



**La salud
es de todos**

Minsalud



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

Primer semestre 2020

Grupo de Atención al Ciudadano - Subdirección
Administrativa

Julio de 2020

El informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presenta un consolidado de la Gestión semestral de las PQRSDF en el Ministerio, a través del análisis del comportamiento de cada uno canales de interacción y la descripción de las principales temáticas objeto de consulta.

Contenido

- | | | | |
|------------|--------------------------|------------|------------------------|
| 01. | Canal Telefónico | 04. | Canal Virtual |
| 02. | Canal Presencial | 05. | Consolidado de Canales |
| 03. | Canal de Correspondencia | | |

01. 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.

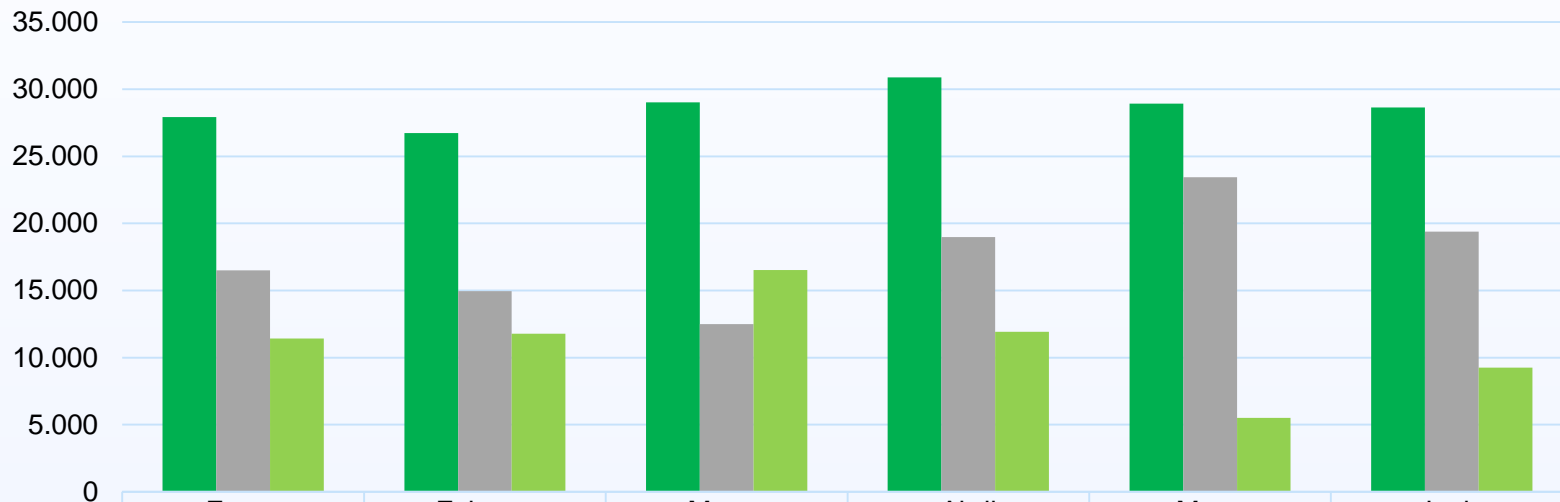
A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Enero	27,914	16,503	11,411	7.3	40.9%
Febrero	26,727	14,942	11,785	6.8	44.1%
Marzo	29,022	12,489	16,533	6.5	57.0%
Abril	30,890	18,971	11,919	6.0	38.6%
Mayo	28,930	23,432	5,498	6.4	19.0%
Junio	28,650	19,397	9,253	6.9	32.3%
Total primer semestre	172,133	105,734	66,399	Promedio 6.6	38.6%

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

01. CANAL TELEFÓNICO

ATENCIÓN TELEFÓNICA PRIMER SEMESTRE 2020



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
■ Recibidas	27.914	26.727	29.022	30.890	28.930	28.650
■ Atendidas	16.503	14.942	12.489	18.971	23.432	19.397
■ Abandonadas	11.411	11.785	16.533	11.919	5.498	9.253




01. CANAL TELEFÓNICO

A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 172.133 llamadas en el primer semestre de 2020, de las cuales se atendieron 105.734 y 66.399 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 28.689 llamadas

Lo anterior muestra un equivalente al 61,4% de atenciones efectivas y un 38,6% 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.

