



La salud  
es de todos

Minsalud

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

Primer 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 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, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

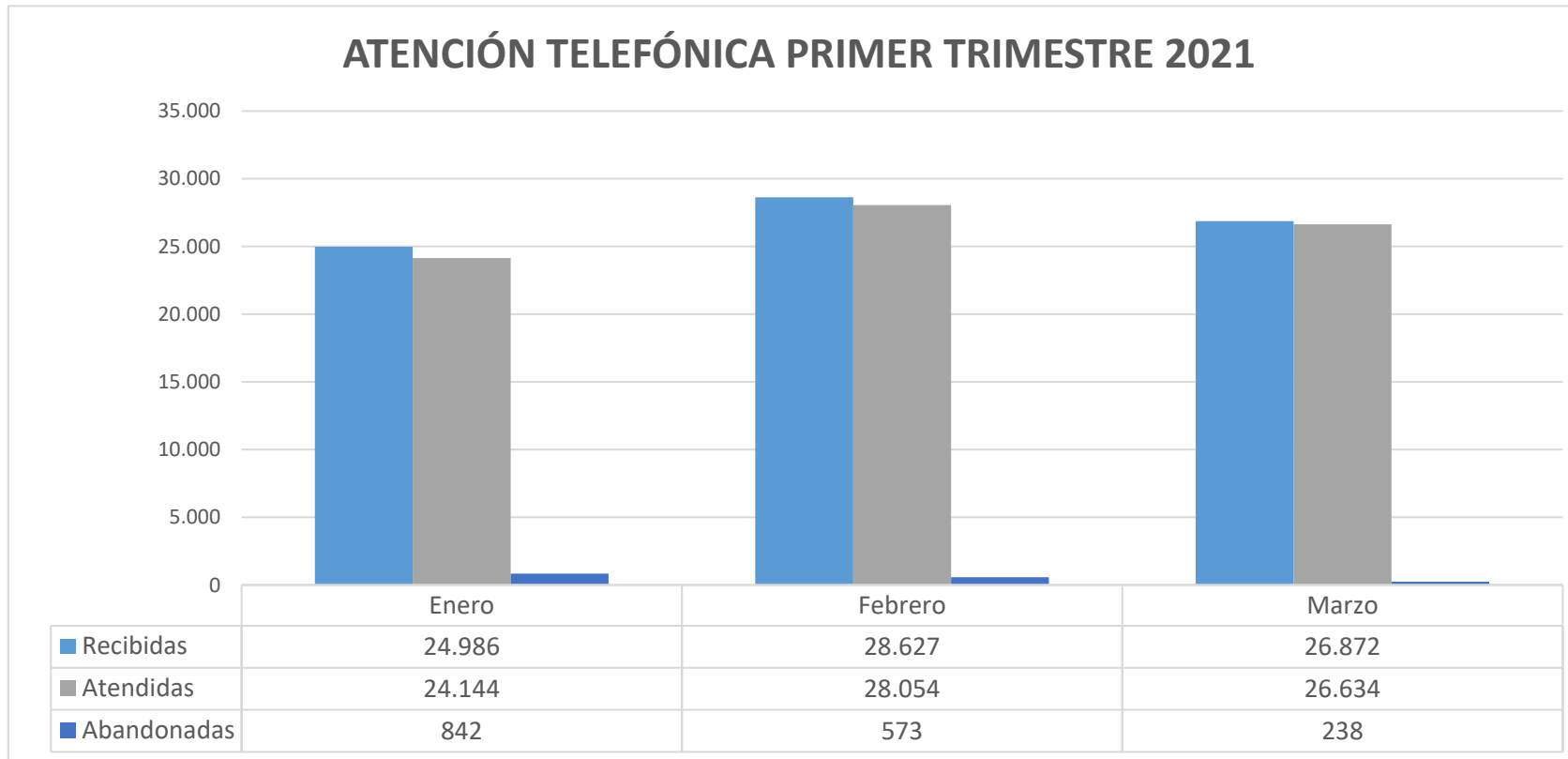
A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Enero	24.986	24.144	842	7,4	3,4%
Febrero	28.627	28.054	573	7,7	2,0%
Marzo	26.872	26.634	238	7,0	0,9%
<b>Total primer Trimestre</b>	<b>80.485</b>	<b>78.832</b>	<b>1.653</b>	<b>Promedio 7,4</b>	<b>2,1%</b>

