



Salud

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

Cuarto 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

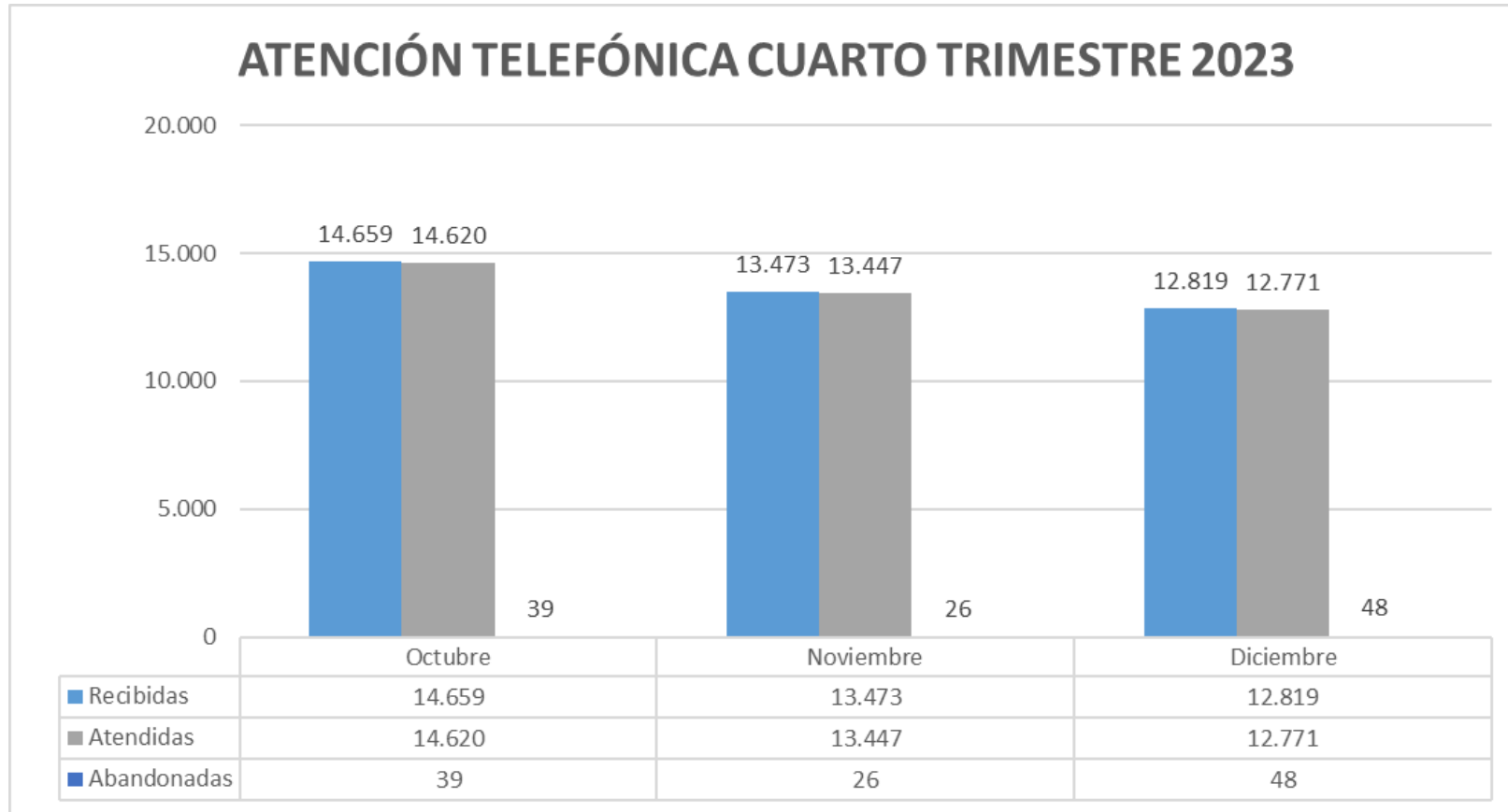
A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Octubre	14.659	14.620	39	6,4	0,3%
Noviembre	13.473	13.447	26	6,1	0,2%
Diciembre	12.819	12.771	48	6,1	0,4%
Total cuarto Trimestre	40.951	40.838	113	Promedio 6,2	0,3%