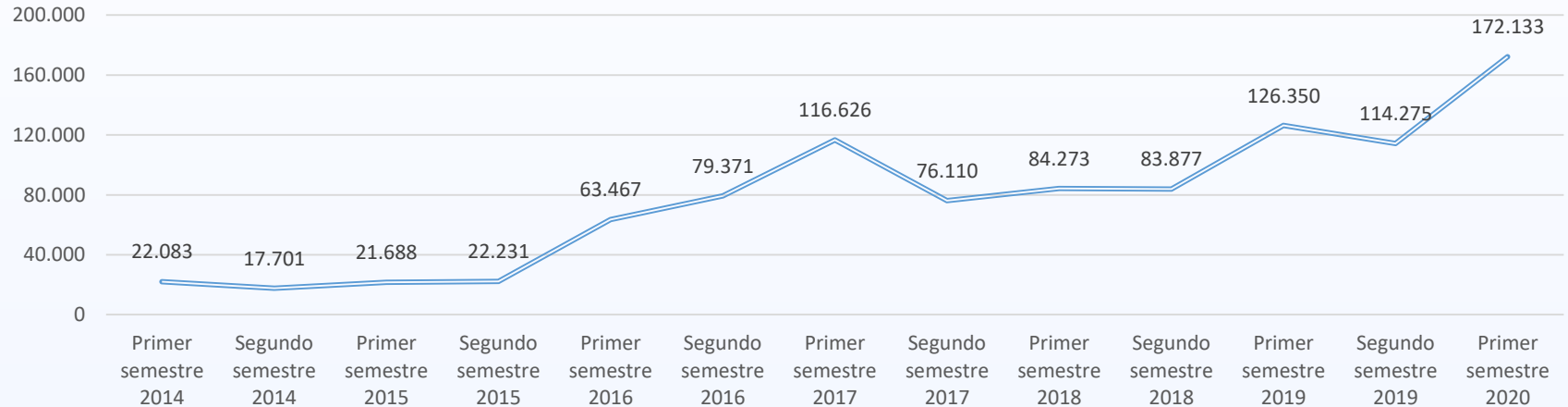
En el periodo comprendido entre enero y junio de 2020 en el canal telefónico se presentó el volumen más alto en las llamadas recibidas en comparación con los años anteriores.

Los temas de mayor frecuencia fueron:

-  Aplicativos: Mi seguridad social, Mipres Tecnológico, Servicio Social Obligatorio, Mipres Medicamentos, entre otros.
-  PISIS: Sismed – Circular 6 de 2018, consultas generales sobre la plataforma, Rethus, Ruaf, Resolución 256 de 2016, entre otros.
-  Adicionalmente, a partir de marzo se incluyó en la campaña de Temas Generales de Salud, la temática de Coronavirus, a través de la cual el Ministerio brindó información al público sobre protocolos de atención, medidas de prevención, información general sobre contagio y posibles casos del coronavirus

01. CANAL TELEFÓNICO

LLAMADAS RECIBIDAS SEMESTRALMENTE



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

Este gráfico presenta un análisis comparativo de las llamadas recibidas semestralmente del año 2014 a la fecha. Cabe aclarar que a partir de enero de 2016, este análisis incluye 4 campañas adicionales a temas generales de salud. Para 2020 dentro de los esfuerzos del Ministerio para dar una mejor atención y calidad de información a los ciudadanos en cuanto al Coronavirus, se incorporó una campaña especial para identificar y hacer seguimiento este tipo de llamadas.

02. CANAL PRESENCIAL

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Enero	816	39
Febrero	925	46
Marzo	549	27
Abril		
Mayo		
Junio		
Totales	2,290	
Promedio	763	38

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

En el primer semestre de 2020, a través del canal presencial se brindó un total de 2.290 atenciones a usuarios en la sede del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social.

En promedio se realizaron 763 atenciones mensuales por este canal, a través del cual se ofrece al ciudadano información y orientación relacionada con el Sistema General de Seguridad Social en Salud y otros temas asociados a la protección social.

