



Salud

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

Tercer 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 Canal Videollamadas
- 6 Consolidado de Canales

01 CANAL TELEFÓNICO

CANAL TELEFÓNICO

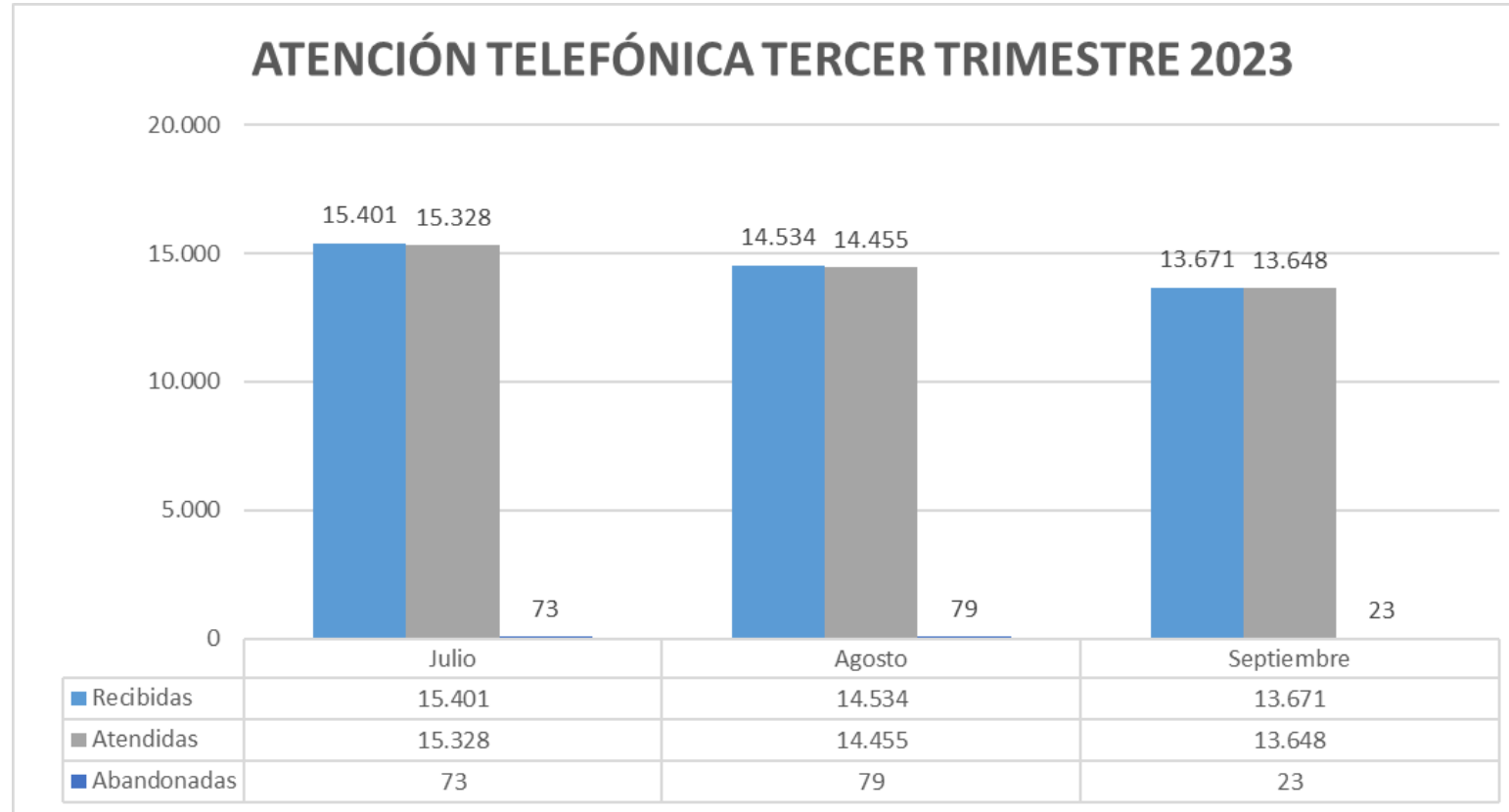
A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Julio	15.401	15.328	73	6,2	0,5%
Agosto	14.534	14.455	79	6,2	0,5%
Septiembre	13.671	13.648	23	5,6	0,2%
Total Tercer Trimestre	43.606	43.431	175	Promedio 6,0	0,4%

