



**Salud**



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

Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas - Subdirección Administrativa

Tercer trimestre de 2024

2024 – 12 - 13



## 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.

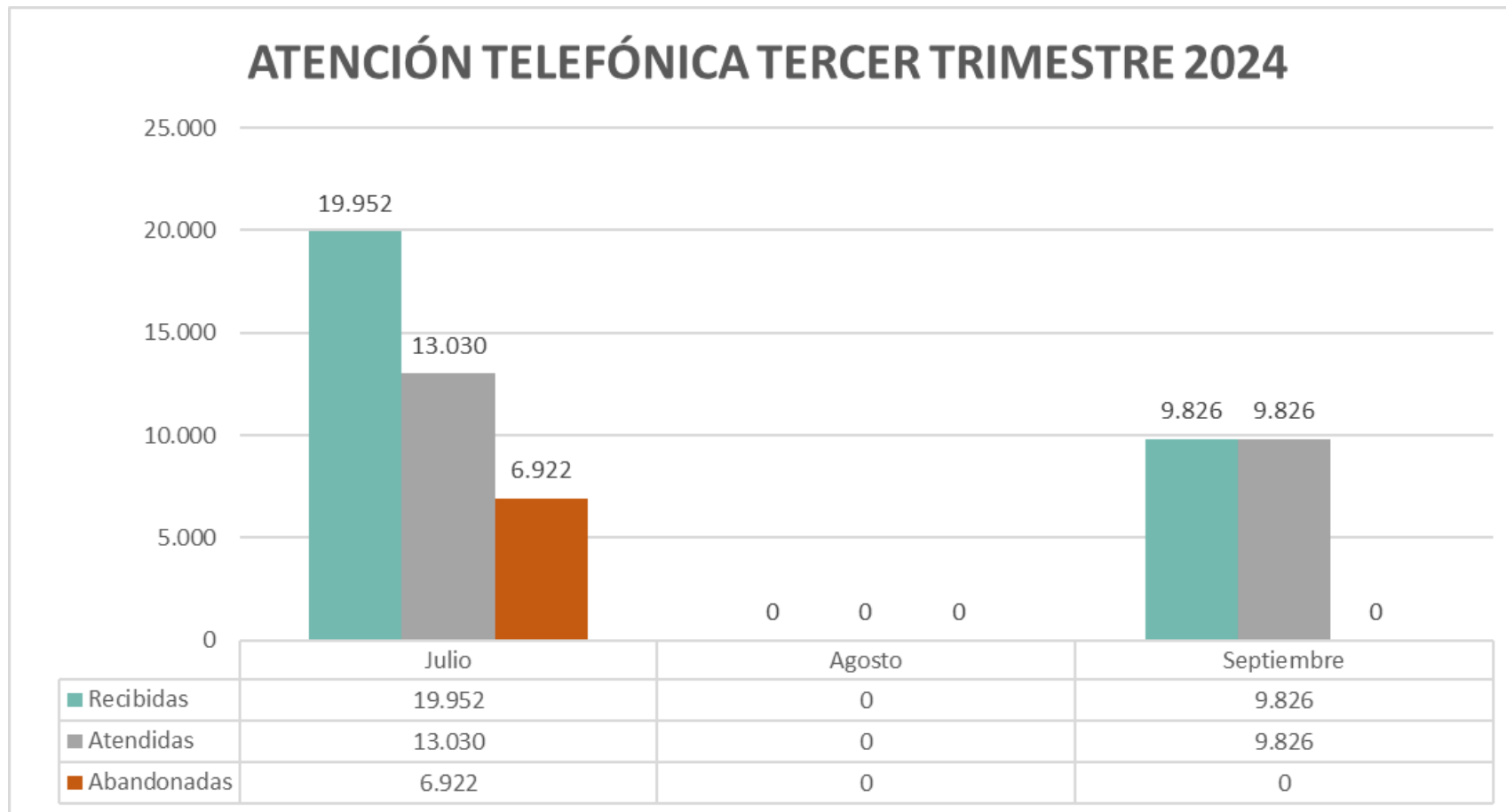
A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)		Nivel abandono
Julio	19.952	13.030	6.922	7,0		28%
Agosto	0	0	0	0		0
Septiembre	9.826	9.826	0	6,2		0
<b>Total trimestre</b>	<b>29.778</b>	<b>22.856</b>	<b>6.922</b>	<b>Promedio</b>		
				<b>4,4</b>	<b>9,3%</b>	

Nota: para el mes de agosto de 2024 no se tuvo atención por este canal.

