



La salud
es de todos

Minsalud

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

Segundo 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.

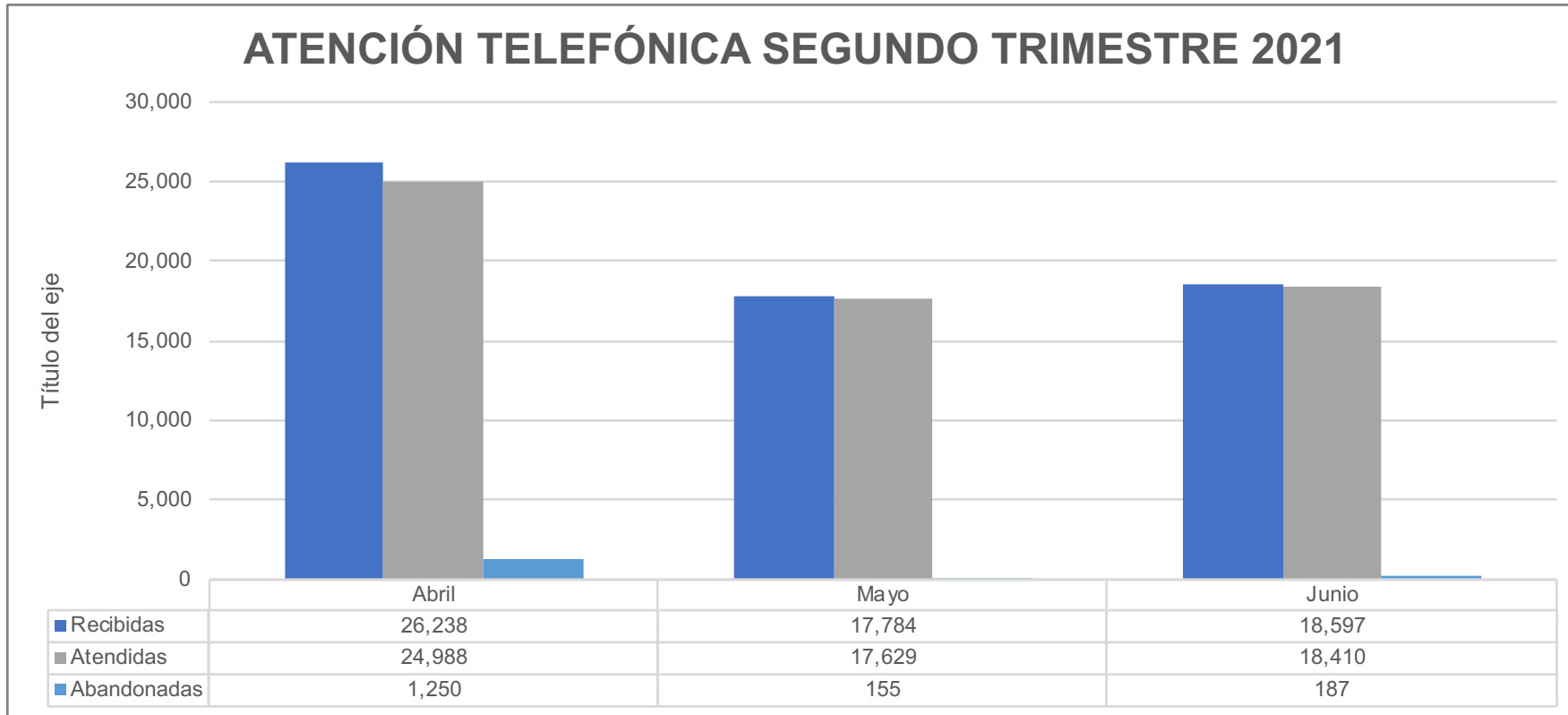
A continuación los resultados de gestión:

| Mes | Recibidas | Atendidas | Abandonadas | Tiempo promedio atención (minutos) | Nivel abandono |
|--------------------------------|---------------|---------------|--------------|------------------------------------|----------------|
| Abril | 26,238 | 24,988 | 1,250 | 7.5 | 4.8% |
| Mayo | 17,784 | 17,629 | 155 | 7.1 | 0.9% |
| Junio | 18,597 | 18,410 | 187 | 7.0 | 1.0% |
| Total segundo trimestre | 62,619 | 61,027 | 1,592 | Promedio 7.2 | 2.2% |

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 62.619 llamadas en el segundo trimestre de 2021, de las mismas se atendieron 61.027 y 1.592 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 20.873 llamadas