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 43.606 llamadas en el tercer trimestre de 2023, de las cuales se atendieron 43.431 y 175 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 14.535 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 99,6% de atenciones efectivas y un 0,4% 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 julio y septiembre de 2023 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

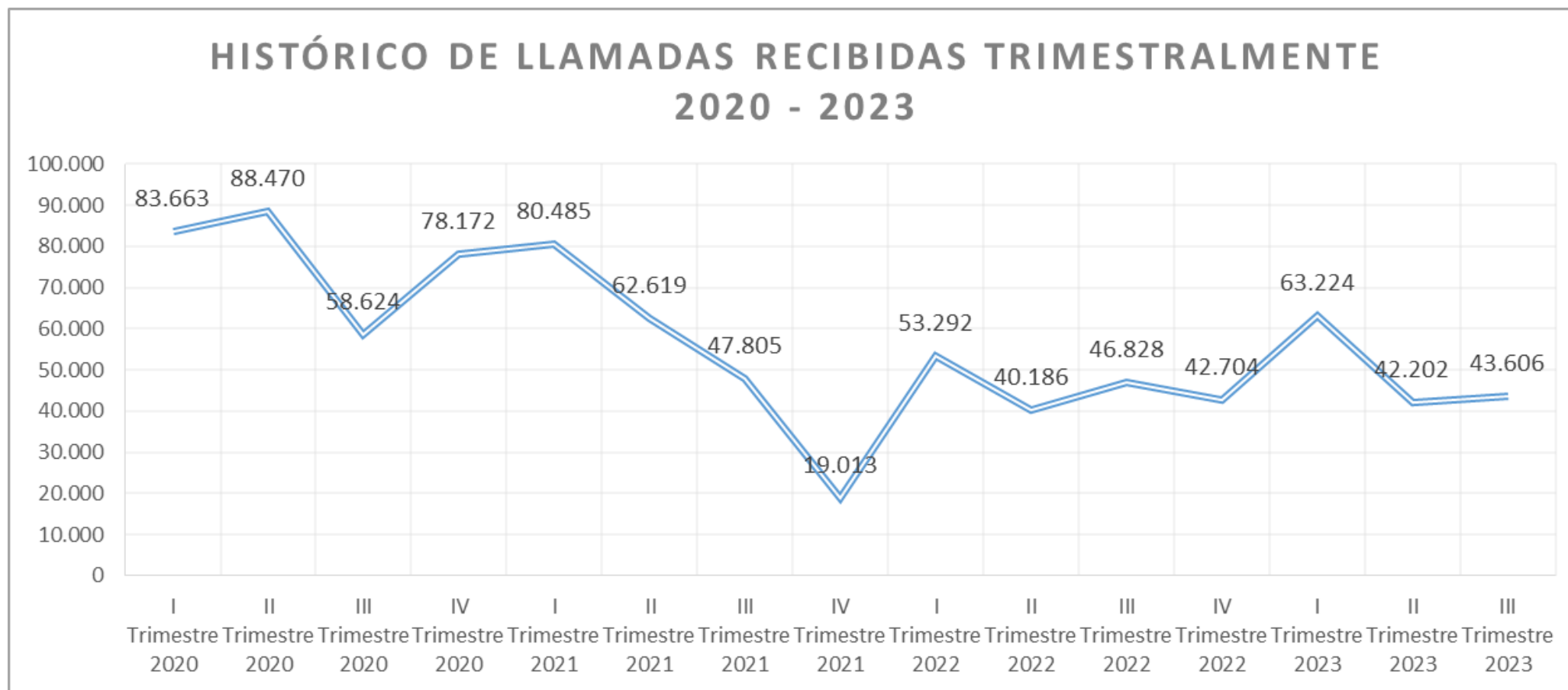
Temas Generales de Salud: Otros Temas,

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 tercer trimestre de 2023:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Julio	215	11
Agosto	149	7
Septiembre	197	9
Totales	561	
Promedio	187	9