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

# 1. CANAL TELEFÓNICO

A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 80.485 llamadas en el primer trimestre de 2021, de las cuales se atendieron 78.832 y 1.653 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 26.828 llamadas

Lo anterior muestra un equivalente al 97,9% de atenciones efectivas y un 2,1% 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 para atención telefónica sobrepasó la capacidad de atención, obligando a adoptar acciones para poder responder a la masiva demanda de llamadas.

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

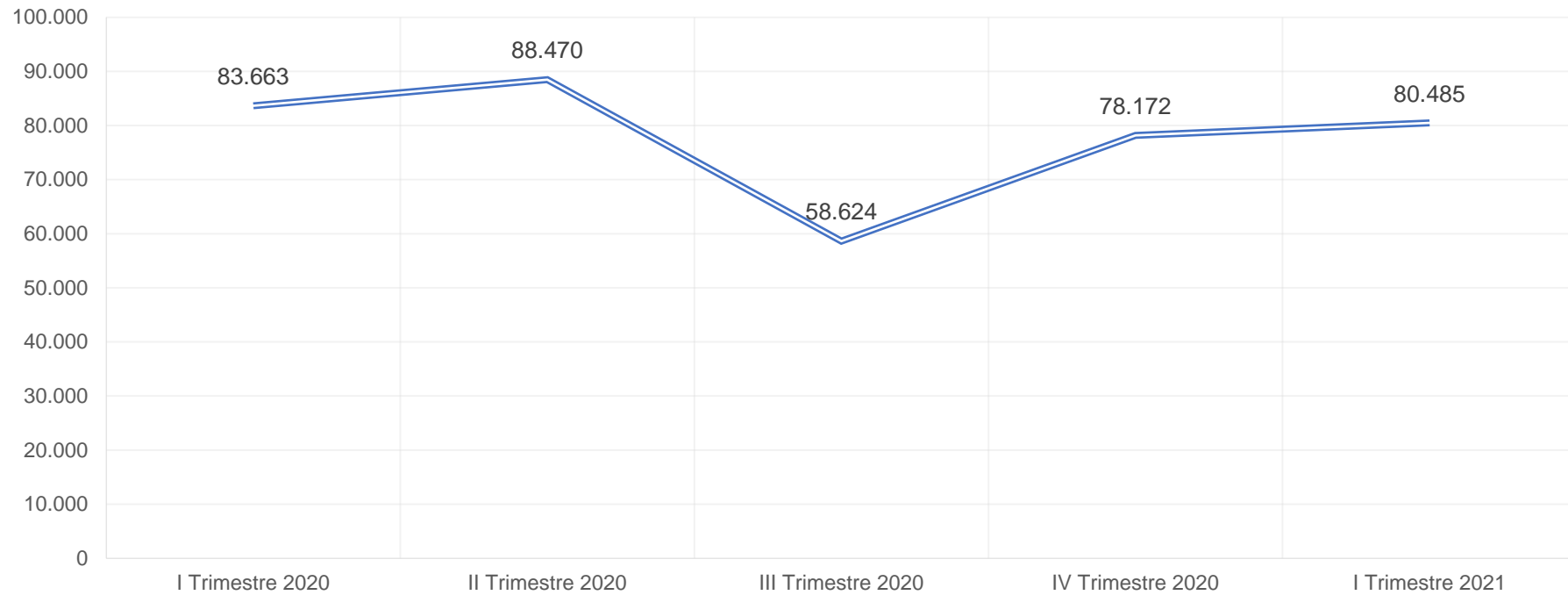
- ✦ Aplicativos: SAT- Mi Seguridad Social, MiPRES – Tecnología, Servicio Social Obligatorio, Discapacidad, entre otros.
- ✦ PISIS: Plataforma Pisis, Rethus - Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud, Anexo Técnico THS123COVID - Vacunación, Anexo Técnico THS310COVID - Vacunación, entre otros.