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 29.778 llamadas en el tercer trimestre de 2024, de las cuales se atendieron 22.856 y 6.922 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 9.926 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 76,8% de atenciones efectivas y un 23,2% 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.

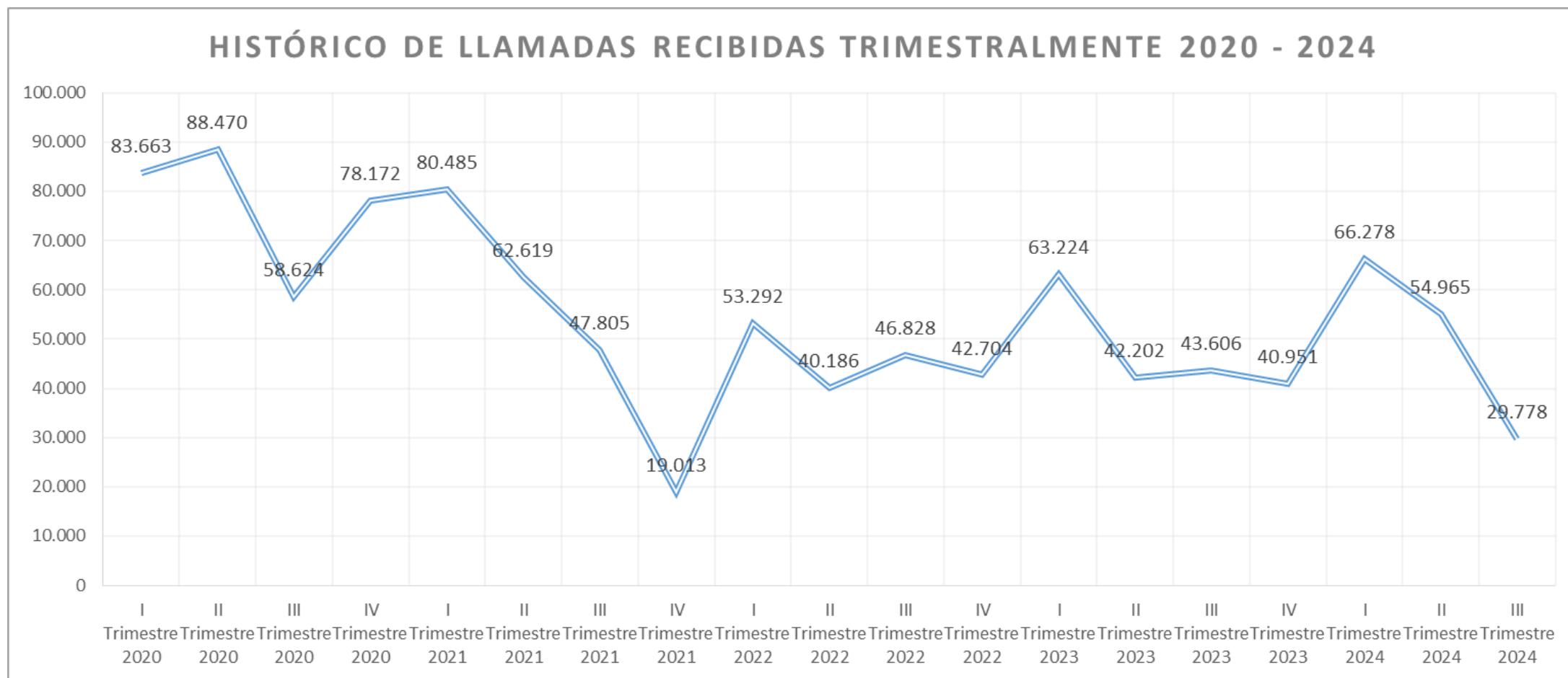
En el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2024 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

Temas Generales de Salud: Otros Temas.

Aplicativos: SAT- Bodega de datos SISPRO, discapacidad, Mi Seguridad Social, MiPRES – Tecnología, Licencias SST, Servicio social obligatorio, Discapacidad, entre otros.

