



**Salud**



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

Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas - Subdirección Administrativa

Cuarto trimestre de 2024

2025 – 01 - 14



## 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

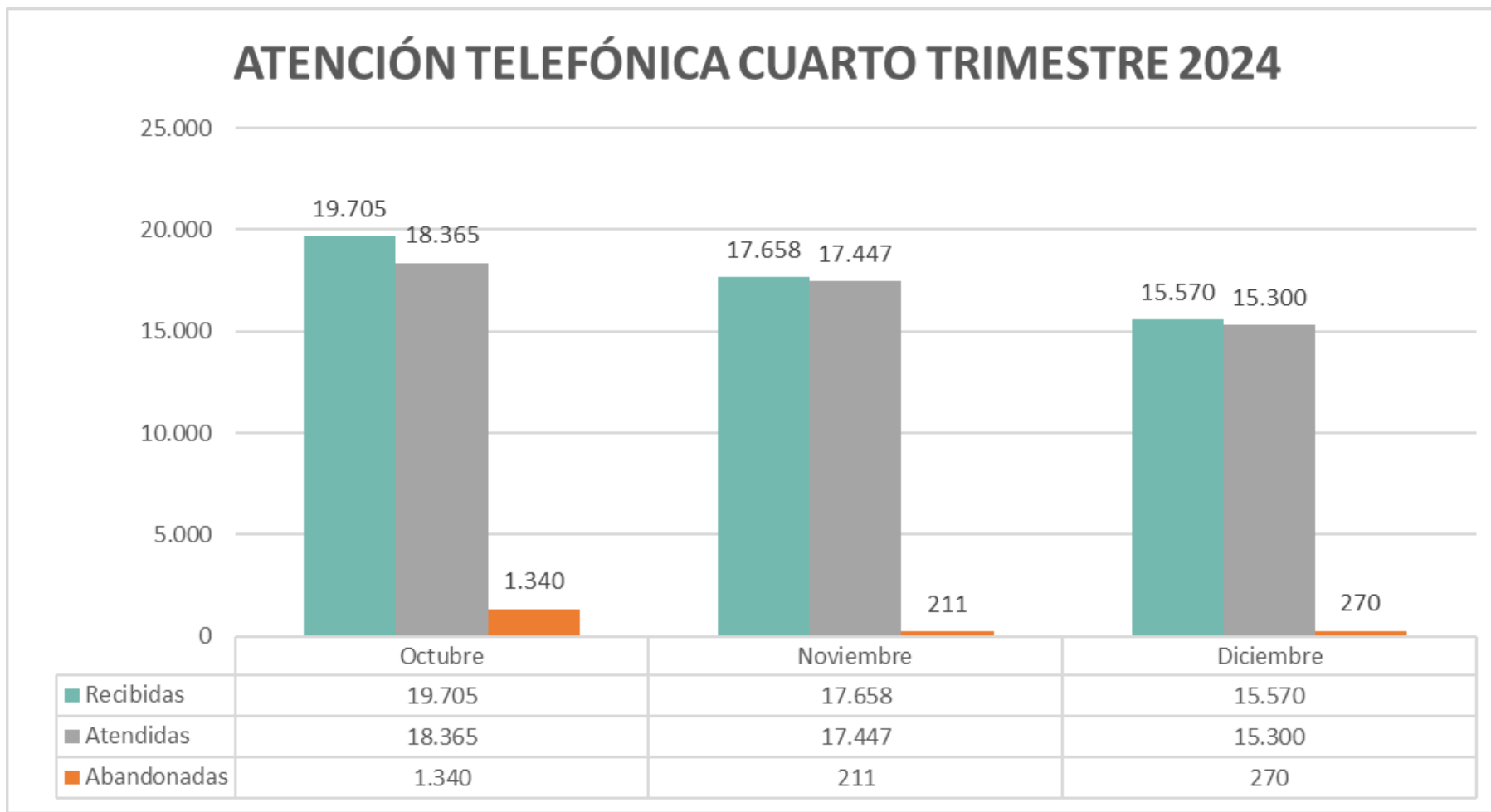
# CANAL TELEFÓNICO

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	19.705	18.365	1.340	4,2	6,8%
Noviembre	17.658	17.447	211	6,2	1,2%
Diciembre	15.570	15.300	270	6,1	1,7%
<b>Total trimestre</b>	<b>52.933</b>	<b>51.112</b>	<b>1.821</b>	<b>Promedio</b>	
				<b>5,5</b>	<b>6,7%</b>

# 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 52.933 llamadas en el cuarto trimestre de 2024, de las cuales se atendieron 51.112 y 1.821 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 17.644 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 96,56% de atenciones efectivas y un 3,44% 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.

