



**La salud  
es de todos**

**Minsalud**



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

Segundo semestre 2020

Grupo de Atención al Ciudadano - Subdirección  
Administrativa

Enero de 2021

El informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presenta un consolidado de la Gestión semestral de las PQRSDF en el Ministerio, a través del análisis del comportamiento de cada uno canales de interacción y la descripción de las principales temáticas objeto de consulta.

## Contenido

- |            |                          |            |                        |
|------------|--------------------------|------------|------------------------|
| <b>01.</b> | Canal Telefónico         | <b>04.</b> | Canal Virtual          |
| <b>02.</b> | Canal Presencial         | <b>05.</b> | Consolidado de Canales |
| <b>03.</b> | Canal de Correspondencia |            |                        |

# 01. 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.

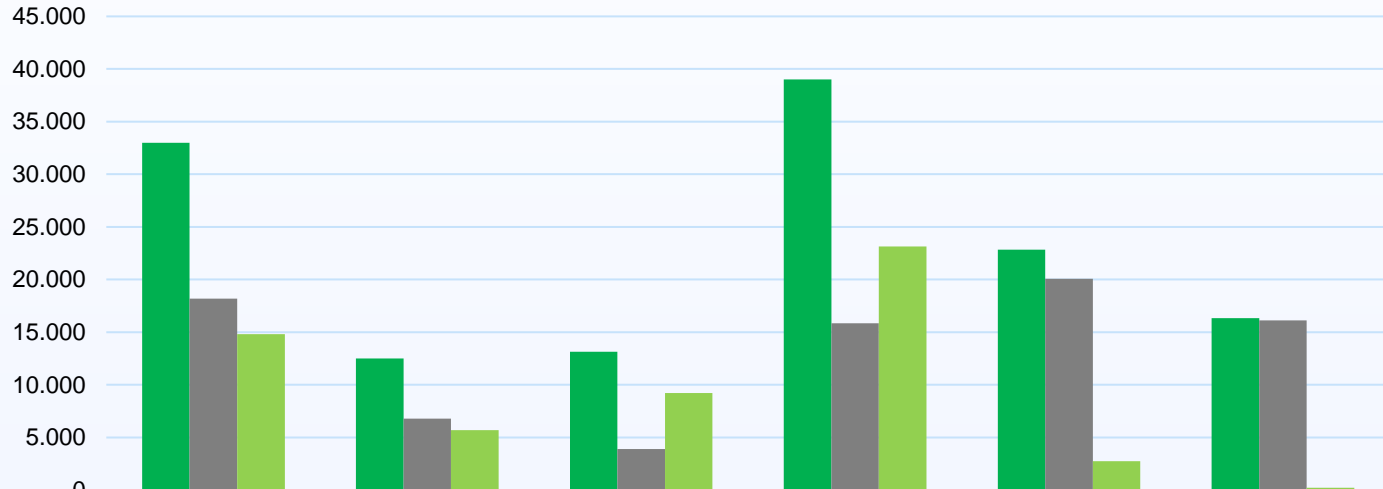
A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención	Nivel abandono
Julio	32,988	18,177	14,811	6.9	44.9%
Agosto	12,502	6,806	5,696	7.1	45.6%
Septiembre	13,134	3,907	9,227	9.5	70.3%
Octubre	38,997	15,851	23,146	9.9	59.4%
Noviembre	22,833	20,083	2,750	9.1	12.0%
Diciembre	16,342	16,123	219	7.4	1.3%
<b>Total segundo semestre</b>	<b>136,796</b>	<b>80,947</b>	<b>55,849</b>	<b>Promedio 8.3</b>	<b>38.9%</b>

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

# 01. CANAL TELEFÓNICO

ATENCIÓN TELEFÓNICA SEGUNDO SEMESTRE 2020






	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
■ Recibidas	32.988	12.502	13.134	38.997	22.833	16.342
■ Atendidas	18.177	6.806	3.907	15.851	20.083	16.123
■ Abandonadas	14.811	5.696	9.227	23.146	2.750	219

# 01. CANAL TELEFÓNICO

A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 136.796 llamadas en el segundo semestre de 2020, de las cuales se atendieron 80.947 y 55.849 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 22.799 llamadas.

