



Salud





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

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

Segundo trimestre de 2025

23 – 07 – 2025



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

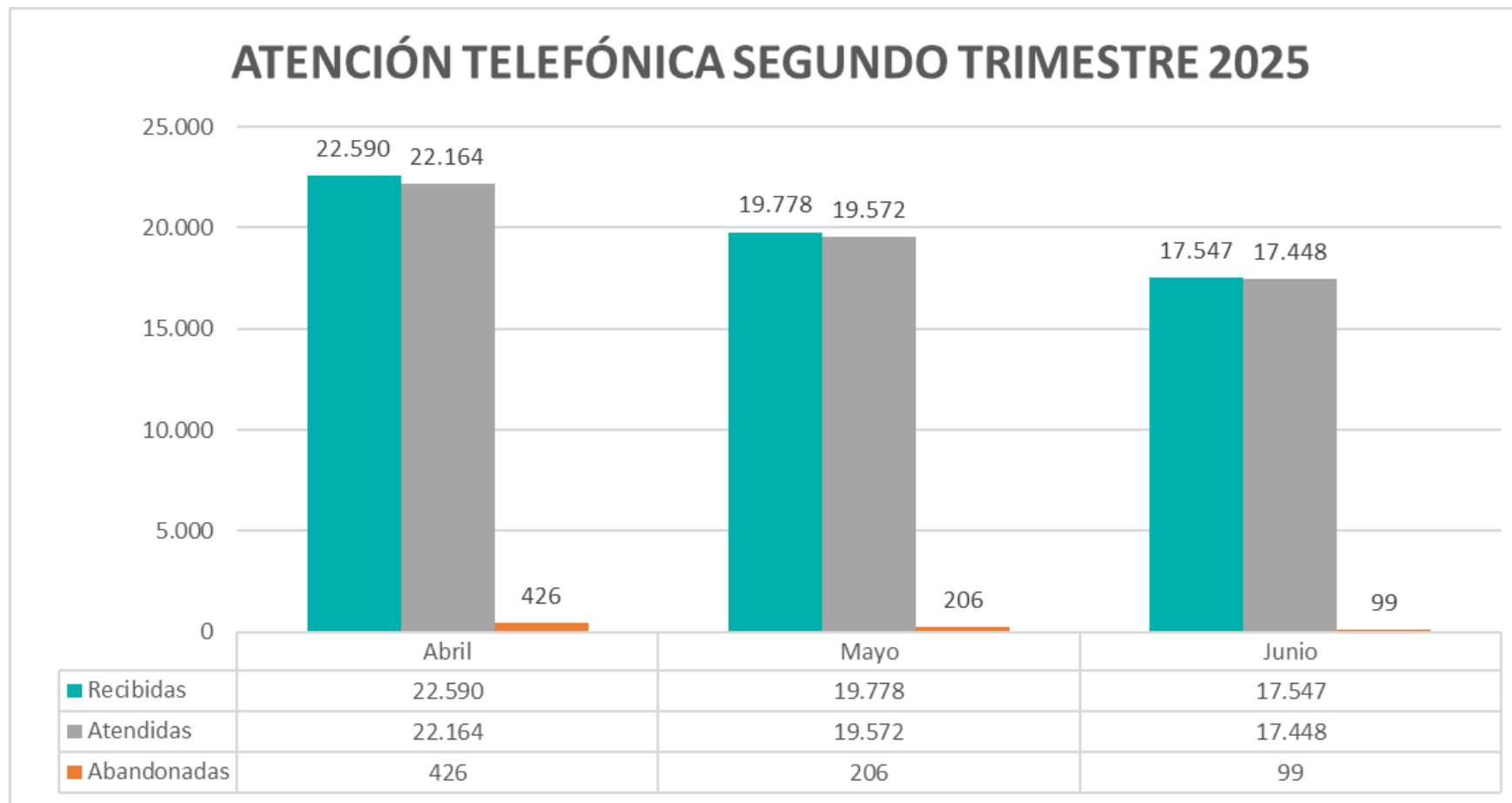
CANAL TELEFÓNICO

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	22.590	22.164	426	6,6	1,9%
Mayo	19.778	19.572	206	6,6	1,0%
Junio	17.547	17.448	99	6,4	0,6%
Total trimestre	59.915	59.184	731	Promedio	
				6,5	1,2%