En el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2024 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

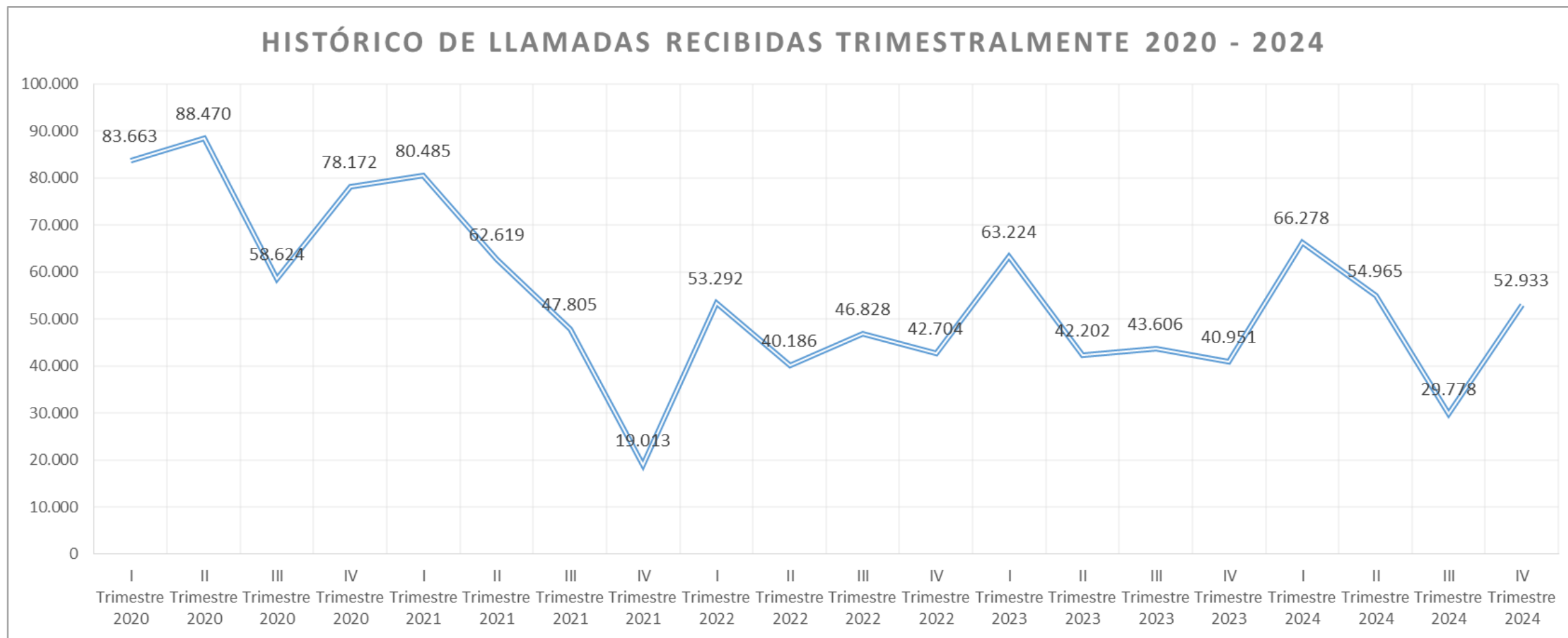
Temas Generales de Salud: Otros Temas.

Aplicativos: Sat - Mi Seguridad Social, Licencias Sst, Pila, Rethus - Registro Único Nacional Del Talento Humano En Salud, Pisis, Salud, Mipres, Regimen Contributivo Y Subsidiado Trámites Y Servicios Del Ministerio De Salud y Protección Social, entre otros.