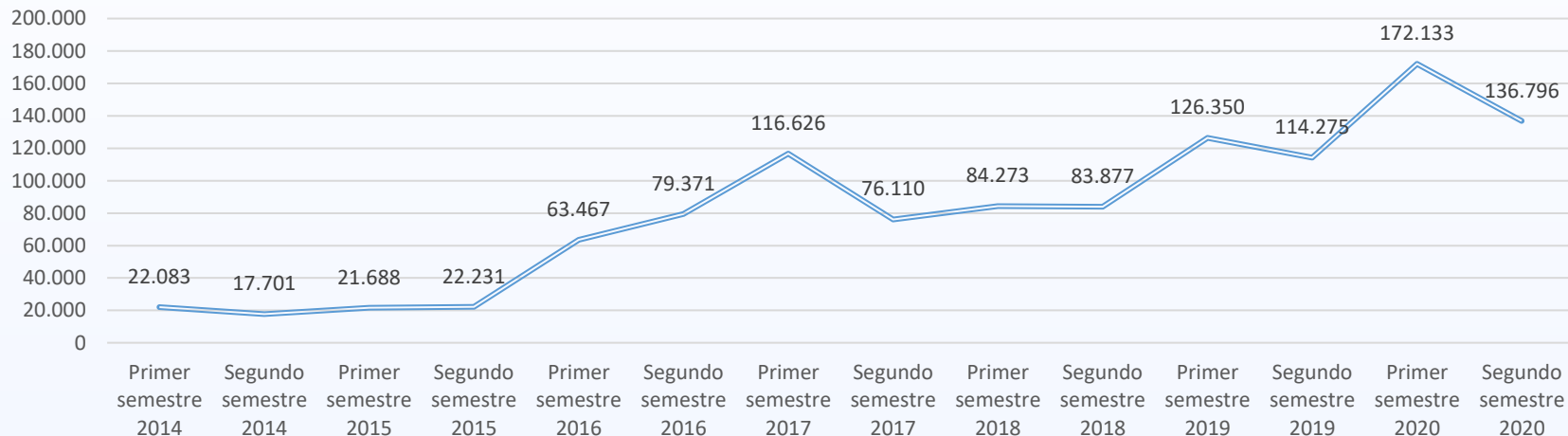
Lo anterior muestra un equivalente al 59,17% de atenciones efectivas y un 40,83% de nivel de abandono, debido esto último a que el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto o el agente tiene la llamada y se cae. Así mismo, tras la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante 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 usuarios.

Los temas de mayor frecuencia de consulta fueron:

-  Aplicativos: Mi seguridad social, Mipres Tecnología, Servicio Social Obligatorio, Discapacidad, entre otros.
-  PISIS: RETHUS, consultas generales sobre la plataforma, RUAFA, SISMED – Circular 6 de 2018, entre otros.
-  Adicionalmente, a partir de marzo de 2020 se incluyó en la campaña de Temas Generales de Salud la temática de Coronavirus, a través de la cual el Ministerio brindó información al público sobre protocolos de atención, medidas de prevención, información general sobre contagio y posibles casos del coronavirus

# 01. CANAL TELEFÓNICO

## LLAMADAS RECIBIDAS SEMESTRALMENTE



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

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. Para 2020 dentro de los esfuerzos del Ministerio para dar una mejor atención y calidad de información a los ciudadanos en cuanto al Coronavirus, se incorporó una campaña especial para identificar y hacer seguimiento a este tipo de llamadas.

## 02. CANAL PRESENCIAL

Mes	Cantidad atenciones
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0
<b>Totales</b>	<b>0</b>
<b>Promedio</b>	<b>0</b>

