

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

Tercer 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 canales de interacción y la descripción de las principales temáticas objeto de consulta.

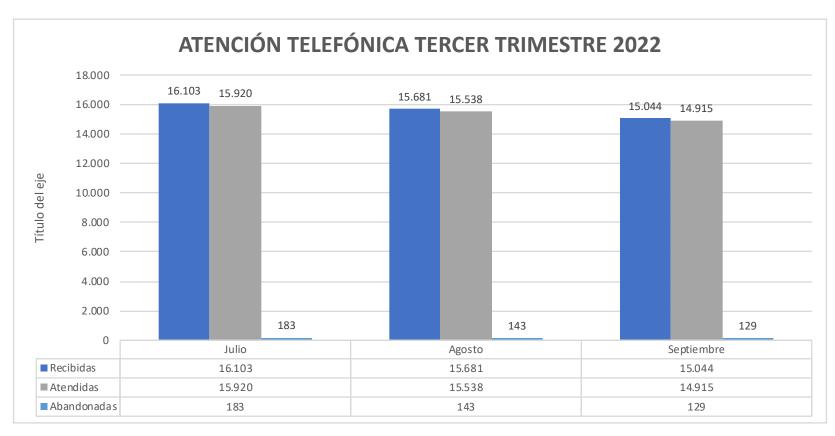
- 1 Canal Telefónico
- 2 Canal Presencial
- 3 Canal de Correspondencia
- 4 Canal Virtual
- 5 Videollamadas
- 6 Consolidado de Canales

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
Julio	16.103	15.920	183	8,5	1,1%
Agosto	15.681	15.538	143	7,9	0,9%
Septiembre	15.044	14.915	129	7,8	0,9%
Total Tercer Trimestre	46.828	46.373	455	Promedio	
	40.020	40.373		8,0	1,0%

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



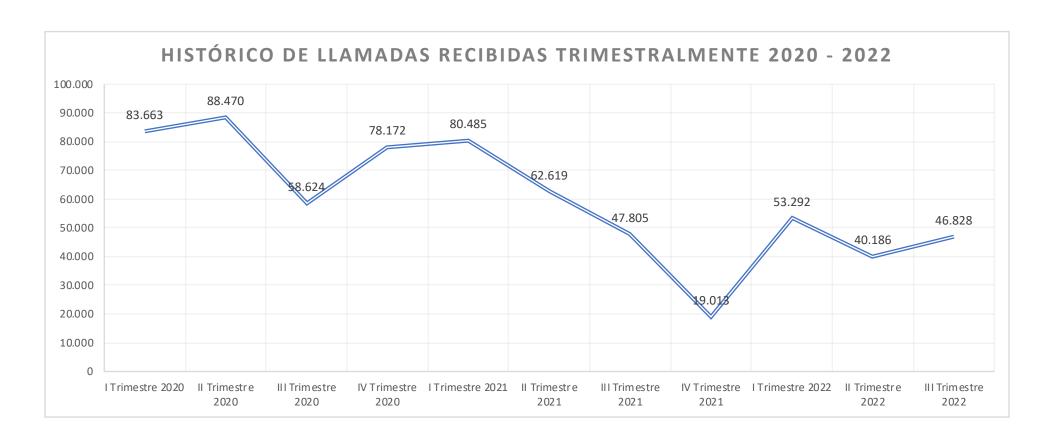
Fuente: Datos CCC – Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación

A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 46.828 llamadas en el tercer trimestre de 2022, de las mismas se atendieron 46.373 y 455 fueron abandonadas. Mensualmente se recibieron en promedio 15.609 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 sobrepaso la capacidad de atención, obligando a adoptar acciones para poder responder a la masiva demanda de llamadas.

En el periodo comprendido entre julio y septiembre 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.