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

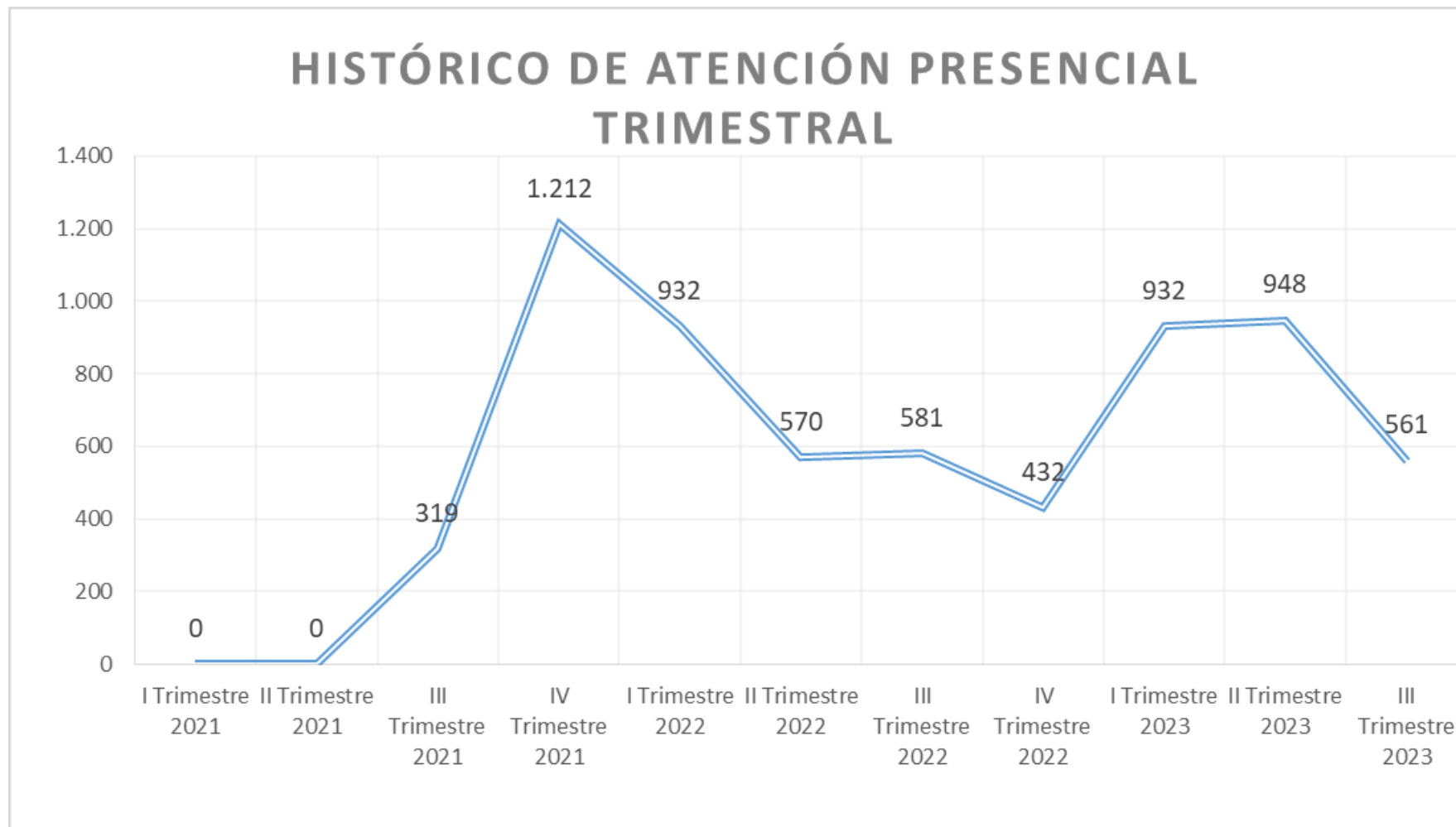
CANAL PRESENCIAL

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

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ REGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ RIESGOS LABORALES
- ✓ PROMOCION Y PREVENION (SALUD PUBLICA)
- ✓ PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
- ✓ COTIZACIONES
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ HISTORIAS LABORALES NO COMPETENCIA
- ✓ HISTORIAS CLÍNICAS
- ✓ CERTIFICADOS PARA FINES PENSIONALES
- ✓ HABILITACIÓN
- ✓ HISTORIAS LABORALES ENTIDADES LIQUIDADAS
- ✓ SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO

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
Julio	4.721	1.272	13	33%
Agosto	4.648	1.144	10	32%
Septiembre	5.101	1.605	9	35%
Total trimestre	14.470	4.021	10,7	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 tercer trimestre 2023 equivalen a un total de 14.470 de peticiones.