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 40.951 llamadas en el cuarto trimestre de 2023, de las cuales se atendieron 40.838 y 113 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 13.650 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 99,72% de atenciones efectivas y un 0,28% 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 octubre y diciembre de 2023 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

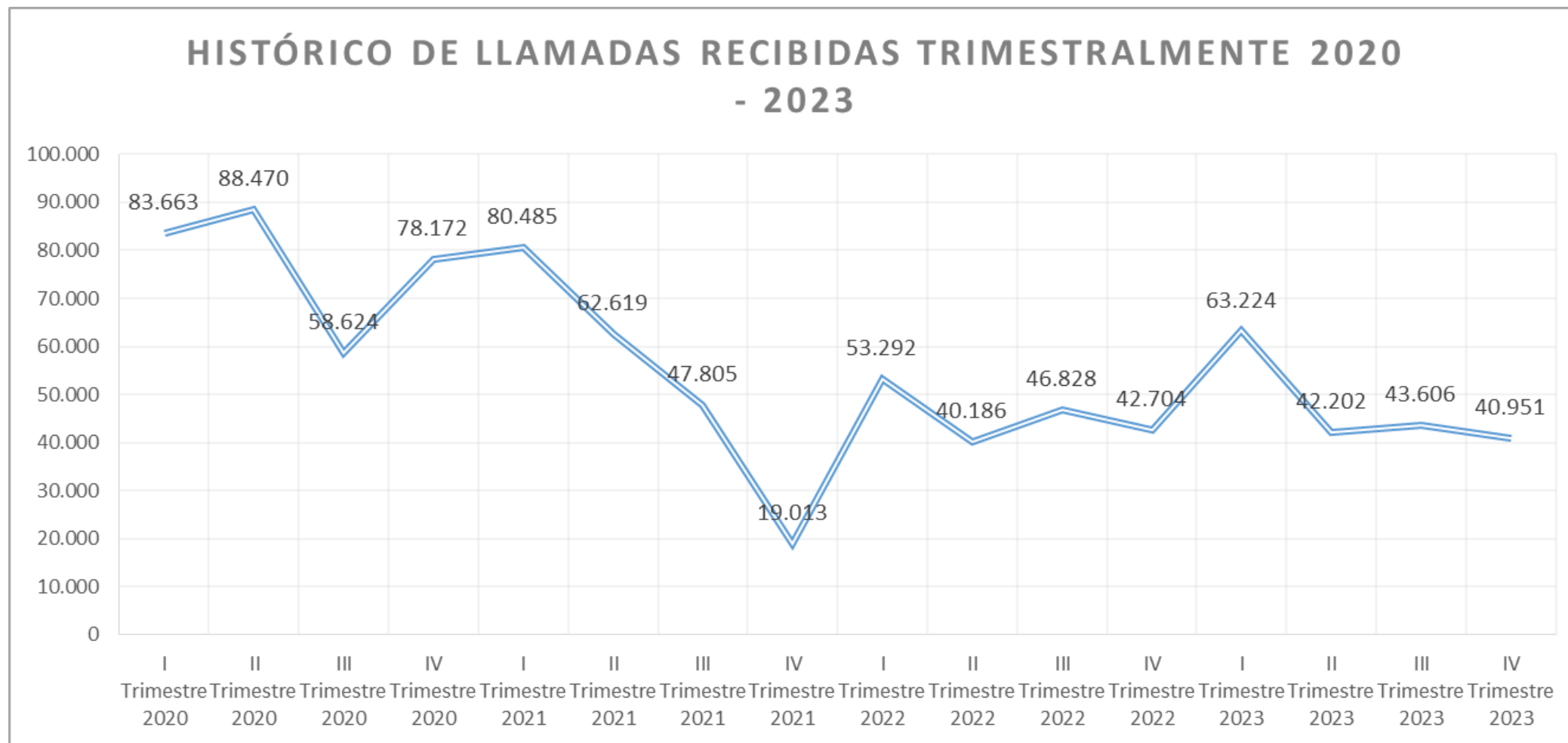
Temas Generales de Salud: Otros Temas.

Aplicativos: SAT (Misseguridadsocial), MIPRES – Tecnología, Servicio Social Obligatorio, Discapacidad, entre otros.

PAI (Programa Ampliado de Inmunizaciones).

