



Salud



INFORME DE GESTIÓN DE CANALES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

Primer trimestre de 2026

17 – 04 – 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

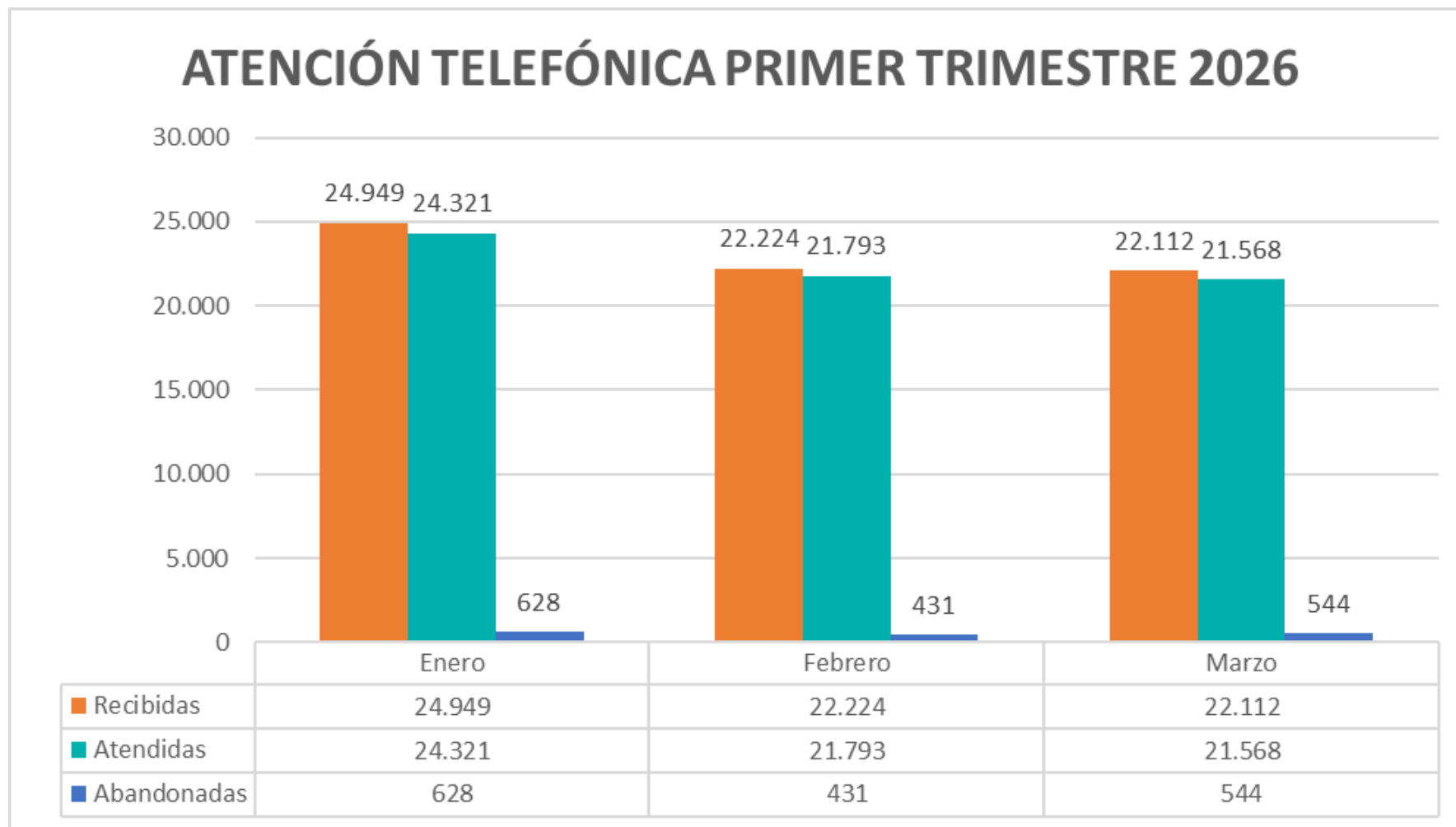
CANAL TELEFÓNICO

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
Enero	24.949	24.321	628	6,4	3,0%
Febrero	22.224	21.793	431	6,5	3,0%
Marzo	22.112	21.568	544	6,5	2,0%
Total trimestre	69.285	67.682	1.603	Promedio	
				6,3	2,3%

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 69.285 llamadas en el primer trimestre de 2026, de las cuales se atendieron 67.682 y 1.603 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 23.095 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 97,7% de atenciones efectivas y un 2,3% 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 2026 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

Temas Generales de Salud: Otros Temas.