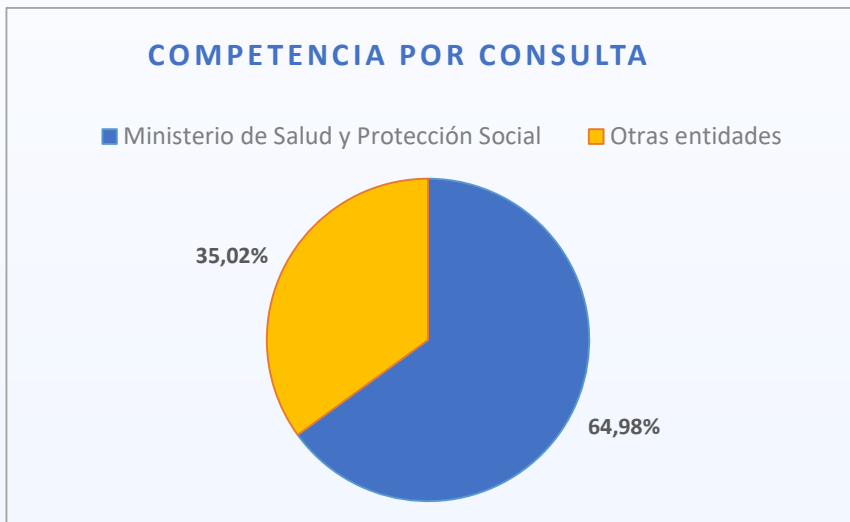
De manera particular para el año 2020 la sala de atención la Ciudadano del Ministerio cerró sus puertas a mediados del mes de marzo, producto de la emergencia sanitaria decretada.



En relación con el registro de las atenciones brindadas a población con discapacidad auditiva, a través de la estrategia que se ha venido promocionando desde el año 2017 en la cual se da atención en Lengua de Señas Colombiana, en lo correspondiente al primer semestre de 2020 se atendieron 72 personas.

02. CANAL PRESENCIAL

Del total de atenciones brindadas por la entidad, 64,98% fue de su competencia y el 35,0% restante competencia de otras entidades, casos en los que se les brindó la orientación requerida a los ciudadanos para dar continuidad de sus trámites en la entidad respectiva.

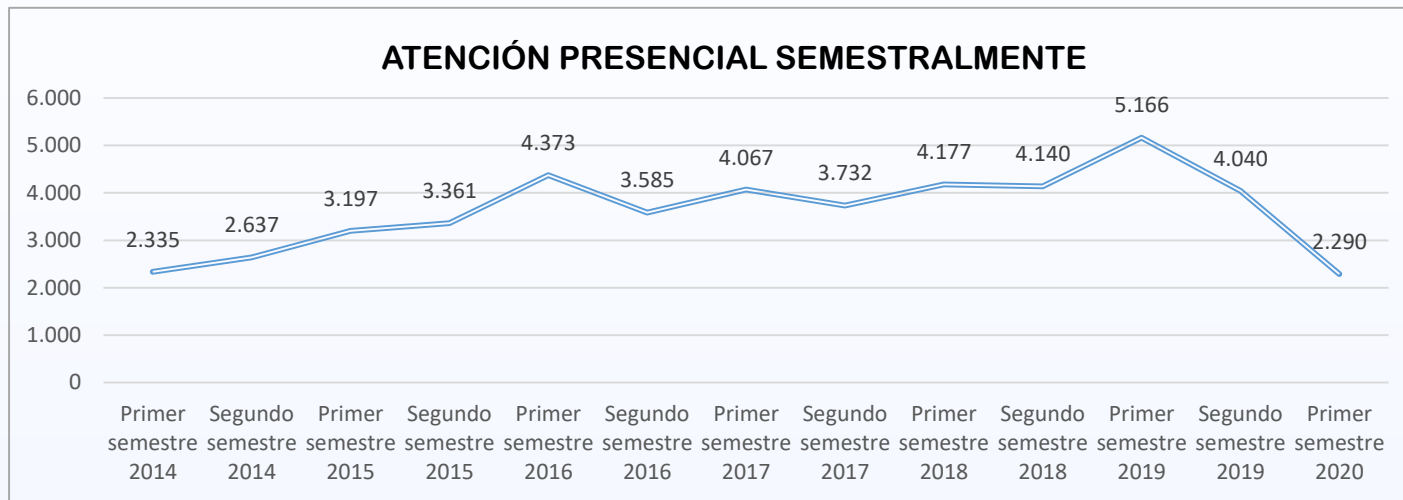


Dentro de los temas de consulta competencia del Ministerio se destacan: Trámites y Servicios, Régimen Contributivo, Talento Humano en Salud y Aplicativos Sispro, entre otros.

