



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

Cuarto trimestre de 2022

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 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.

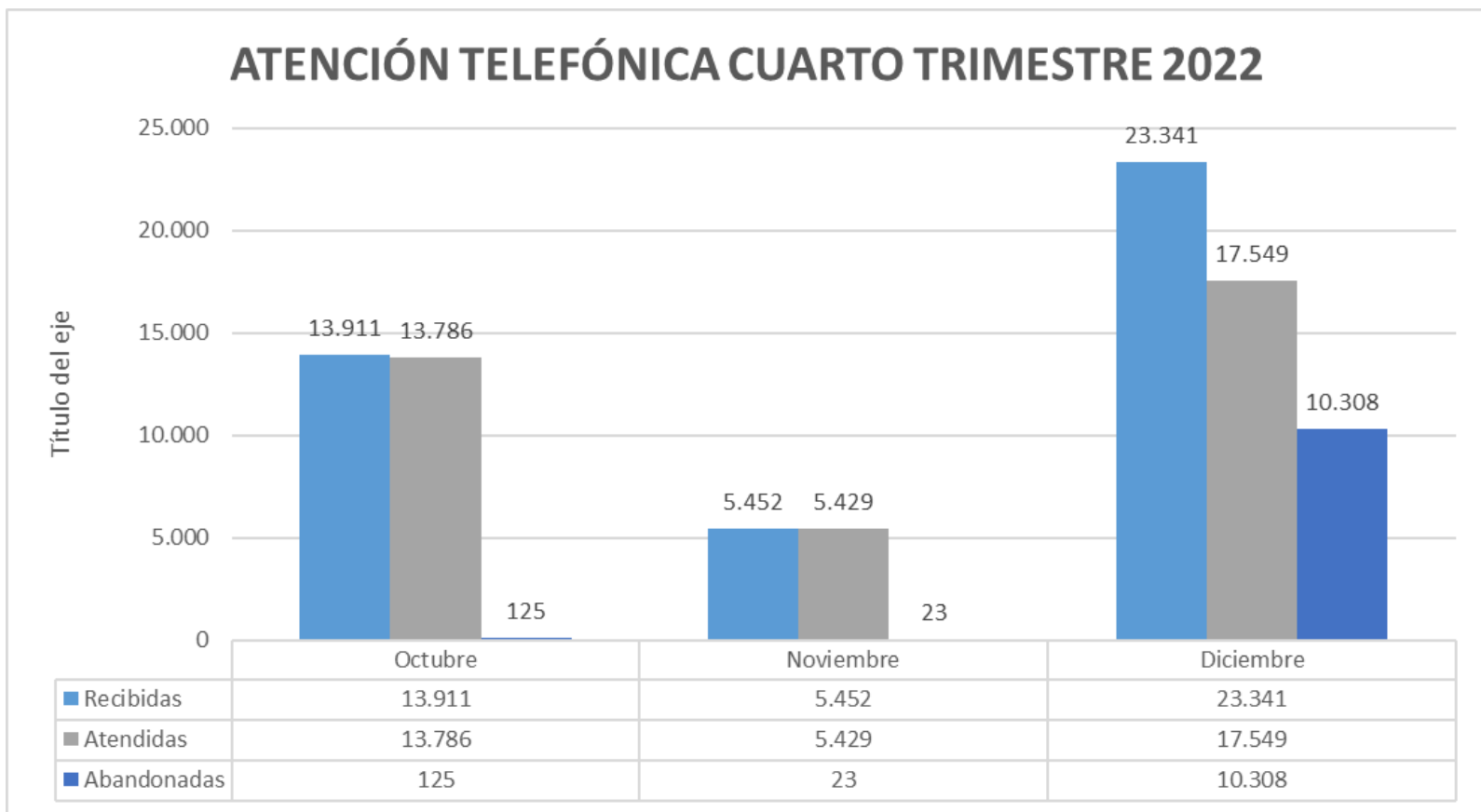
A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Octubre	13.911	13.786	125	7,5	0,9%
Noviembre	5.452 (*)	5.429	23	7,6	1,6%
Diciembre	23.341	17.549	10.308	5,9	24,8%
<b>Total Cuarto Trimestre</b>	<b>42.704</b>	<b>36.764</b>	<b>10.456</b>	<b>Promedio 7,0</b>	<b>4,5%</b>

(\*) La cifra de este mes es debido al cambio de operador del CCC y a los ajustes tecnológicos que se requirieron por la misma causa.