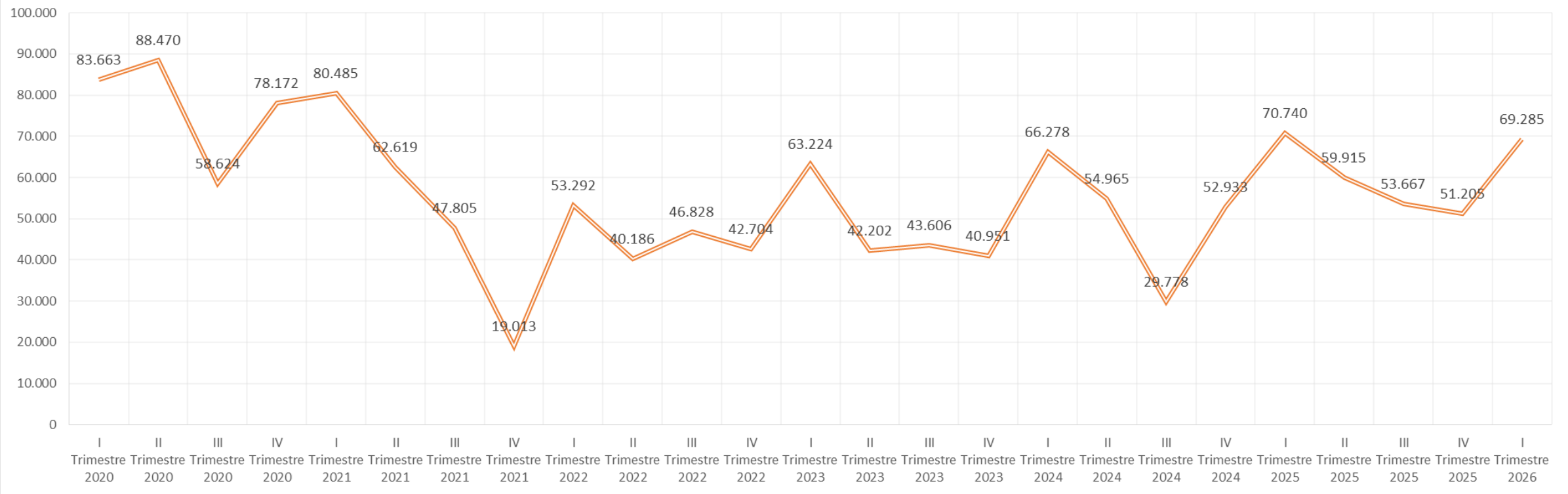
Aplicativos: SAT (Mi Seguridad Social), Pila, Licencias SST, RETHUS (Registro Único Nacional de Talento Humano en Salud), Plataforma PISIS, FEV-RIPS, SIIFA (Sistema Integral de Información Financiera Y Asistencial), MIPRES – Tecnológico, Discapacidad, Régimen Contributivo y Subsidiado, entre otros.

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 primer trimestre de 2026:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Enero	177	9
Febrero	287	14
Marzo	181	9
Totales	645	
Promedio	215	11