Por el lado de trámites competencia de otras entidades se destacan igualmente temas de Régimen Contributivo y Subsidiado y Riesgos Laborales, entre otros.

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

02. CANAL PRESENCIAL



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

De acuerdo con la información obtenida del sistema de turnos, se evidencia un crecimiento continuo año a año en la cantidad de personas atendidas de manera presencial. Para el año 2020 se presentó un comportamiento atípico ya que no se registraron atenciones por tres meses, producto del cierre de la sala de atención al público por la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020.

03. CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	% Participación
Enero	2,508	13%
Febrero	2,536	13%
Marzo	3,179	16%
Abril	3,963	20%
Mayo	4,237	22%
Junio	3,246	17%
Total	19,669	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 clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el primer semestre 2020 equivalen a un total de 19.669 de peticiones. En promedio se recibieron 3.278 PQRSDF mensuales, siendo mayo el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y enero, con 2.508 peticiones, el de menor ingreso.

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de Gestión Documental

03. CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor interés

Protección Social: Régimen Contributivo	34.1%
Promoción y Prevención (P y P)	14.1%
Laborales y Pensionales (No normativos)	7.0%
Protección Social: Riesgos Laborales	6.8%
Protección Social: Pensiones/POS	6.8%
Talento Humano en Salud	6.6%
Otros: Subsidios de vivienda/Seguros de Salud/Encuesta SISBEN/Cajas de Compensación/Inclusión Social	6.0%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4.7%
Prestación de Servicios de Salud	3.0%
Conceptos y Consultas Jurídicas	1.7%
Medicamentos y tecnologías en salud	1.6%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	1.6%
Sistemas de Información	1.6%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables Institucional	0.9%
Protección Social: Financiamiento	0.9%
Certificaciones Oficina Jurídica	0.3%
Protección Social: FOSYGA	0.3%
Cooperación y Relaciones Internacionales	0.1%
Protección Social: Trámites	0.1%

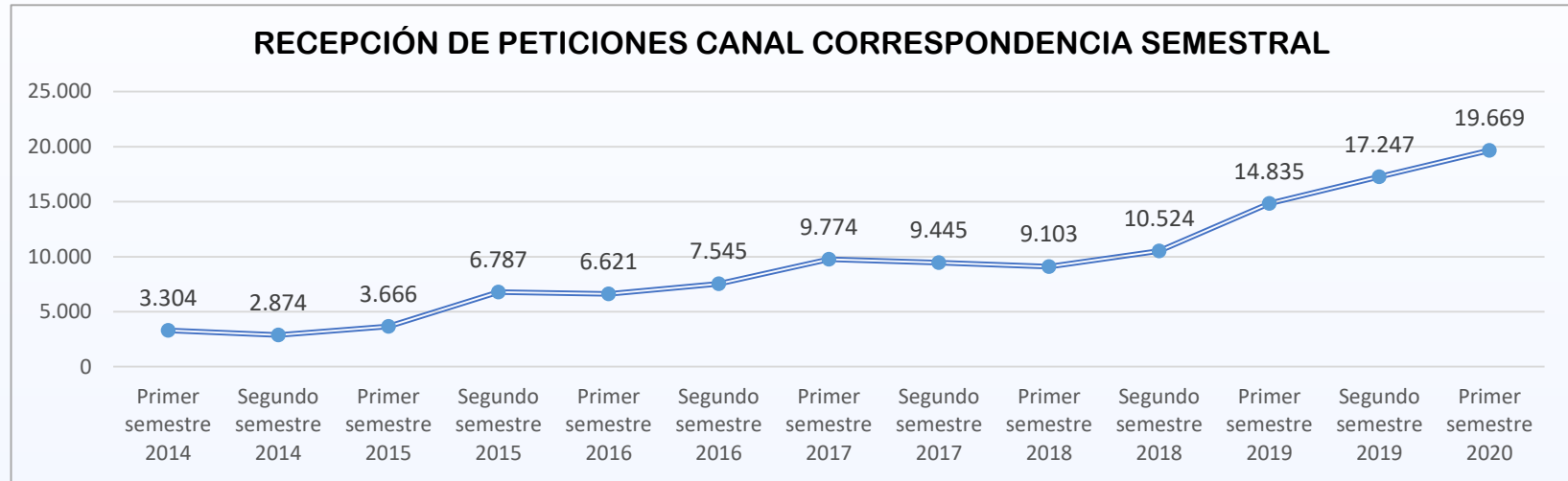
Los temas más relevantes que llevaron a los ciudadanos a registrar las peticiones a través del canal correspondencia, fueron:

Dentro de la línea 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.

