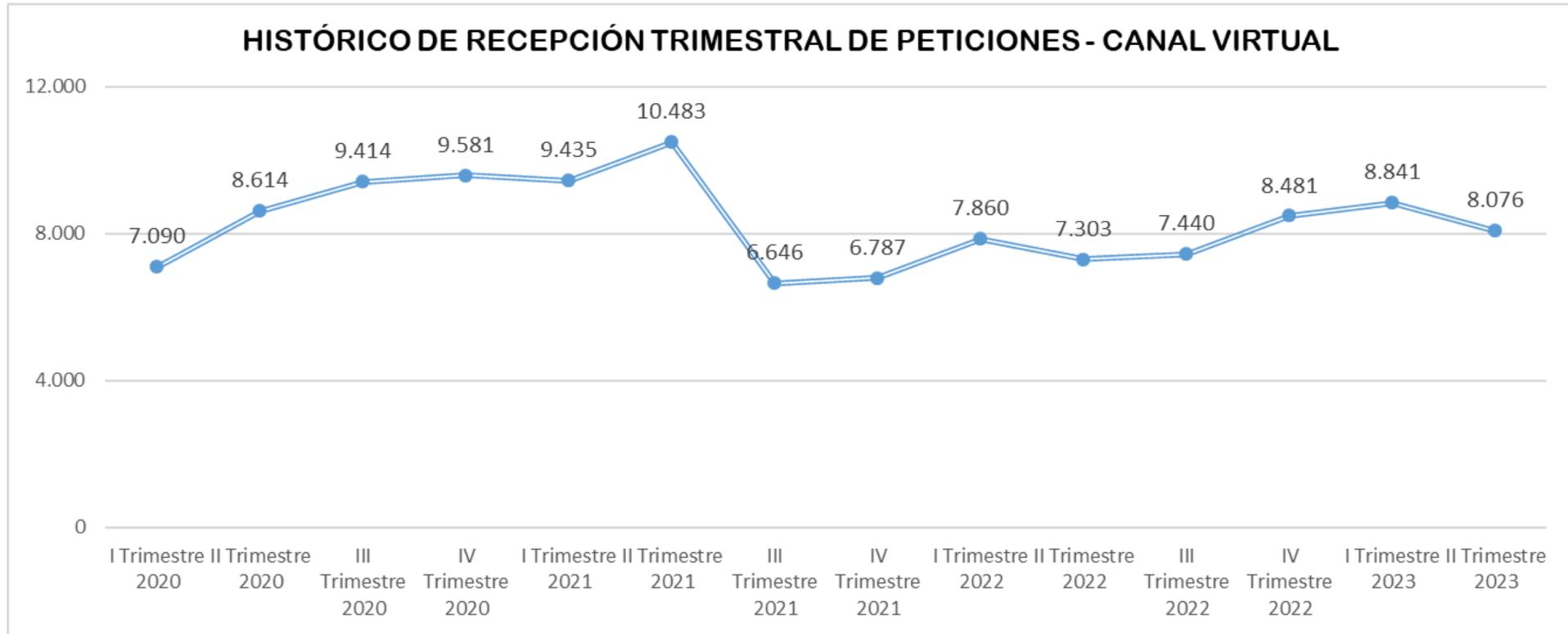
Los temas más relevantes que llevaron a los ciudadanos a registrar las peticiones a través del canal virtual fueron:

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.

En la línea de conceptos y consultas jurídicas, los temas más 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.

# 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 2022, para el mismo periodo de 2023 se presentó un aumento de 773 peticiones.