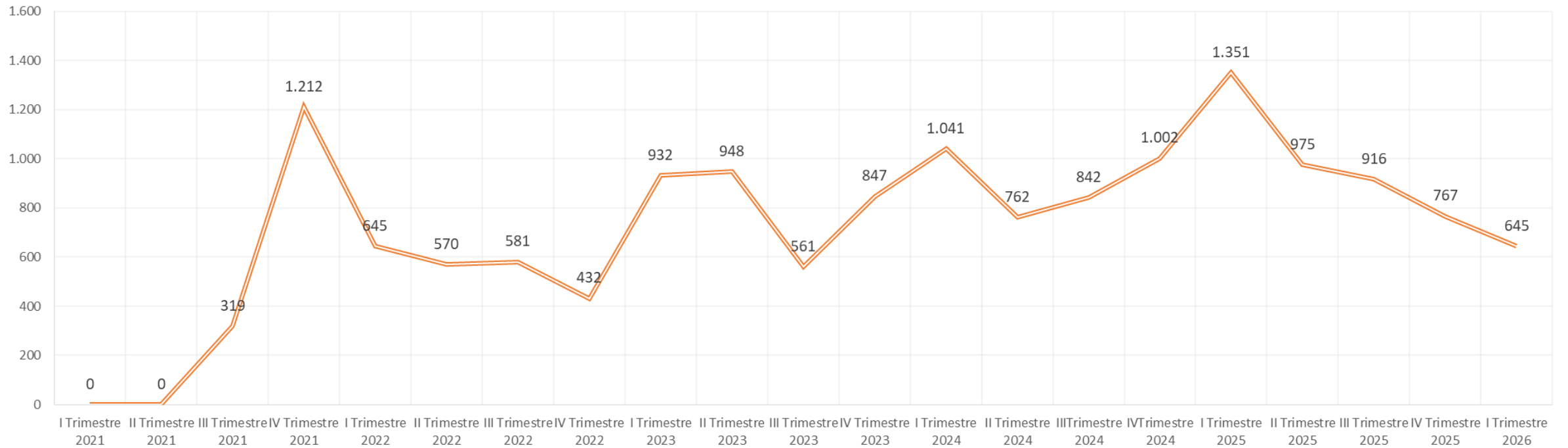
CANAL PRESENCIAL

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

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ RIESGOS LABORALES
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ HISTORIAS LABORALES ENTIDADES
LIQUIDADAS
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ CERTIFICACIONES LABORALES
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO

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	4.933	2.080	8	29%
Febrero	6.041	2.630	6	35%
Marzo	6.195	2.309	6	36%
Total trimestre	17.169	7.019	6,7	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 (PQRSD) para el primer trimestre 2026 equivalen a un total de 17.169 peticiones.

En promedio se recibieron 5.723 PQRSD mensuales, siendo marzo el mes de mayor volumen de peticiones por este canal con 6.195 y enero el de menor ingreso con 4.933 PQRSD.

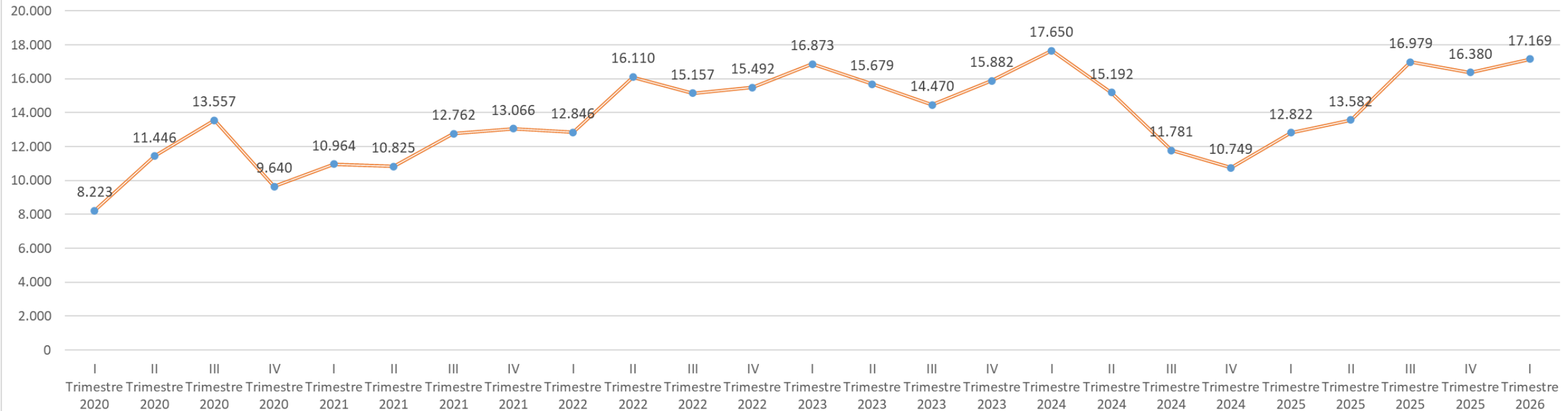
CANAL CORRESPONDENCIA

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	10,87%
Inspección vigilancia y control de las entidades territoriales	0,43%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,37%
Laborales	0,27%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,34%
Problemas locales	0,16%
Programas para poblaciones Vulnerables	0,05%
Proteccion Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,03%
Inversión en salud	0,02%
Talento Humano en Salud	0,01%

CANAL CORRESPONDENCIA

HISTÓRICO DE RECEPCIÓN TRIMESTRAL DE PETICIONES - 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 primer trimestre de 2025, para el mismo periodo de 2026 se evidencia un aumento de 4.347 peticiones.



