



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

Primer 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

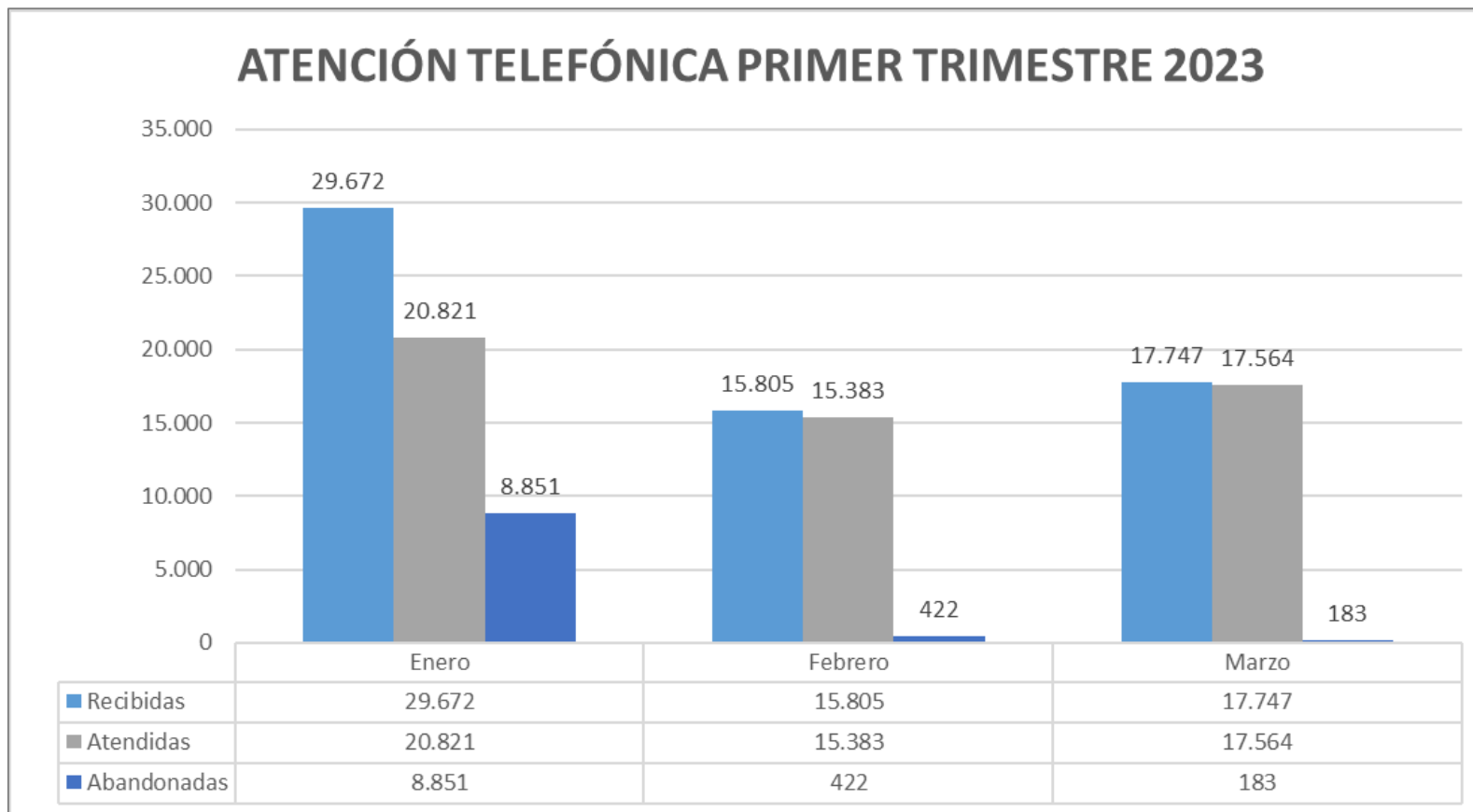
A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Enero	29.672	20.821	8.851	7,0	29,8%
Febrero	15.805	15.383	422	7,0	2,7%
Marzo	17.747	17.564	183	6,7	1,0%
Total Primer Trimestre	63.224	53.768	9.456	Promedio 6,9	11,2%

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 63.224 llamadas en el primer trimestre de 2023, de las cuales se atendieron 53.768 y 9.456 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 21.075 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 85,09% de atenciones efectivas y un 17,59% 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.