Plataforma PISIS: Rethus (Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud), Plataforma Pisis, Rips (Registro Individual de Prestaciones de Servicios de Salud), Resolución 2175 de 2015 (Atención Menores 18 Años, Gestantes, Archivos Crx-otros), Resolución 256 de 2016 (Sistema de Información y Monitoreo 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 cuarto trimestre de 2023:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Octubre	296	15
Noviembre	275	14
Diciembre	276	13
Totales	847	
Promedio	282	14

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

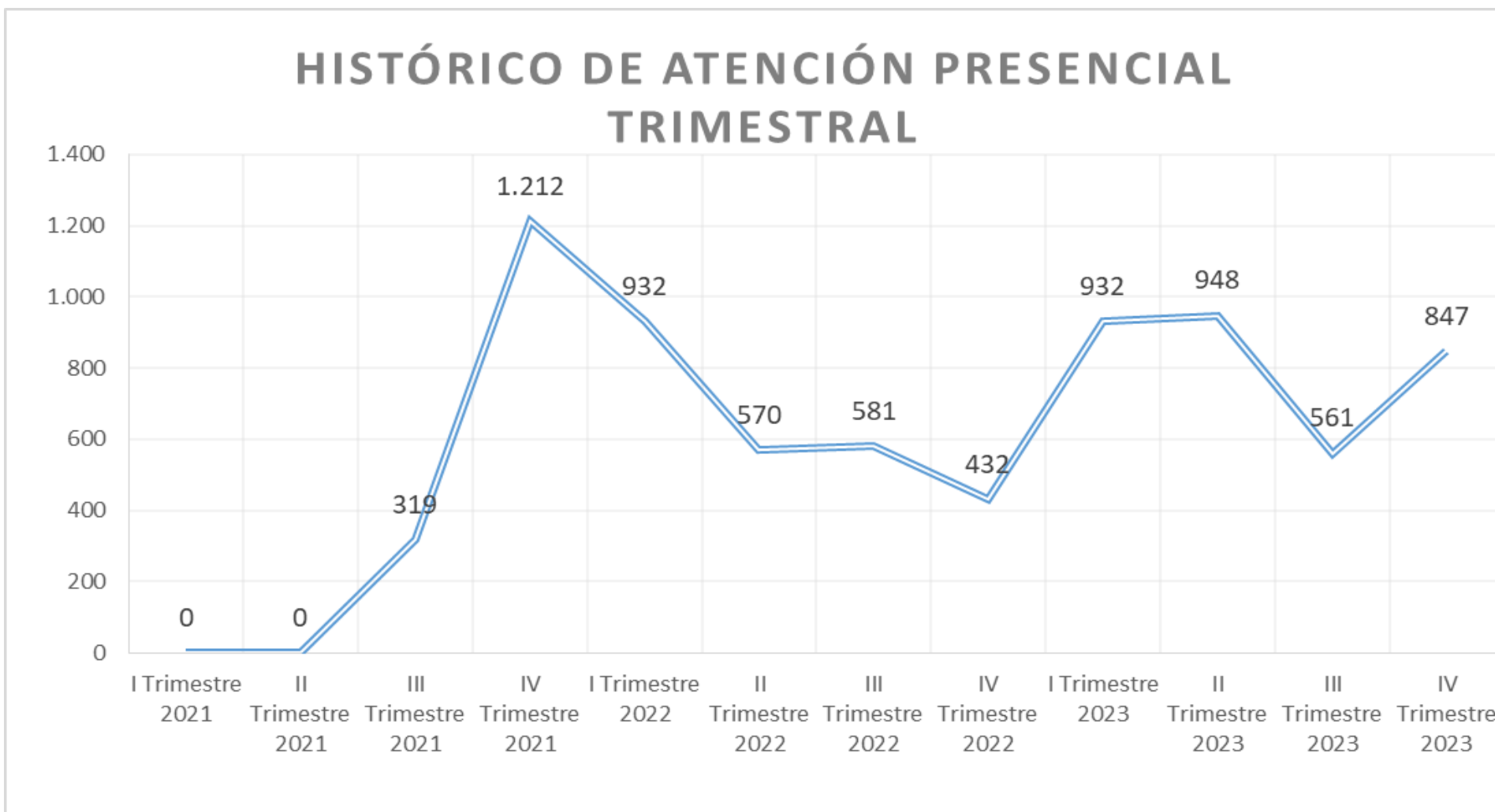
CANAL PRESENCIAL

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

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ REGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO
- ✓ HISTORIAS CLÍNICAS
- ✓ PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
- ✓ PROMOCION Y PREVENCION (SALUD PUBLICA)
- ✓ RESOLUCIONES AUTORIZACIÓN DEL EJERCICIO
- ✓ TRASLADO ENTRE EPS
- ✓ HABILITACIÓN
- ✓ PRESTACIONES ECONÓMICAS (INCAPACIDADES)
- ✓ MOVILIDAD
- ✓ ADRES
- ✓ PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD
- ✓ CERTIFICADOS PARA FINES PENSIONALES
- ✓ HISTORIAS LABORALES NO COMPETENCIA

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