# 05 CANAL VIDEOLLAMADA

# CANAL VIDEOLLAMADA

## Atención por Canal videollamada – II trimestre 2023

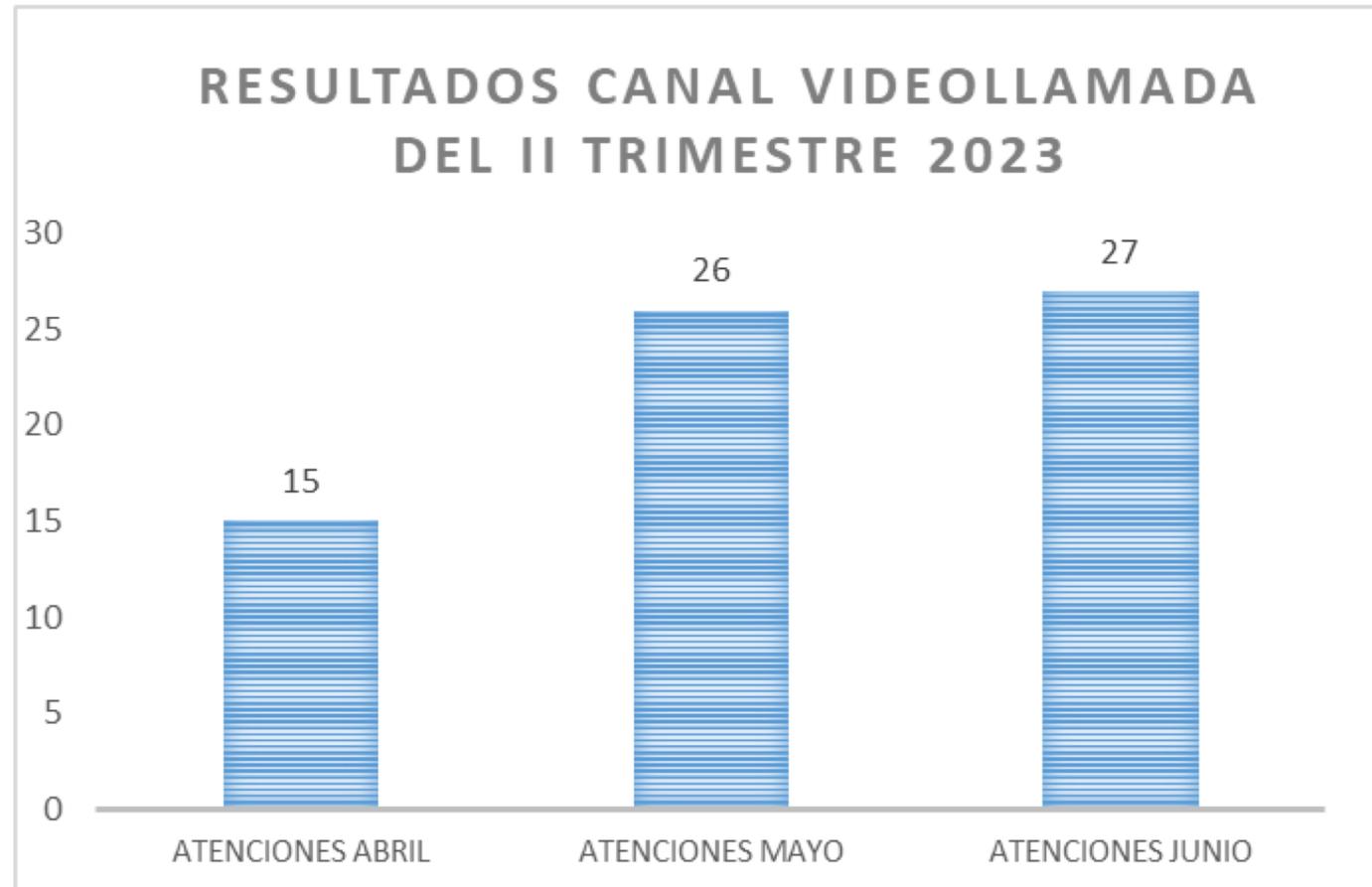
Abril	15	22%
Mayo	26	38%
Junio	27	40%

<b>Total trimestre</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>
------------------------	-----------	-------------

De las 66.973 solicitudes de atención recibidas en el segundo trimestre de 2023, el 0,1% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 68 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 22% en el mes de abril, 38% en mayo y 40% en junio.

# CANAL VIDEOLLAMADA

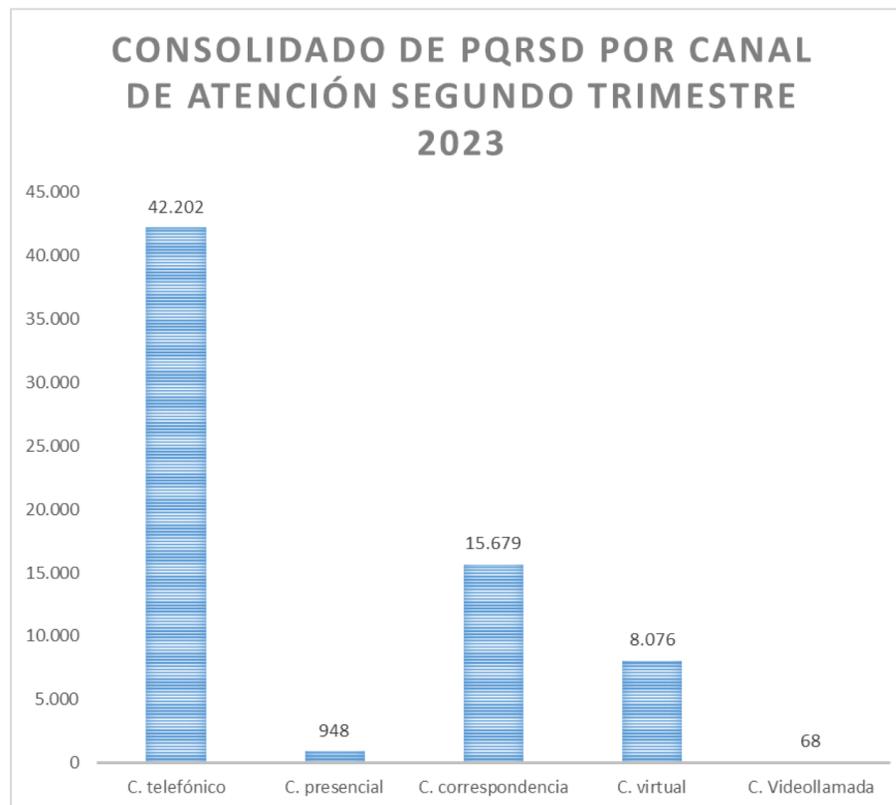


# 06 CONSOLIDADO DE CANALES

# CONSOLIDADO DE CANALES

Para el segundo trimestre de 2023 se recibieron un total de 66.973 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 cuarto trimestre registró los siguientes datos:





**Salud**