



Salud



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

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

Primer trimestre de 2025

2025 – 04 – 16



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

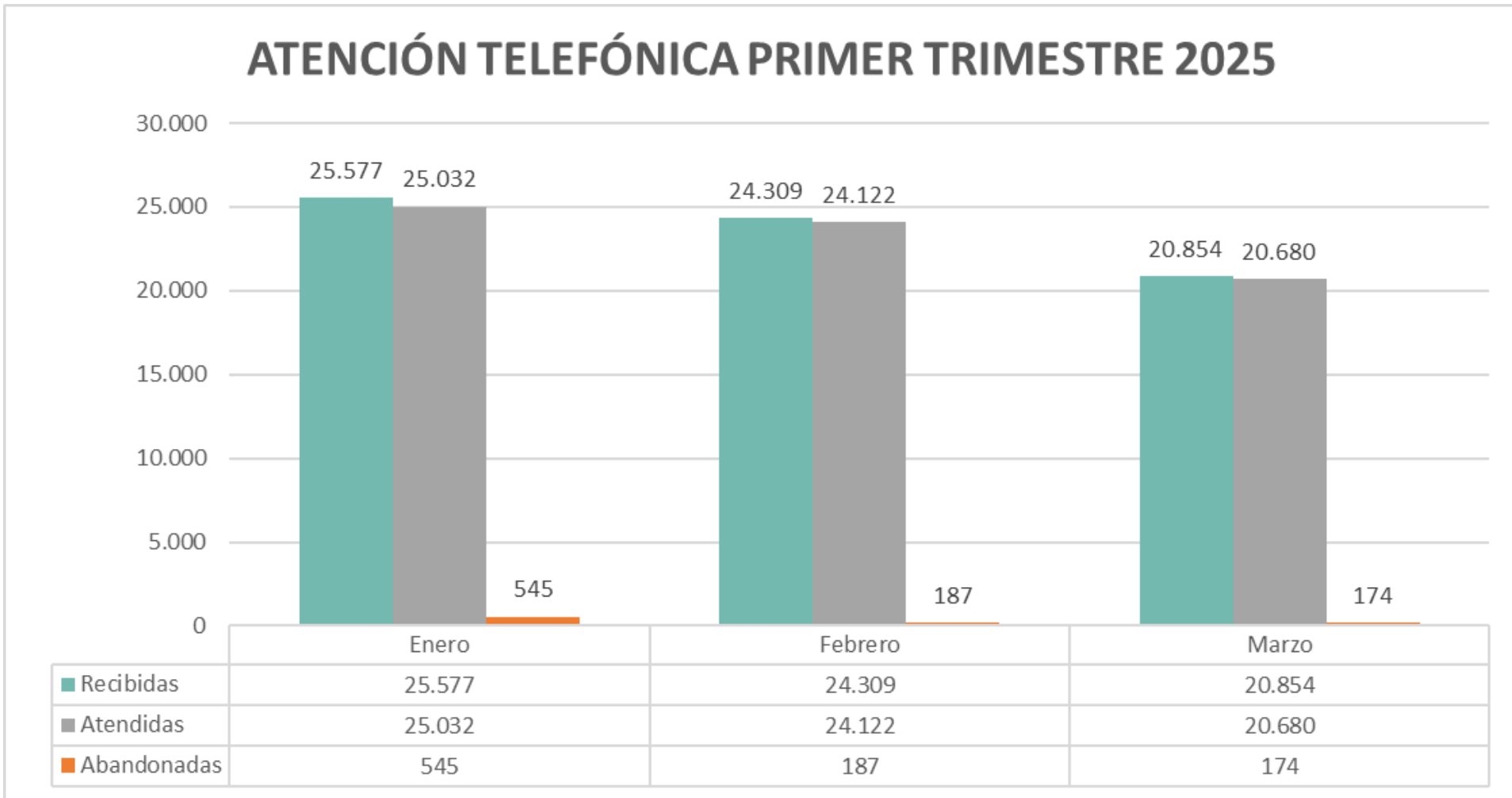
CANAL TELEFÓNICO

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
Enero	25.577	25.032	545	5,6	2,1%
Febrero	24.309	24.122	187	6,5	0,8%
Marzo	20.854	20.680	174	6,5	0,8%
Total trimestre	70.740	69.834	906	Promedio	
				6,2	1,2%

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 70.740 llamadas en el primer trimestre de 2025, de las cuales se atendieron 69.834 y 906 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 23.580 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 98,72% de atenciones efectivas y un 1,28% 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 enero y marzo de 2025 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

Temas Generales de Salud: Otros temas.

