



La salud
es de todos

Minsalud

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

Cuarto 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 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 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	Nivel abandono
Octubre	7.645	7.605	46	6,3	0,5%
Noviembre					
Diciembre	11.368	11.152	216	5,6	1,9%
Total cuarto trimestre	19.013	18.757	262	6,3	Promedio 0,9%

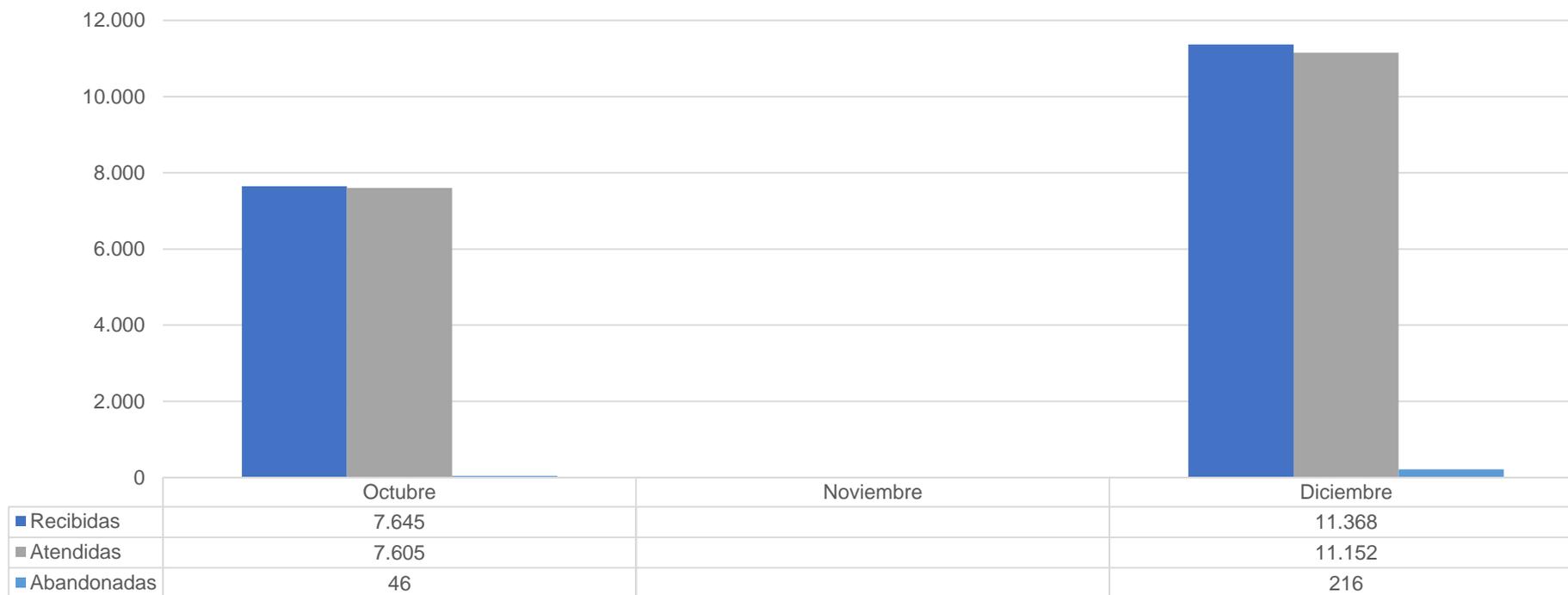
Nota: Desde el 16 de octubre de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2021 el Ministerio no contó servicio de centro de contacto.

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

1.

CANAL TELEFÓNICO

ATENCIÓN TELEFÓNICA CUARTO TRIMESTRE 2021



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 19.013 llamadas en el cuarto trimestre de 2021, de las mismas se atendieron 18.757 y 262 fueron abandonadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 98,6% de atenciones efectivas y un 1,38% 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 mensual para atención telefónica sobrepasó la capacidad de atención, obligando a adoptar acciones para poder responder a la masiva demanda de llamadas. Sin embargo para el cuarto trimestre se evidencia una disminución debido a que desde el 16 de octubre de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2021 el Ministerio no contó servicio de centro de contacto.