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 42.704 llamadas en el cuarto trimestre de 2022, de las cuales se atendieron 36.764 y 10.456 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 14.235 llamadas.

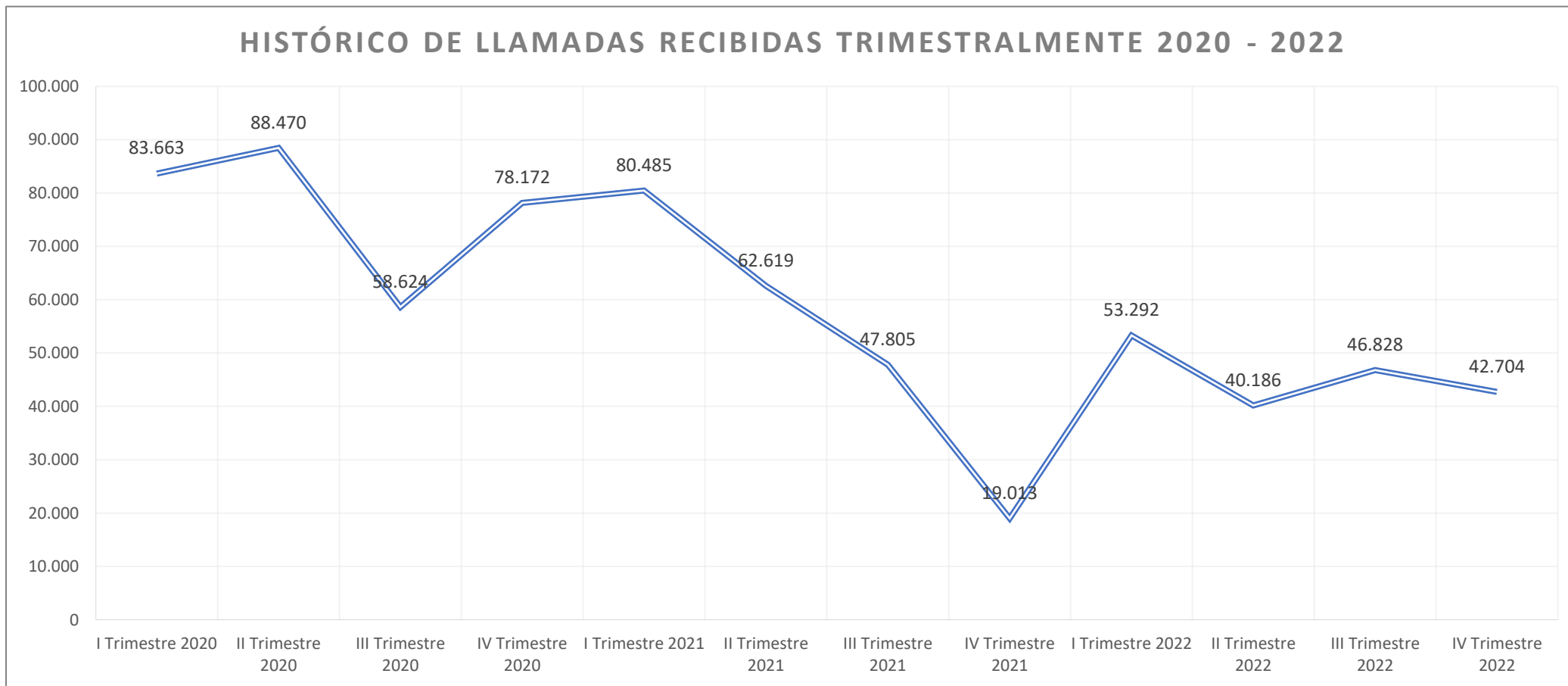
Lo anterior muestra un equivalente al 86,09% de atenciones efectivas y un 24,48% de nivel de abandono, debido esto último a que el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto o el agente tiene la llamada y se cae. Así mismo, tras la Emergencia Sanitaria decretada por el 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.