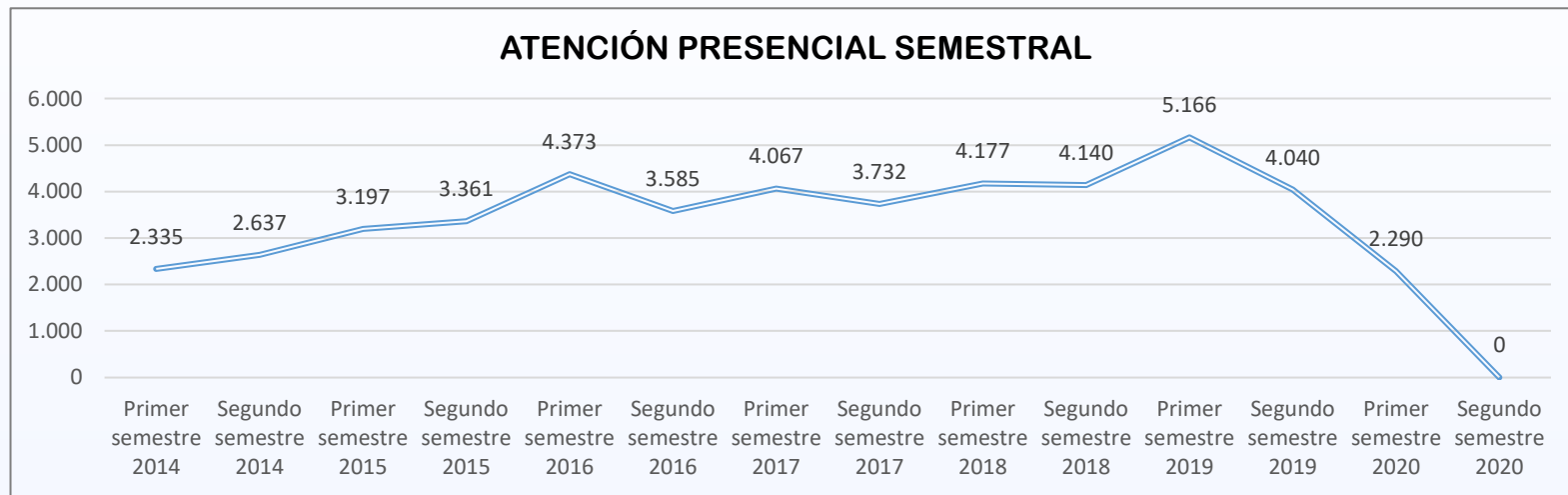
**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

Durante el segundo semestre de 2020 no se brindó atención presencial en la sala de Atención la Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social, debido a la declaratoria de Emergencia Sanitaria a nivel nacional.

Por lo anterior, el servicio al ciudadano a través de los canales de atención, se concentró en la atención telefónica y medios escritos como los canales de correspondencia y virtual.



## 02. CANAL PRESENCIAL



**Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos**

De acuerdo con la información obtenida del sistema de turnos, se evidencia un crecimiento continuo año a año en la cantidad de personas atendidas e manera presencial. Para el año 2020 se presentó un comportamiento atípico ya que tan solo se registraron atenciones en los tres primeros meses del año, producto del cierre de la sala de atención al público por la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020.

## 03. CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Julio	4,144	284	12	18%
Agosto	4,440	186	13	19%
Septiembre	4,973	143	14	21%
Octubre	3,685	576	21	16%
Noviembre	3,260	181	14	14%
Diciembre	2,695	194	13	12%
	<b>23,197</b>	<b>1,564</b>	<b>11</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 clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el segundo semestre 2020 equivalen a un total de 23.197 de peticiones. En promedio se recibieron 3.866 PQRSDF mensuales, siendo septiembre el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y diciembre, con 2.695 peticiones, el de menor ingreso.