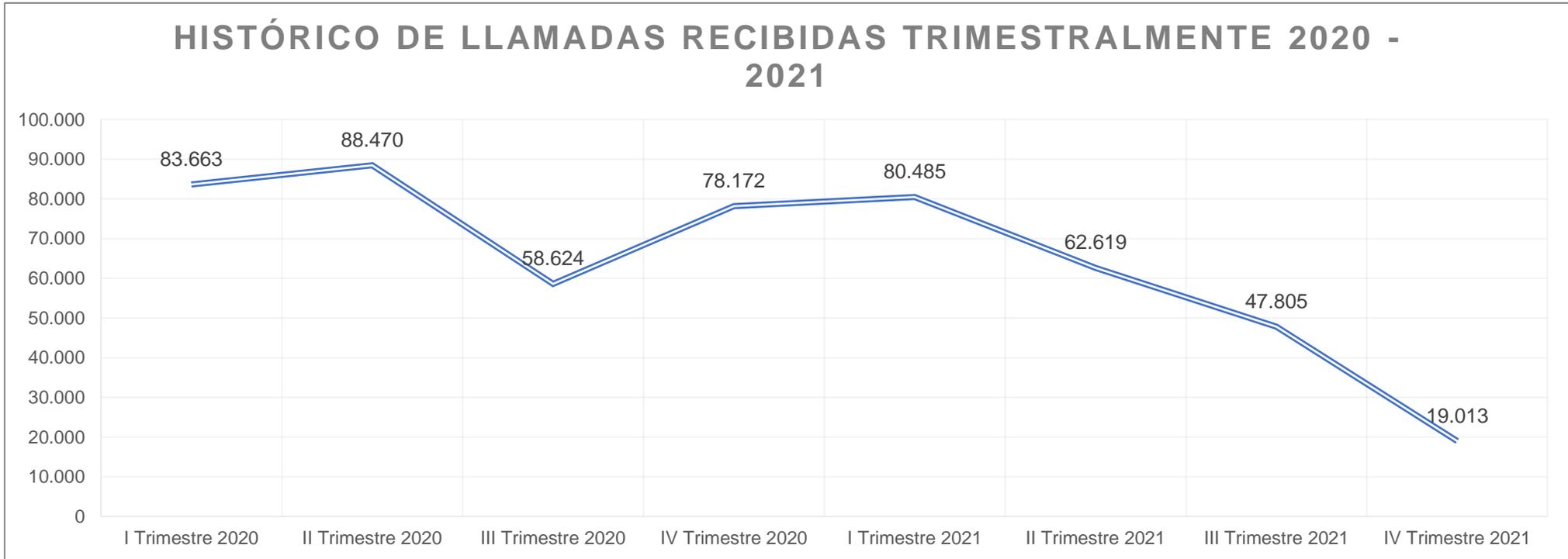
En el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2021 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

- Temas Generales de Salud: Otros Temas, Pila, Salud, Régimen Contributivo y Subsidiado, Peticiones o Quejas, entre otros.
- Aplicativos: SAT- Mi Seguridad Social, Servicio Social Obligatorio, MiPRES – Tecnología, Discapacidad, MiPRES – Medicamentos, Nacimientos y defunciones, entre otros.
- Plataforma Pisis: RETHUS - Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud, RIPS, Circular 30 de 2013, Resolución 256 del 2016, entre otros.

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

02.

CANAL PRESENCIAL

2.

CANAL PRESENCIAL

A partir del 1ro de septiembre de 2021 se dio apertura nuevamente a la atención presencial en el Ministerio, bajo los protocolos de Bioseguridad establecidos en la Guía GSCS02 Protocolo de bioseguridad para la atención presencial al ciudadano en las instalaciones del Ministerio de Salud y Protección Social.

A continuación se presentan los resultados de dicha atención durante el último trimestre del año:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Octubre	367	48
Noviembre	493	90
Diciembre	352	74
Totales	1.212	
Promedio	404	71

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

2.