En el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2022 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

Temas Generales de Salud: Otros Temas,

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

# CANAL TELEFÓNICO



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



# 02 CANAL PRESENCIAL

# 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 cuarto trimestre de 2022:

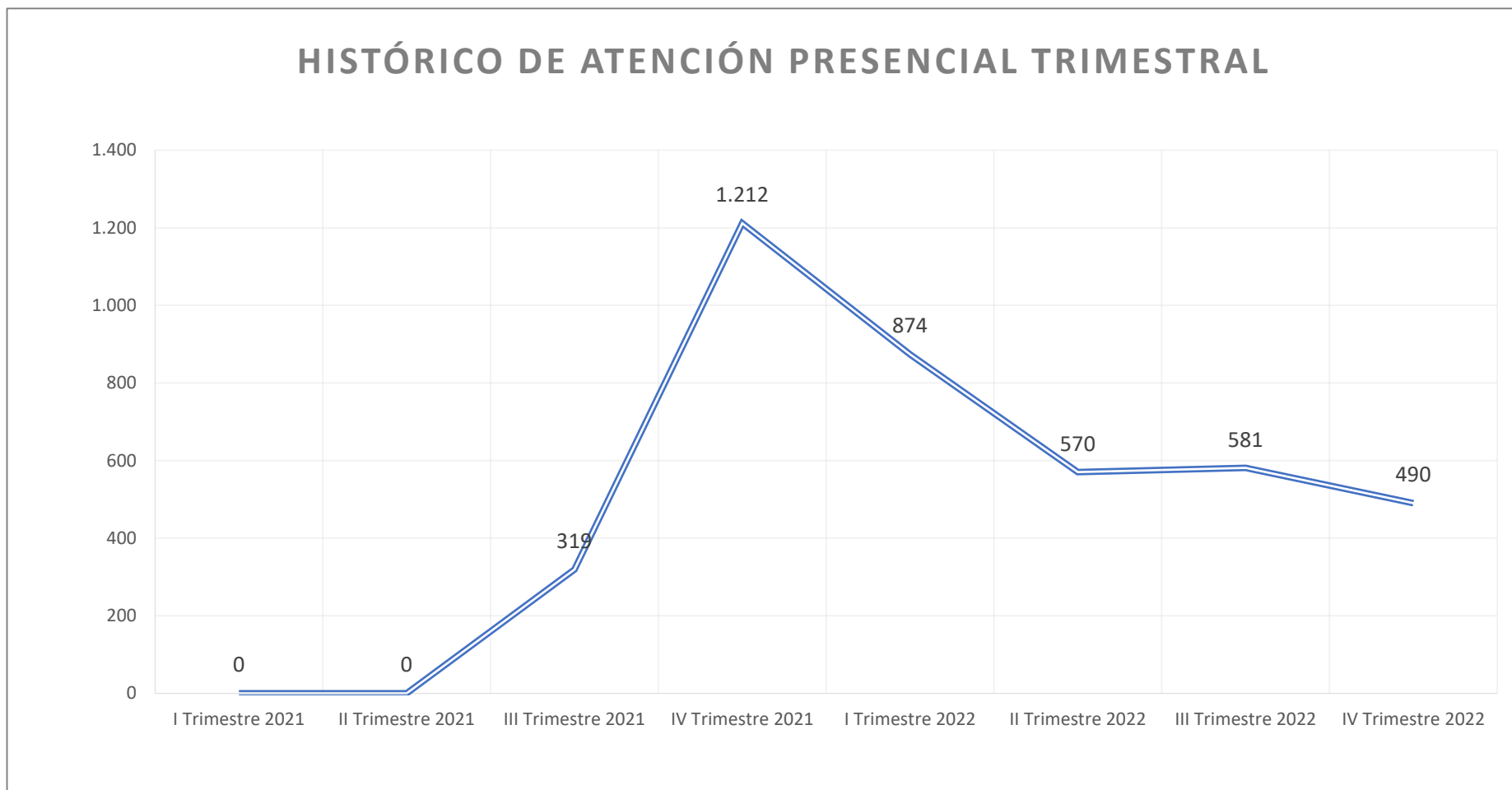
Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Octubre	200	10
Noviembre	166	9
Diciembre	124	6
<b>Totales</b>	<b>490</b>	
<b>Promedio</b>	<b>163</b>	<b>8</b>

# CANAL PRESENCIAL

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

- ✓ Trámites y servicios
- ✓ Aplicativos SISPRO
- ✓ Certificado de discapacidad
- ✓ Régimen contributivo
- ✓ Régimen subsidiado
- ✓ Riesgos laborales
- ✓ Talento humano en salud
- ✓ Certificación de talento humano en salud
- ✓ Cotizaciones
- ✓ Historias Clínicas

# 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	5.610	703	11	36%
Noviembre	5.662	661	11	37%
Diciembre	4.220	616	12	27%
<b>Total trimestre</b>	<b>15.492</b>	<b>1.980</b>	<b>13,9</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 (PQRSDF) para el cuarto trimestre 2022 equivalen a un total de 15.492 de peticiones.