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

## 03. CANAL CORRESPONDENCIA

### Temas de mayor interés

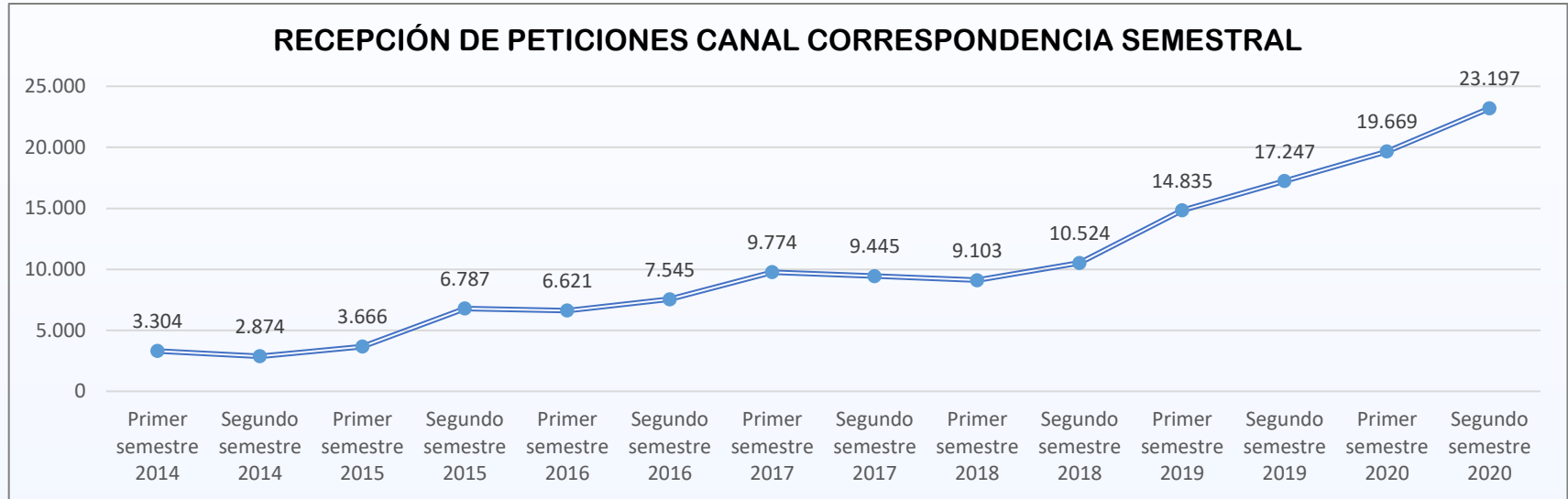
Promoción y Prevención (P y P)	28.5%
Protección Social: Régimen Contributivo	26.1%
Talento Humano en Salud	10.3%
Protección Social: Pensiones/POS	5.1%
Laborales y Pensionales (No normativos)	5.1%
Protección Social: Régimen Subsidiado	3.7%
Certificaciones Oficina Jurídica	3.3%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2.6%
Prestación de Servicios de Salud	2.4%
Sistemas de Información	2.0%
Medicamentos y tecnologías en salud	1.8%
Conceptos y Consultas Jurídicas	1.3%
Otros/Bienestar social/	1.1%
Protección Social: Riesgos Laborales	0.9%
Institucional	0.9%

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

Dentro de la línea de Promoción y Prevención se destacan los subtemas Infección respiratoria asociado a las consultas sobre Covid-19, salud mental y datos estadísticos en salud (información para SISPRO).

En cuanto a 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.

## 03. CANAL CORRESPONDENCIA



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

En cuanto al comportamiento histórico semestral de PQRSDF recibidas por correspondencia, desde el 2014 se ha presentado un aumento significativo año a año, teniendo como mayor pico el segundo semestre de 2020 con 23.197 peticiones. El segundo semestre de 2020 presentó un aumento del 18% con respecto al primer semestre del mismo año.

## 04. CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSDF recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Julio	3,486	1,444	6	18%
Agosto	3,123	1,405	5	16%
Septiembre	2,805	1,173	7	15%
Octubre	3,054	1,130	7	16%
Noviembre	4,139	1,104	7	22%
Diciembre	2,388	978	10	13%
	<b>18,995</b>	<b>7,234</b>	<b>6.3</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, 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 semestre de 2020 ingresaron un total de 18.995 PQRSDF, con un promedio mensual de 3.166, siendo noviembre el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 4.139 peticiones, y diciembre el de menor recepción de peticiones por este canal con 978 peticiones.