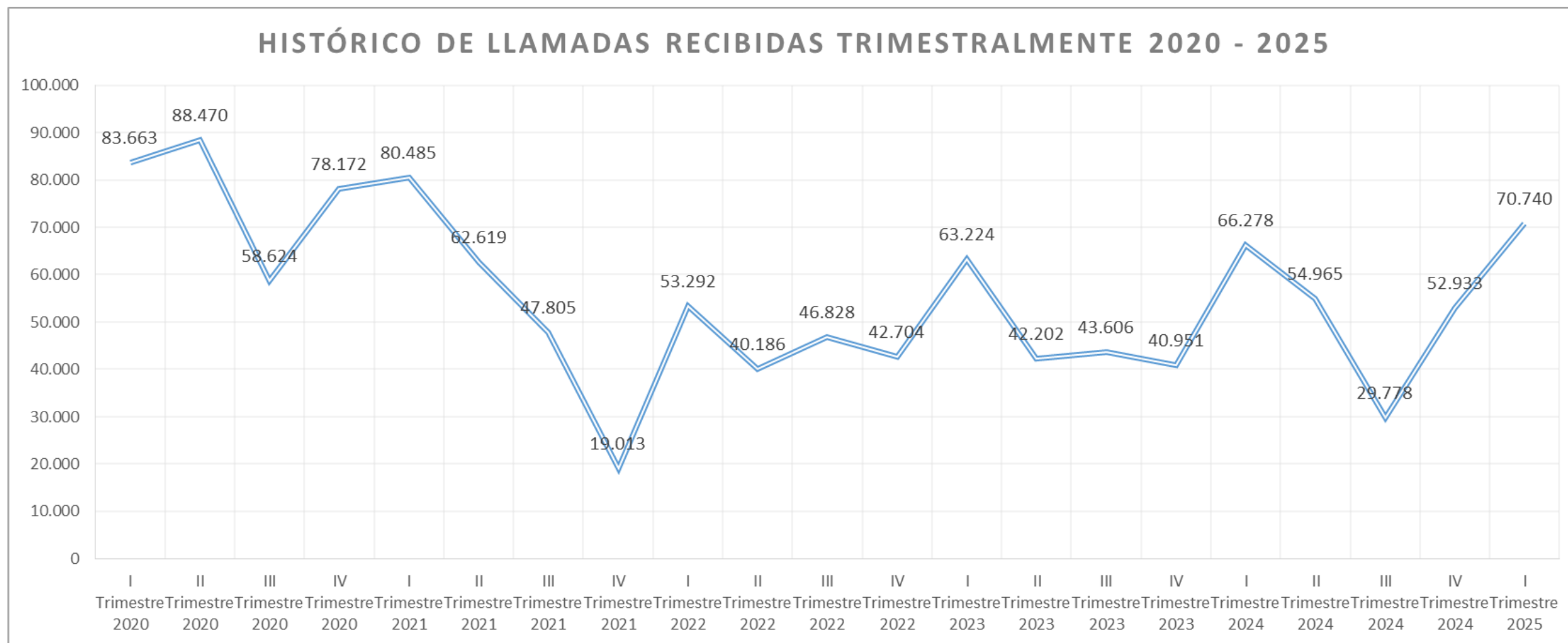
Aplicativos: SAT (Mi seguridad social), Licencias SST, PILA, FEV-RIPS, RETHUS (REGISTRO ÚNICO NACIONAL DEL TALENTO HUMANO EN SALUD), MiPRES – TECNOLOGÍA.