PLATAFORMA PISIS: PILA, SALUD, Peticiones O Quejas, Régimen Contributivo Y Subsidiado, Tramites Y Servicios Del Ministerio De Salud Y Protección Social, 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.

A continuación se presentan los resultados de dicha atención durante el tercer trimestre de 2024:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Julio	271	14
Agosto	332	16
Septiembre	239	11
<b>Totales</b>	<b>842</b>	
<b>Promedio</b>	<b>281</b>	<b>14</b>

# CANAL PRESENCIAL

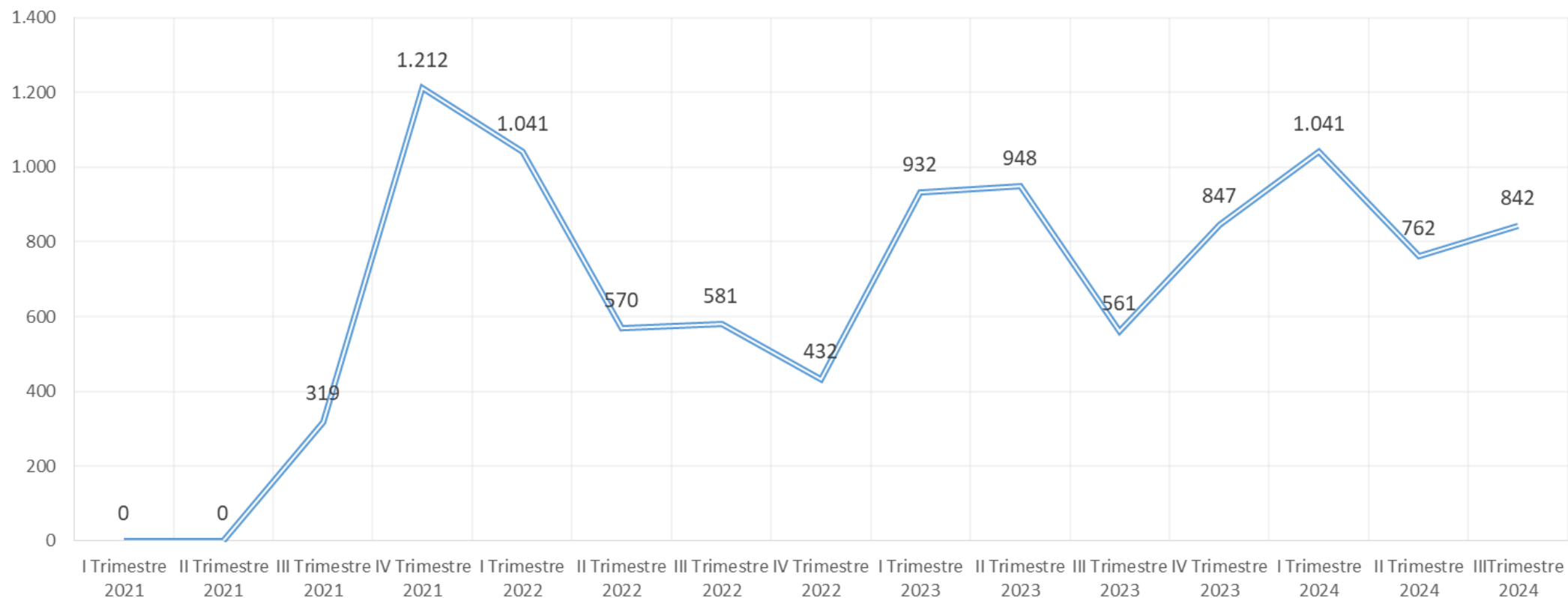
Dentro de los temas más consultados en el tercer trimestre 2024 se encuentran:

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO
- ✓ RIESGOS LABORALES
- ✓ REGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ QUEJAS Y RECLAMOS MSPS
- ✓ PROMOCION Y PREVENCION (SALUD PUBLICA)
- ✓ LICENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- ✓ COTIZACIONES
- ✓ CERTIFICADOS PARA FINES PENSIONALES
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ APLICATIVOS SISPRO

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

# CANAL PRESENCIAL

## HISTÓRICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL TRIMESTRAL



Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social





# 03 CANAL CORRESPONDENCIA

# CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Julio	3.232	2.124	15	27%
Agosto	4.206	2.717	10	36%
Septiembre	4.343	2.303	7	37%
<b>Total trimestre</b>	<b>11.781</b>	<b>7.144</b>	<b>10,7</b>	<b>100%</b>

Este canal corresponde a las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada 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 2024 equivalen a un total de 11.781 peticiones.