En cuanto a Promoción y Prevención, se destacan los subtemas infección respiratoria asociado a las consultas sobre Covid-19, salud mental y datos estadísticos en salud (información sobre SISPRO).

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de Gestión Documental

03. CANAL CORRESPONDENCIA



En cuanto al comportamiento histórico semestral de PQRSDF recibidas por correspondencia, desde el 2014 se ha presentado un aumento significativo año a año, teniendo como mayor pico el primer semestre de 2020 con 19.669 peticiones. En este semestre se presentó un aumento del 14% en comparación con respecto al segundo semestre de 2019.

04. CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	% Participación
Enero	2,176	14%
Febrero	2,154	14%
Marzo	2,760	18%
Abril	2,981	19%
Mayo	2,800	18%
Junio	2,833	18%
TOTAL	15,704	100%

A través del canal virtual se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones (PQRSDF) que los ciudadanos presentan a través del formulario web disponible en la página del Ministerio (<https://www.minsalud.gov.co>) y el aplicativo móvil “Clicsalud”.

Para el primer semestre de 2020 ingresaron un total de 15.704 PQRSDF, con un promedio mensual de 2.617, siendo abril el mes en que se recibió mayor cantidad con 2.981, y febrero el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.154 peticiones.

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de Gestión Documental


04. CANAL VIRTUAL


Temas de mayor interés

Protección Social: Régimen Contributivo	36%
Promoción y Prevención (P y P)	20%
Talento Humano en Salud	6%
Prestación de Servicios de Salud	6%
Sistemas de Información	5%
Medicamentos y tecnologías en salud	5%
Laborales y Pensionales (No normativos)	3%
Otros: Subsidios de vivienda/Seguros de Salud/Encuesta SISBEN/Cajas de Compensación/Inclusión Social	3%
Protección Social: Pensiones/POS	3%
Protección Social: Régimen Subsidiado	3%
Protección Social: Riesgos Laborales	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 Institucional	1%
Certificaciones Oficina Jurídica	1%
Protección Social: Financiamiento	1%
Conceptos y Consultas Jurídicas	1%

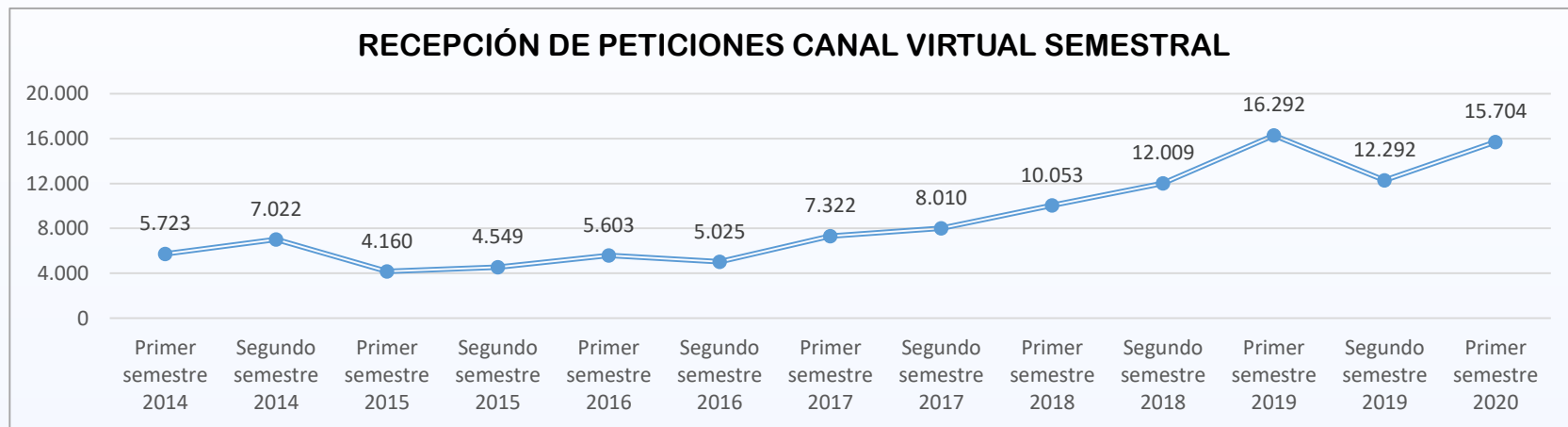
Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de Gestión Documental