## 04. CANAL VIRTUAL


### Temas de mayor interés

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

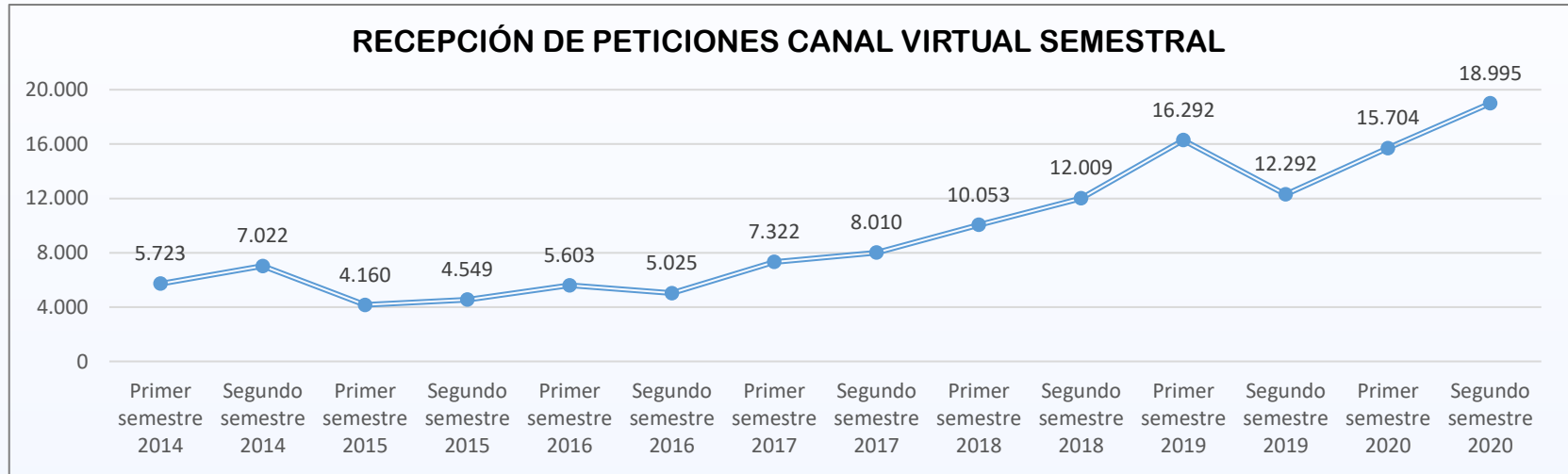
**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de Gestión Documental

Los temas más relevantes que llevaron a los ciudadanos a registrar las peticiones a través del canal 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.

 Y en la línea de Promoción y Prevención, los temas de mayor consulta fueron los relacionados con infección respiratoria (Covid-19), salud mental, datos estadísticos Sispro, Reglamentación sobre piscinas, cementerios, residuos hospitalarios, basuras, rellenos sanitarios, ruido y saneamiento básico, entre otros.

## 04. CANAL VIRTUAL



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

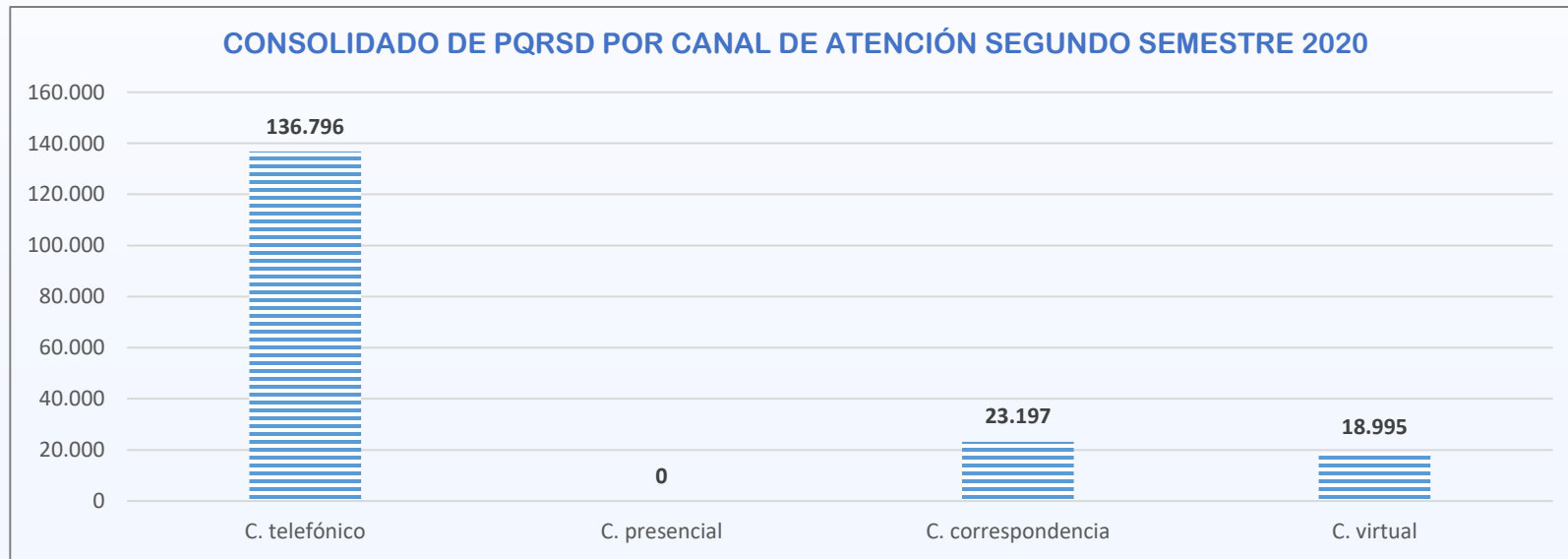
De acuerdo con este gráfico comparativo, desde el año 2014 el comportamiento es creciente con unas ligeras variaciones de picos, en los que se resalta el primer semestre de 2019 en el cual se presentaron un total de 16.292 peticiones y el del segundo semestre de 2020, en el cual se recibieron 18.995 PQRSDF.