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

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

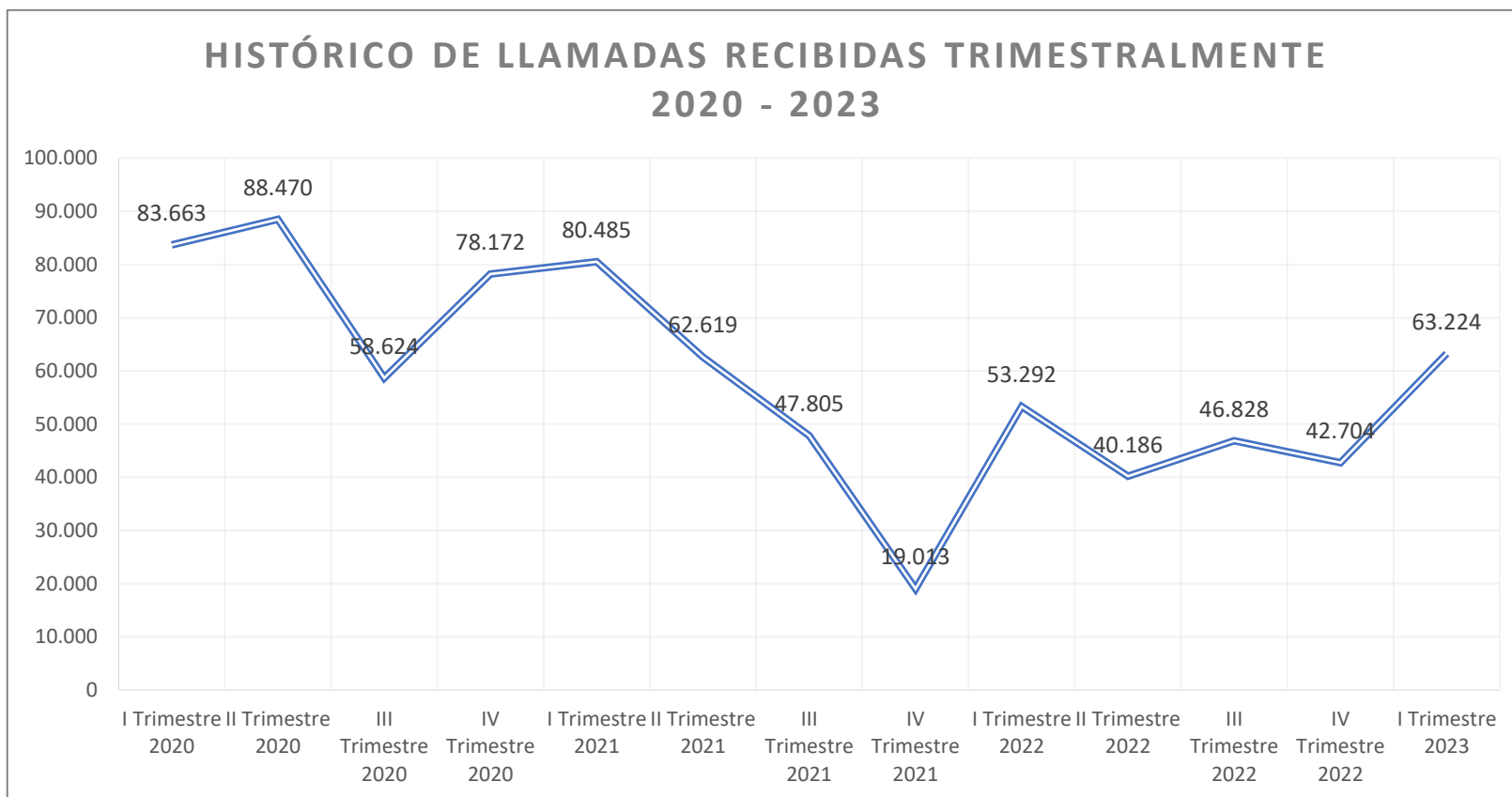
Temas Generales de Salud: Otros Temas,

✦ Aplicativos: SAT (Mi Seguridad Social), Servicio Social Obligatorio, Discapacidad, MIPRES – Tecnología, Nacimientos y Defunciones, entre otros.

✦ PAI (Programa Ampliado de Inmunizaciones).

✦ PLATAFORMA PISIS: Rethus (Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud), 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 competencia de Minsalud, de todas formas se direcciona a las personas a las entidades correspondientes.

