



Salud





INFORME DE GESTIÓN DE CANALES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

Segundo trimestre de 2026

07 – 07 – 2026



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

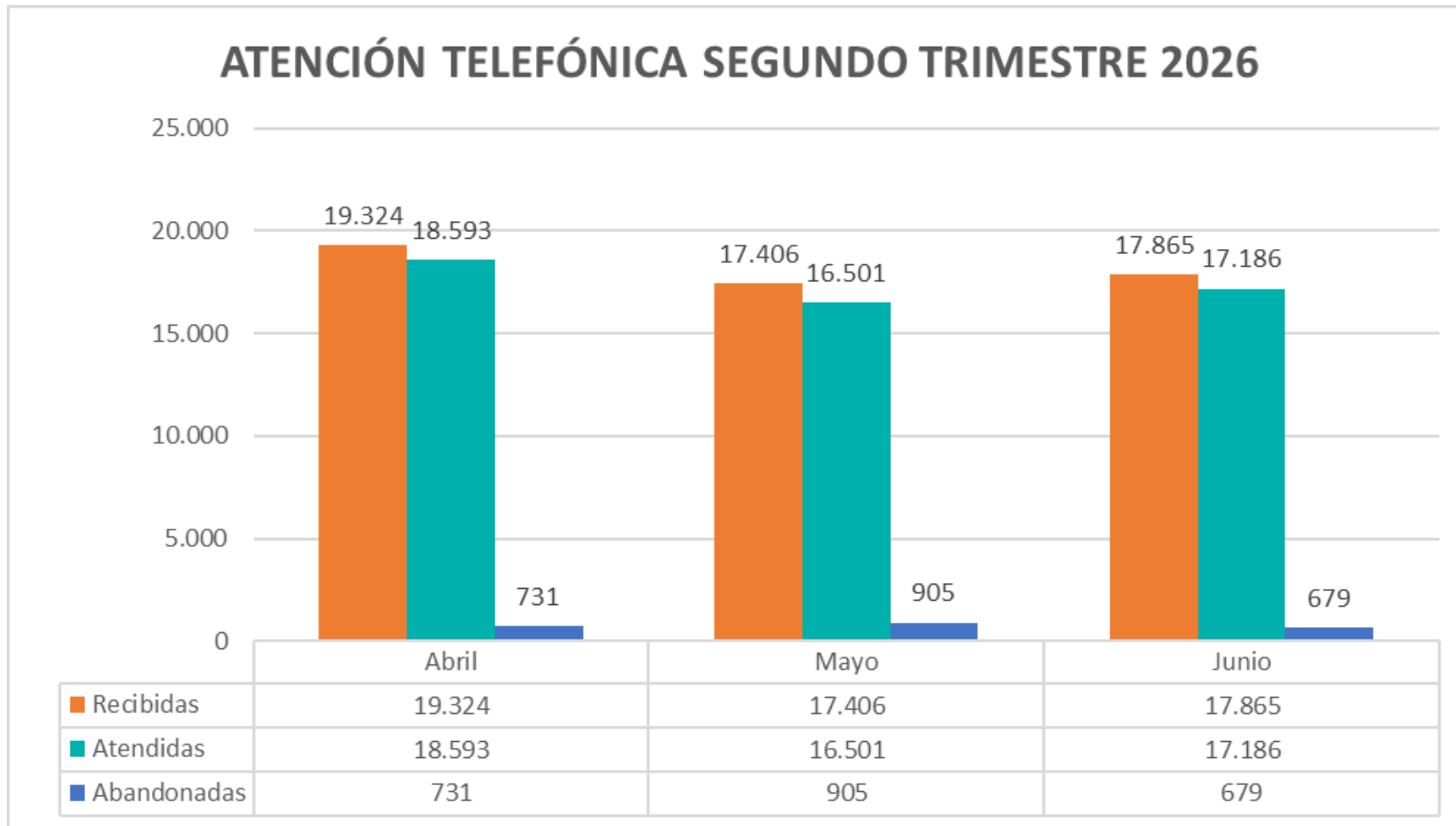
A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)		Nivel abandono
Abril	19.324	18.593	731	6,4		3,8%
Mayo	17.406	16.501	905	6,5		5,2%
Junio	17.865	17.186	679	7,1		3,8%
Total trimestre	54.595	52.280	2.315	Promedio		
				6,6		4,3%

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

CANAL TELEFÓNICO



CANAL TELEFÓNICO

A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 54.595 llamadas en el segundo trimestre de 2026, de las cuales se atendieron 52.280 y 2.315 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 18.198 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 95,8% de atenciones efectivas y un 4,2% 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 abril y junio de 2026 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

Temas Generales de Salud: Otros Temas.