Desde el primer semestre de 2017 se evidencia un incremento continuo, recibiendo en el primer semestre de 2018 el doble de peticiones del segundo semestre de 2016. En cuanto al segundo semestre de 2020, se observa un aumento del 21% con respecto al primer semestre del mismo año.

## 05. CONSOLIDADO DE CANALES

Para el segundo semestre de 2020 se recibieron un total de 178.988 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:



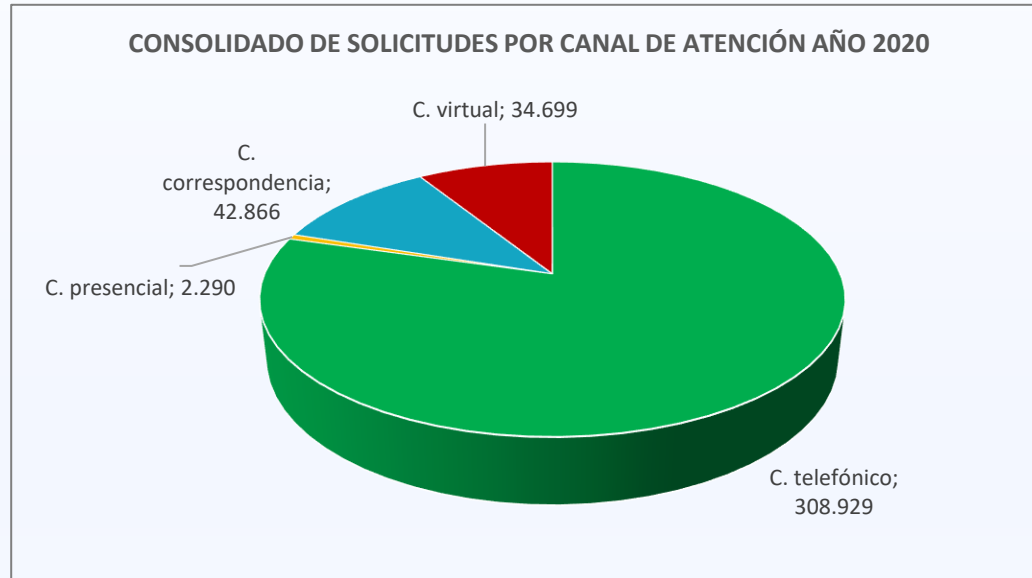
**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano



# 05. CONSOLIDADO DE CANALES 2020

Para el año 2020 se recibieron un total de 388.784 solicitudes de atención a ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.

La consolidación de atenciones por canal en el año registró los siguientes datos:



**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano

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