



La salud
es de todos

Minsalud

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

Tercer trimestre de 2021

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 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.

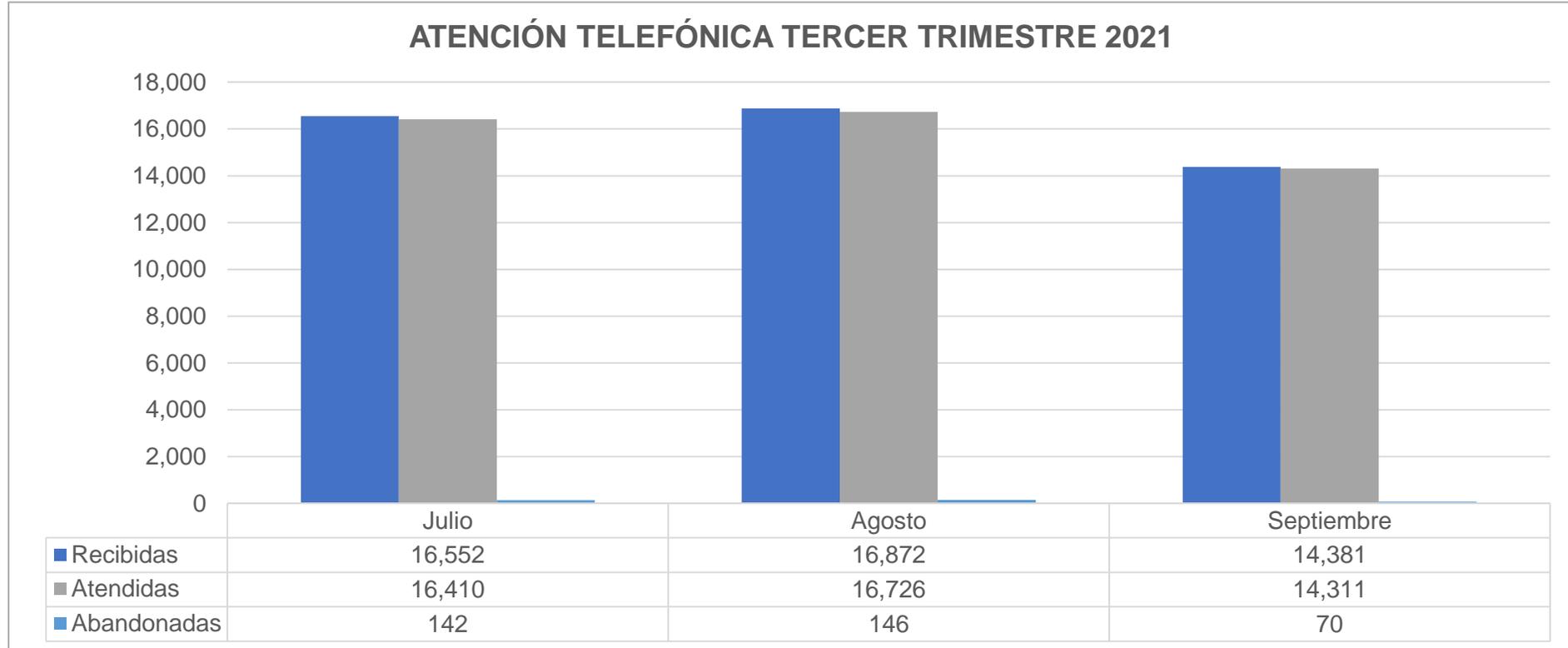
A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención	Nivel abandono
Julio	16.552	16.410	142	6,5	0,9%
Agosto	16.872	16.726	146	6,4	0,9%
Septiembre	14.381	14.311	70	6,5	0,5%
Total tercer Trimestre	47.805	47.447	358	Promedio 6,5	0,7%

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 47.805 llamadas en el tercer trimestre de 2021, de las mismas se atendieron 47.447 y 358 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 15.935 llamadas

