



La salud
es de todos

Minsalud

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

Segundo trimestre de 2022

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:

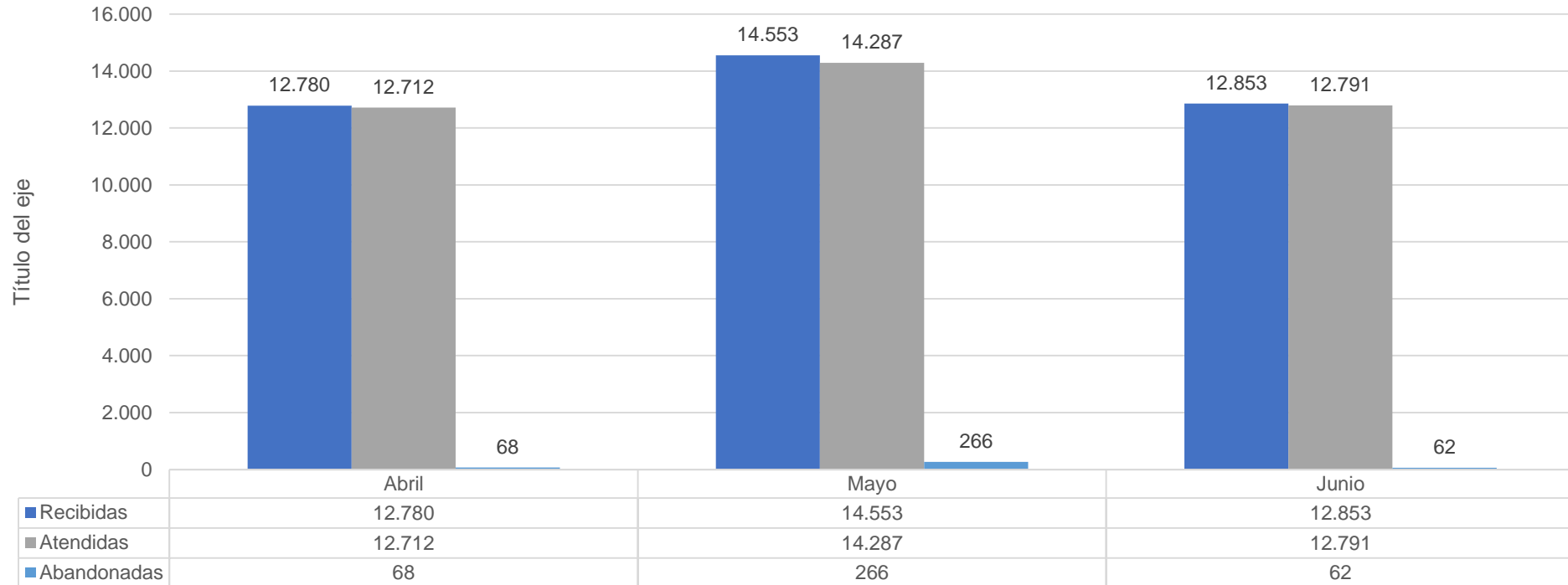
Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Abril	12.780	12.712	68	7,6	0,5%
Mayo	14.553	14.287	266	7,9	1,8%
Junio	12.853	12.791	62	8,1	0,5%
Total segundo Trimestre	40.186	39.790	396	Promedio 7,9	0,9%

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

1.

CANAL TELEFÓNICO

ATENCIÓN TELEFÓNICA SEGUNDO TRIMESTRE 2022



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 40.186 llamadas en el segundo trimestre de 2022, de las mismas se atendieron 39.790 y 396 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 13.395 llamadas.