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





# 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 competencia 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 2024:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Octubre	347	17
Noviembre	378	20
Diciembre	277	13
<b>Totales</b>	<b>1.002</b>	
<b>Promedio</b>	<b>334</b>	<b>17</b>

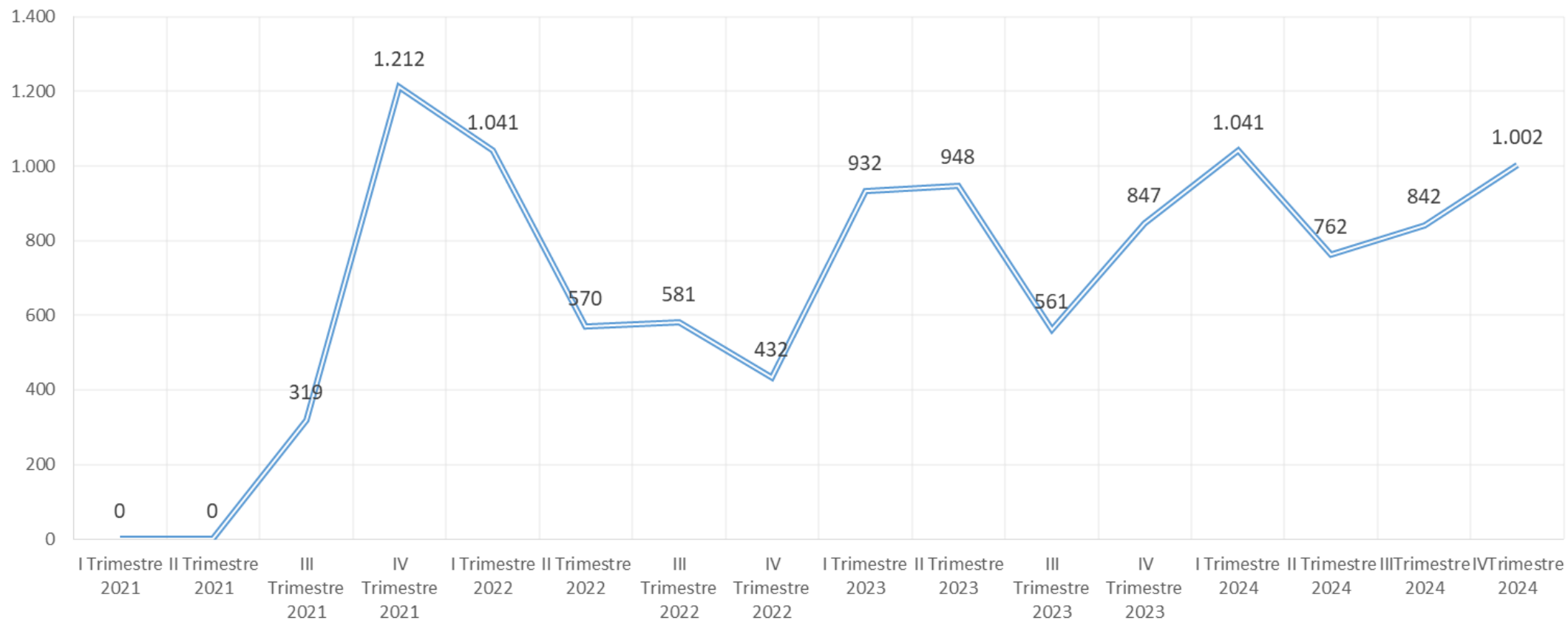
# CANAL PRESENCIAL

Dentro de los temas más consultados en el cuarto trimestre 2024 se encuentran:

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ VIGILANCIA Y CONTROL DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL
- ✓ LICENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- ✓ HISTORIAS LABORALES NO COMPETENCIA
- ✓ SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO
- ✓ HISTORIAS CLÍNICAS
- ✓ HISTORIAS LABORALES ENTIDADES LIQUIDADAS
- ✓ CERTIFICADOS DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
- ✓ INFRAESTRUCTURA
- ✓ RIESGOS LABORALES
- ✓ TRASLADO ENTRE EPS
- ✓ REGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ RESOLUCIONES AUTORIZACIÓN DEL EJERCICIO
- ✓ MOVILIDAD

# CANAL PRESENCIAL

## HISTÓRICO DE ATENCIÓN PRESENCIAL TRIMESTRAL



Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social





# 03 CANAL CORRESPONDENCIA

# CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Octubre	4.271	2.208	10	40%
Noviembre	3.490	1.897	10	32%
Diciembre	2.988	1.569	7	28%
<b>Total trimestre</b>	<b>10.749</b>	<b>5.674</b>	<b>9,0</b>	<b>100%</b>

Este canal corresponde a las comunicaciones escritas recibidas de forma personal, por mensajería certificada 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 cuarto trimestre 2024 equivalen a un total de 10.749 peticiones.