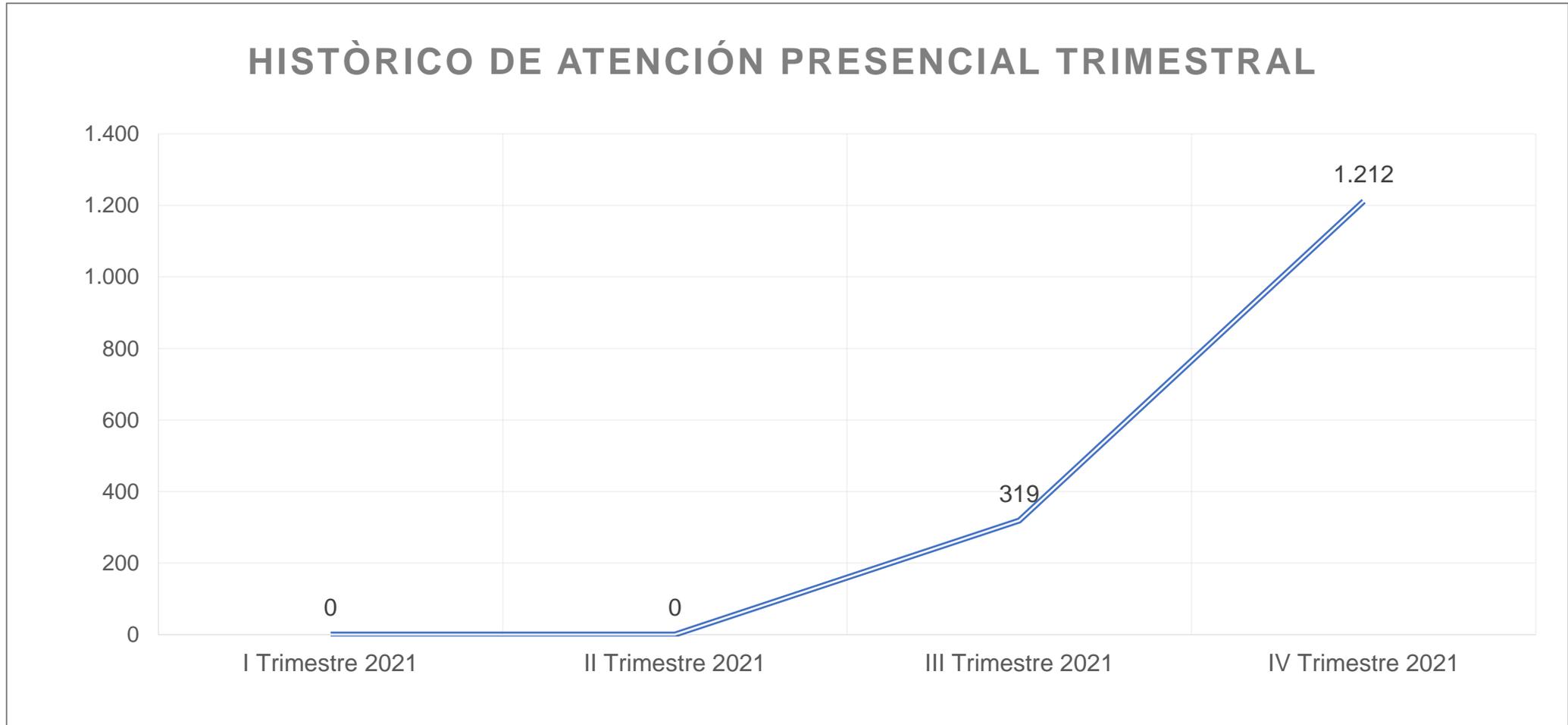
CANAL PRESENCIAL

Dentro de los temas más consultados en el cuarto trimestre 2021 se encuentran:

- ✓ Certificado digital de vacunación.
- ✓ Información sobre vacunación
- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Promoción y Prevención (Salud Pública)
- ✓ Talento Humano en Salud
- ✓ Régimen contributivo
- ✓ Aplicativos Sispro
- ✓ Certificado de discapacidad
- ✓ Riesgos Laborales

2.

CANAL PRESENCIAL



Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

03.

CANAL CORRESPONDENCIA

3. CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Octubre	5.287	179	13	40%
Noviembre	4.427	206	15	34%
Diciembre	3.352	214	14	26%
Total trimestre	13.066	599	13,9	100%

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y peticiones Ciudadanas – 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 cuarto trimestre 2021 equivalen a un total de 13.066 de peticiones.