PLATAFORMA PISIS 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 primer trimestre de 2025:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Enero	436	21
Febrero	536	27
Marzo	379	19
Totales	1.351	
Promedio	450	22

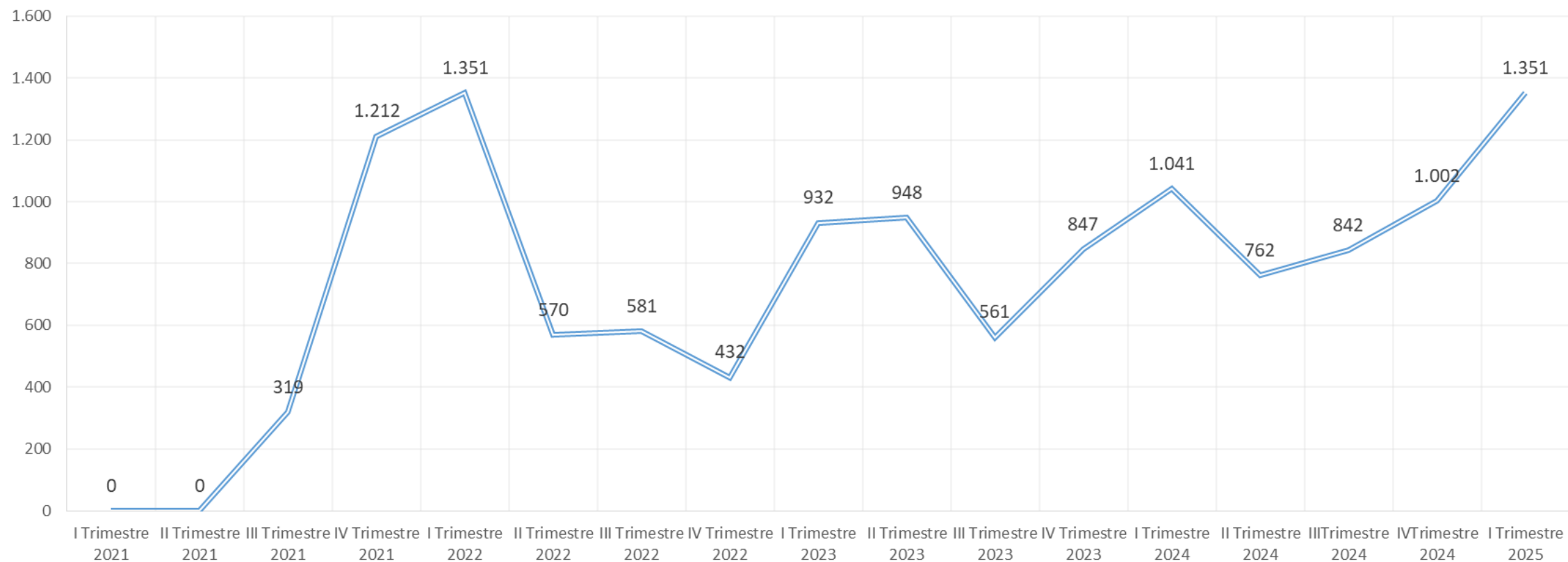
CANAL PRESENCIAL

Dentro de los temas más consultados en el primer trimestre 2025 se encuentran:

- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ LICENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ CERTIFICADOS PARA FINES PENSIONALES
- ✓ HISTORIAS CLÍNICAS
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ REGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO
- ✓ CERTIFICADOS DE TALENTO HUMANO
- ✓ PROMOCION Y PREVENCION (SALUD PUBLICA)
- ✓ HISTORIAS LABORALES - NO COMPETENCIA
- ✓ ENCUESTA SISBÉN
- ✓ EMERGENCIAS Y DESASTRES
- ✓ REGIMENES EXCEPTUADOS Y ESPECIALES
- ✓ VIGILANCIA Y CONTROL DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL
- ✓ RIESGOS LABORALES
- ✓ CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN
- ✓ SALUD AMBIENTAL
- ✓ COTIZACIONES
- ✓ INFRAESTRUCTURA
- ✓ PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
- ✓ TRASLADO ENTRE EPS

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
Enero	4.044	2.121	6	32%
Febrero	4.350	2.433	11	34%
Marzo	4.428	3.109	6	35%
Total trimestre	12.822	7.663	7,7	100%

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 primer trimestre 2025 equivalen a un total de 12.822 peticiones.

En promedio se recibieron 4.274 PQRSDF mensuales, siendo marzo el mes de mayor volumen de peticiones por este canal con 4.428 y enero el de menor ingreso con 4.044 PQRSDF.

CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Protección Social: Régimen Contributivo	5,90%
Protección Social: Riesgos Laborales	6,51%
Sistemas de Información	0,13%
Protección Social	0,12%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,03%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,05%
Promoción y Prevención (P y P)	0,06%
Protección Social: Régimen Subsidiado	0,01%
Talento Humano en Salud	0,02%
Prestación de Servicios de Salud	0,01%
Epidemiología y Demografía	0,01%
Inversión en salud	0,01%

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

En la línea de Protección Social-Régimen Contributivo: Demora en asignación de citas (generales y especializadas), dificultad para autorización de servicios, negación de prestación de servicios, demora en entrega de medicamentos, cuotas moderadoras y copagos, entre otras.

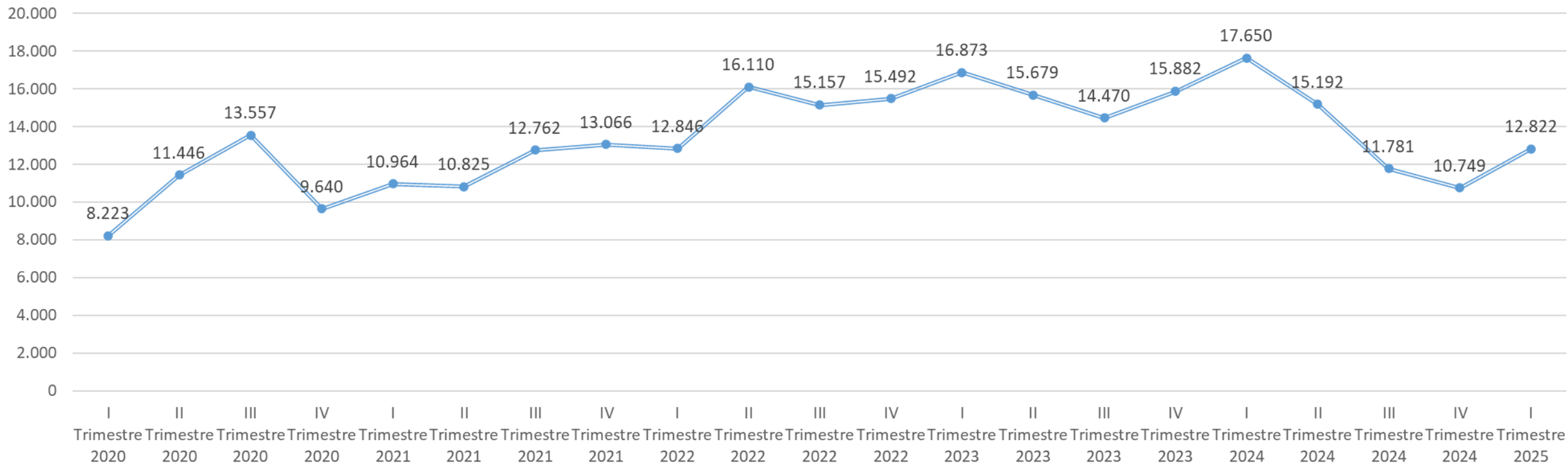
En la línea de Laborales y Pensionales (No normativos): Riesgos Laborales Derechos de Petición, Licencias en Salud Ocupacional.

En el tema de Sistemas de Información: RUAF, Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), MISEGURIDADSOCIAL, PISIS (plataforma de integración del Sispro), Estadísticas demográficas por nación, depto y municipio.

Finalmente, en relación con el eje temático de Protección Social: Clasificación Única de Procedimientos en Salud (CUPS), contenido del PBS, exclusiones del PBS, propuestas sobre modificaciones del PBS.

CANAL CORRESPONDENCIA

HISTÓRICO DE RECEPCIÓN TRIMESTRAL DE PETICIONES - 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 primer trimestre de 2020. Se tiene como mayor pico el primer trimestre de 2024 con 17.650 peticiones. Finalmente, en comparación con el primer trimestre de 2024, para el mismo periodo de 2025 se evidencia una disminución de 4.828 peticiones.



04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Enero	3.999	2.118	5	30%
Febrero	4.318	2.258	10	33%
Marzo	4.823	3.136	5	37%
Total trimestre	13.140	7.512	6,7	100%

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 primer trimestre de 2025 ingresaron un total de 13.140 PQRSD, con un promedio mensual de 4.380, siendo marzo el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD con 4.823 y enero el de menor recepción de peticiones por este canal con 3.999.

CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta

Protección Social: Régimen Contributivo	11,48%
Protección Social: Riesgos Laborales	9,67%
Sistemas de Información	0,20%
Protección Social	0,12%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,08%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,05%
Promoción y Prevención (P y P)	0,02%
Protección Social: Régimen Subsidiado	0,05%
Talento Humano en Salud	0,02%
Prestación de Servicios de Salud	0,02%
Conceptos y Consultas Jurídicas	0,02%

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

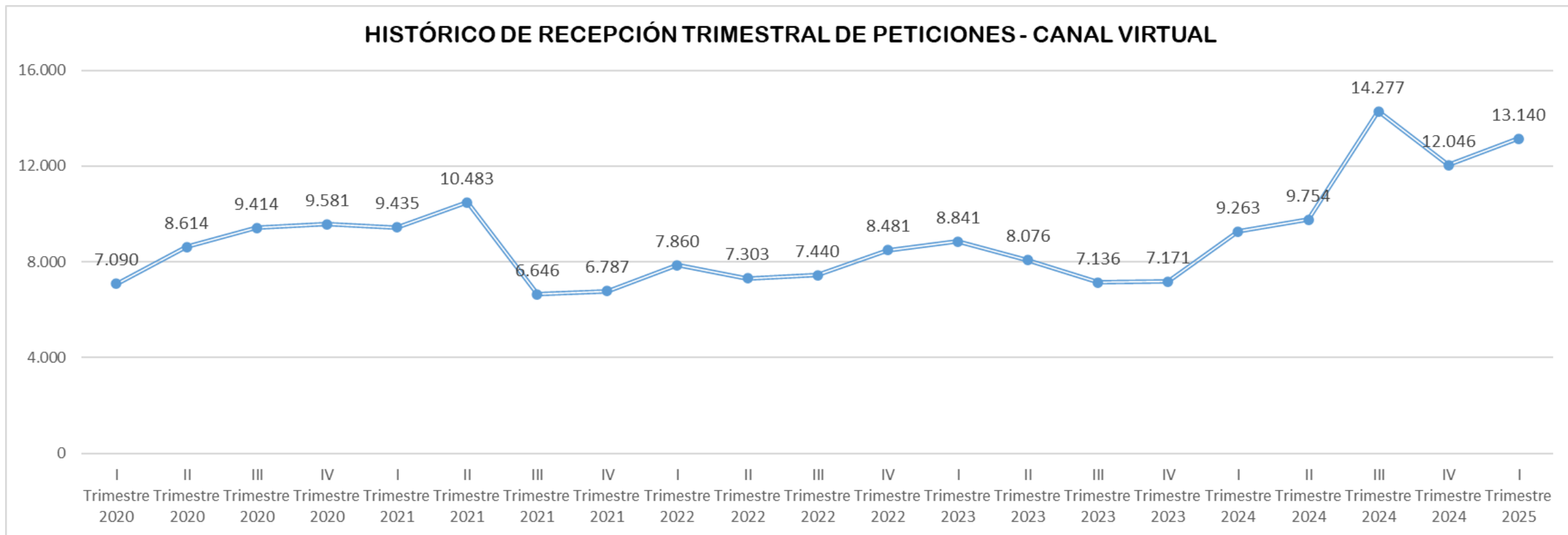
En el eje de Protección Social-Régimen Contributivo, al igual que por el canal de correspondencia, los temas más consultados fueron: demora en asignación de citas (generales y especializadas), dificultad para autorización de servicios, negación de prestación de servicios, demora en entrega de medicamentos, cuotas moderadoras y copagos, entre otros.

Protección Social - Riesgos Laborales: derechos de petición, Licencias en Salud Ocupacional (LSST).

En Sistemas de Información: RUAF, Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), MISEGURIDADSOCIAL, PISIS (plataforma de integración del Sispro).

Finalmente en protección Social: Clasificación Única de Procedimientos en Salud (CUPS), contenido del PBS, exclusiones del PBS, propuestas sobre modificaciones del PBS.