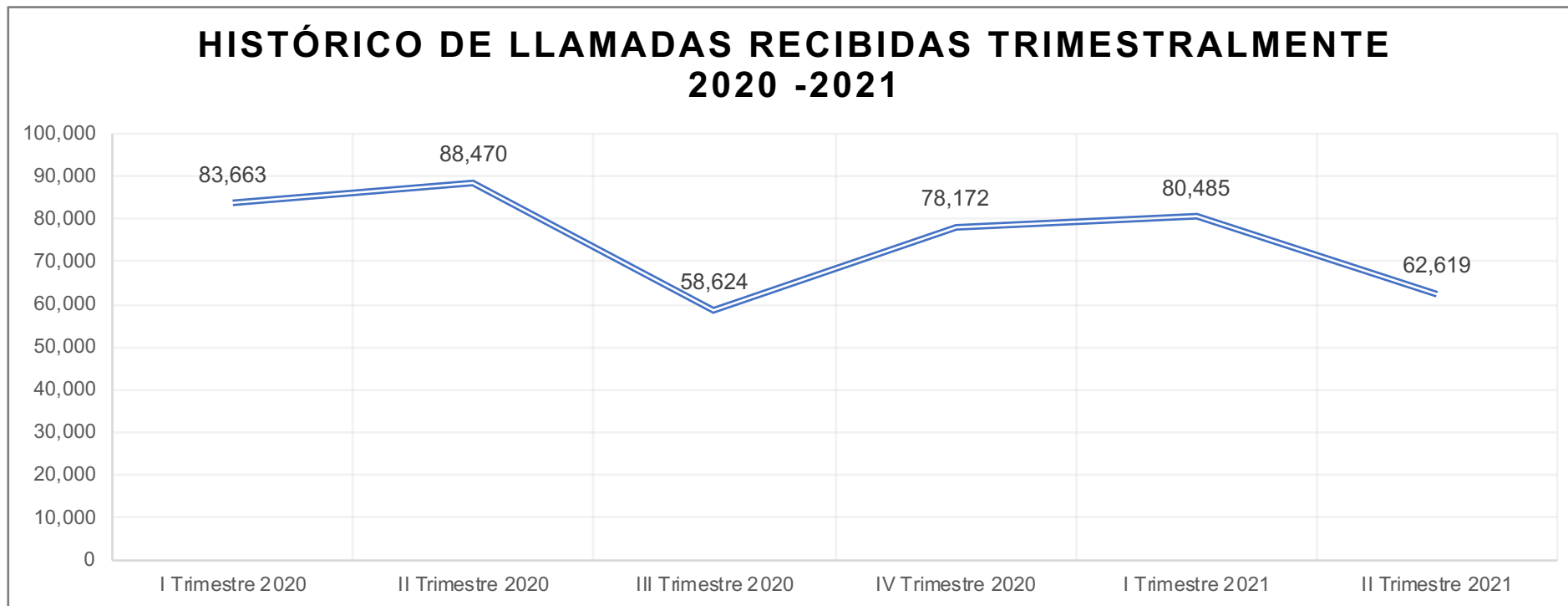
Lo anterior muestra un equivalente al 97,5% de atenciones efectivas y un 2,5% de nivel de abandono, debido esto último a que el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto o el agente tiene la llamada y se cae. Así mismo, tras la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio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

- 📌 Plataforma Pisis: Anexo Técnico ths123covid-vacunacion, Plataforma Pisis, Anexo Técnico ths310covid-vacunacion, RETHUS - Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud, entre otros.
- 📌 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, Salud, Régimen Contributivo y Subsidiado, Peticiones o Quejas, entre otros.

1.

CANAL TELEFÓNICO



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

02.

CANAL PRESENCIAL

2.

CANAL PRESENCIAL

Durante el segundo trimestre de 2021, no se brindó atención presencial en la sala de atención la Ciudadano del Ministerio, lo anterior con ocasión de 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.

03.

CANAL CORRESPONDENCIA

3. CANAL CORRESPONDENCIA

| Mes | Número de PQRSD recibidas | Traslado | Días | % Participación |
|------------------------|---------------------------|------------|-------------|-----------------|
| Abril | 3,869 | 193 | 13 | 36% |
| Mayo | 3,429 | 144 | 13 | 32% |
| Junio | 3,527 | 113 | 11 | 33% |
| Total trimestre | 10,825 | 450 | 12.0 | 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 segundo trimestre 2021 equivalen a un total de 10.825 de peticiones.