Octubre	5.547	2.025	9	35%
Noviembre	5.330	1.989	9	34%
Diciembre	5.005	1.575	8	32%
Total trimestre	15.882	5.589	8,7	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 cuarto trimestre 2023 equivalen a un total de 15.882 de peticiones.

En promedio se recibieron 5.294 PQRSDF mensuales, siendo octubre el mes de mayor volumen de peticiones por este canal (5.547), y diciembre con 5.005 peticiones, el de menor cantidad.

CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Conceptos y Consultas Jurídicas	43,4%
Sistemas de Información	4,7%
Protección Social: Régimen Contributivo	2,3%
Promoción y Prevención (P y P)	2,7%
Talento Humano en Salud	1,5%
Certificaciones Oficina Jurídica	0,6%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,2%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,2%
Prestación de Servicios de Salud	0,2%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,1%
Protección Social: Financiamiento	0,2%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitalización, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,1%
Laborales y Pensionales (No normativos)	0,1%

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

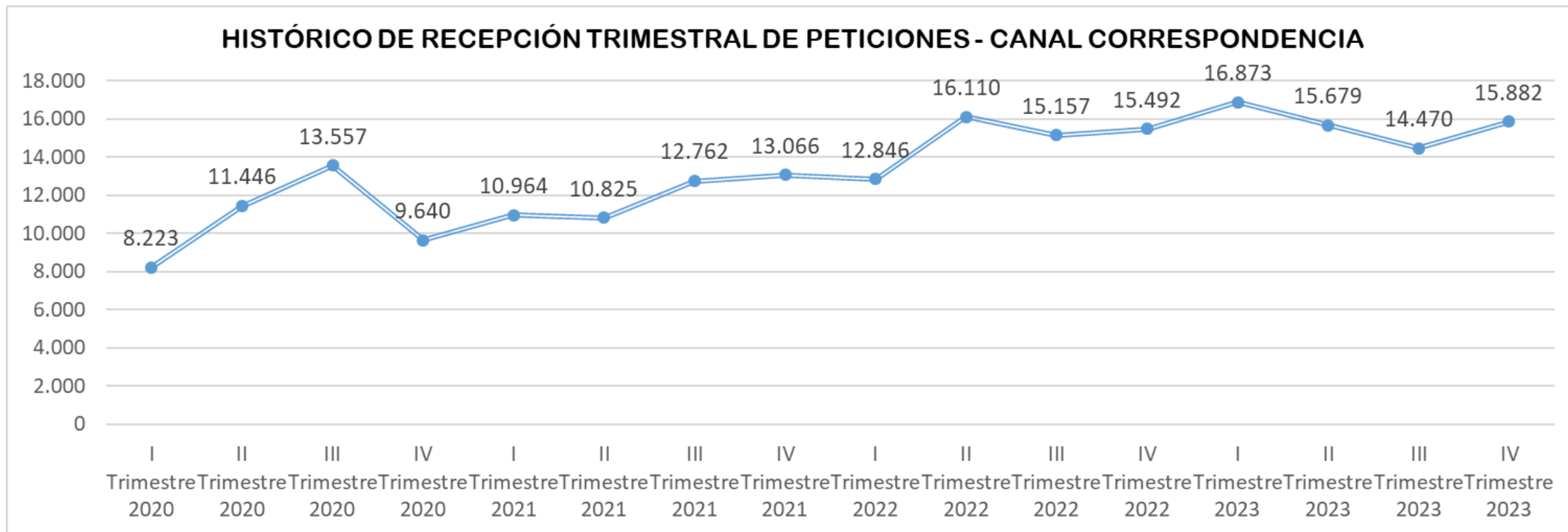
En la temática de conceptos y consultas jurídicas: derechos de petición, conceptos.