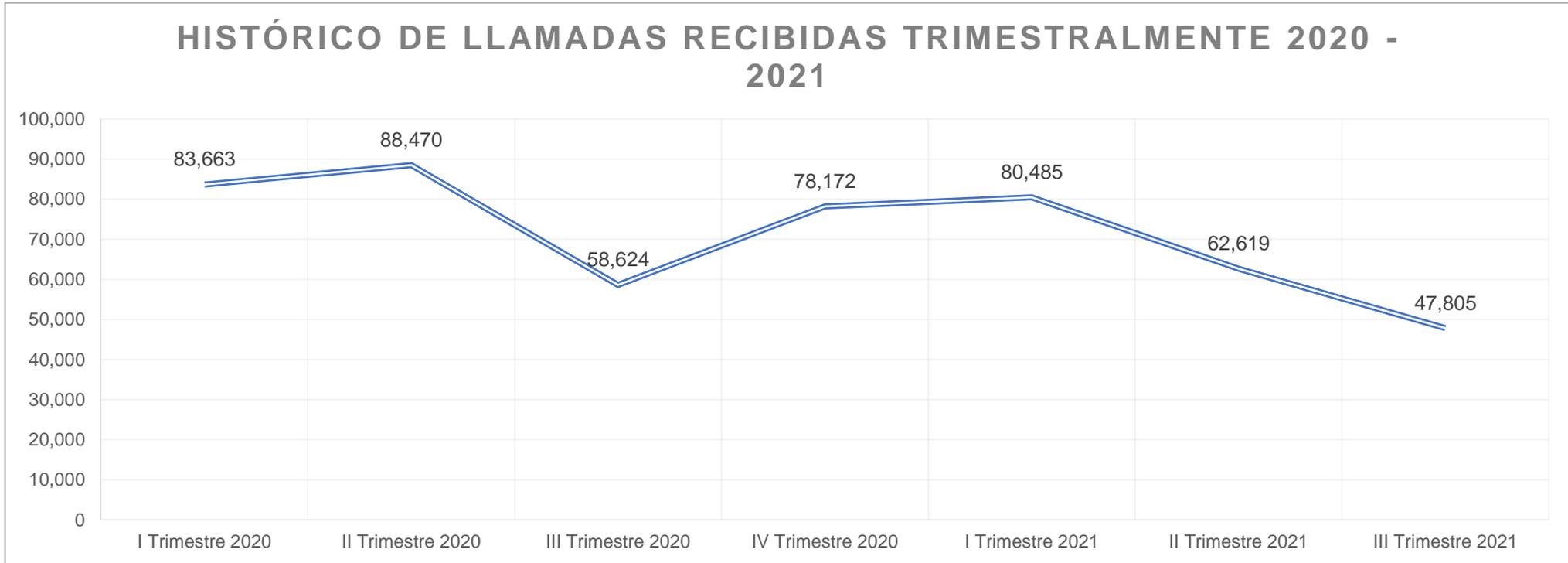
Lo anterior muestra un equivalente al 97,5% de atenciones efectivas y un 2,5% de nivel de abandono, debido esto último a que el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto o el agente tiene la llamada y se cae. Así mismo, tras la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio 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 julio y septiembre de 2021 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

- 📌 Aplicativos: SAT- Mi Seguridad Social, MiPRES – Tecnología, Servicio Social Obligatorio, REPS - Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, entre otros.
- 📌 Temas Generales de Salud: Otros Temas, Pila, Régimen Contributivo y Subsidiado, Salud, Peticiones o Quejas, entre otros.
- 📌 Plataforma Pisis: RETHUS - Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud, SISMED, Resolución 256 del 2016, Circular 30 de 2013, entre otros.

1.

CANAL TELEFÓNICO



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

02.

CANAL PRESENCIAL

2.

CANAL PRESENCIAL

Para el tercer trimestre se reinició la atención presencial en el Ministerio de Salud y Protección Social a partir del 1ro de septiembre, dando cumplimiento a 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 mes de septiembre:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Julio	0	
Agosto	0	
Septiembre	319	15
Totales	319	

2.

CANAL PRESENCIAL

Dentro de los temas más consultados de septiembre 2021 se encuentran:

- ✓ Certificado digital de vacunación.
- ✓ Información sobre vacunación
- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Quejas y reclamos MSPS
- ✓ Prestación de servicios de salud
- ✓ Certificados para fines pensionales
- ✓ Régimen contributivo
- ✓ Certificado de discapacidad
- ✓ Enfermedades transmisibles

03.

CANAL CORRESPONDENCIA

3. CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Julio	4.323	119	15	34%
Agosto	4.392	120	12	34%
Septiembre	4.047	164	11	32%
Total trimestre	12.762	403	12,5	100%

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

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 tercer trimestre 2021 equivalen a un total de 12.762 de peticiones.