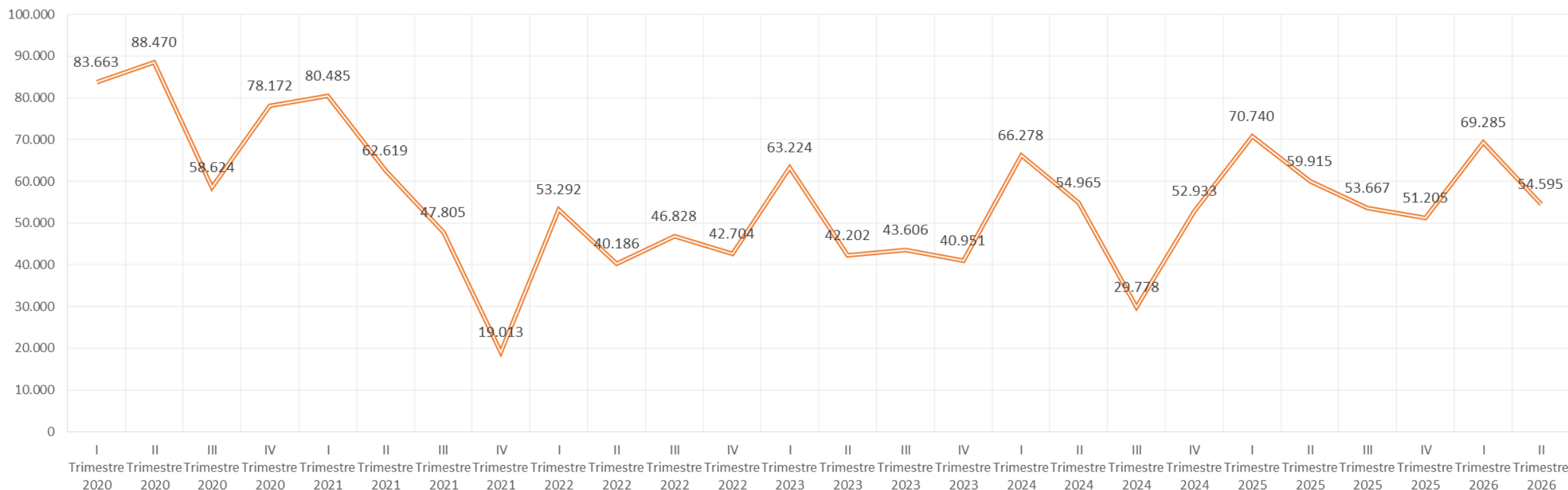
Aplicativos: SAT (Mi Seguridad Social), FEV-RIPS, pila, LICENCIAS SST, PLATAFORMA PISIS, RETHUS - REGISTRO ÚNICO NACIONAL DEL TALENTO HUMANO EN SALUD, MIPRES - TECNOLÓGICO, DISCAPACIDAD, INTEROPERABILIDAD DE LA HISTORIA CLÍNICA - IHCE, entre otros.

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



CANAL TELEFÓNICO

HISTÓRICO DE LLAMADAS RECIBIDAS TRIMESTRALMENTE 2020 - 2026



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 segundo trimestre de 2026:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Abril	207	10
Mayo	214	11
Junio	118	6
Totales	539	
Promedio	180	9

CANAL PRESENCIAL

Dentro de los temas más consultados en el segundo trimestre 2026 se encuentran:

- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ PROMOCION Y PREVENCION (SALUD PUBLICA)
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ PORTABILIDAD
- ✓ RIESGOS LABORALES
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ HISTORIAS CLÍNICAS
- ✓ HISTORIAS LABORALES ENTIDADES LIQUIDADAS
- ✓ REGIMEN SUBSIDIADO

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
Abril	6.535	2.637	9	38%
Mayo	5.587	2.347	8	32%
Junio	5.105	2.620	7	30%
Total trimestre	17.227	7.604	8,2	100%

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

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 (PQRSDF) para el segundo trimestre 2026 equivalen a un total de 17.227 peticiones.