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

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 tercer trimestre de 2022:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Julio	188	10
Agosto	210	10
Septiembre	183	9
Totales	581	
Promedio	194	10

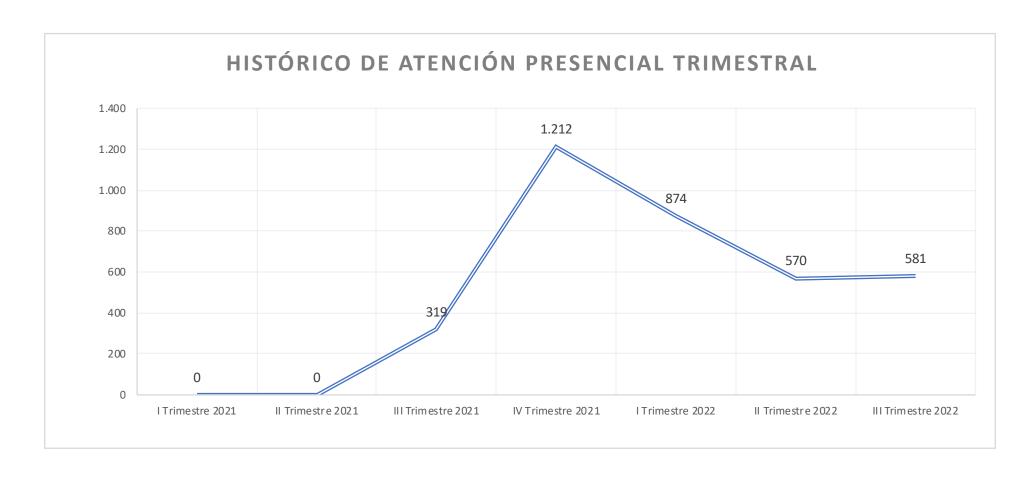
Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social



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

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

Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social



Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

Mes	Número de PQRSD recibidas	Traslado	Días	% Participación
Julio	4.621	384	13	30%
Agosto	5.707	571	12	38%
Septiembre	4.829	564	9	32%
Total trimestre	15.157	1.519	11,3	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 de Estupefacientes clasificadas como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) para el tercer trimestre 2022 equivalen a un total de 15.157 de peticiones.

En promedio se recibieron 5.052 PQRSDF mensuales, siendo Agosto el mes de mayor volumen de peticiones por este canal, y Julio con 4.621 peticiones, el de menor ingreso.



Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	21,8%
Talento Humano en Salud	18,1%
Sistemas de Información	15,3%
Conceptos y Consultas Jurídicas	13,3%
Promoción y Prevención (P y P)	6,0%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4,6%
Certificaciones Oficina Jurídica	3,7%
Laborales y Pensiónales (No normativos)	3,6%
Prestación de Servicios de Salud	2,7%
Protección Social: Riesgos Laborales	2,5%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	1,6%
Protección Social: Pensiones/POS	1,5%
Institucional	1,3%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,8%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,6%
Protección Social: Financiamiento	0,5%

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.

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas – Sistema de Gestión Documental



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 segundo trimestre de 2022 con 16.110 peticiones. Finalmente, en comparación con el tercer trimestre de 2021, para el mismo periodo de 2022 se evidencia un aumento de 2.395 peticiones.

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Julio	2.458	1.045	8,7	33%
Agosto	2.711	1.121	7,7	36%
Septiembre	2.271	1.028	7,0	31%
Total trimestre	7.440	3.194	7,8	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 tercer trimestre de 2022 ingresaron un total de 7.440 PQRSDF, con un promedio mensual de 2.480, siendo agosto el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 2.711 peticiones y septiembre, el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.271 peticiones.