En promedio se recibieron 3.583 PQRSD mensuales, siendo octubre el mes de mayor volumen de peticiones por este canal y diciembre el de menor ingreso.

# CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Laborales y Pensionales (No normativos)	77,82%
Protección Social: Régimen Contributivo	9,97%
Protección Social: Riesgos Laborales	9,95%
Institucional	0,97%
Sistemas de Información	0,70%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,23%
Promoción y Prevención (P y P)	0,07%
Talento Humano en Salud	0,08%
Protección Social: Pensiones/POS	0,07%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,02%
Conceptos y Consultas Jurídicas	0,02%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,01%
Epidemiología y Demografía	0,05%
Protección Social: Régimen Subsidiado	0,03%

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

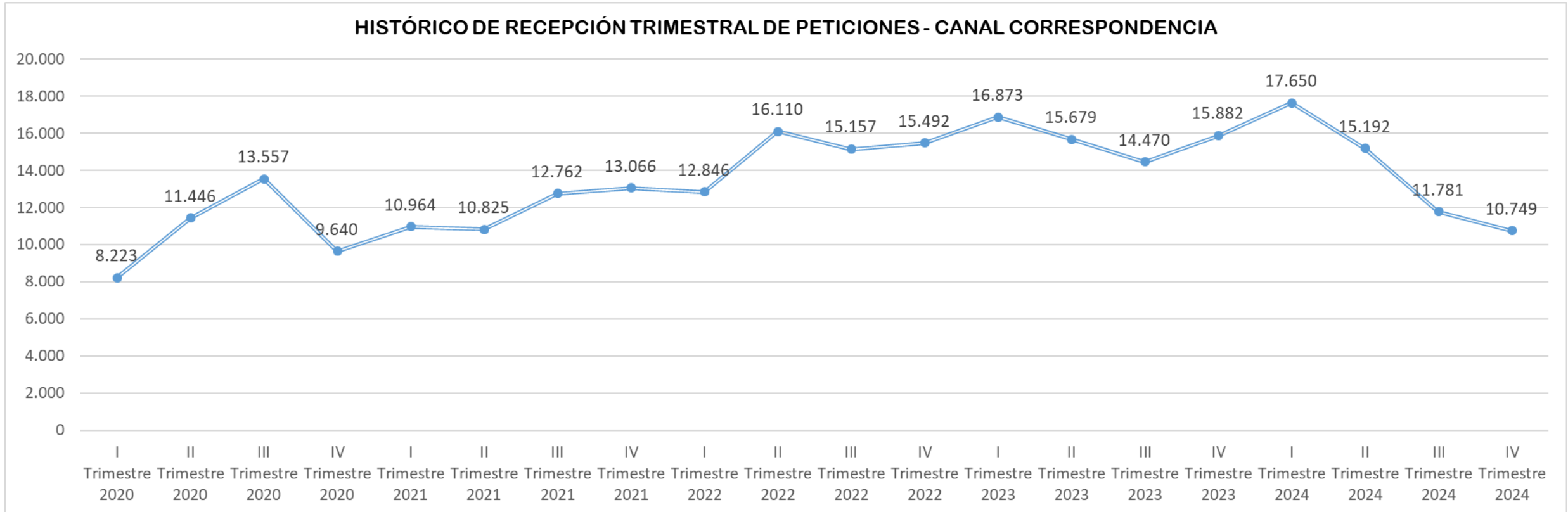
En la línea de Laborales y Pensionales (No normativos): Riesgos Laborales Derechos de petición, Normatividad sobre permisos laborales, Normatividad sobre empresas temporales.