Temas Generales de Salud: Otros Temas, Pila, Régimen Contributivo Y Subsidiado, Peticiones o Quejas, entre otros.

# 1.

# CANAL TELEFÓNICO

## HISTÓRICO DE LLAMADAS RECIBIDAS TRIMESTRALMENTE 2020 -2021



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

02.

CANAL PRESENCIAL



## 2.

# CANAL PRESENCIAL

Durante el primer trimestre de 2021 no se brindó atención presencial en la sala de Atención la Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social, debido a la declaratoria de Emergencia Sanitaria a nivel nacional.

Por lo anterior, el servicio al ciudadano a través de los canales de atención, se concentró en la atención telefónica y medios escritos como los canales de correspondencia y virtual.

03.

CANAL CORRESPONDENCIA

# 3. CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Enero	3.151	160	3	29%
Febrero	3.784	234	12	35%
Marzo	4.029	196	13	37%
<b>Total trimestre</b>	<b>10.964</b>	<b>590</b>	<b>12,2</b>	<b>100%</b>

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 (PQRSD) para el primer trimestre 2021 equivalen a un total de 10.964 de peticiones.

En promedio se recibieron 3.655 PQRSD mensuales, siendo marzo el mes de mayor volumen de peticiones por este canal con 4.029, y enero, con 3.151 peticiones, el de menor ingreso.

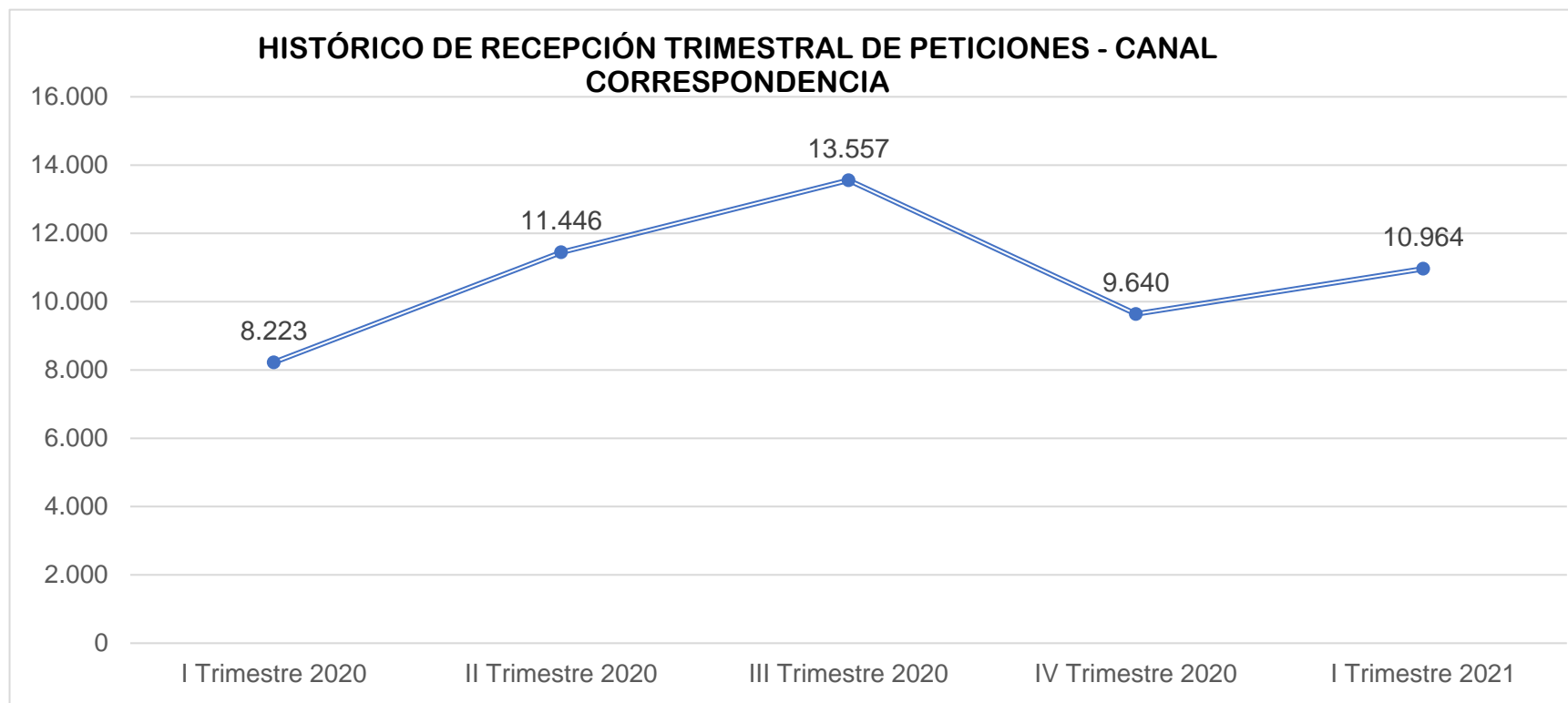
# 3. CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor interés	
Promoción y Prevención (P y P)	4,8%
Protección Social: Régimen Contributivo	3,3%
Talento Humano en Salud	1,9%
Protección Social: Régimen Subsidiado	1,1%
Protección Social: Pensiones/POS	0,8%
Laborales y Pensionales (No normativos)	0,7%
Conceptos y Consultas Jurídicas	0,6%
Prestación de Servicios de Salud	0,5%
Certificaciones Oficina Jurídica	0,5%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,5%
Epidemiología y Demografía	0,4%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,4%
Sistemas de Información	0,4%
Otros/Bienestar social/ Institucional	0,3%