En promedio se recibieron 5.164 PQRSDF mensuales, siendo noviembre el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y diciembre con 4.220 peticiones, el de menor ingreso.

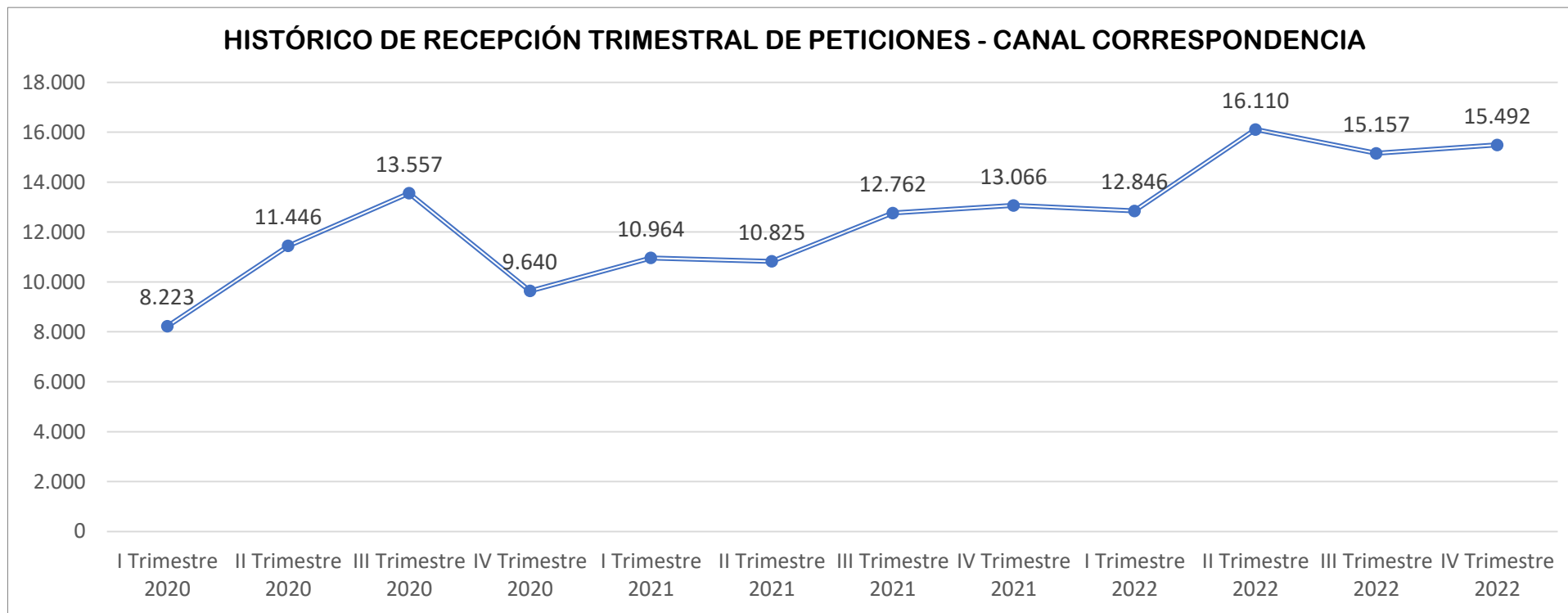
# CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Protección Social: Régimen Contributivo	27%
Sistemas de Información	18%
Promoción y Prevención (P y P)	8%
Talento Humano en Salud	8%
Conceptos y Consultas Jurídicas	13%
Protección Social: Régimen Subsidiado	5%
Prestación de Servicios de Salud	2%
Laborales y Pensionales (No normativos)	5%
Certificaciones Oficina Jurídica	3%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	3%
Medicamentos y tecnologías en salud	1%
Protección Social: Pensiones/POS	2%
Protección Social: Riesgos Laborales	2%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0%

Los temas más frecuentes que consultaron los ciudadanos por este canal 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 Sistemas de Información, los aplicativos más consultados fueron: Mi Seguridad Social, Pisis, Ruaf, Pila y Nacimientos y defunciones.
- ✦ En la línea de Promoción y prevención: Salud Pública)/Enfermedades no transmisibles/Enfermedades crónicas (cáncer, diabetes, enfermedad renal etc.)
- ✦ Finalmente 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

# 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 del mismo año. Se tiene como mayor pico el segundo trimestre de 2022 con 16.110 peticiones. Finalmente, en comparación con el cuarto trimestre de 2021, para el mismo periodo de 2022 se evidencia un aumento de 2.426 peticiones.