En la línea de Sistemas de Información los temas más consultados fueron: Misseguridadsocial, Pisis, Ruaf, Pila y Nacimientos y Defunciones.

En relación con el 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.

Finalmente, 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.

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 cuarto trimestre de 2022, para el mismo periodo de 2023 se evidencia un aumento de 390 peticiones.

04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Octubre	2.602	1.561	7,0	36%
Noviembre	2.522	1.463	7,0	35%
Diciembre	2.047	988	6,0	29%
Total trimestre	7.171	4.012	6,7	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 cuarto trimestre de 2023 ingresaron un total de 7.171 PQRSD, con un promedio mensual de 2.390, siendo octubre el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD con 2.602, y diciembre el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.047.

CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta	
Conceptos y Consultas Jurídicas	81,2%
Protección Social: Régimen Contributivo	11,5%
Promoción y Prevención (P y P)	1,8%
Sistemas de Información	2,7%
Talento Humano en Salud	0,3%
Certificaciones Oficina Jurídica	0,1%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,5%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,2%
Prestación de Servicios de Salud	0,2%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,4%
Protección Social: Régimen Subsidiado	0,4%

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

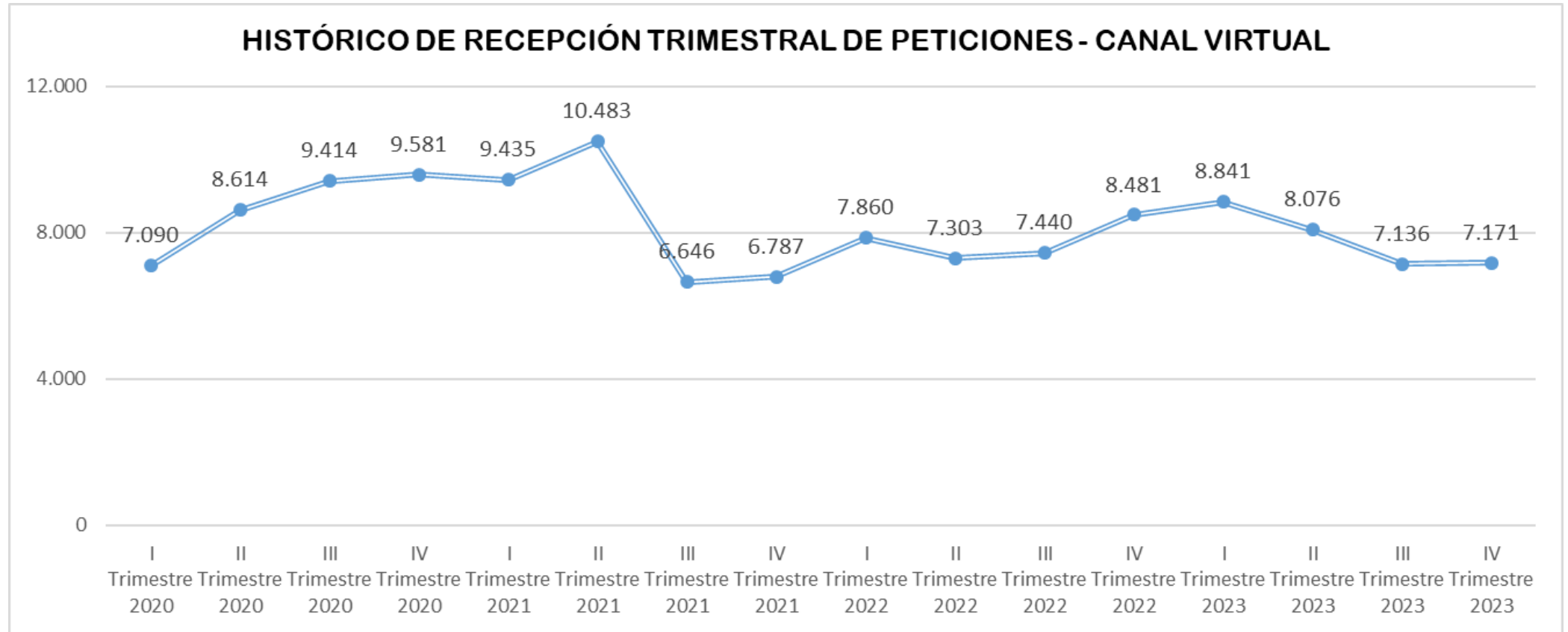
En el eje de conceptos y consultas jurídicas: derechos de petición, conceptos.