En promedio se recibieron 4.254 PQRSDF mensuales, siendo agosto el mes de mayor volumen de peticiones recibidas por este canal, y septiembre con 4.047 peticiones, el de menor ingreso de peticiones.

3. CANAL CORRESPONDENCIA

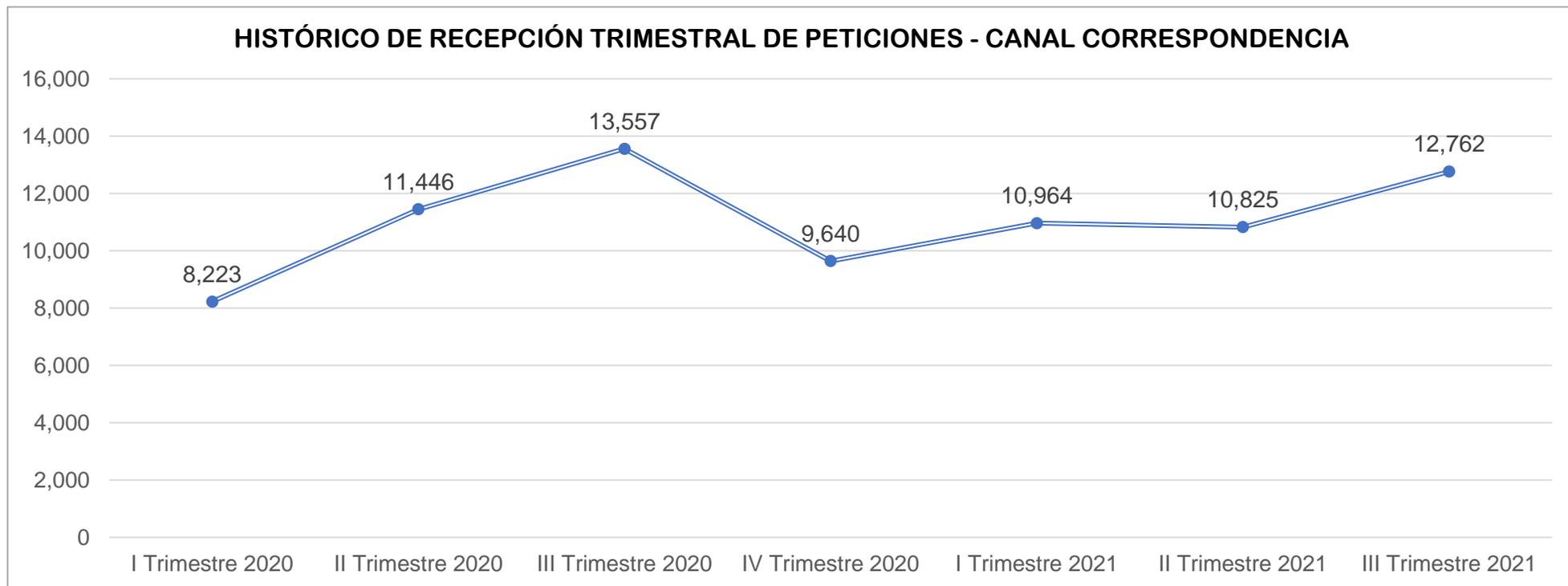
Temas de mayor interés	
Sistemas de Información	23%
Talento Humano en Salud	22%
Promoción y Prevención (P y P)	14%
Conceptos y Consultas Jurídicas	9%
Certificaciones Oficina Jurídica	5%
Epidemiología y Demografía	5%
Protección Social: Régimen Contributivo	5%
Prestación de Servicios de Salud	4%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2%
Protección Social: Riesgos Laborales	2%
Protección Social: Pensiones/POS	2%
Protección Social: Régimen Subsidiado	2%

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

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

- ✦ En la línea de Sistemas de Información, se destacan principalmente los siguientes aplicativos: Mi Seguridad Social, PILA, PISIS, RUAF, RIPS.
- ✦ En relación al eje temático de Talento Humano en Salud, los temas más consultados fueron: ReTHUS, Certificaciones sobre ejercicio del talento humano, Tarjeta profesional de médico, Servicio Social Obligatorio (año rural) y Sistema Nacional de Residencias Médicas.
- ✦ Dentro de la línea de Promoción y Prevención, se destacan los subtemas Infección respiratoria asociado a las consultas sobre Covid-19, Enfermedades inmunoprevenibles (sarampión hepatitis polio rubeola varicela), Etiquetado nutricional, Enfermedades Transmitidas por Vectores: Dengue malaria Leishmaniasis Chagas, entre otros.