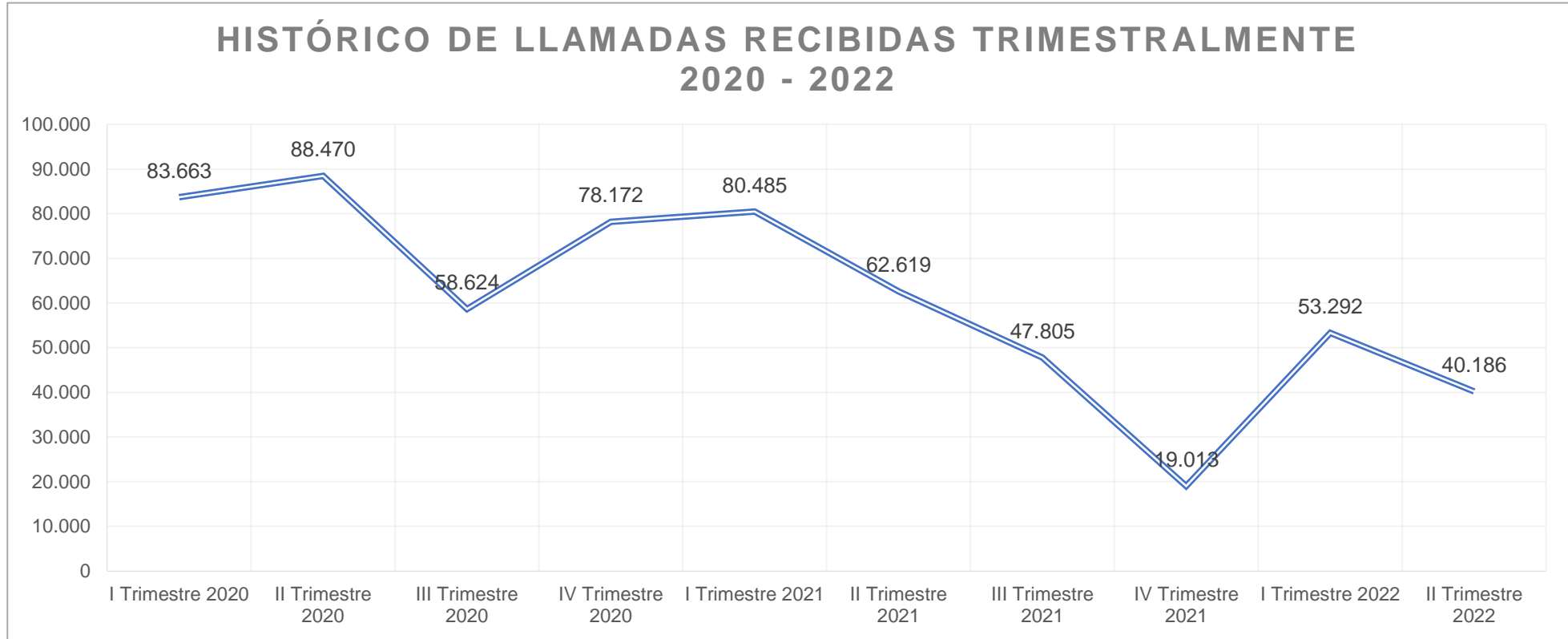
Lo anterior muestra un equivalente al 99,0% de atenciones efectivas y un 1% de nivel de abandono, debido esto último a que el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto o el agente tiene la llamada y se cae. Así mismo, tras la Emergencia Sanitaria decretada por el Ministerio 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 abril y junio de 2022 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

- ✦ Temas Generales de Salud: Otros Temas, Pila, Régimen Contributivo y Subsidiado, Salud, ADRES, entre otros.
- ✦ Aplicativos: SAT- Mi Seguridad Social, Servicio Social Obligatorio, Discapacidad, MiPRES – Tecnología, entre otros.
- ✦ PISIS: 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.

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 segundo trimestre de 2022:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Abril	161	8
Mayo	230	11
Junio	179	9
Totales	570	
Promedio	190	9

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

2.