En la línea de protección social: régimen contributivo, Demora en asignación de citas (generales y especializadas), Requisitos para afiliación, Dificultad para autorización de servicios, Negación de prestación de servicios, Plan Obligatorio de Salud (POS) Conceptos jurídicos, Demora en entrega de medicamentos, No reconocimiento de prestaciones económicas, entre otras.

En relación con el eje temático de Protección Social: Riesgos Laborales, Licencias en Salud Ocupacional, Medicina laboral, entre otros.

Finalmente, En la línea de Institucional: Información general.

# 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 2024 con 17.650 peticiones. Finalmente, en comparación con el cuarto trimestre de 2023, para el mismo periodo de 2024 se evidencia una disminución de 5.133 peticiones.





# 04 CANAL VIRTUAL

# CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Octubre	4.230	1.890	9,0	35%
Noviembre	4.009	1.852	9,0	33%
Diciembre	3.807	1.590	6,0	32%
<b>Total trimestre</b>	<b>12.046</b>	<b>5.332</b>	<b>8,0</b>	<b>100%</b>

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 cuarto trimestre de 2024 ingresaron un total de 12.046 PQRSDF, con un promedio mensual de 4.015, siendo octubre el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 4.230 y diciembre el de menor recepción de peticiones por este canal con 3.807.

# CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta	
Protección Social: Régimen Contributivo	17,38%
Laborales y Pensionales (No normativos)	14,86%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,71%
Institucional	0,69%
Sistemas de Información	0,09%
Promoción y Prevención (P y P)	0,07%
Talento Humano en Salud	0,06%
Protección Social: Pensiones/POS	0,07%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,07%
Conceptos y Consultas Jurídicas	0,07%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,19%

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

En el eje 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.

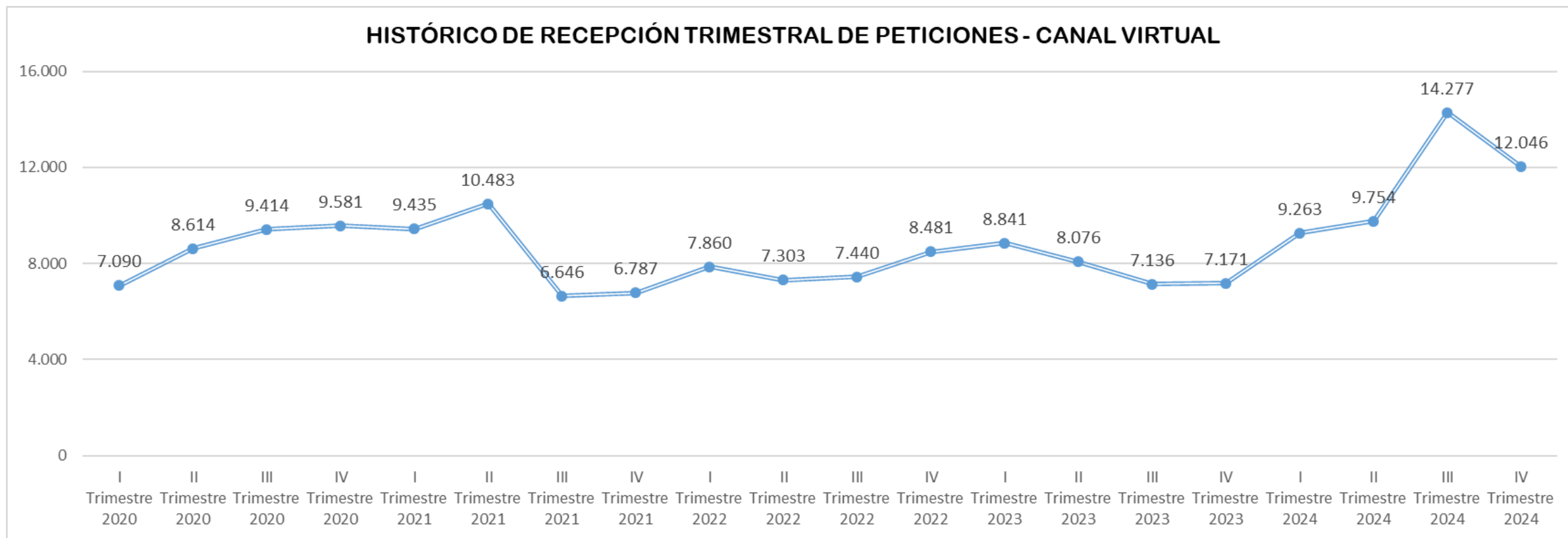
Dentro de la línea de Laborales y Pensionales (No normativos): Laboral y pensional/ Pensiones reclamos.