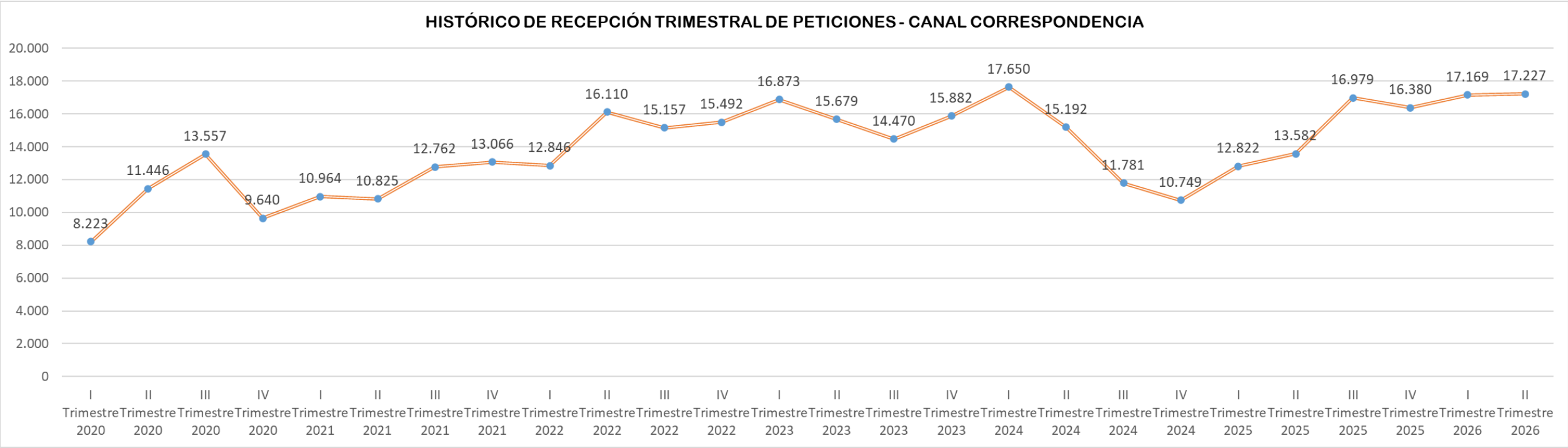
En promedio se recibieron 5.742 PQRSDF mensuales, siendo abril el mes de mayor volumen de peticiones por este canal con 6.535 y junio el de menor ingreso con 5.105 PQRSDF.

CANAL CORRESPONDENCIA

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

Temas de mayor interés	
Barreras de acceso a la salud	12,42%
Laborales	0,55%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,30%
Inspección vigilancia y control de las entidades territoriales	0,33%
Problemas locales	0,24%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,15%
Pensiones y Cesantías	0,04%
Promoción y Prevención (P y P)	0,05%
Programas para poblaciones Vulnerables	0,02%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,01%

CANAL CORRESPONDENCIA



En cuanto al comportamiento histórico trimestral de PQRSDF recibidas por correspondencia, desde el segundo 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 segundo trimestre de 2025, para el mismo periodo de 2026 se evidencia un aumento de 3.645 peticiones.



04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSDF recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Abril	3.020	1.700	6,1	40%
Mayo	2.343	1.245	6,4	31%
Junio	2.156	906	6,0	29%
Total trimestre	7.519	3.851	6,2	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>).

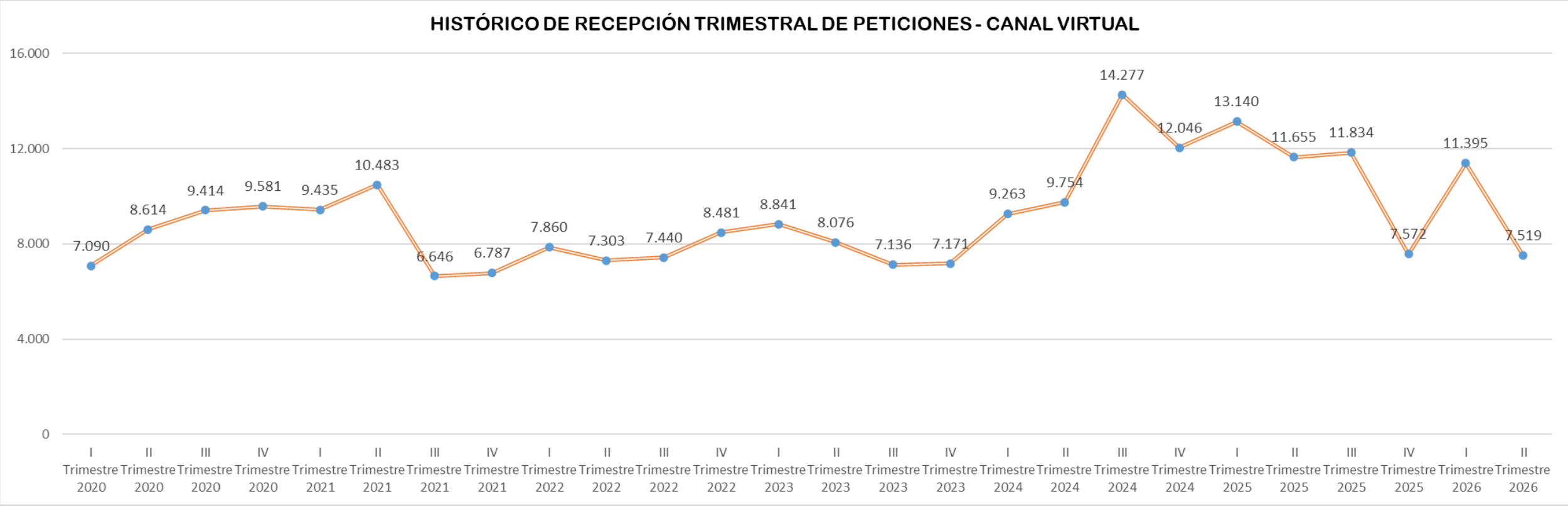
Para el segundo trimestre de 2026 ingresaron un total de 7.519 PQRSDF, con un promedio mensual de 2.506, siendo abril el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 3.020 y junio el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.156.