# 04 CANAL VIRTUAL

# CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Octubre	2.471	1.140	8,1	29%
Noviembre	2.505	1.170	8,0	30%
Diciembre	3.505	993	8,5	41%
<b>Total trimestre</b>	<b>8.481</b>	<b>3.303</b>	<b>8,3</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>) y el aplicativo móvil “ClicSalud”.

Para el cuarto trimestre de 2022 ingresaron un total de 8.481 PQRSD, con un promedio mensual de 2.827, siendo diciembre el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD con 3.505 y octubre el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.471.

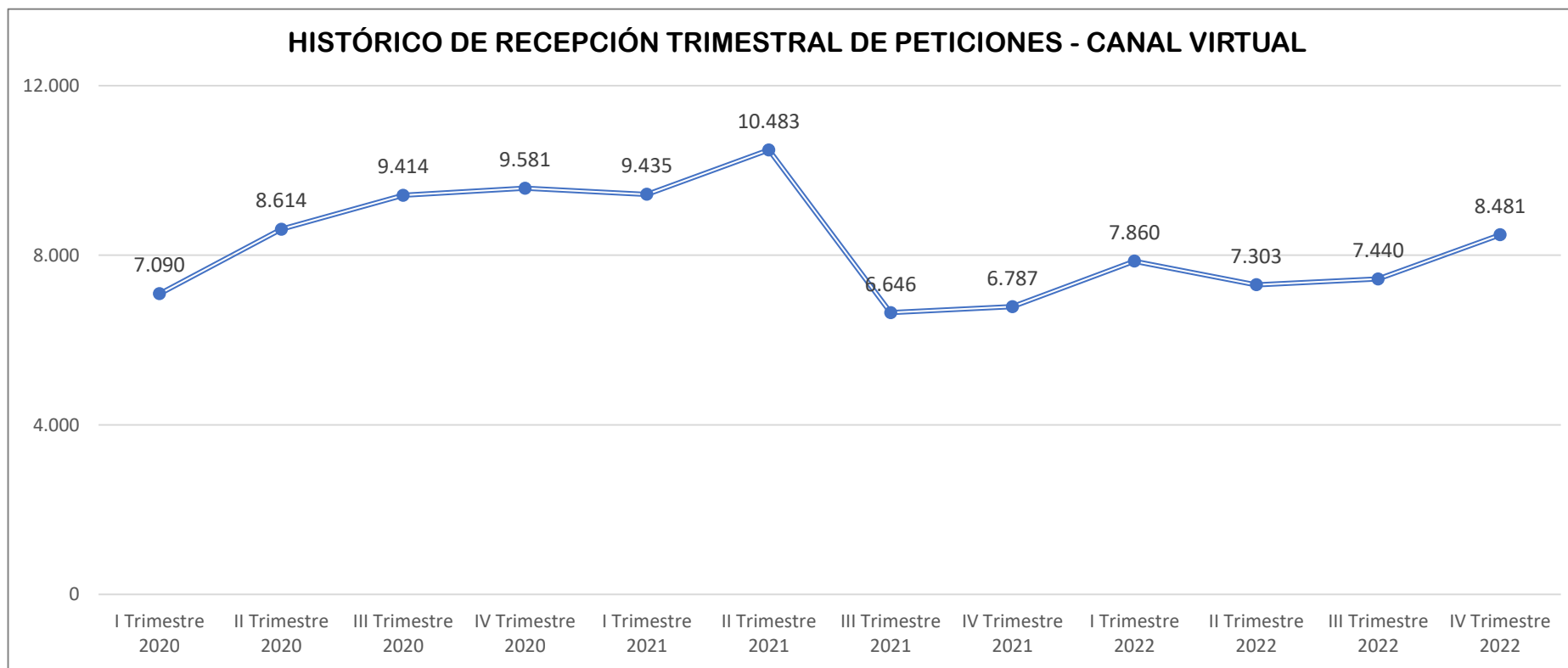
# CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta	
Protección Social: Régimen Contributivo	33%
Sistemas de Información	27%
Promoción y Prevención (P y P)	11%
Talento Humano en Salud	6%
Conceptos y Consultas Jurídicas	2%
Protección Social: Régimen Subsidiado	3%
Prestación de Servicios de Salud	4%
Laborales y Pensionales (No normativos)	2%
Certificaciones Oficina Jurídica	1%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2%
Medicamentos y tecnologías en salud	3%
Protección Social: Pensiones/POS	1%
Protección Social: Riesgos Laborales	1%

Los temas más frecuentes que consultaron los ciudadanos por este canal 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.
-  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.