En 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 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.

En la línea de Sistemas de Información los temas más consultados fueron: Pisis (Plataforma de integración de Sispro), Miseguridadsocial, Ruaf, Pila, entre otros aplicativos.

CANAL VIRTUAL



De acuerdo con este gráfico comparativo, desde el primer trimestre de 2020 el comportamiento 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 cuarto trimestre de 2022, para el mismo periodo de 2023 se presentó una disminución de 1.310 peticiones.

05 CANAL VIDEOLLAMADA

CANAL VIDEOLLAMADA

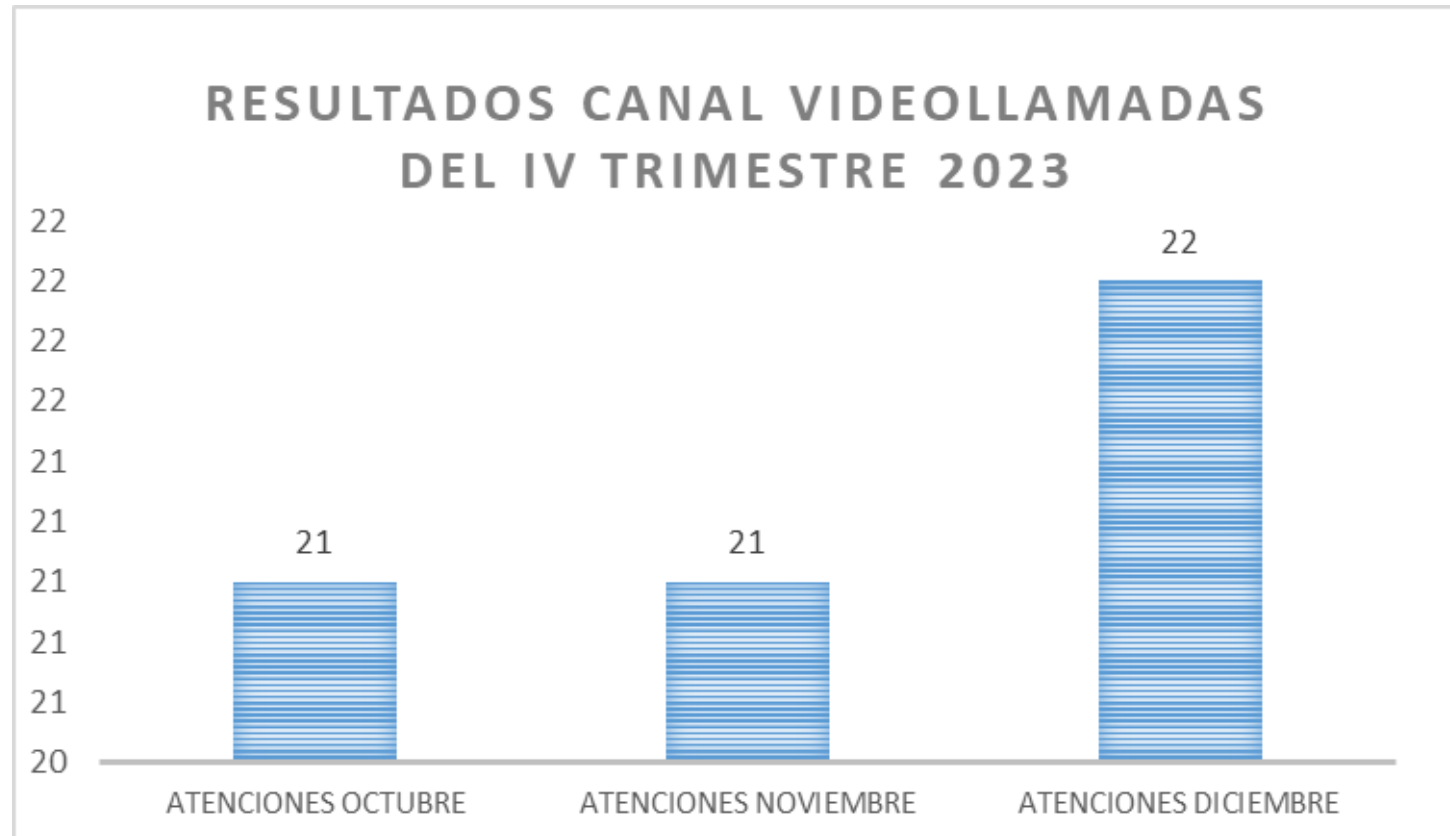
Atención por Canal videollamada – IV trimestre 2023