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

- Dentro de la línea de Promoción y Prevención, se destacan los subtemas Infección respiratoria asociado a las consultas sobre Covid-19, Centro Nacional de Enlace, Reglamentación sobre piscinas, cementerios, residuos hospitalarios entre otros.
- En relación al eje temático de Protección Social Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado 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.
- Finalmente en relación a Talento Humano en Salud: Tarjeta profesional de médico, Observatorio de talento humano en salud, entre otros

# 3. 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 ese año. Se tiene como mayor pico el tercer trimestre de 2020 con 13.557 peticiones. Finalmente, en comparación del cuarto trimestre de 2020, para el 2021 se evidencia un aumento del 13,7%

04.

CANAL VIRTUAL

# 4.

## CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Enero	2.961	1.035	1	31%
Febrero	3.066	925	8	32%
Marzo	3.408	1.109	10	36%
<b>Total trimestre</b>	<b>9.435</b>	<b>3.069</b>	<b>8,0</b>	<b>100%</b>

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 primer trimestre de 2021 ingresaron un total de 9.435 PQRSD, con un promedio mensual de 3.145, siendo marzo el mes en que se recibió mayor cantidad por este canal con 3.408 peticiones, y enero el de menor cantidad con 2.961.

# 4.

## CANAL VIRTUAL

Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	26%
Promoción y Prevención (P y P)	19%
Sistemas de Información	14%
Talento Humano en Salud	11%
Prestación de Servicios de Salud	6%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4%
Medicamentos y tecnologías en salud	3%
Protección Social: Pensiones/POS	3%
Certificaciones Oficina Jurídica	2%
Epidemiología y Demografía	2%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	2%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2%
Conceptos y Consultas Jurídicas	2%
Laborales y Pensionales (No normativos)	1%
Protección Social: Riesgos Laborales	1%

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

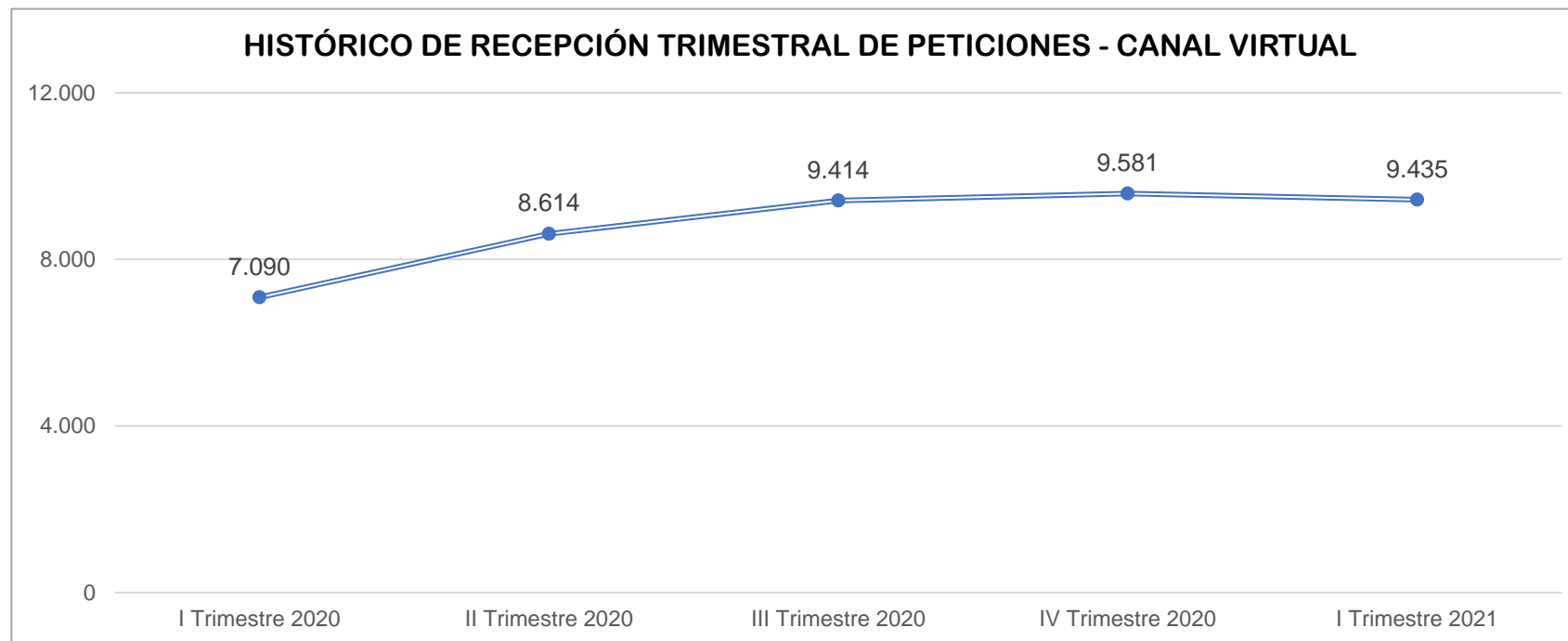
✚ Dentro de la línea de Protección Social Régimen contributivo, al igual que por el canal de correspondencia, los temas más consultados fueron dificultad para la autorización de servicios, demora en asignación de citas, reglas de traslado de EPS y mecanismos de afiliación, entre otros.

✚ Y en la línea de Promoción y Prevención, los temas de mayor consulta fueron los relacionados con Infección Respiratoria (Covid-19), Centro Nacional de Enlace (vigilancia en salud pública), Reglamentación sobre piscinas, cementerios, residuos hospitalarios, basuras, rellenos sanitarios, ruido y saneamiento básico, entre otros.