En promedio se recibieron 3.608 PQRSDF mensuales, siendo abril el mes de mayor volumen de peticiones recibidas por este canal, y mayo con 3.429 peticiones, el de menor ingreso de peticiones.

3. CANAL CORRESPONDENCIA

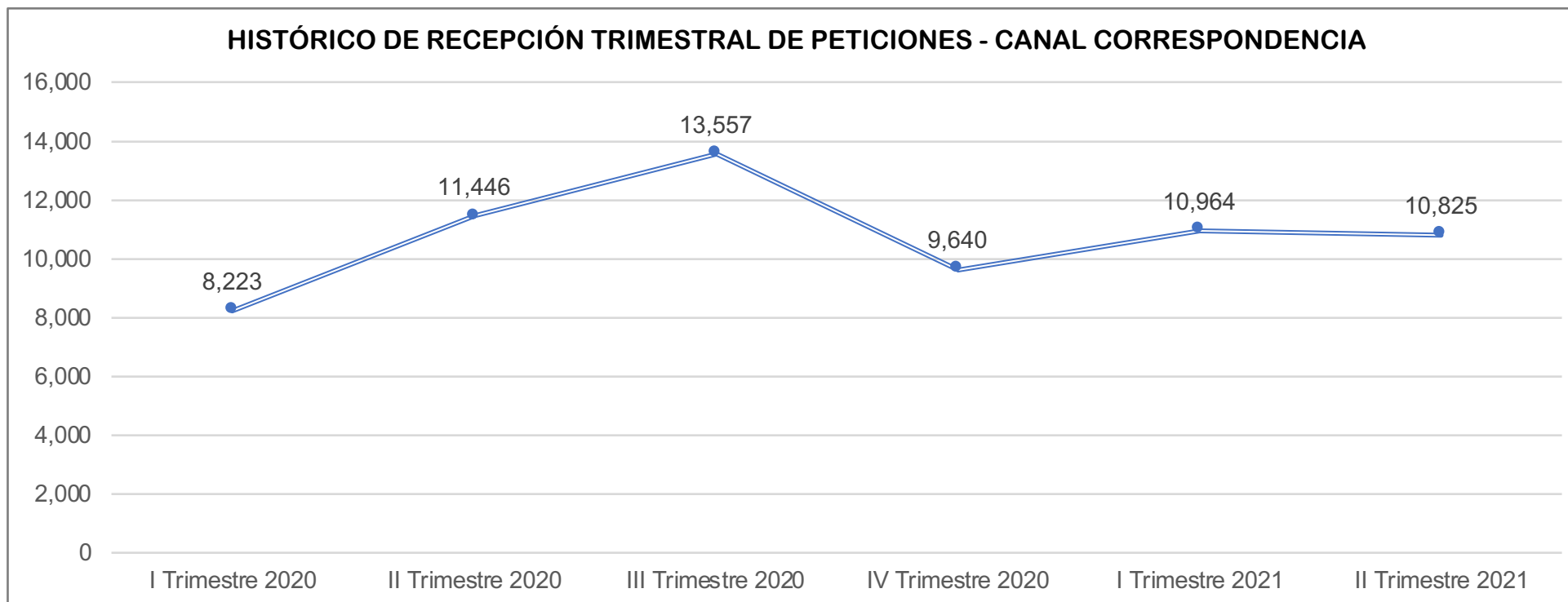
| Temas de mayor interés | |
|---|-----|
| Promoción y Prevención (P y P) | 31% |
| Protección Social: Régimen Contributivo | 13% |
| Sistemas de Información | 9% |
| Talento Humano en Salud | 8% |
| Prestación de Servicios de Salud | 7% |
| Certificaciones Oficina Jurídica | 5% |
| Conceptos y Consultas Jurídicas | 4% |
| Protección Social: Régimen Subsidiado | 4% |
| Protección Social: Pensiones/POS | 3% |
| Laborales y Pensionales (No normativos) | 3% |
| Protección Social: Riesgos Laborales | 2% |
| Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables | 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:

-  Dentro de la línea de Promoción y Prevención, se destacan los subtemas Infección respiratoria asociado a las consultas sobre Covid-19, Centro Nacional de Enlace, Vacunación, Reglamentación sobre piscinas, cementerios, residuos hospitalarios entre otros.
-  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, entre otros.
-  Finalmente en relación a Sistemas de Información: Pisis, Mi Seguridad Social, RUAF, Pila, 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.