CANAL VIRTUAL

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

Temas de mayor interés	
Barreras de acceso a la salud	10,44%
Laborales	0,35%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,43%
Inspección vigilancia y control de las entidades territoriales	0,35%
Problemas locales	0,24%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,11%
Pensiones y Cesantías	0,04%
Promoción y Prevención (P y P)	0,01%

CANAL VIRTUAL



De acuerdo con este gráfico comparativo, desde el segundo trimestre del año 2020 el comportamiento de la cantidad de PQRSDF virtuales recibidas en el Ministerio ha sido creciente y continuo. Sin embargo, después del pico de peticiones recibidas en el tercer trimestre de 2024, el número de PQRSDF virtuales disminuyó de manera drástica en el cuarto trimestre del 2025.

Con respecto al segundo trimestre de 2025, para el mismo periodo de 2026 se presentó una disminución de 4.136 peticiones.





05 CANAL VIDEOCALLAMADA

CANAL VIDEOLLAMADA

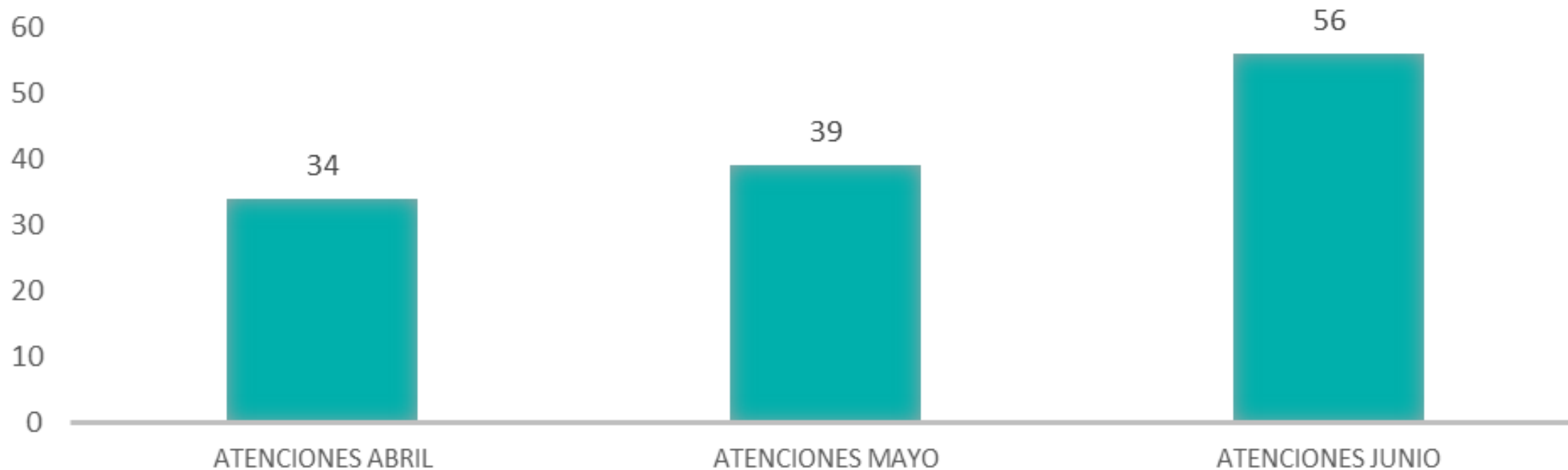
Atención por Canal videollamada – II trimestre 2026			
MES	AGENDADAS	ATENDIDAS	%
Abril	50	34	68%
Mayo	60	39	65%
Junio	60	56	93%
Total trimestre		129	

Del total de solicitudes de atención recibidas en el segundo trimestre de 2026, el 0,2% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 129 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 34 en abril (68% de las videollamadas agendadas); 39 en mayo (65% de las videollamadas agendadas); y 56 en junio (93% de las videollamadas agendadas). Vale la pena aclarar que las videollamadas que no se atienden es porque los ciudadanos no se conectan.