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), salud mental, datos estadísticos Sispro, reglamentación sobre piscinas, cementerios, residuos hospitalarios, basuras, rellenos sanitarios, ruido y saneamiento básico, entre otros.

04. CANAL VIRTUAL



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano – Sistema de Gestión Documental

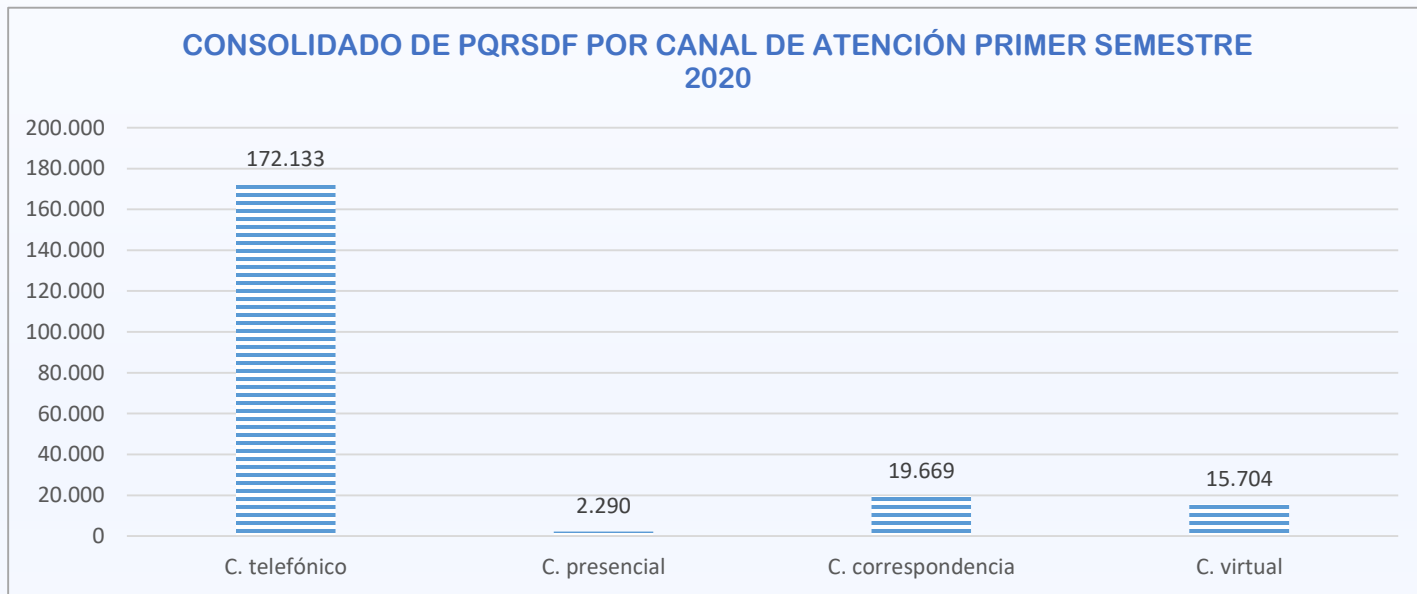
De acuerdo con este gráfico comparativo, desde el año 2014 el comportamiento es creciente con unas ligeras variaciones de picos, en los que se resalta el primer semestre de 2019 en el cual se presentaron 16.292 peticiones.

Desde el primer semestre de 2017 se evidencia un incremento continuo recibiendo en el primer semestre de 2018 el doble de peticiones del segundo semestre de 2016. En cuanto al primer semestre de 2020, se observa un aumento del 27,8% con respecto al segundo semestre del 2019.

05. CONSOLIDADO DE CANALES

Para el primer semestre de 2020 se recibieron un total de 209.796 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 primer semestre registró los siguientes datos:



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano

**¡En el Ministerio de Salud y
Protección Social estamos para
servir!**