# 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, 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 2021, para el mismo periodo de 2022 se presentó un aumento de 1.694 peticiones

# 05 VIDEOLLAMADAS

# VIDEOLLAMADAS

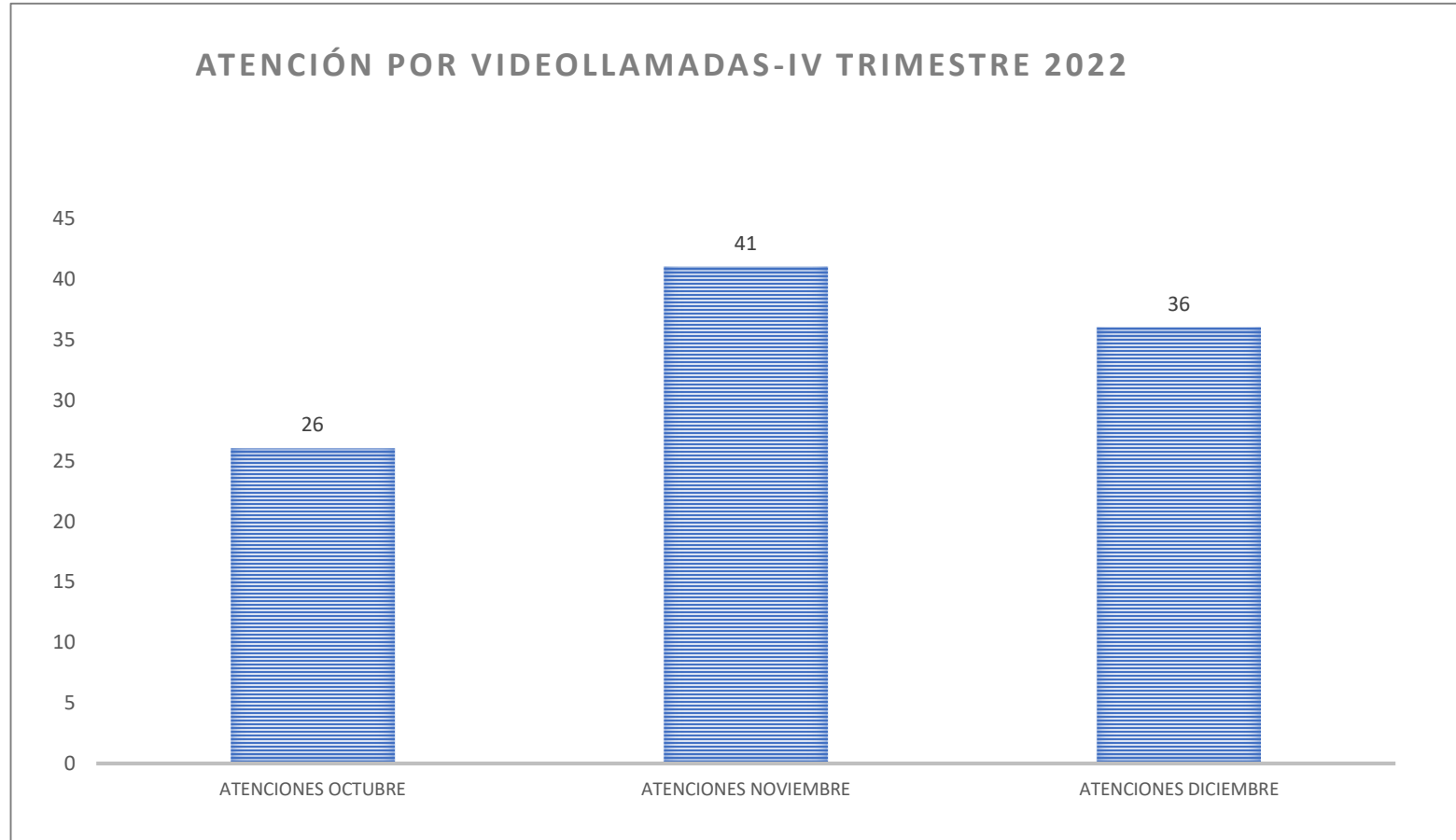
## Atención por videollamadas - IV trimestre 2022