En promedio se recibieron 4.355 PQRSDF mensuales, siendo octubre el mes de mayor volumen de peticiones recibidas por este canal, y diciembre con 3.352 peticiones, el de menor ingreso de peticiones.

3. CANAL CORRESPONDENCIA

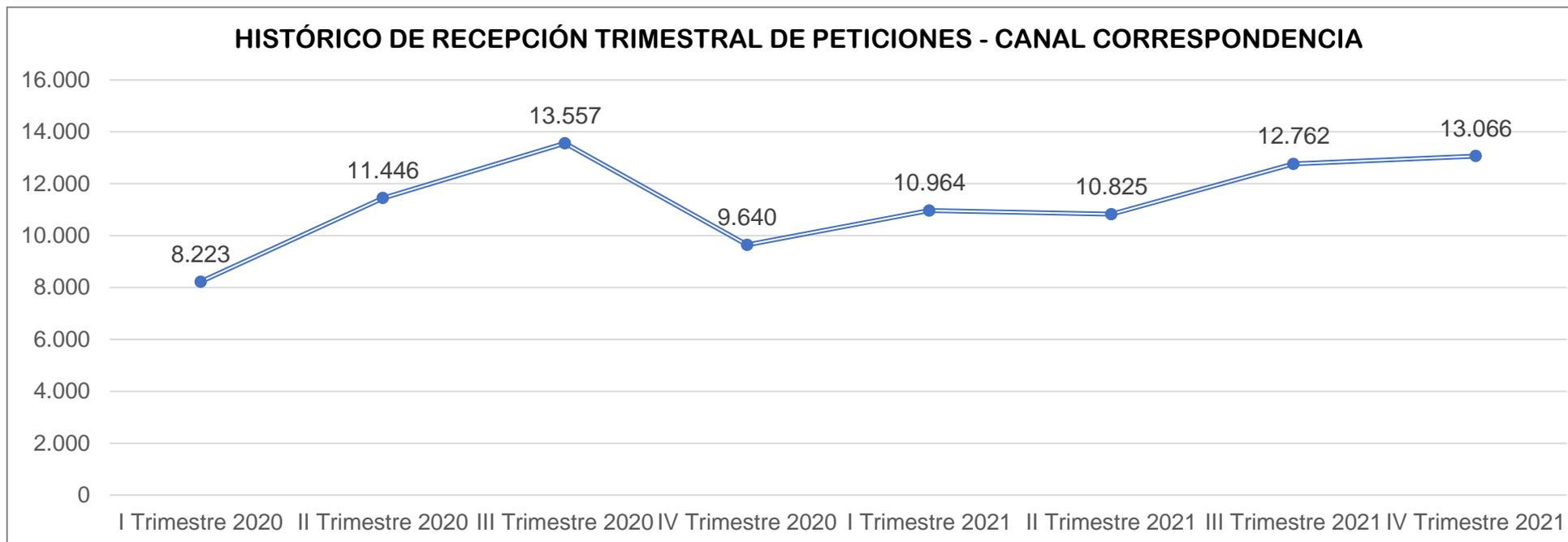
Temas de mayor interés	
Talento Humano en Salud	28%
Promoción y Prevención (P y P)	16%
Protección Social: Régimen Contributivo	13%
Sistemas de Información	10%
Conceptos y Consultas Jurídicas	8%
Certificaciones Oficina Jurídica	6%
Protección Social: Riesgos Laborales	3%
Prestación de Servicios de Salud	3%
Protección Social: Pensiones/POS	2%
Laborales y Pensionales (No normativos)	2%
Protección Social: Régimen Subsidiado	2%

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

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 Talento Humano en Salud, los temas más consultados fueron: ReTHUS, Certificaciones sobre ejercicio del talento humano, Tarjeta profesional de médico, Servicio Social Obligatorio (año rural) y Observatorio para el talento humano en salud.
- Dentro de la línea de Promoción y Prevención, se destacan los subtemas Infección respiratoria asociado a Enfermedades inmunoprevenibles (sarampión hepatitis polio rubeola varicela), Etiquetado nutricional, Infección respiratoria, Políticas sobre, Seguridad alimentaria y nutricional, entre otros.
- En la línea de Régimen Contributivo se destacan principalmente los siguientes temas: Dificultada para la autorización de servicios, Demora en la asignación de citas, demora en la entrega de medicamentos, no reconocimiento de prestaciones económicas, entre otras.