CANAL PRESENCIAL

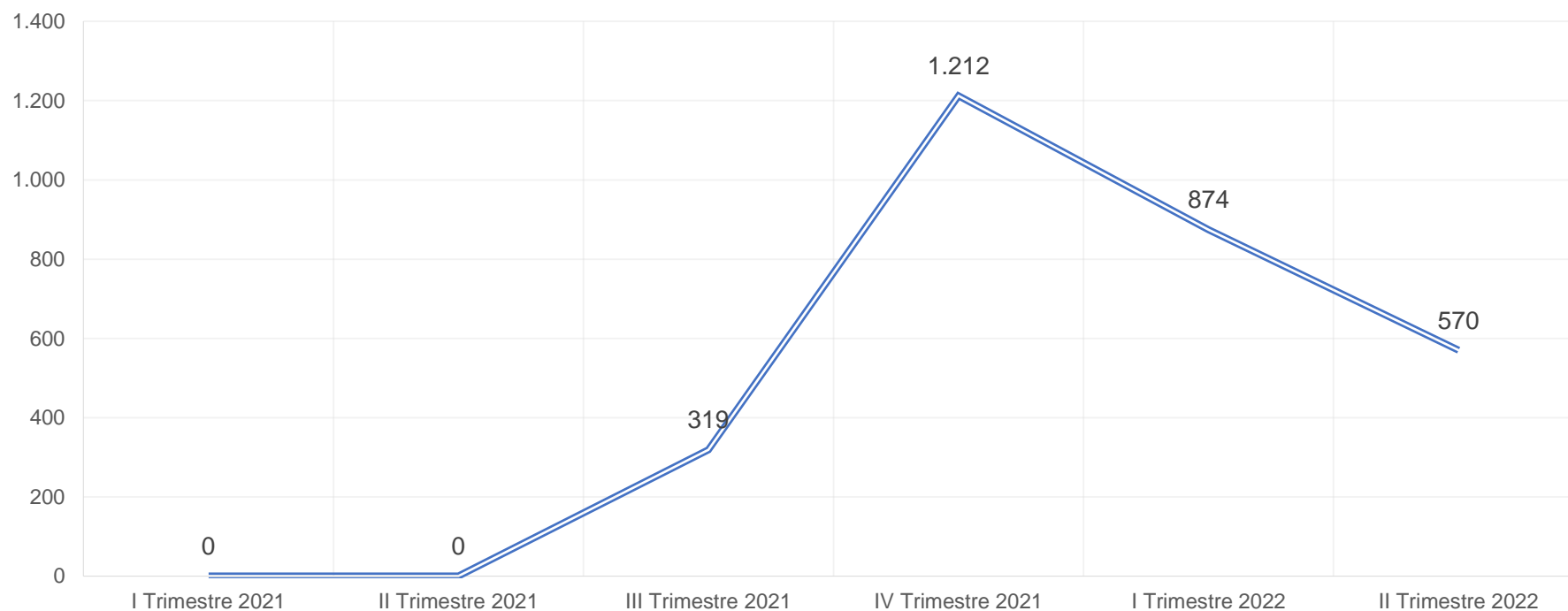
Dentro de los temas más consultados en el segundo trimestre 2022 se encuentran:

- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Régimen contributivo
- ✓ Aplicativos SISPRO
- ✓ Promoción y prevención (salud pública)
- ✓ Certificado de discapacidad
- ✓ Talento humano en salud
- ✓ Régimen subsidiado
- ✓ Traslado entre EPS
- ✓ Certificación de talento humano en salud
- ✓ Certificados para fines pensionales

2.

CANAL PRESENCIAL

HISTÓRICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL TRIMESTRAL



Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

03.

CANAL CORRESPONDENCIA

3. CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Abril	4.145	350	18	26%
Mayo	6.067	436	28	38%
Junio	5.898	435	13	37%
Total trimestre	16.110	1.221	19,8	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 clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el segundo trimestre 2022 equivalen a un total de 16.110 de peticiones.

En promedio se recibieron 5.370 PQRSDF mensuales, siendo mayo el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y abril con 4.145 peticiones, el de menor ingreso.