En promedio se recibieron 4.823 PQRSDF mensuales, siendo septiembre el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y agosto con 4.648 peticiones, el de menor ingreso.

CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Conceptos y Consultas Jurídicas	32,9%
Protección Social: Régimen Contributivo	5,2%
Sistemas de Información	6,2%
Talento Humano en Salud	3,7%
Promoción y Prevención (P y P)	2,7%
Certificaciones Oficina Jurídica	0,9%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,3%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,4%
Protección Social: Financiamiento	0,4%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,2%
Prestación de Servicios de Salud	0,2%
Protección Social: Pensiones/POS	0,3%
Protección Social: Régimen Subsidiado	0,1%
Epidemiología y Demografía	0,1%

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

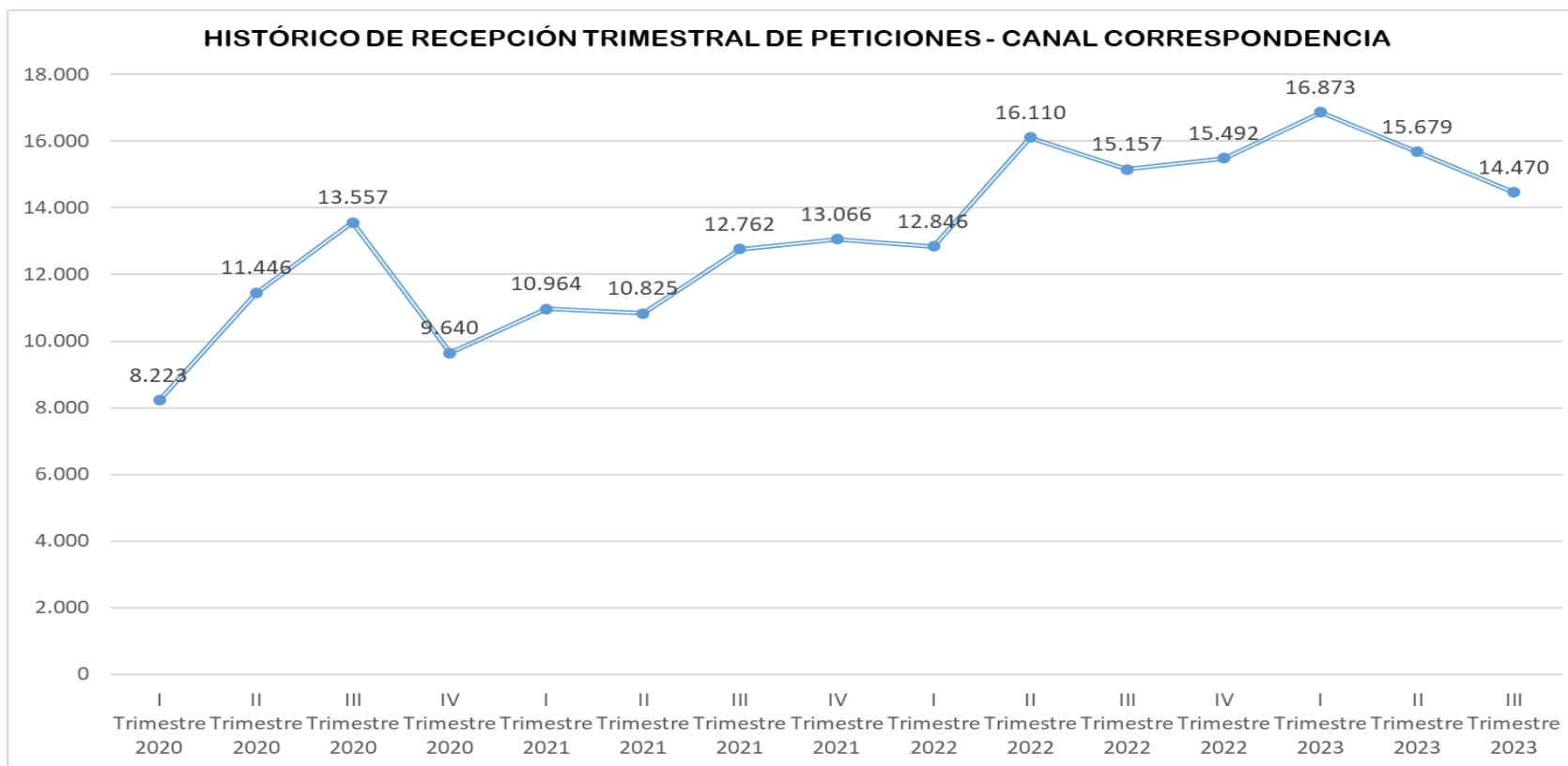
En la línea de conceptos y consultas jurídicas: derechos de petición, conceptos.