Estos son los resultados de dicha atención durante el primer trimestre de 2023:

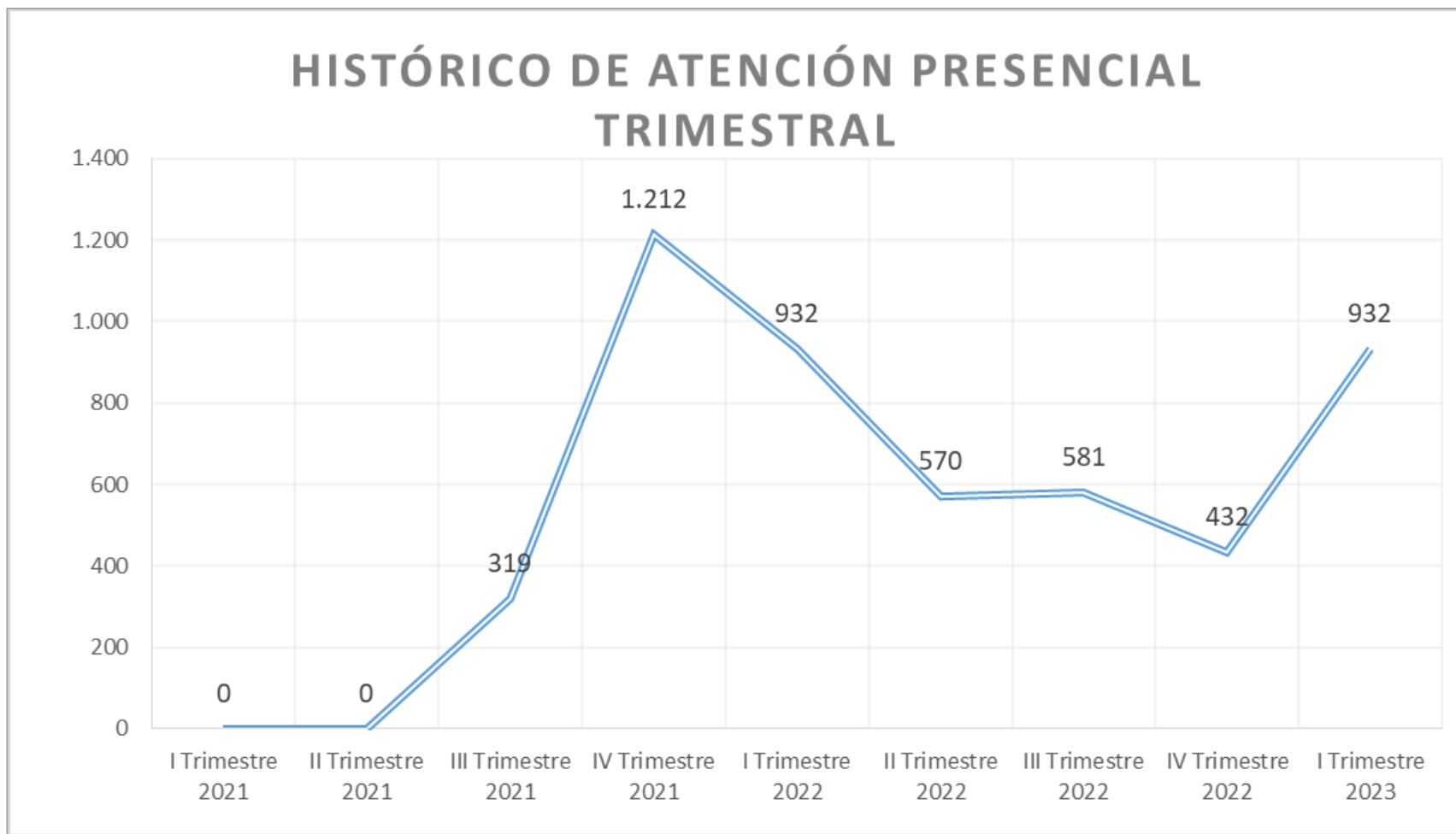
Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Enero	290	14
Febrero	279	14
Marzo	363	17
Totales	932	
Promedio	163	8

CANAL PRESENCIAL

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

- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Aplicativos SISPRO
- ✓ Certificado de discapacidad
- ✓ Régimen contributivo
- ✓ Régimen subsidiado
- ✓ Riesgos laborales
- ✓ Talento humano en salud
- ✓ Certificación de talento humano en salud
- ✓ Cotizaciones
- ✓ Historias Clínicas

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
Enero	4.719	915	12	28%
Febrero	5.525	1.013	9	33%
Marzo	6.629	1.300	9	39%
Total trimestre	16.873	3.228	10,0	100%

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 primer trimestre 2023 equivalen a un total de 16.873 de peticiones.