3. CANAL CORRESPONDENCIA

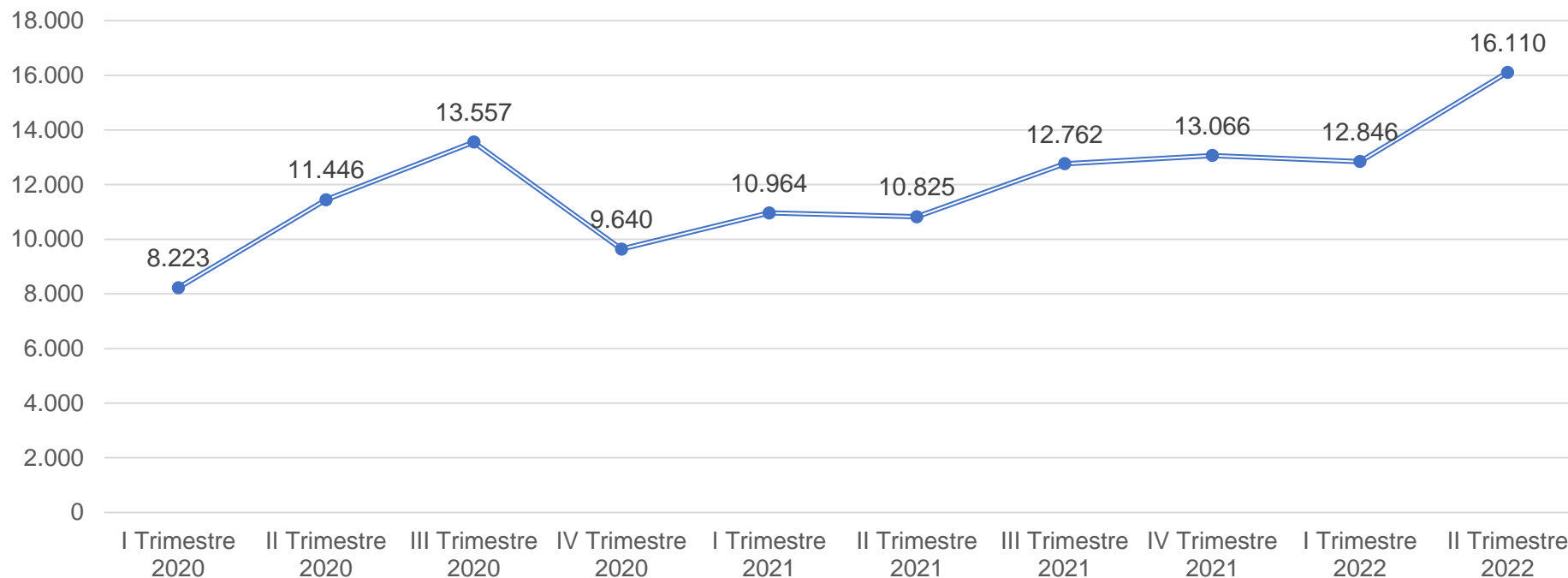
Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	23%
Talento Humano en Salud	18%
Sistemas de Información	13%
Conceptos y Consultas Jurídicas	10%
Promoción y Prevención (P y P)	7%
Certificaciones Oficina Jurídica	6%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4%
Prestación de Servicios de Salud	4%
Protección Social: Riesgos Laborales	4%
Laborales y Pensionales (No normativos)	3%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	1%
Protección Social: Pensiones/POS	1%
Medicamentos y tecnologías en salud	1%
Protección Social: Financiamiento Institucional	1%
Proteccion Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	1%

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 Protección Social Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado 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 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
- ✦ En la línea de Sistemas de Información, los aplicativos más consultados fueron: Mi Seguridad Social, Pisis, Ruaf, Pila y Nacimientos y defunciones.
- ✦ Finalmente en relación a Conceptos y Consultas Jurídicas, se encuentran temas como: Derechos de petición, Conceptos Jurídicos, Consultas.