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.

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 tercer trimestre de 2022, para el mismo periodo de 2023 se evidencia una disminución de 687 peticiones.

04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Julio	2.336	1.413	9,0	33%
Agosto	2.192	1.100	7,0	31%
Septiembre	2.608	1.526	7,0	37%
Total trimestre	7.136	4.039	7,7	100%

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 tercer trimestre de 2023 ingresaron un total de 7.136 PQRSD, con un promedio mensual de 2.379, siendo septiembre el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD con 2.608 y agosto el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.192.

CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta	
Conceptos y Consultas Jurídicas	20,0%
Protección Social: Régimen Contributivo	3,0%
Sistemas de Información	2,3%
Talento Humano en Salud	3,0%
Promoción y Prevención (P y P)	0,5%
Certificaciones Oficina Jurídica	0,4%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,2%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,0%
Protección Social: Financiamiento	0,4%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,4%
Prestación de Servicios de Salud	0,1%
Protección Social: Pensiones/POS	0,4%
Protección Social: Régimen Subsidiado	0,5%

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

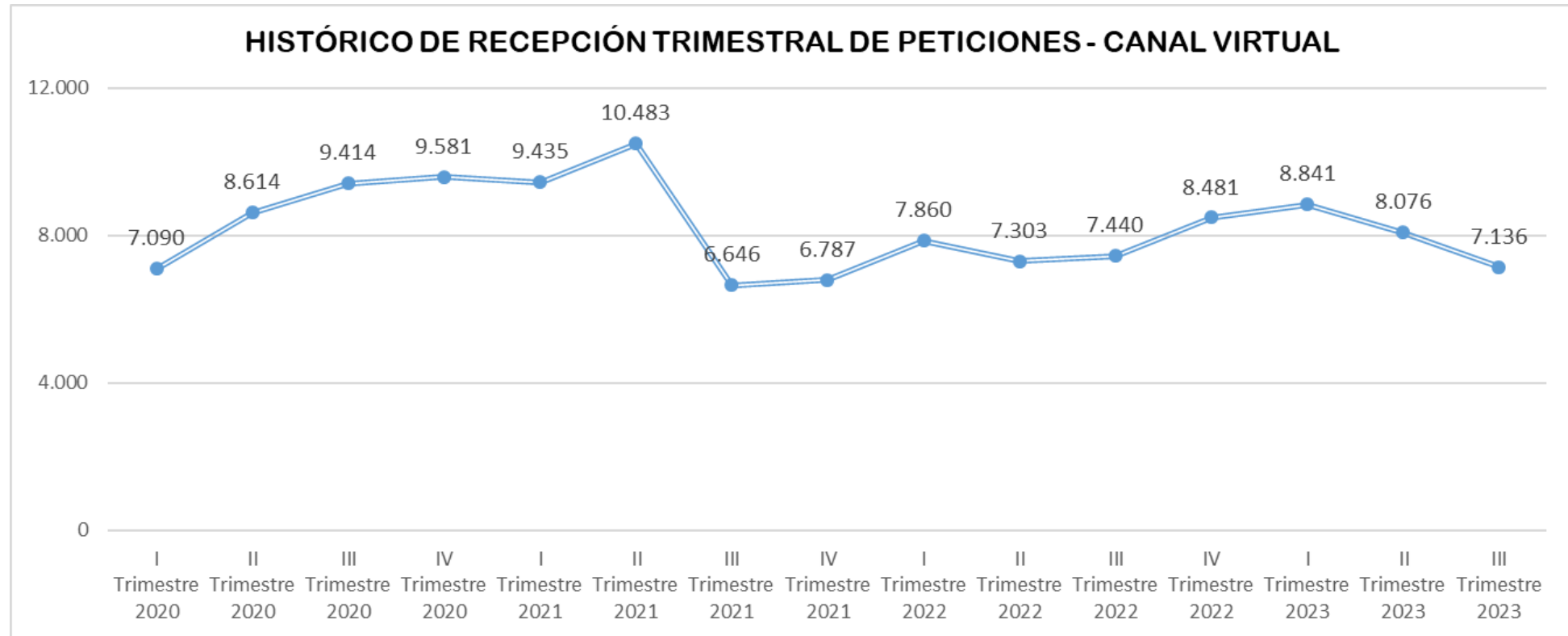
En la línea de conceptos y consultas jurídicas, los temas más consultados fueron derechos de petición, conceptos.