En promedio se recibieron 5.624 PQRSDF mensuales, siendo marzo el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y enero con 4.719 peticiones, el de menor ingreso.

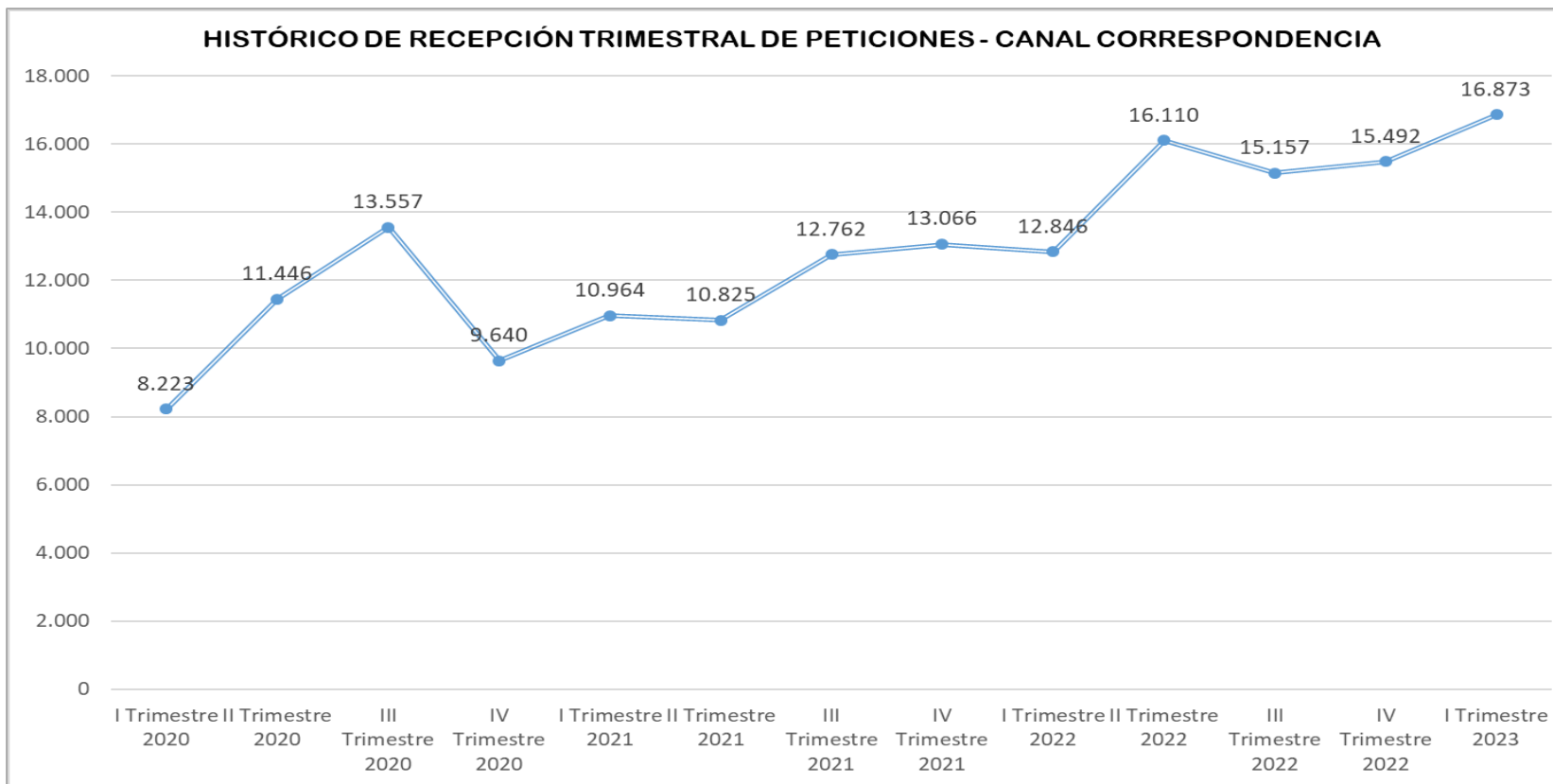
CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Protección Social: Régimen Contributivo	15,9%
Sistemas de Información	7,5%
Promoción y Prevención (P y P)	3,7%
Conceptos y Consultas Jurídicas	6,0%
Talento Humano en Salud	3,5%
Prestación de Servicios de Salud	1,3%
Laborales y Pensionales (No normativos)	2,2%
Protección Social: Régimen Subsidiado	1,5%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	1,4%
Protección Social: Pensiones/POS	0,6%
Certificaciones Oficina Jurídica	1,2%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,4%
Protección Social: Riesgos Laborales	1,0%
Epidemiología y Demografía	0,3%