CANAL VIDEOLLAMADA

RESULTADOS VIDEOLLAMADAS DEL II TRIMESTRE 2026



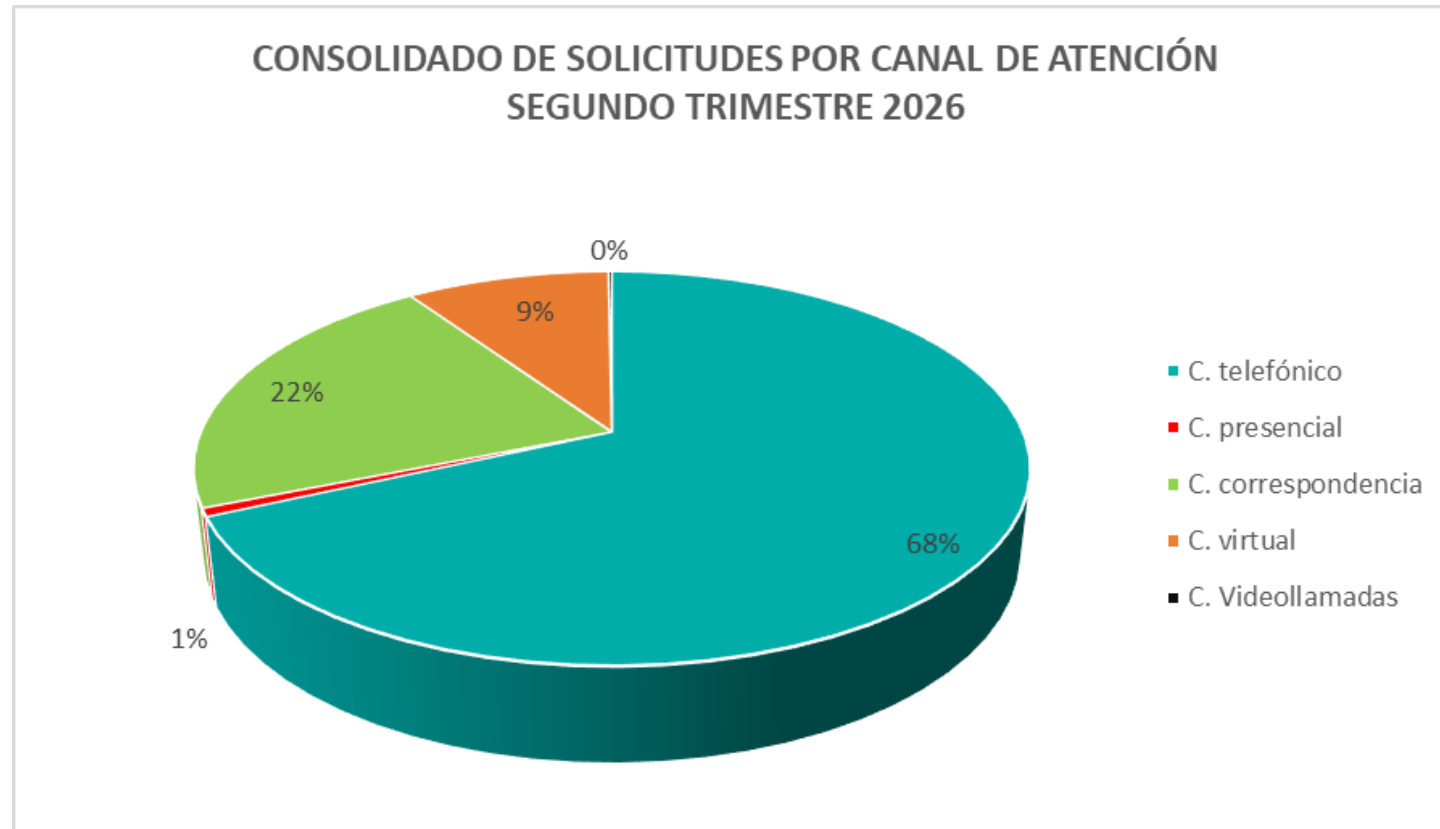


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el segundo trimestre de 2026 se recibieron un total de 80.009 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