04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSDF recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Enero	3.647	2.536	3	32%
Febrero	3.218	2.048	4	28%
Marzo	4.530	2.266	4	40%
Total trimestre	11.395	6.850	3,7	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 primer trimestre de 2026 ingresaron un total de 11.395 PQRSDF, con un promedio mensual de 3.798, siendo marzo el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 4.530 y febrero el de menor recepción de peticiones por este canal con 3.218.

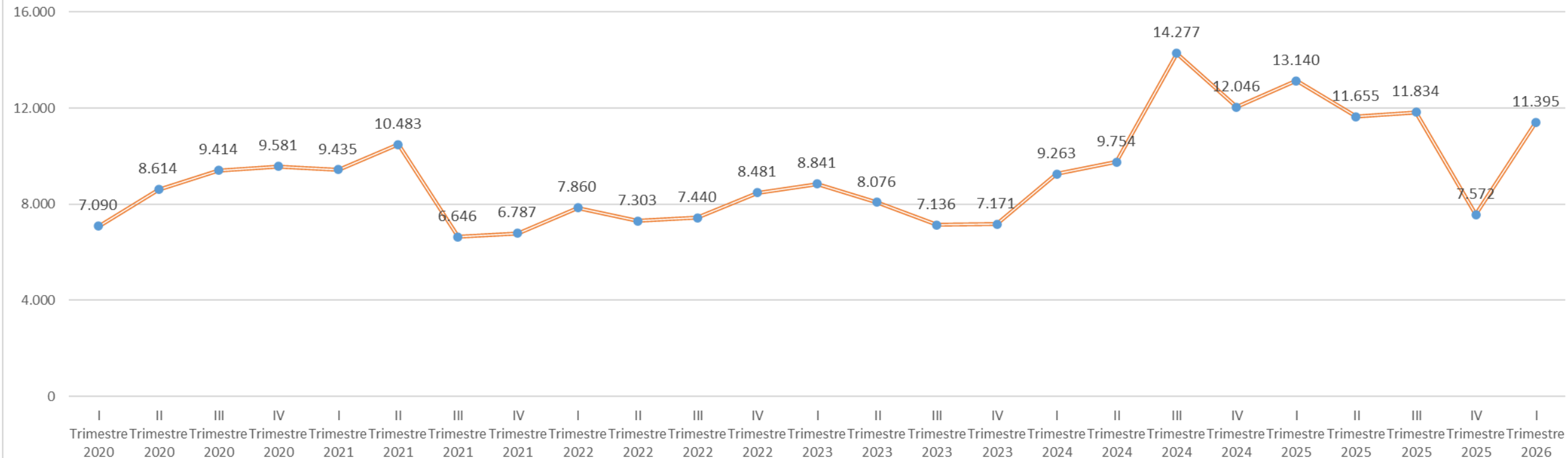
CANAL VIRTUAL

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	16,81%
Inspección vigilancia y control de las entidades territoriales	0,90%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,66%
Laborales	0,34%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,19%
Problemas locales	0,18%
Programas para poblaciones Vulnerables	0,04%
Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)	0,01%

CANAL VIRTUAL

HISTÓRICO DE RECEPCIÓN TRIMESTRAL DE PETICIONES - 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 primer trimestre de 2025, para el mismo periodo de 2026 se presentó una disminución de 1.745 peticiones.



05 CANAL VIDEOLLAMADA

CANAL VIDEOLLAMADA

Atención por Canal videollamada – I trimestre 2026			
MES	AGENDADAS	ATENDIDAS	%
Enero	50	14	28%
Febrero	60	40	67%
Marzo	60	34	57%
Total trimestre		88	

Del total de solicitudes de atención recibidas en el primer trimestre de 2026, el 0,09% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 88 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 14 en enero (28% de las videollamadas agendadas); 40 en febrero (67% de las videollamadas agendadas); y 34 en marzo (57% de las videollamadas agendadas). Vale la pena aclarar que las videollamadas que no se atienden es porque los ciudadanos no se conectan.