3. CANAL CORRESPONDENCIA

HISTÓRICO DE RECEPCIÓN TRIMESTRAL DE PETICIONES - 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 tercer trimestre de 2020 con 13.557 peticiones. Finalmente, en comparación con el segundo trimestre de 2021, para el 2022 se evidencia un aumento del 48,8%

04.

CANAL VIRTUAL

4.

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Abril	2.511	1.055	12	34%
Mayo	2.573	1.150	17	35%
Junio	2.219	1.040	9	30%
Total trimestre	7.303	3.245	12,6	100%

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 segundo trimestre de 2022 ingresaron un total de 7.303 PQRSDF, con un promedio mensual de 2.434, siendo mayo el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 2.573 peticiones y junio, el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.219 peticiones.

4.

CANAL VIRTUAL

Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	38%
Sistemas de Información	16%
Promoción y Prevención (P y P)	11%
Talento Humano en Salud	7%
Prestación de Servicios de Salud	5%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4%
Conceptos y Consultas Jurídicas	3%
Medicamentos y tecnologías en salud	3%
Protección Social: Pensiones/POS	2%
Certificaciones Oficina Jurídica	2%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2%
Laborales y Pensionales (No normativos)	1%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	1%

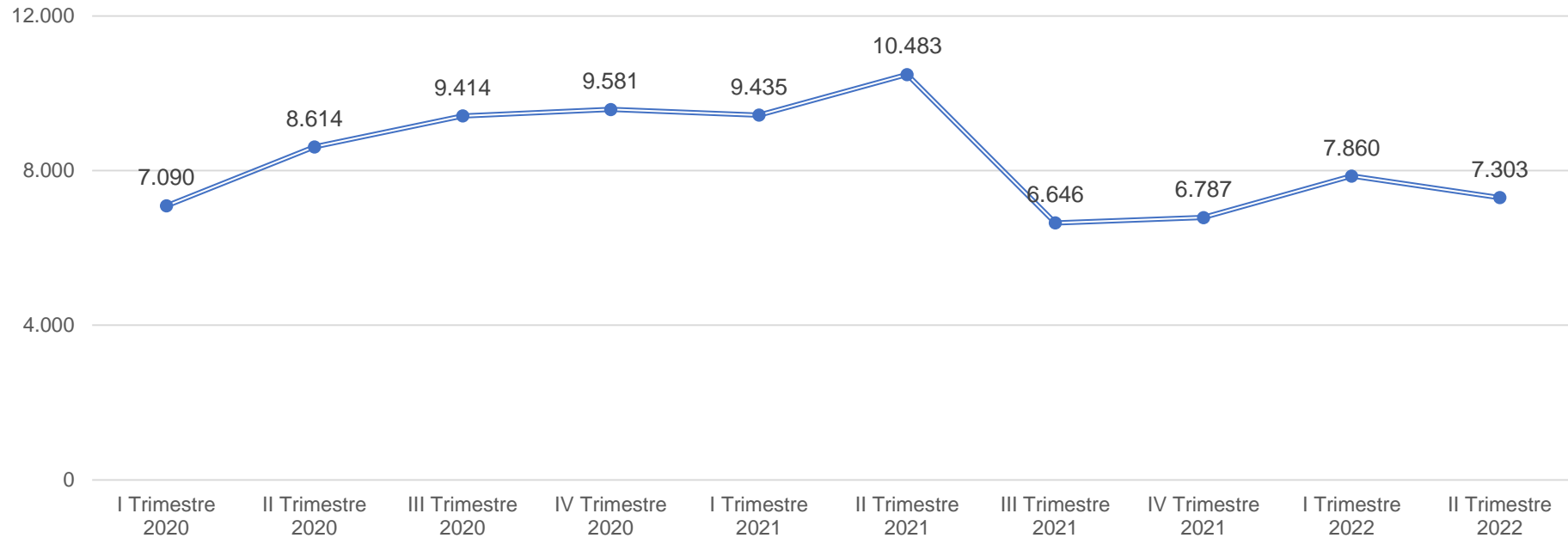
Los temas más relevantes que llevaron a los ciudadanos a registrar las peticiones a través del canal virtual fueron:

- ✦ 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 Sistemas de Información, los temas de mayor consulta fueron Pisis (Plataforma de integración de Sispro), Mi Seguridad social, Ruaf,, Pila, entre otros aplicativos.