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 primer trimestre de 2024, para el mismo periodo de 2025 se presentó un aumento de 3.877 peticiones.



05 CANAL VIDEOLLAMADA

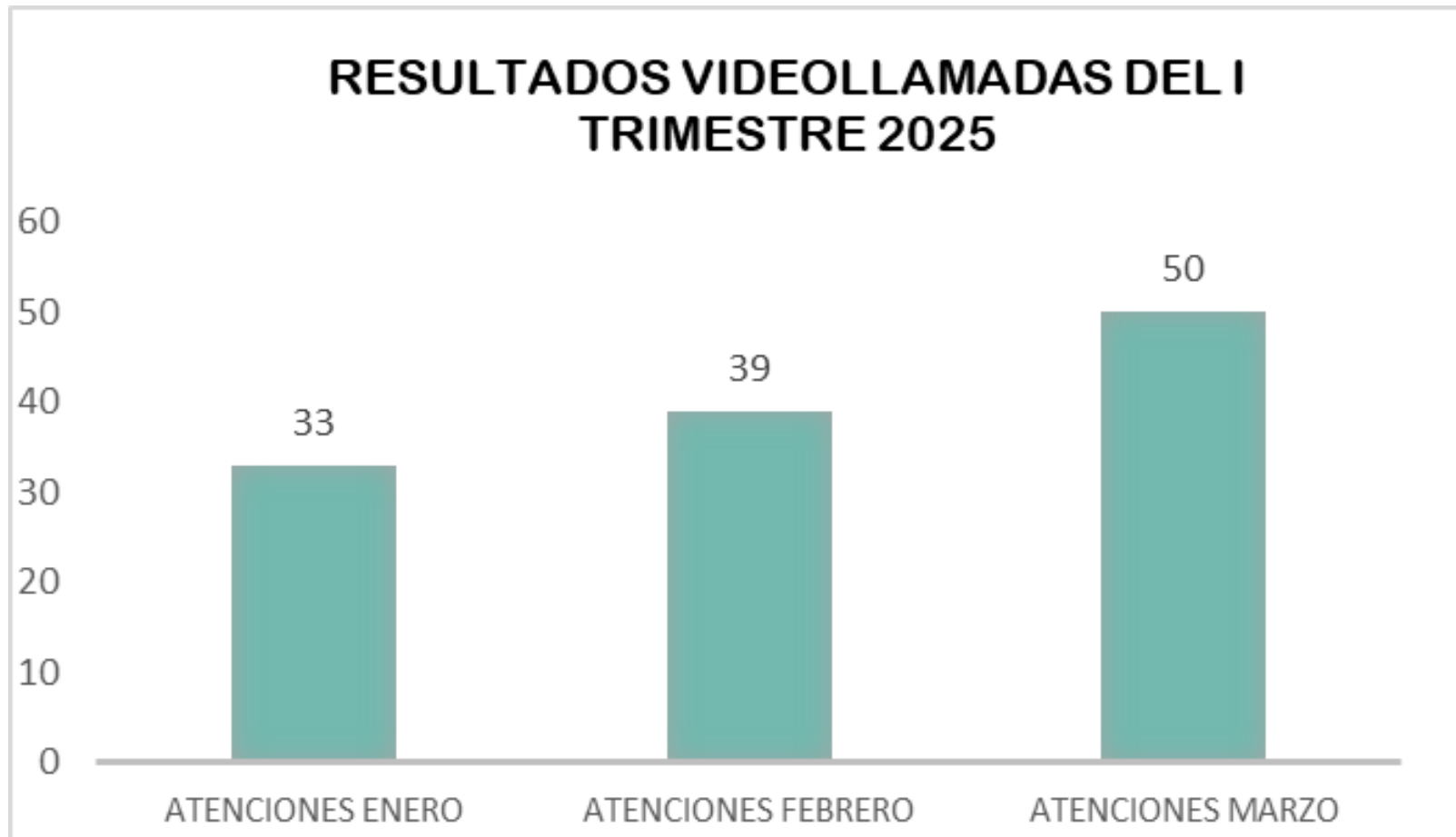
CANAL VIDEOLLAMADA

Atención por Canal videollamada – I trimestre 2025		
Enero	33	27%
Febrero	39	32%
Marzo	50	41%
Total trimestre	122	100%

De las 98.175 solicitudes de atención recibidas en el primer trimestre de 2025, el 0,1% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 122 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 27% en el mes de enero, 32% en febrero y 41% en marzo.