CANAL VIDEOLLAMADA



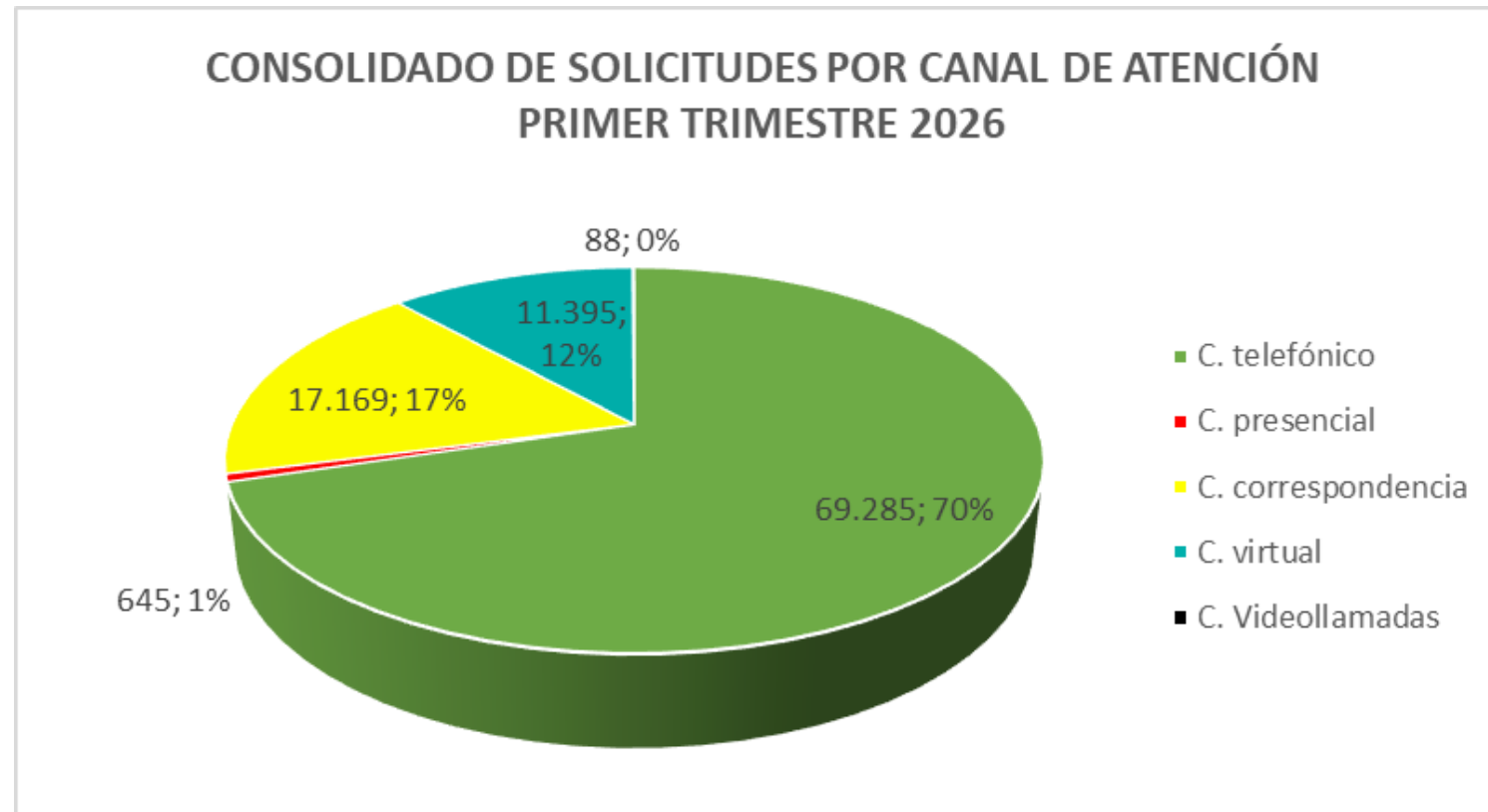


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el primer trimestre de 2026 se recibieron un total de 98.582 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