3. CANAL CORRESPONDENCIA



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

De acuerdo con este gráfico comparativo, desde el primer trimestre del año 2020 el comportamiento de la cantidad de PQRSDf recibidas por este canal en el Ministerio ha sido creciente, con solo un cambio de tendencia para el cuarto trimestre de 2020, el cual en comparación con el resultado del mismo trimestre en el año 2021 es significativamente bajo, con una diferencia del 35,5%.

Adicionalmente se aprecia en la gráfica, para el año 2021, el volumen de PQRSDf recibido por este canal ha incrementado continuamente, teniendo un aumento del 2,4% entre el tercer y el cuarto trimestre.

04.

CANAL VIRTUAL

4.

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Octubre	2.574	1.135	8	38%
Noviembre	2.562	1.234	8	38%
Diciembre	1.651	922	9	24%
Total trimestre	6.787	3.291	8,3	100%

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y peticiones Ciudadanas– 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 cuarto trimestre de 2021 ingresaron un total de 6.787 PQRSD por este canal, con un promedio mensual de 2.262, siendo diciembre el mes en que se recibió menor cantidad de PQRSD con 1.651 peticiones y octubre el de mayor recepción de peticiones por este canal con 2.574 peticiones.

4.

CANAL VIRTUAL

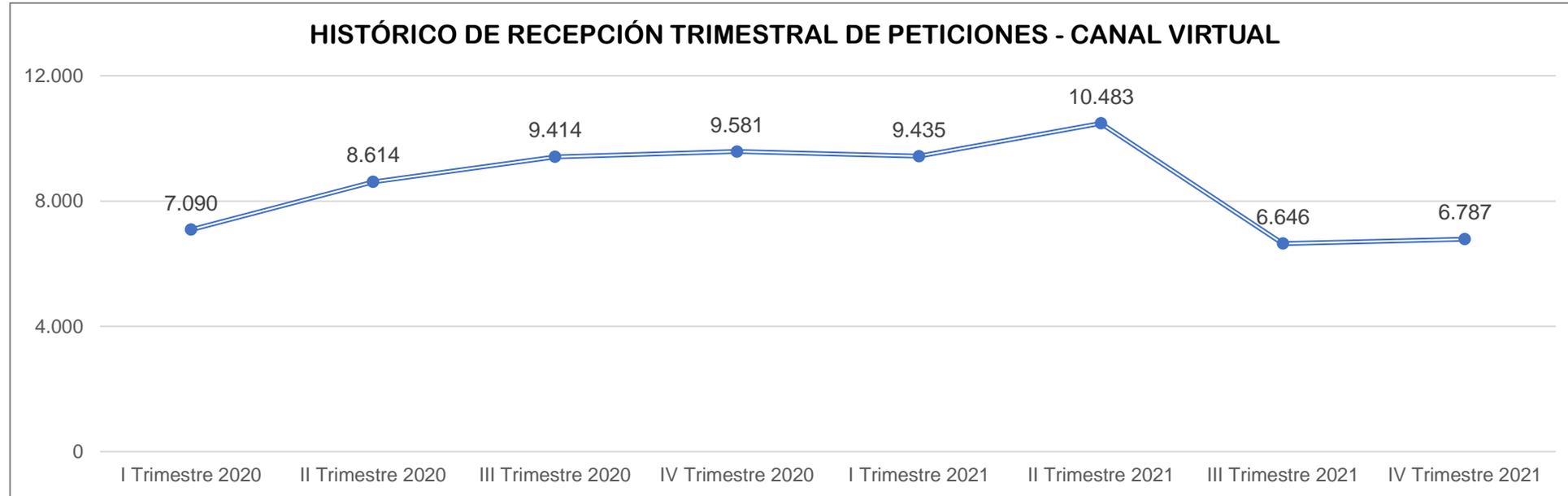
Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	25%
Promoción y Prevención (P y P)	16%
Sistemas de Información	14%
Talento Humano en Salud	12%
Prestación de Servicios de Salud	7%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4%
Medicamentos y tecnologías en salud	3%
Protección Social: Pensiones/POS	3%
Conceptos y Consultas Jurídicas	2%
Epidemiología y Demografía	2%
Certificaciones Oficina Jurídica	2%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	2%
Laborales y Pensionales (No normativos)	1%