Para el año 2021, se observa una baja variabilidad en la cantidad de peticiones recibidas, teniendo que entre el primer trimestre y el segundo trimestre tan solo disminuyó la cantidad en 1.3% y en comparación con el segundo trimestre de 2020, para el 2021 la disminución fue del 5.4%,

04.

CANAL VIRTUAL

4.

CANAL VIRTUAL

| Mes | Número PQRSD recibidas | Traslados a otras instituciones | Días promedio de respuesta | % Participación |
|------------------------|------------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------------|
| Abril | 3,652 | 1,039 | 8 | 35% |
| Mayo | 3,415 | 1,164 | 7 | 33% |
| Junio | 3,416 | 1,173 | 6 | 33% |
| Total trimestre | 10,483 | 3,376 | 7.3 | 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 segundo trimestre de 2021 ingresaron un total de 10.483 PQRSD, con un promedio mensual de 3.494, siendo abril el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD con 3.408 peticiones y mayo el de menor recepción de peticiones por este canal con 3.416 peticiones.

4.

CANAL VIRTUAL

| Temas de mayor interés | |
|---|-----|
| Promoción y Prevención (P y P) | 31% |
| Protección Social: Régimen Contributivo | 24% |
| Sistemas de Información | 15% |
| Talento Humano en Salud | 6% |
| Prestación de Servicios de Salud | 4% |
| Protección Social: Régimen Subsidiado | 3% |
| Protección Social: Pensiones/POS | 2% |
| Medicamentos y tecnologías en salud | 2% |
| Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.) | 2% |
| Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables | 1% |
| Certificaciones Oficina Jurídica | 1% |
| Laborales y Pensionales (No normativos) | 1% |
| Protección Social: Riesgos Laborales | 1% |

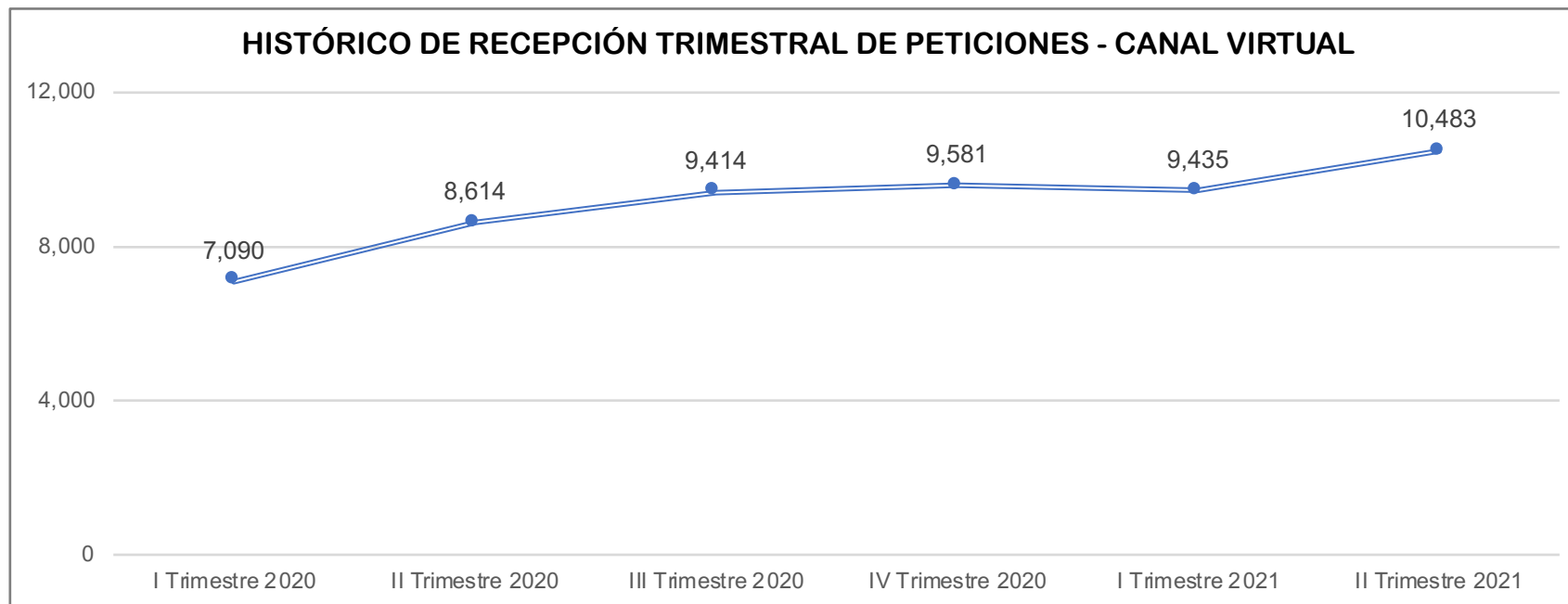
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de Gestión Documental