CANAL VIDEOLLAMADA



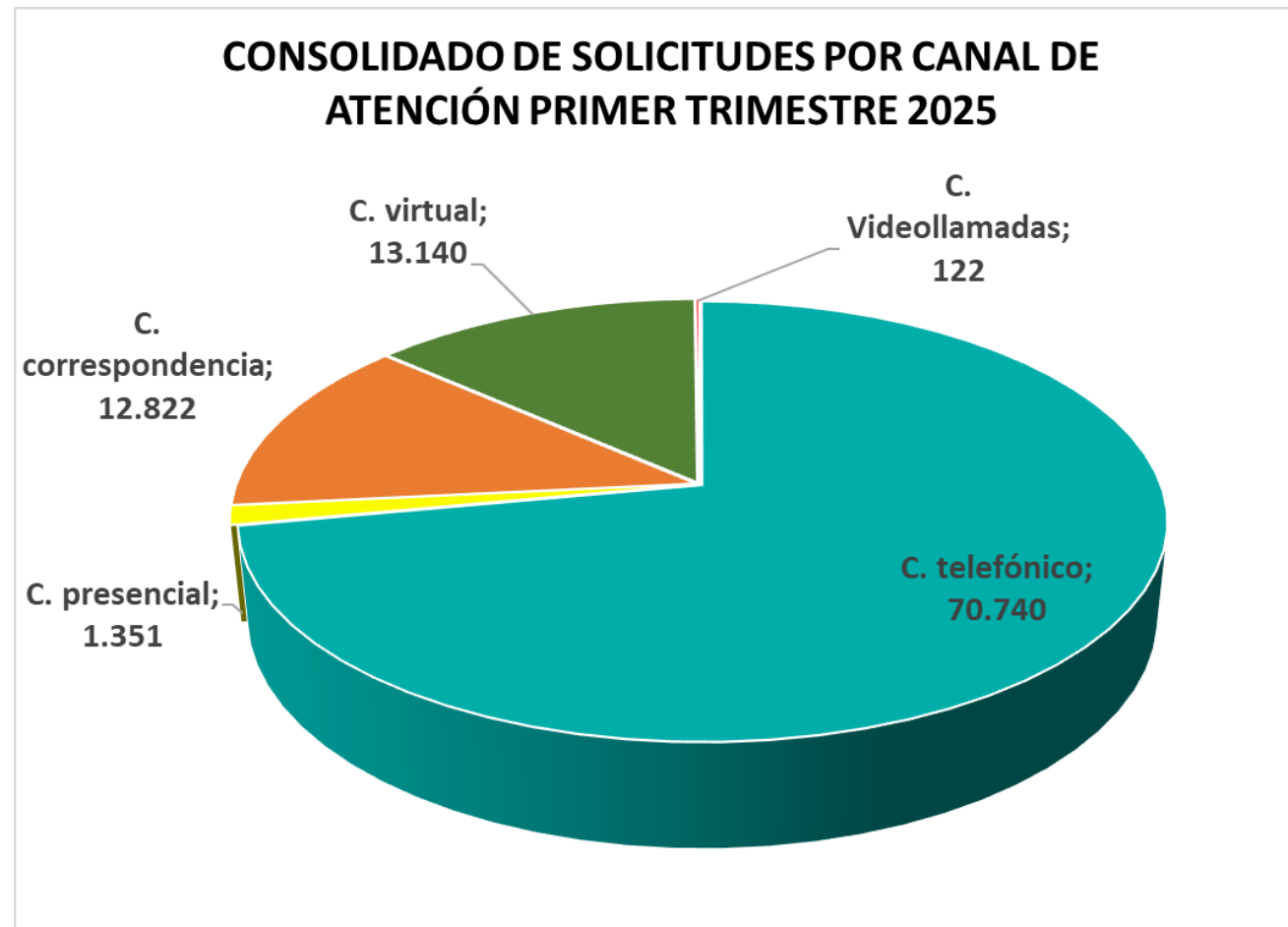


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el primer trimestre de 2025 se recibieron un total de 98.175 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