En la línea de institucional: información general.

En Sistemas de Información: Estadísticas Sispro Procesos Judiciales, RUAJ, Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), Estadísticas demográficas por nación, depto y municipio.

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 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 2023, para el mismo periodo de 2024 se presentó un aumento de 4.875 peticiones.



# 05 CANAL VIDEOLLAMADA

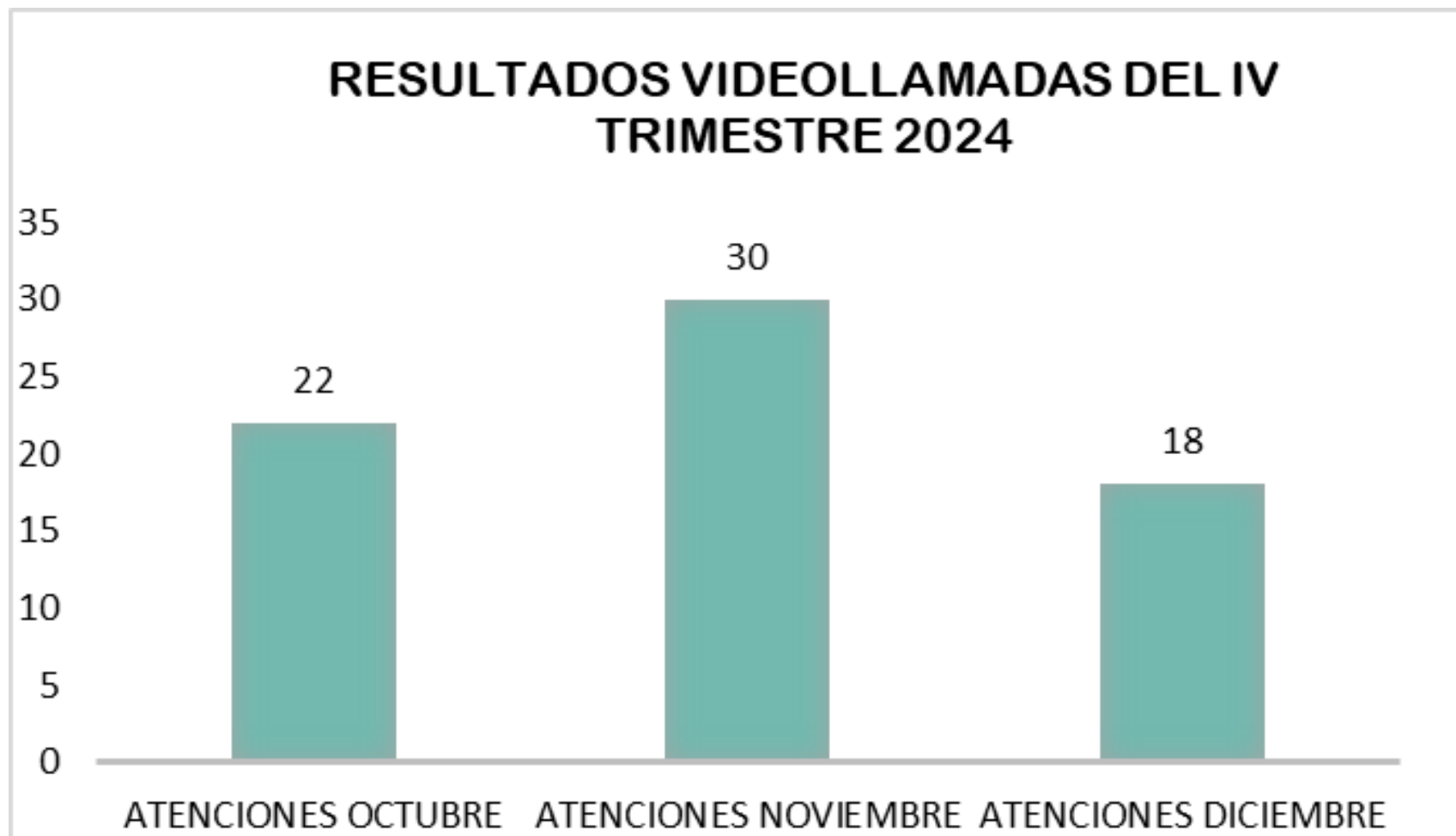
# CANAL VIDEOLLAMADA

Atención por Canal videollamada – IV trimestre 2024		
Octubre	22	31%
Noviembre	30	43%
Diciembre	18	26%
<b>Total trimestre</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