En promedio se recibieron 3.927 PQRSDF mensuales, siendo septiembre el mes de mayor volumen de peticiones por este canal y julio con 3.232 peticiones, el de menor ingreso.

# CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Laborales y Pensionales (No normativos)	24,0%
Protección Social: Régimen Contributivo Institucional	13,8%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,80%
Promoción y Prevención (P y P)	0,81%
Sistemas de Información	0,53%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,20%
Epidemiología y Demografía	0,14%
Protección Social: Pensiones/POS	0,15%
Protección Social: Financiamiento	0,04%
Talento Humano en Salud	0,11%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,04%
Protección Social: Régimen Subsidiado	0,03%
Prestación de Servicios de Salud	0,03%

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

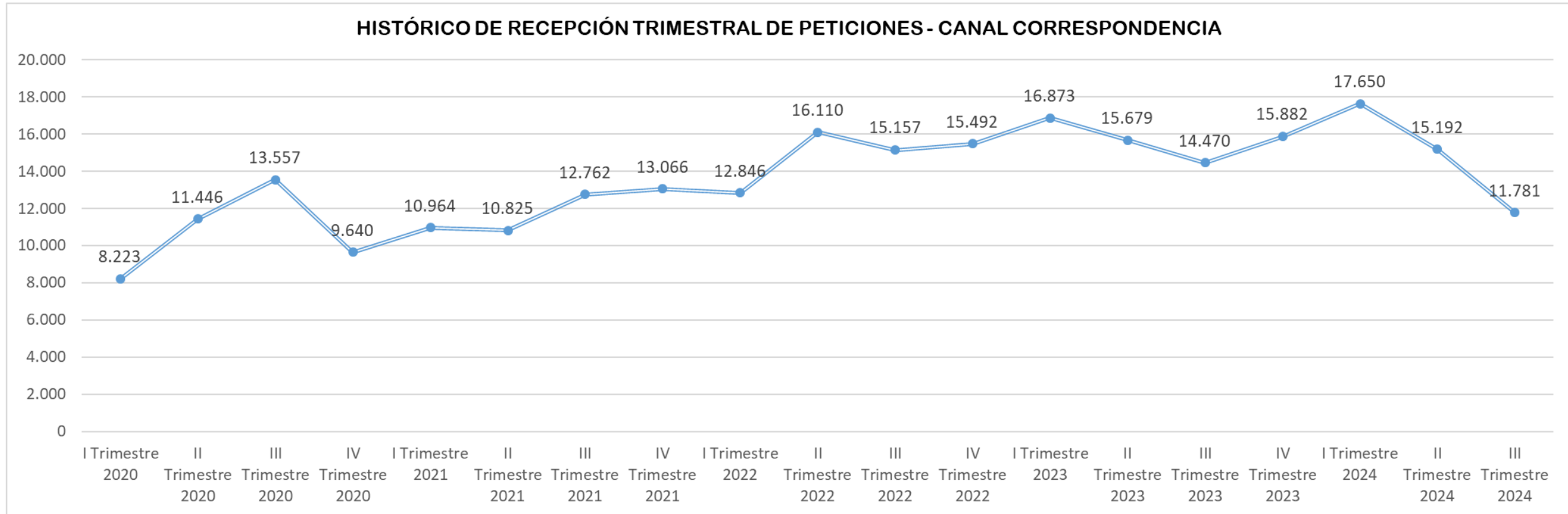
En la línea de Laborales y Pensionales (No normativos): Riesgos Laborales Derechos de petición, Normatividad sobre permisos laborales, Normatividad sobre empresas temporales.

En la línea de protección social: régimen contributivo, Demora en asignación de citas (generales y especializadas), Requisitos para afiliación, Dificultad para autorización de servicios, Negación de prestación de servicios, Plan Obligatorio de Salud (POS) Conceptos jurídicos, Demora en entrega de medicamentos, No reconocimiento de prestaciones económicas, entre otras.

En la línea de Institucional: Información general.

Finalmente, En relación con el eje temático de Protección Social: Riesgos Laborales, Licencias en Salud Ocupacional, Medicina laboral, entre otros.