# 4.

## CANAL VIRTUAL



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 de Salud y Protección Social ha sido creciente y continuo, destacándose que entre el primer trimestre de 2020 y el primer trimestre de 2021 se presentó un aumento del 33,1%

Con respecto al IV trimestre de 2020, el primer trimestre de 2021 tuvo 146 peticiones menos, equivalentes al 1.5% de disminución.

05.

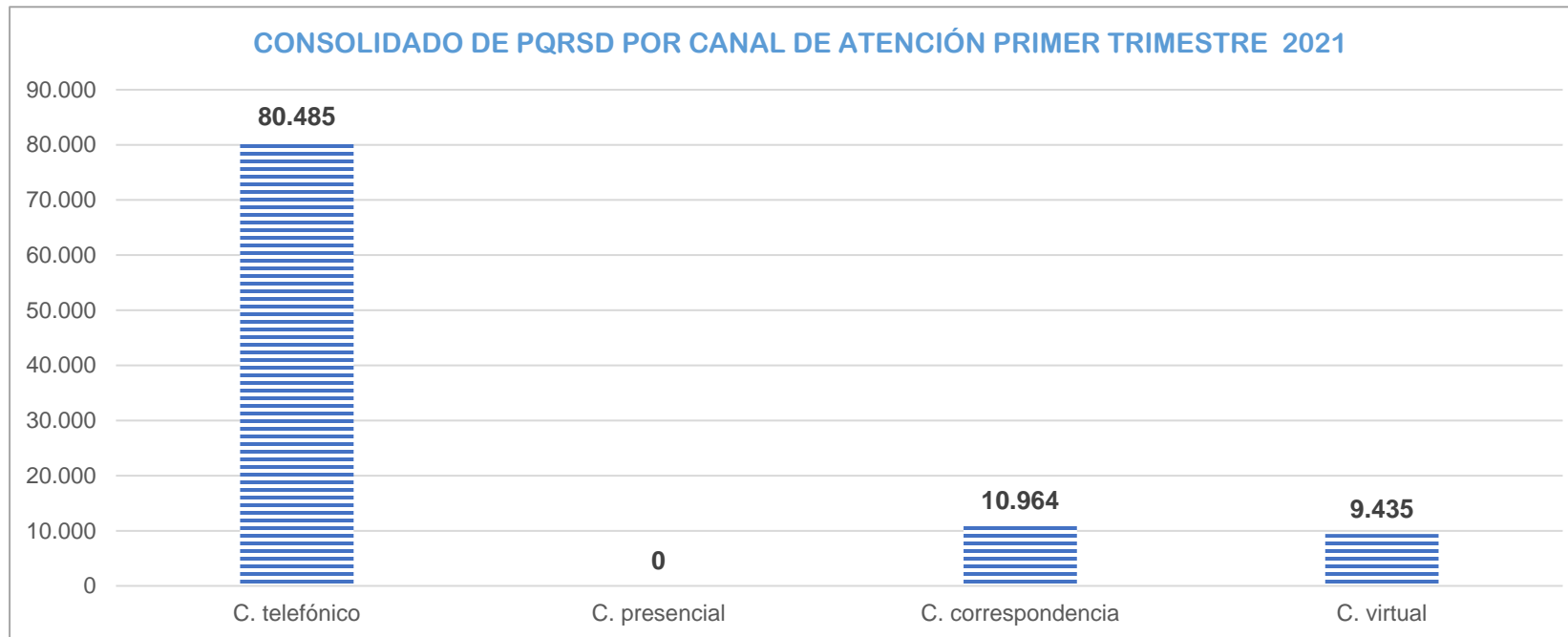
## CONSOLIDADO DE CANALES

# 5.

## CONSOLIDADO DE CANALES

Para el primer trimestre de 2021 se recibieron un total de 100.884 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 el primer trimestre registró los siguientes datos:





La salud  
es de todos

Minsalud

# ¡GRACIAS!

# LaSaludEsDeTodos

---

    @MinSaludCol