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.

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas – Sistema de Gestión Documental

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 tercer trimestre de 2022, para el mismo periodo de 2023 se presentó una disminución de 304 peticiones.

05 CANAL VIDEOLLAMADA

CANAL VIDEOLLAMADA

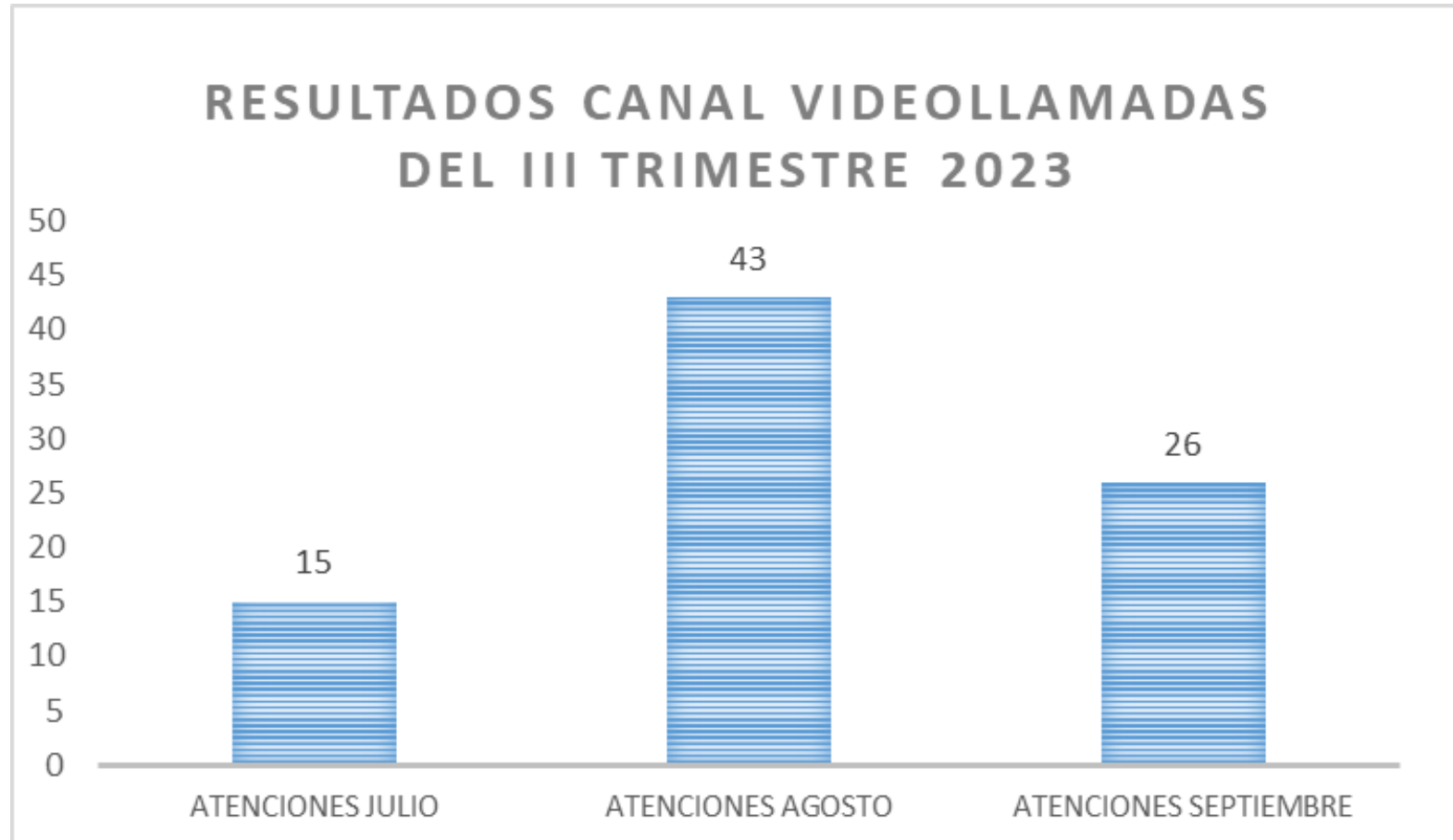
Atención por Canal videollamada – III trimestre 2023