# 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 2024 con 17.650 peticiones. Finalmente, en comparación con el tercer trimestre de 2023, para el mismo periodo de 2024 se evidencia una disminución de 2.689 peticiones.





# 04 CANAL VIRTUAL

# CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Julio	5.154	2.746	15,0	36%
Agosto	4.309	2.461	9,0	30%
Septiembre	4.814	2.072	7,0	34%
<b>Total trimestre</b>	<b>14.277</b>	<b>7.279</b>	<b>10,3</b>	<b>100%</b>

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 tercer trimestre de 2024 ingresaron un total de 14.277 PQRSDF, con un promedio mensual de 4.759, siendo julio el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 5.154 y agosto el de menor recepción de peticiones por este canal con 4.309.

# CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta	
Laborales y Pensionales (No normativos)	36,6%
Protección Social: Régimen Contributivo	19,6%
Institucional	0,84%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,60%
Promoción y Prevención (P y P)	0,39%
Sistemas de Información	0,22%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,23%
Epidemiología y Demografía	0,12%
Protección Social: Pensiones/POS	0,16%
Protección Social: Financiamiento	0,04%
Talento Humano en Salud	0,08%

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

En el eje de Laborales y Pensionales (No normativos): Laboral y pensional/ Pensiones reclamos.

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.

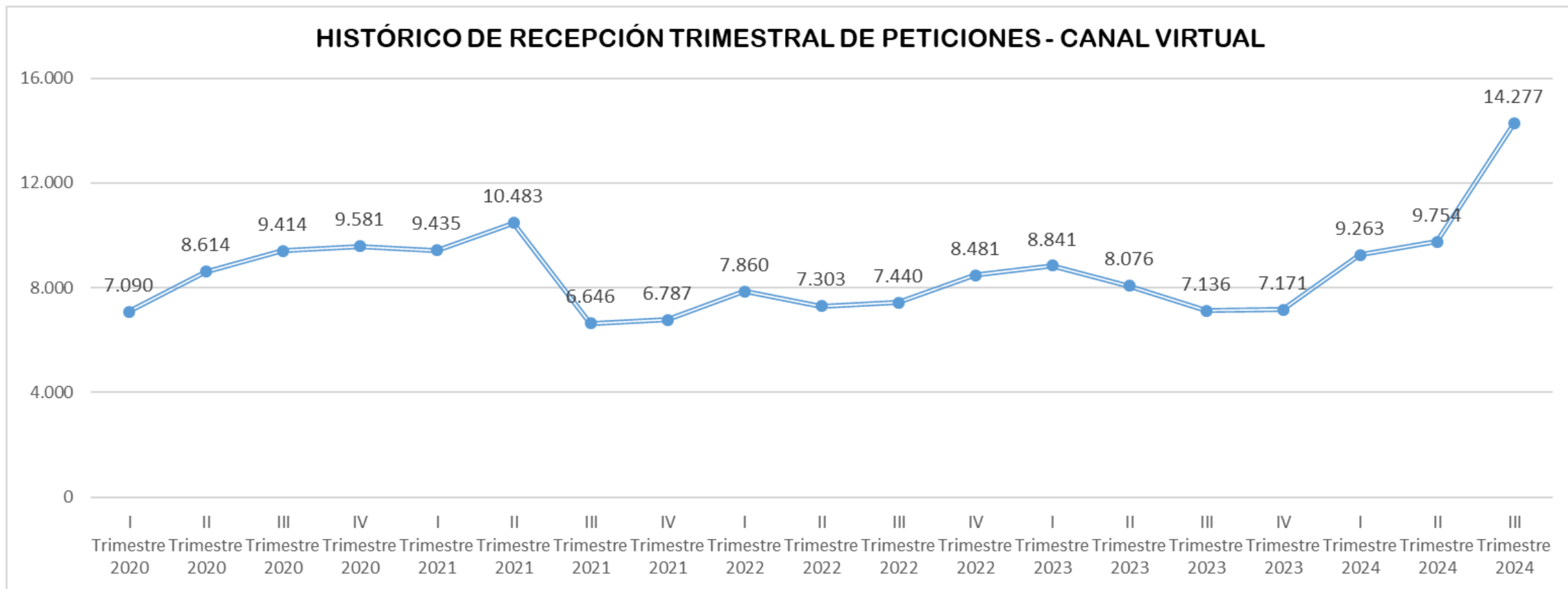
En la línea de institucional: información general.