De las XXXXX solicitudes de atención recibidas en el cuarto trimestre de 2024, el 0,3% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 70 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 31% en el mes de octubre, 43% en noviembre y 26% en diciembre.

# CANAL VIDEOLLAMADA





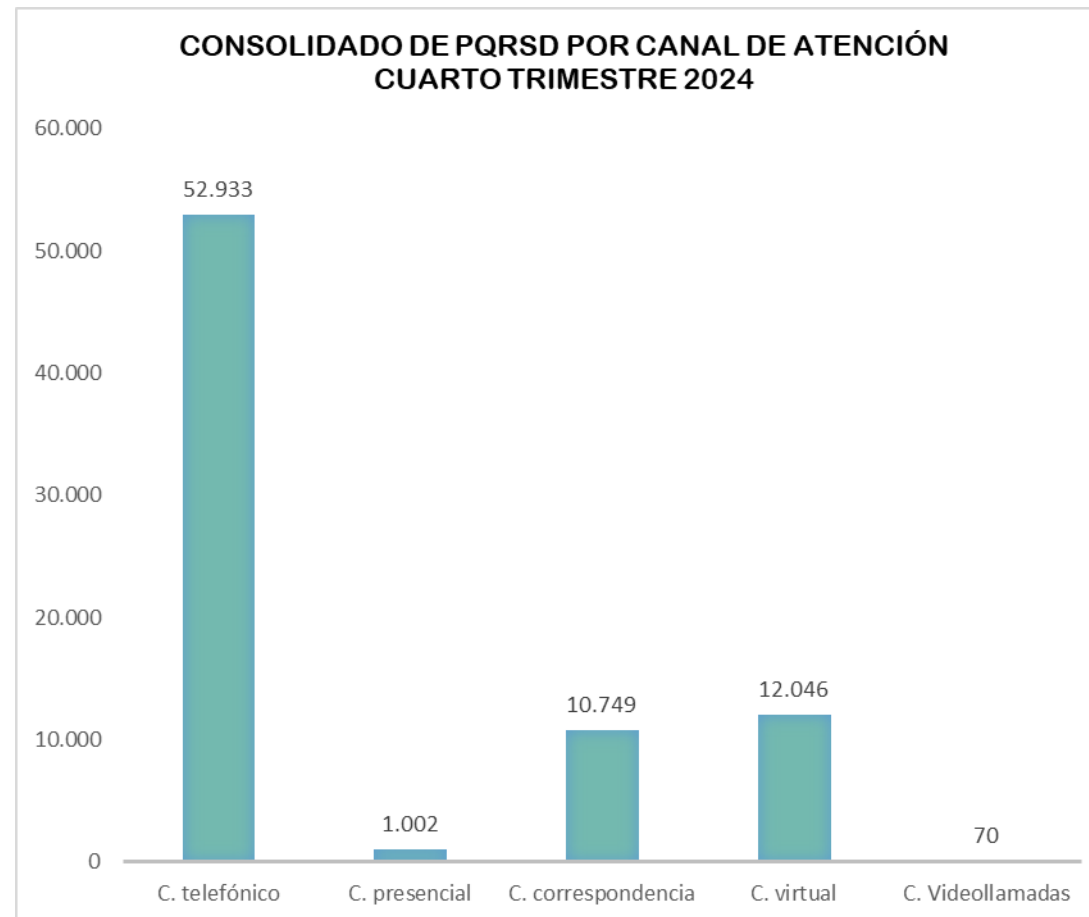
# 06 CONSOLIDADO DE CANALES



# CONSOLIDADO DE CANALES

Para el cuarto trimestre de 2024 se recibieron un total de 76.800 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**