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

- ✦ Línea de Promoción y Prevención: Infección Respiratoria (Covid-19), Centro Nacional de Enlace (vigilancia en salud pública), Vacunación, Reglamentación sobre piscinas, cementerios, residuos hospitalarios, basuras, rellenos sanitarios, ruido y saneamiento básico, entre otros.
- ✦ 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, Reglas de traslado de EPS, 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, teniendo que en comparativo entre el segundo trimestre del 2020 y el segundo trimestre de 2021 se tiene un aumento del 21.7%

Con respecto al primer trimestre de 2021, en el segundo trimestre tuvo un aumento de 1.048 peticiones, equivalentes al 11.1%.

05.

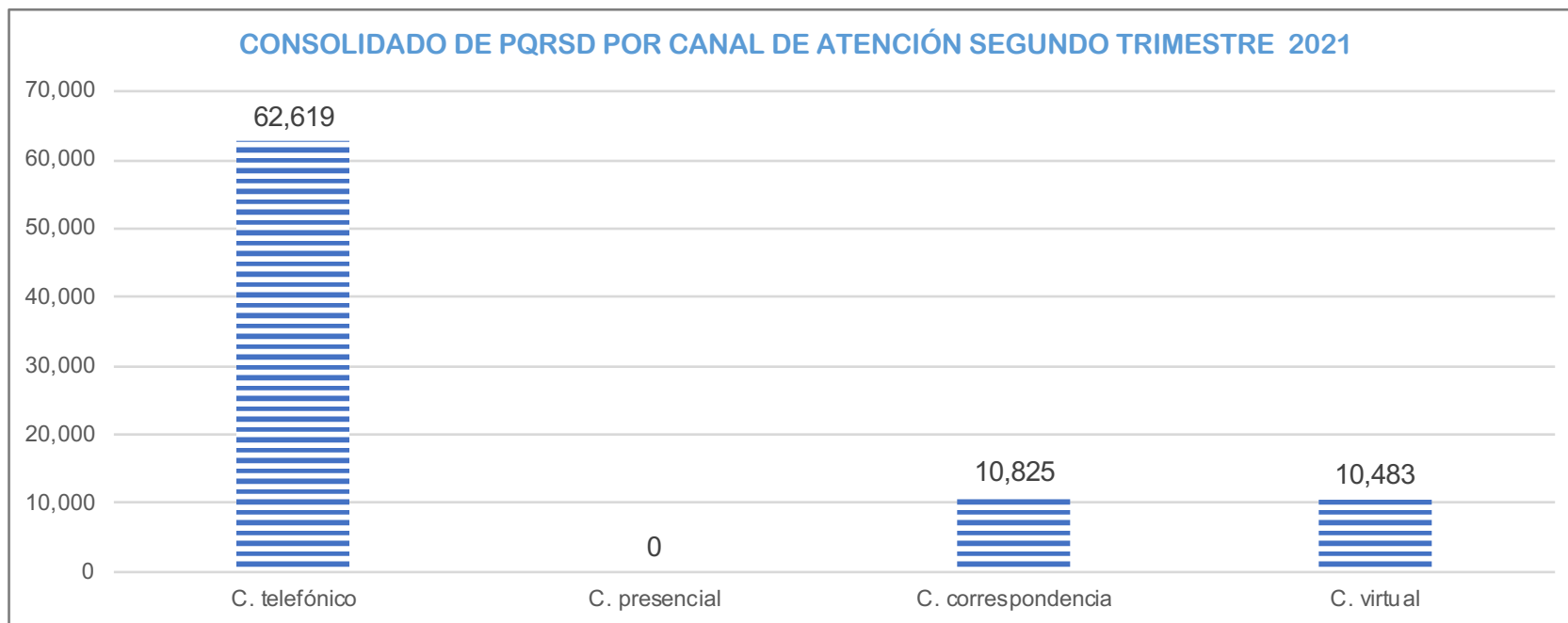
CONSOLIDADO DE CANALES

5.

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el segundo trimestre de 2021 se recibieron un total de 83.927 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 trimestre registró los siguientes datos:



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



La salud
es de todos

Minsalud

¡GRACIAS!

LaSaludEsDeTodos

    @MinSaludCol