En Protección Social: Riesgos Laborales: Licencias en Salud Ocupacional, Medicina laboral.

En Promoción y Prevención (PYP) se encuentran temas como: Salud Pública)/Salud infantil /Vacunación, Enfermedades no transmisibles/Enfermedades crónicas (cáncer diabetes enfermedad renal etc.). Enfermedades no transmisibles/Salud mental.

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 2023, para el mismo periodo de 2024 se presentó un aumento de 7.141 peticiones.



# 05 CANAL VIDEOLLAMADA

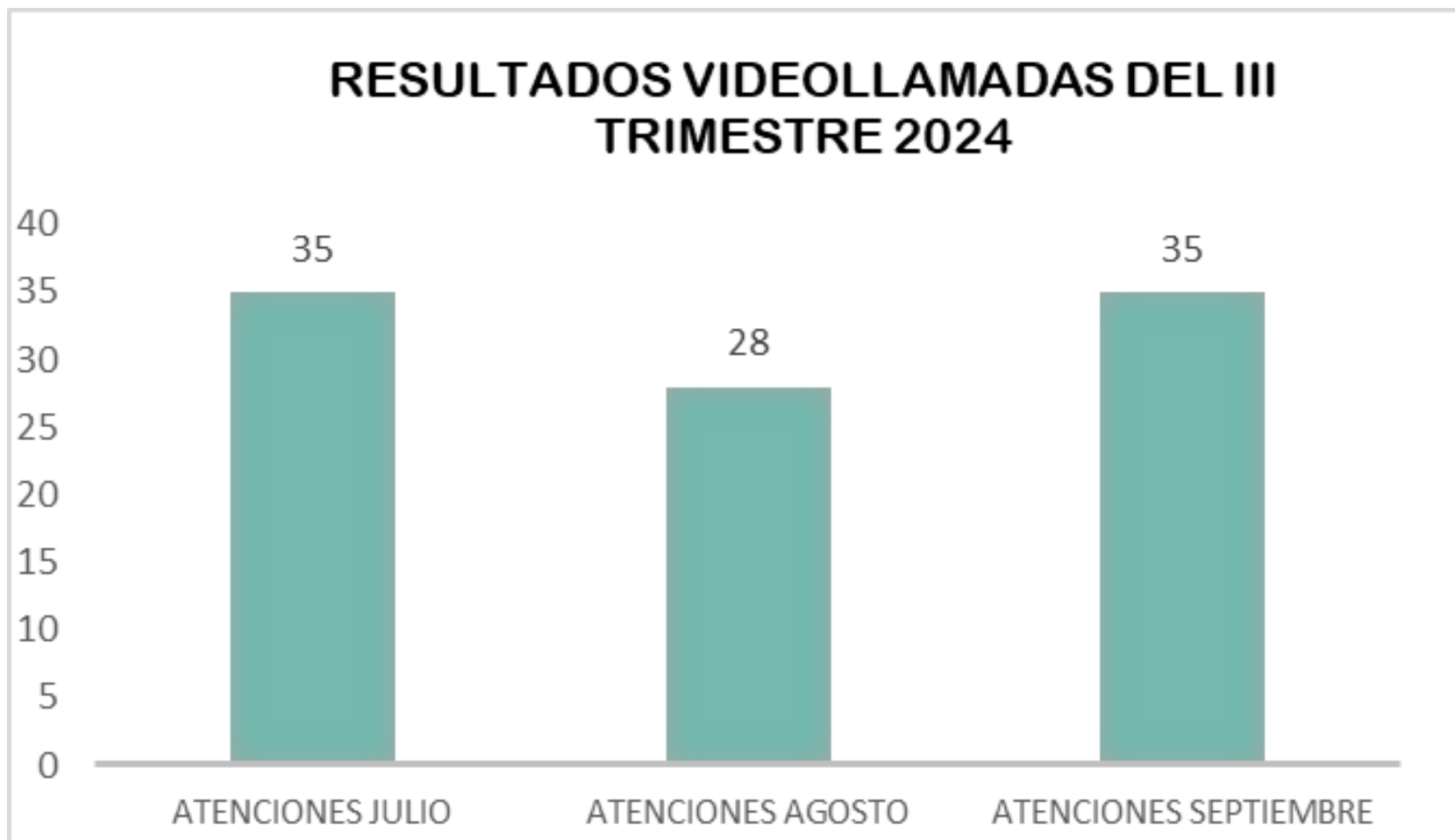
# CANAL VIDEOLLAMADA

Atención por Canal videollamada – II trimestre 2024		
Julio	35	36%
Agosto	28	29%
Septiembre	35	36%
<b>Total trimestre</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