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 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.)
- ✦ En la línea de conceptos y consultas jurídicas: derechos de petición, conceptos.
- ✦ 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 PQRSDP 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 primer trimestre de 2022, para el mismo periodo de 2023 se evidencia un aumento de 4.027 peticiones.

04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Enero	2.977	1.251	7	34%
Febrero	2.673	1.431	8	30%
Marzo	3.191	1.862	7	36%
Total trimestre	8.841	4.544	7,3	100%

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 primer trimestre de 2023 ingresaron un total de 8.841 PQRSDF, con un promedio mensual de 2.947, siendo marzo el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 3.191 y febrero el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.673.

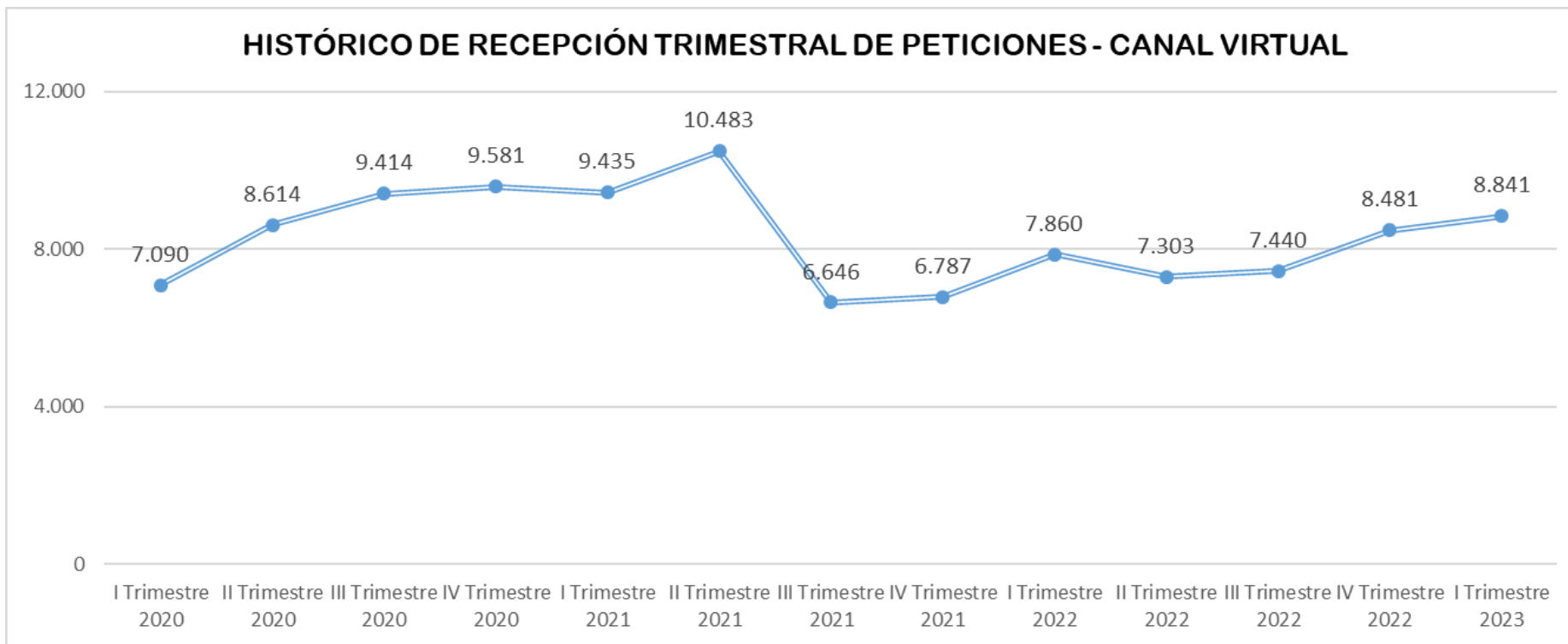
CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta	
Protección Social: Régimen Contributivo	45%
Sistemas de Información	13%
Promoción y Prevención (P y P)	10%
Conceptos y Consultas Jurídicas	4%
Talento Humano en Salud	5%
Prestación de Servicios de Salud	5%
Laborales y Pensionales (No normativos)	2%
Protección Social: Régimen Subsidiado	2%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2%
Protección Social: Pensiones/POS	2%
Certificaciones Oficina Jurídica	1%
Medicamentos y tecnologías en salud	2%
Protección Social: Riesgos Laborales	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 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 primer trimestre de 2022, para el mismo periodo de 2023 se presentó un aumento de 981 peticiones