Julio	15	18%
Agosto	43	51%
Septiembre	26	31%
Total trimestre	84	100%

De las 65.857 solicitudes de atención recibidas en el tercer trimestre de 2023, el 0,1% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 84 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 18% en el mes de julio, 51% en agosto y 31% en septiembre.

CANAL VIDEOLLAMADA

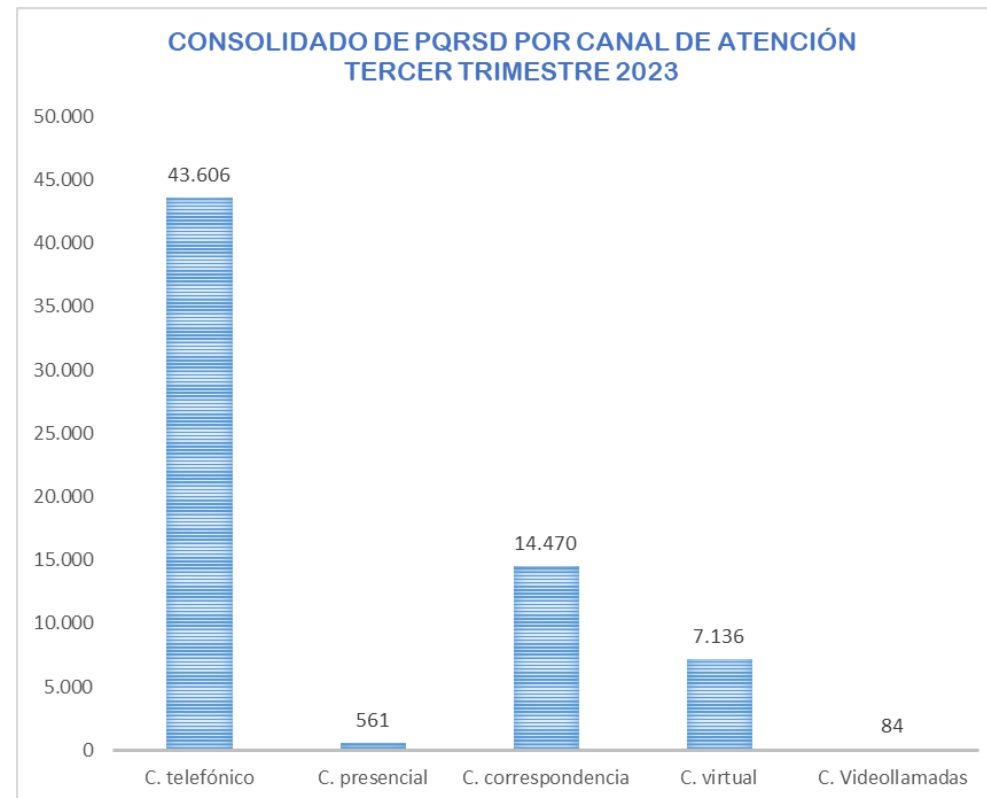


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el tercer trimestre de 2023 se recibieron un total de 65.857 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:





Salud