Octubre	26	34%
Noviembre	41	53%
Diciembre	36	47%

<b>Total trimestre</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>
------------------------	-----------	-------------

Para el cuarto trimestre 2022 se recibieron un total de 67.244 solicitudes de atención, de las cuales el 0,1% corresponde al canal videollamada. Este trimestre registra un total de 77 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 34% en el mes de octubre, 53% en noviembre y 47% en diciembre.

# VIDEOLLAMADAS



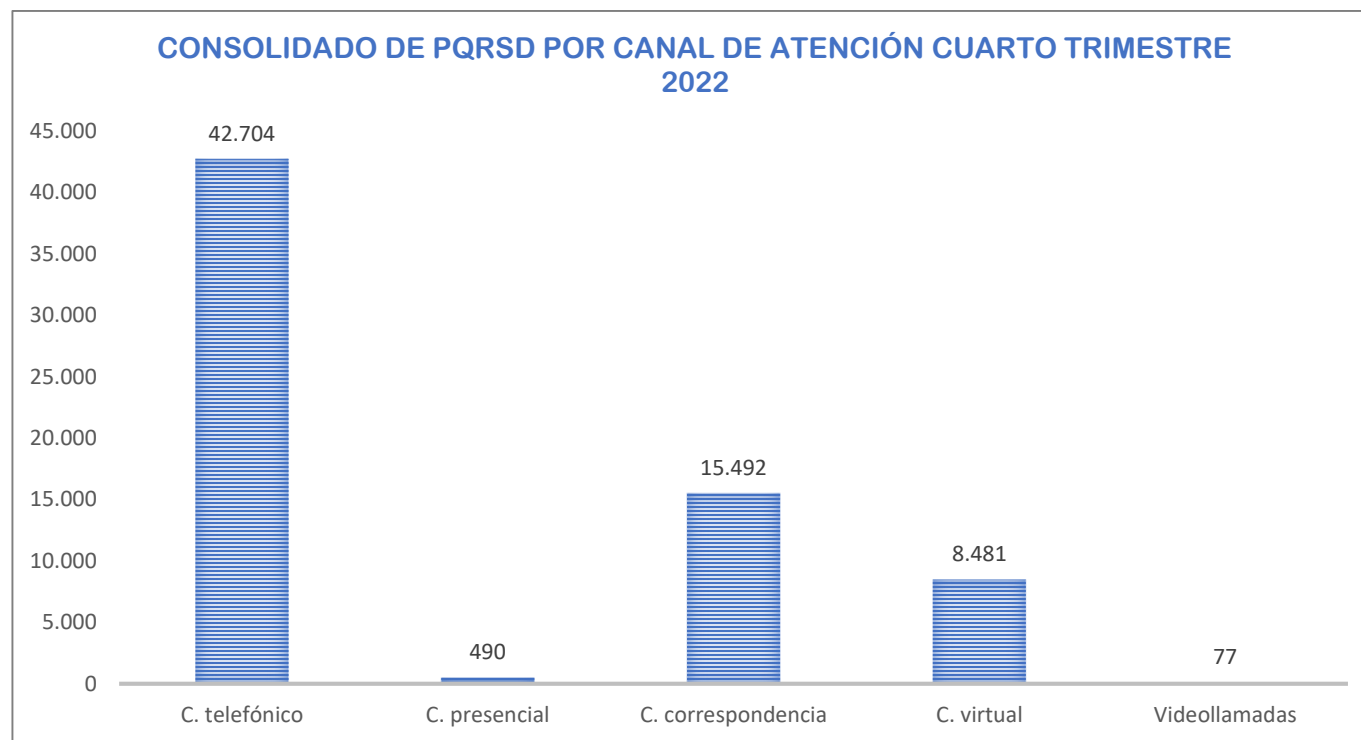
# 06 CONSOLIDADO DE CANALES



# CONSOLIDADO DE CANALES

Para el cuarto trimestre de 2022 se recibieron un total de 67.244 solicitudes de atención por parte de los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio.

El consolidado para este periodo se presenta en la siguiente gráfica:





**¡Gracias!**