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

- ✦ En la línea de Protección Social Régimen contributivo: demora en asignación de citas, dificultad para la autorización de servicios, demora en la entrega de medicamentos, Reglas sobre traslado entre EPS, entre otros.
- ✦ Línea de Promoción y Prevención: Infección Respiratoria (Covid-19), Vacunación, Enfermedades crónicas (cáncer diabetes enfermedad renal etc.), Etiquetado nutricional, Hábitat Saludable, Zoonosis, Riesgos por alimentos y bebidas, entre otros.

4.

CANAL VIRTUAL



Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y peticiones Ciudadanas – 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, con solo un cambio de tendencia a partir del tercer trimestre de 2021, en el cual disminuyó de manera significativa y manteniendo un resultado similar para el cuarto trimestre de 2021.

La variación entre el y tercer trimestre y el cuarto es mínima equivalente a 141 peticiones, sin embargo si se hacer la comparación con el cuarto trimestre del 2020, se tiene una disminución de 2.794 equivalentes al 29%.

05.

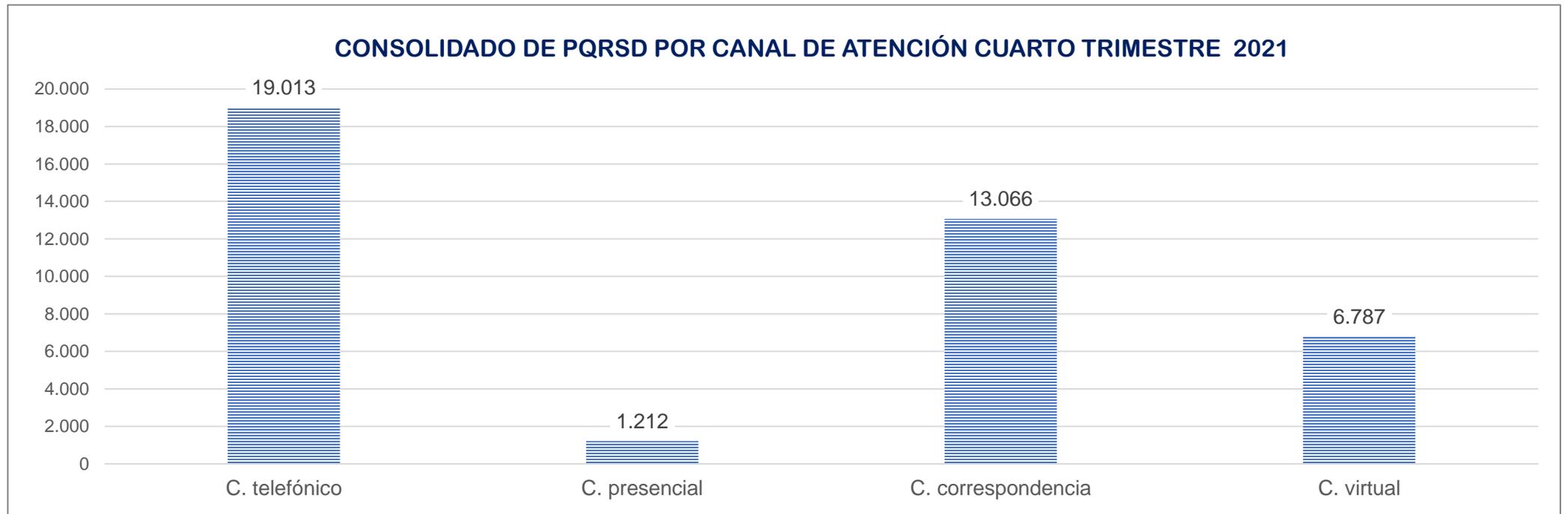
CONSOLIDADO DE CANALES

5.

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el cuarto trimestre de 2021 se recibieron un total de 40.078 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 cuarto trimestre registró los siguientes datos:



Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y peticiones Ciudadanas



La salud
es de todos

Minsalud

¡GRACIAS!

LaSaludEsDeTodos

    @MinSaludCol