4.

CANAL VIRTUAL

HISTÓRICO DE RECEPCIÓN TRIMESTRAL DE PETICIONES - 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, a partir del pico de peticiones recibidas en el II trimestre de 2021, el número de PQRSD virtuales disminuyó de manera drástica en el II trimestre del 2021, presentando un aumento en menor escala trimestre a trimestre, que la evidenciada en el año 2020.

Con respecto al segundo trimestre de 2021, para el 2022 el segundo trimestre tuvo una disminución de 3.180 peticiones, equivalentes al 30,3%.

05.

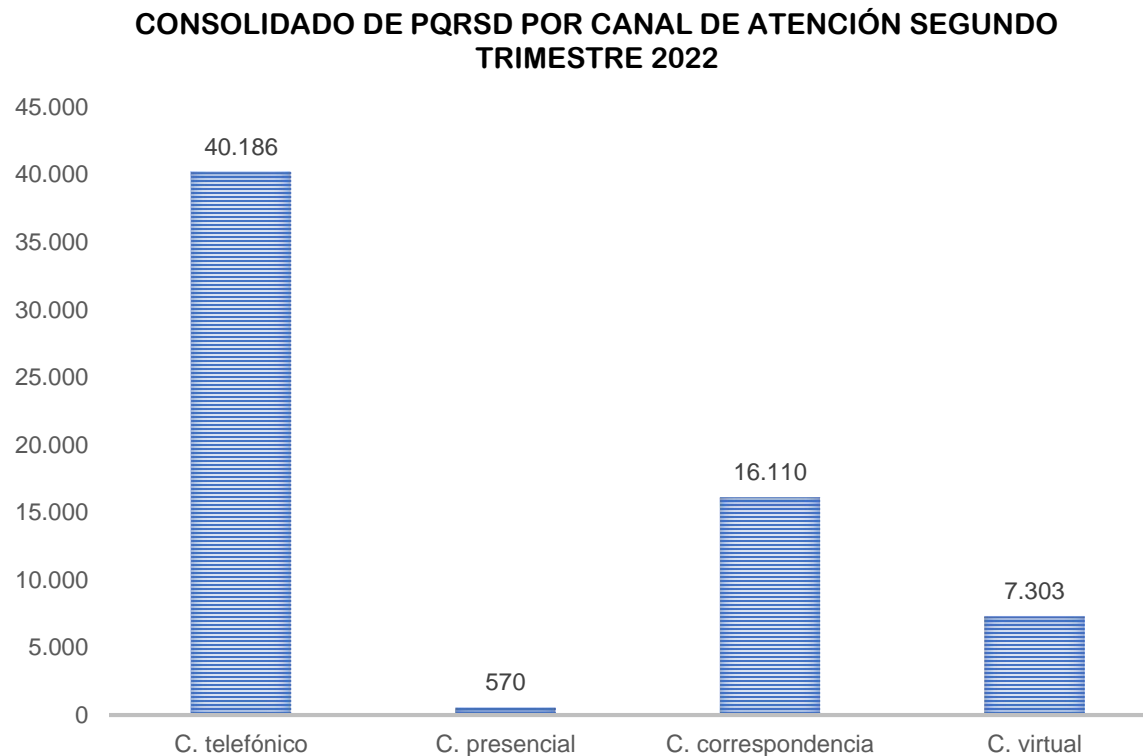
CONSOLIDADO DE CANALES

5.

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el segundo trimestre de 2022 se recibieron un total de 64.169 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 segundo trimestre registró los siguientes datos:





La salud
es de todos

Minsalud

¡GRACIAS!

LaSaludEsDeTodos

    @MinSaludCol