05 VIDEOLLAMADAS

VIDEOLLAMADAS

Atención por videollamadas - I trimestre 2023

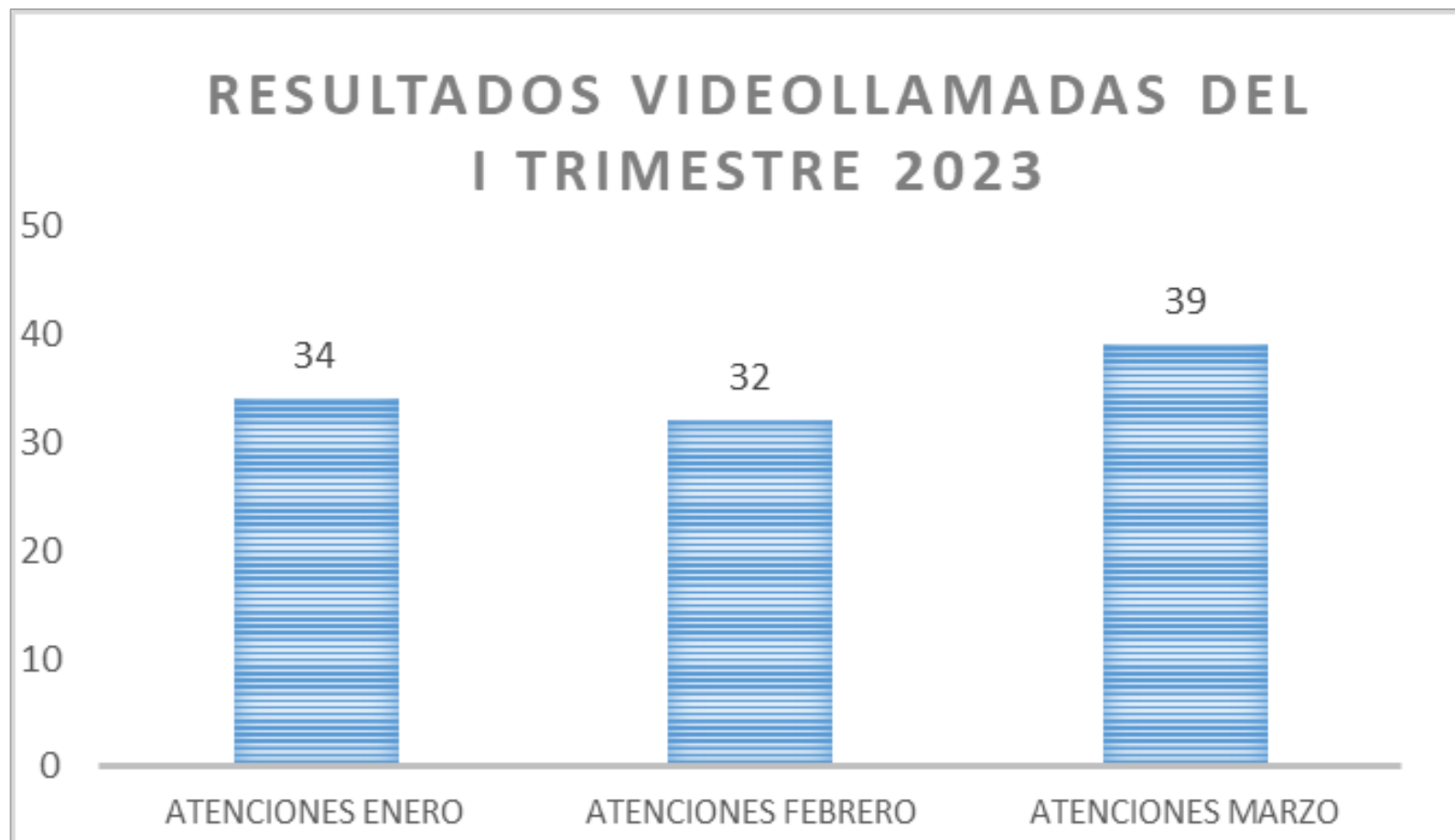
Enero	34	32%
Febrero	32	30%
Marzo	39	37%