3. CANAL CORRESPONDENCIA



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

En cuanto al comportamiento histórico trimestral de PQRSDf recibidas por correspondencia, desde el primer trimestre de 2020 hasta el tercer trimestre de 2020 se presentó un aumento significativo y continuo. A partir de la disminución presentada en el cuarto trimestre de 2020, se ha evidenciado un aumento de menor impacto y variabilidad, sin embargo ha sido progresivo a lo largo del año 2021.

04.

CANAL VIRTUAL

4.

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Julio	2.286	728	14	34%
Agosto	2.148	819	9	32%
Septiembre	2.212	765	7	33%
Total trimestre	6.646	2.312	10,6	100%

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

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>).

Para el tercer trimestre de 2021 ingresaron un total de 6.646 PQRSD, con un promedio mensual de 2.215, siendo agosto el mes en que se recibió menor cantidad de PQRSD con 2.148 peticiones y julio el de mayor recepción de peticiones por este canal con 2.286 peticiones.

4.

CANAL VIRTUAL

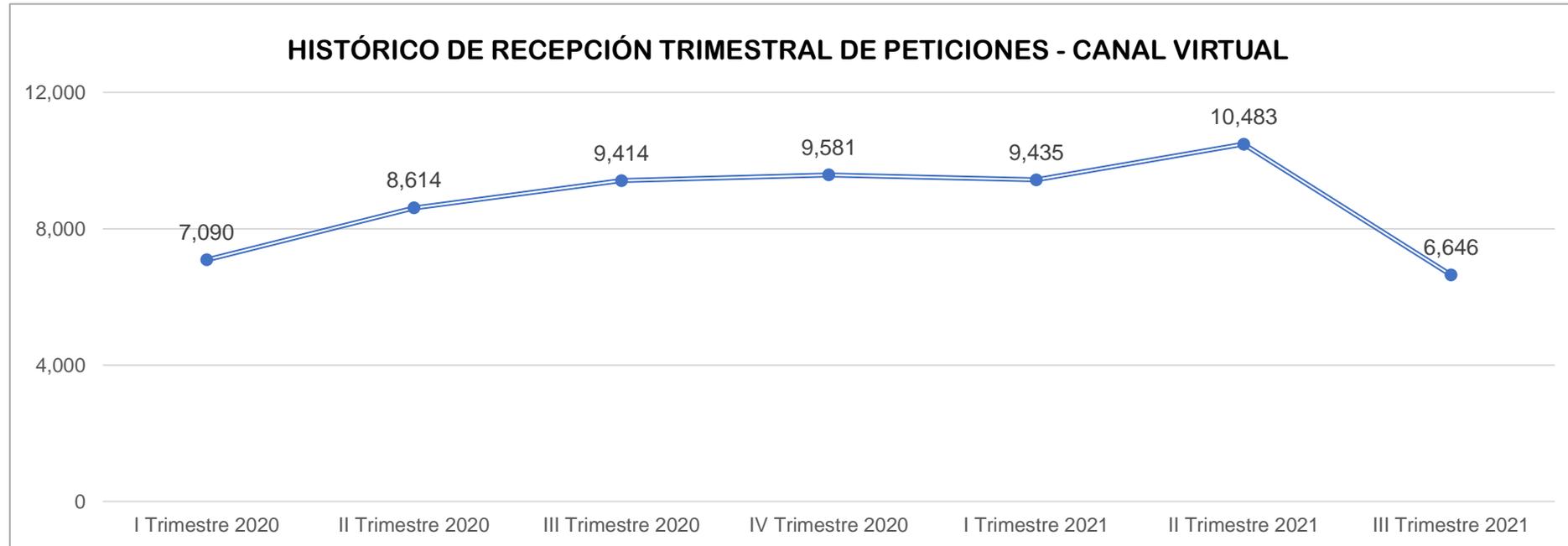
Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	25%
Promoción y Prevención (P y P)	16%
Sistemas de Información	14%
Talento Humano en Salud	12%
Prestación de Servicios de Salud	7%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4%
Medicamentos y tecnologías en salud	3%
Protección Social: Pensiones/POS	3%
Conceptos y Consultas Jurídicas	2%
Epidemiología y Demografía	2%
Certificaciones Oficina Jurídica	2%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	2%
Laborales y Pensionales (No normativos)	1%