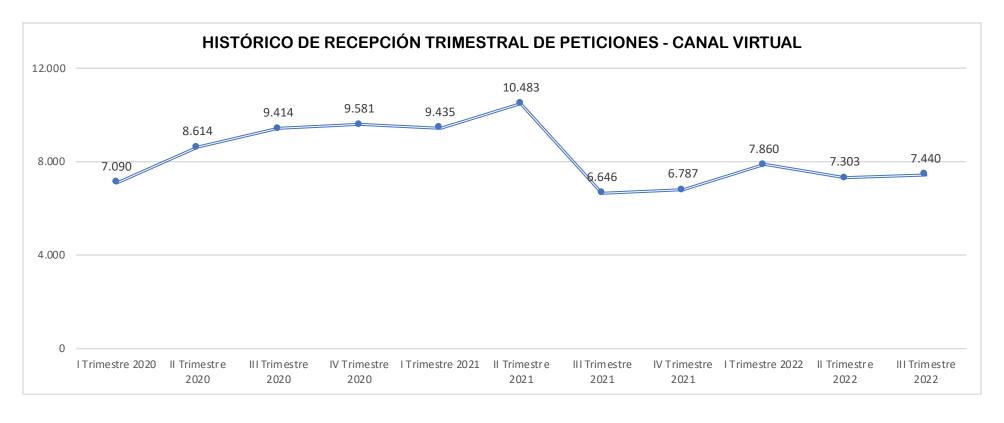


Temas de mayor interés	
Protección Social: Régimen Contributivo	34,1%
Sistemas de Información	13,9%
Talento Humano en Salud	10,1%
Promoción y Prevención (P y P)	10,0%
Prestación de Servicios de Salud	7,3%
Protección Social: Régimen Subsidiado	4,6%
Medicamentos y tecnologías en salud	3,0%
Conceptos y Consultas Jurídicas	2,9%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	2,0%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	1,8%
Laborales y Pensiónales (No normativos)	1,7%
Protección Social: Pensiones/POS	1,6%
Epidemiología y Demografía	1,3%

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.

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas – Sistema de Gestión Documental



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 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 III trimestre del mismo año, presentando un aumento en menor escala trimestre a trimestre, que la evidenciada en el año 2020.

Con respecto al tercer trimestre de 2021, para el mismo periodo de 2022 se presentó un aumento de 794 peticiones.

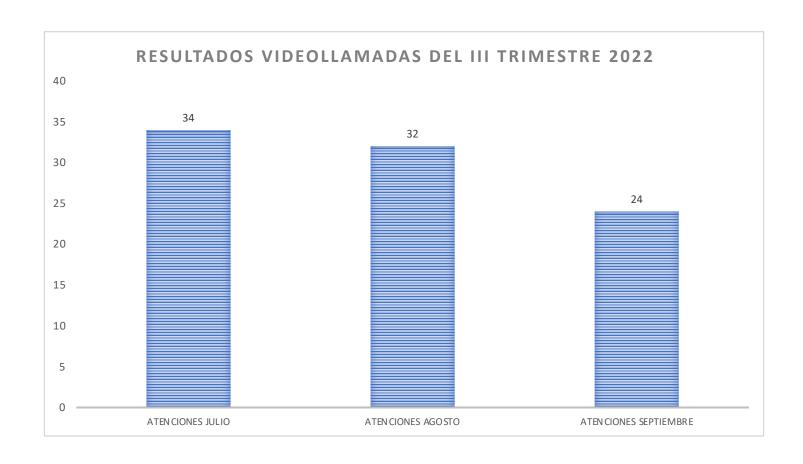
# **05** VIDEOLLAMADAS

#### **VIDEOLLAMADAS**

Resultados Videollamadas del III trimestre 2022			
Julio	34	38%	
Agosto	32	36%	
Septiembre	24	27%	
Total trimestre	90	100%	

Para el tercer trimestre 2022 se recibieron un total de 70.096 solicitudes de atención, para lo cual el 0,12% corresponde al canal videollamada; este trimestre registra un total de 90 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 38% correspondiente al mes de julio, el 36% al mes de agosto y el 27% al mes de septiembre.

### **VIDEOLLAMADAS**

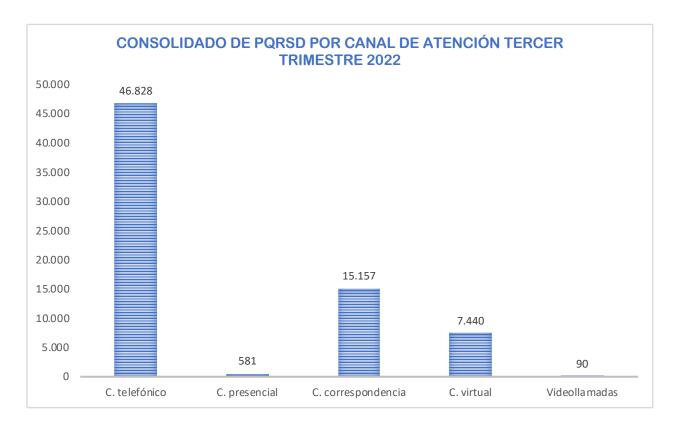


## 06 CONSOLIDADO DE CANALES

#### **CONSOLIDADO DE CANALES**

Para el tercer trimestre de 2022 se recibieron un total de 70.096 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 mencionado periodo registró los siguientes datos:





## ¡Gracias!