Total trimestre	105	100%
------------------------	------------	-------------

De las 89.975 solicitudes de atención recibidas en el primer trimestre de 2023, el 0,1% corresponde al canal videollamada.

Este periodo registra un total de 105 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 32% en el mes de enero, 30% en febrero y 37% en marzo.

VIDEOLLAMADAS

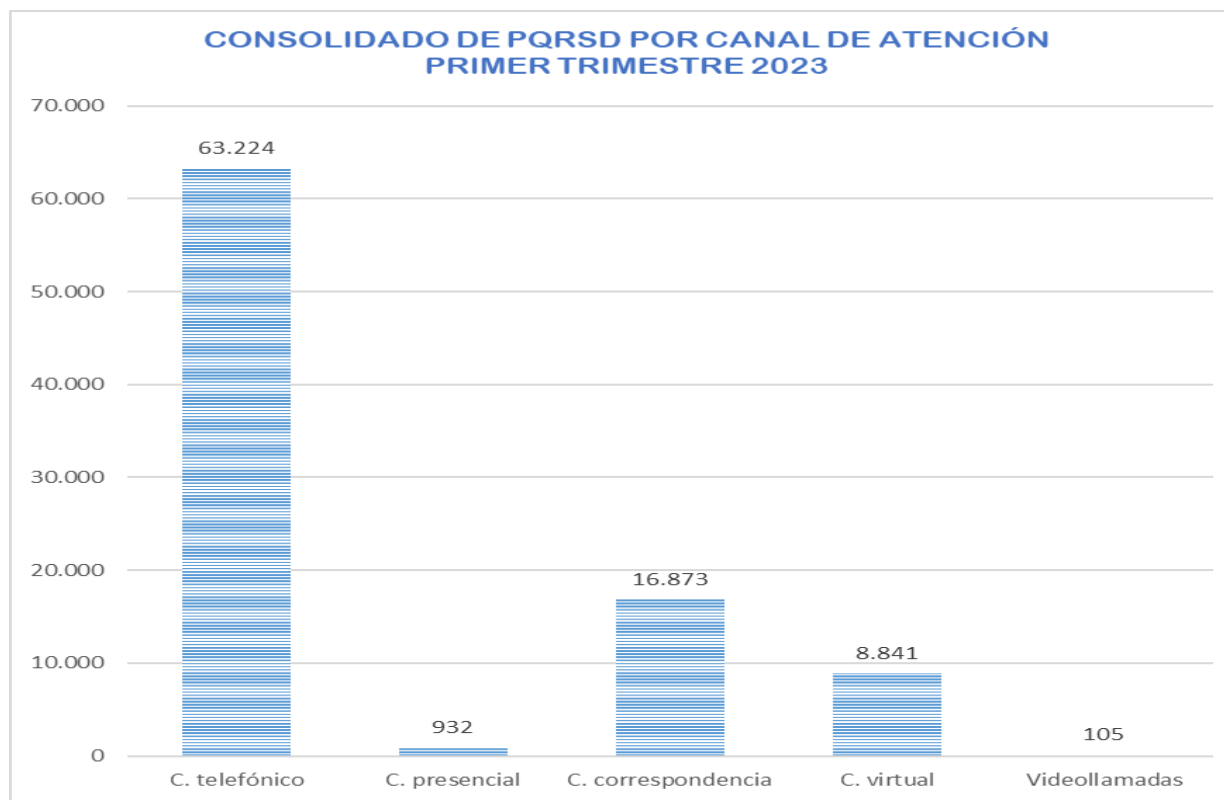


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el primer trimestre de 2023 se recibieron un total de 89.975 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 este trimestre registró los siguientes datos:





¡Gracias!