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

- ✦ En la línea de Protección Social Régimen contributivo: dificultad para la autorización de servicios, demora en asignación de citas, demora en la entrega de medicamentos, Información General, Falta de disponibilidad de recurso humano o técnico, entre otros.
- ✦ Línea de Promoción y Prevención: Infección Respiratoria (Covid-19), Vacunación, Reglamentación sobre piscinas, cementerios, residuos hospitalarios, basuras, rellenos sanitarios, ruido y saneamiento básico, Enfermedades inmunoprevenibles (sarampión hepatitis polio rubeola varicela), entre otros.

4.

CANAL VIRTUAL



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

De acuerdo con este gráfico comparativo, desde el primer trimestre del año 2020 el comportamiento de la cantidad de PQRSDF virtuales recibidas en el Ministerio ha sido creciente y continuo hasta el tercer trimestre de 2021 en el cual se presenta una marcada disminución, teniendo que en comparativo entre el tercer trimestre del 2020 y el tercer trimestre de 2021 se tiene una disminución del 24,9%

Con respecto al segundo trimestre de 2021, en el tercer trimestre tuvo una disminución de 3.837 peticiones, equivalentes al 36,6%.

05.

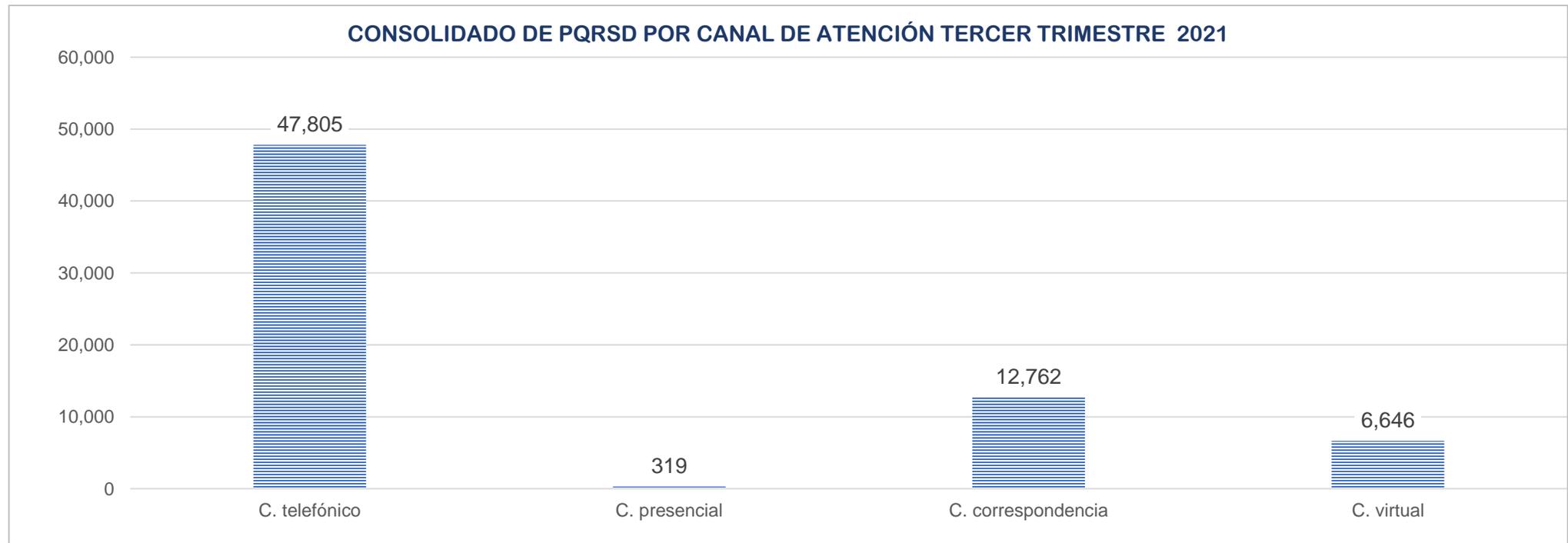
CONSOLIDADO DE CANALES

5.

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el tercer trimestre de 2021 se recibieron un total de 67.532 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 tercer trimestre registró los siguientes datos:



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



La salud
es de todos

Minsalud

¡GRACIAS!

LaSaludEsDeTodos

    @MinSaludCol