Octubre	21	33%
Noviembre	21	33%
Diciembre	22	34%
Total trimestre	64	100%

Del total de solicitudes de atención recibidas en el cuarto trimestre de 2023, el 0,1% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 64 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 33% en el mes de octubre, 33% en noviembre y 34% en diciembre.

CANAL VIDEOLLAMADA

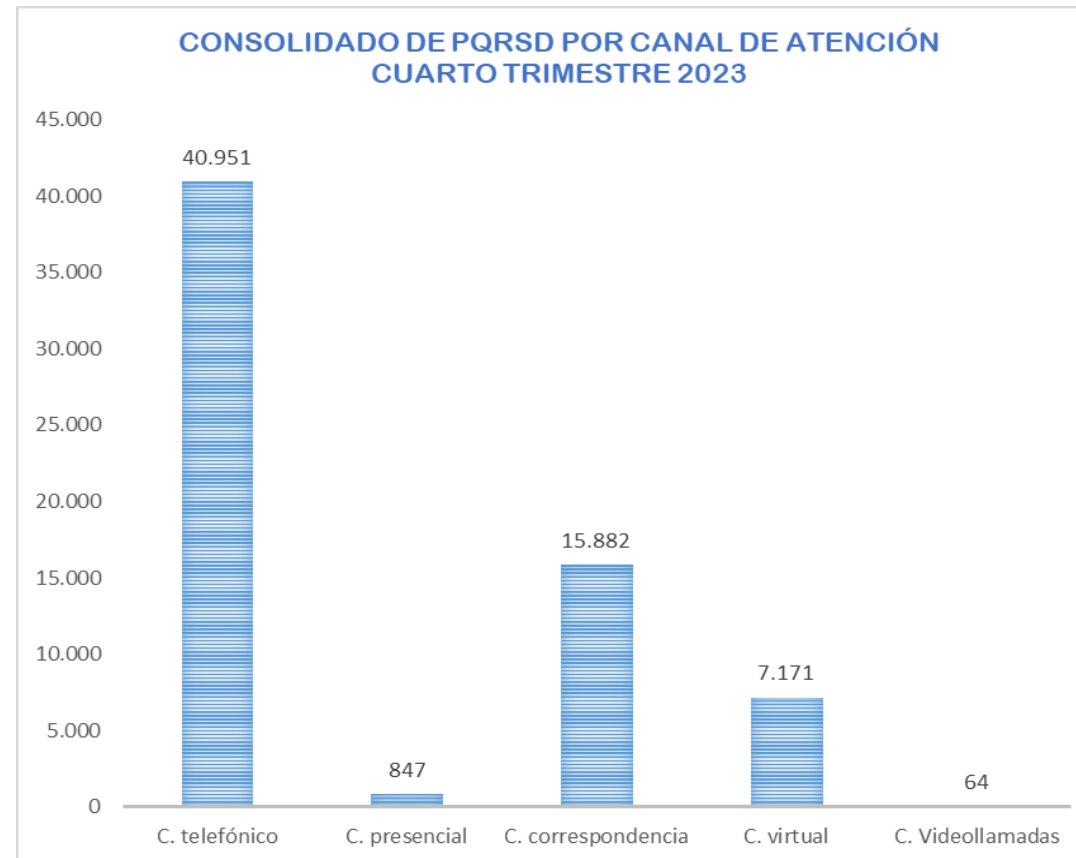


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el cuarto trimestre de 2023 se recibieron un total de 64.915 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