De las 56.776 solicitudes de atención recibidas en el tercer trimestre de 2024, el 0,2% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 98 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 36% en el mes de julio, 29% en agosto y 36% en septiembre.

# CANAL VIDEOLLAMADA





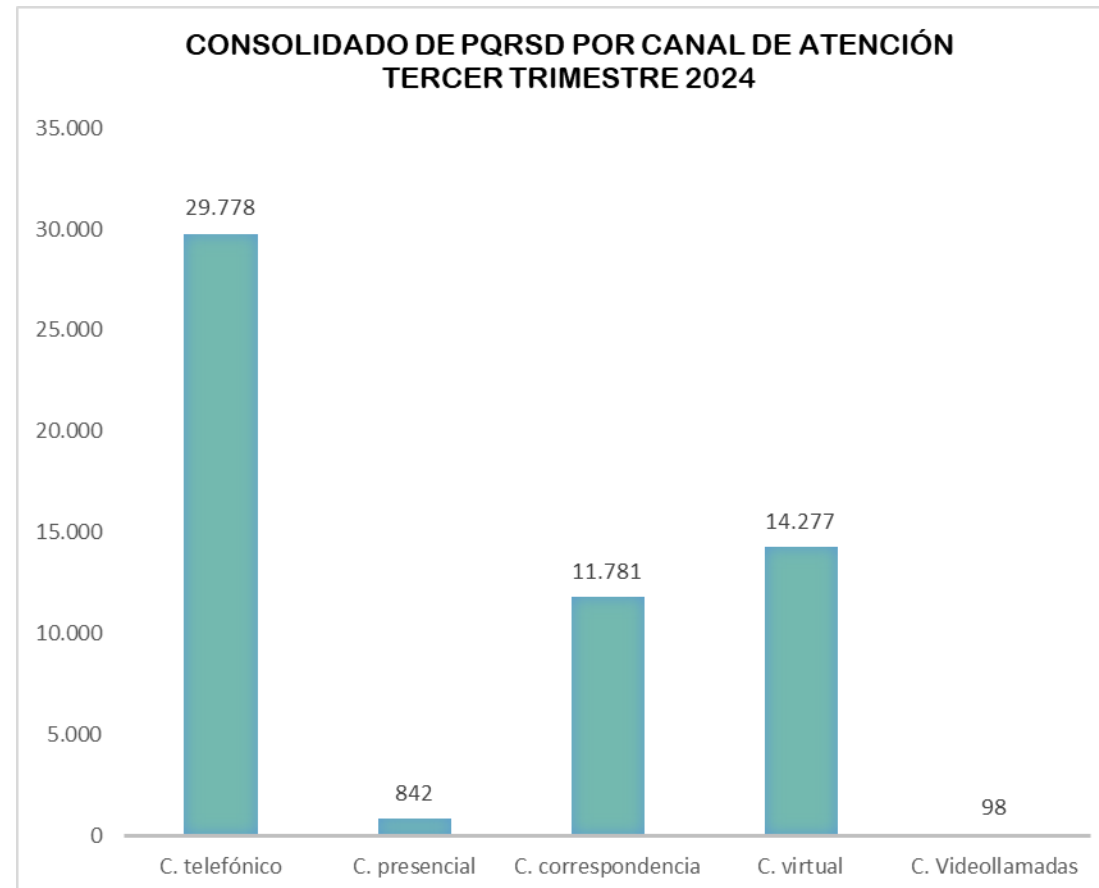
# 06 CONSOLIDADO DE CANALES



# CONSOLIDADO DE CANALES

Para el tercer trimestre de 2024 se recibieron un total de 56.776 solicitudes de atención por parte de los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La consolidación de atenciones por canal en este trimestre registró los siguientes datos:





**Salud**