CANAL TELEFÓNICO



CANAL TELEFÓNICO

A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) se recibieron 59.915 llamadas en el segundo trimestre de 2025, de las cuales se atendieron 59.184 y 731 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 19.972 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 98,78% de atenciones efectivas y un 1,22% 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 2025 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

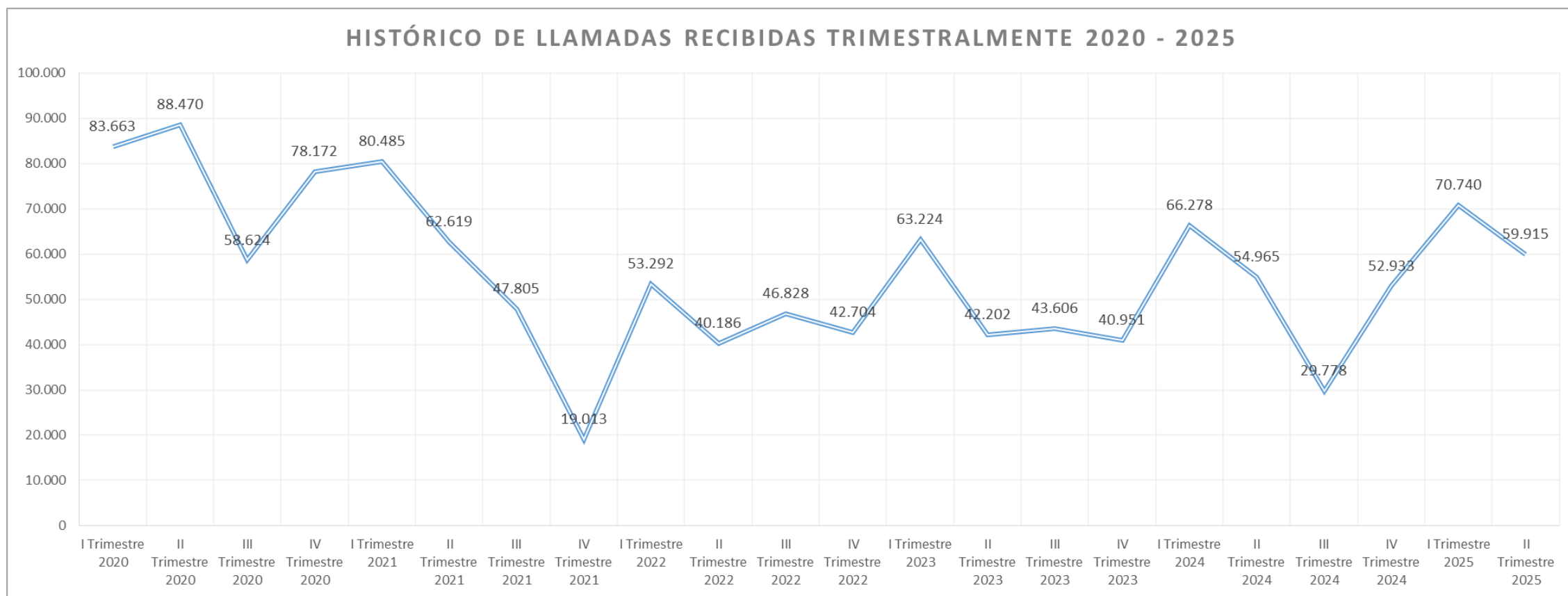
Temas Generales de Salud: Otros Temas.

Aplicativos: SAT (Mi seguridad social), FEV-RIPS, Licencias SST, PILA, RETHUS (REGISTRO ÚNICO NACIONAL DEL TALENTO HUMANO EN SALUD), MIPRES – TECNOLOGÍA, PLATAFORMA PISIS, 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 segundo trimestre de 2025:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Abril	355	17
Mayo	364	18
Junio	256	12
Totales	975	
Promedio	325	16

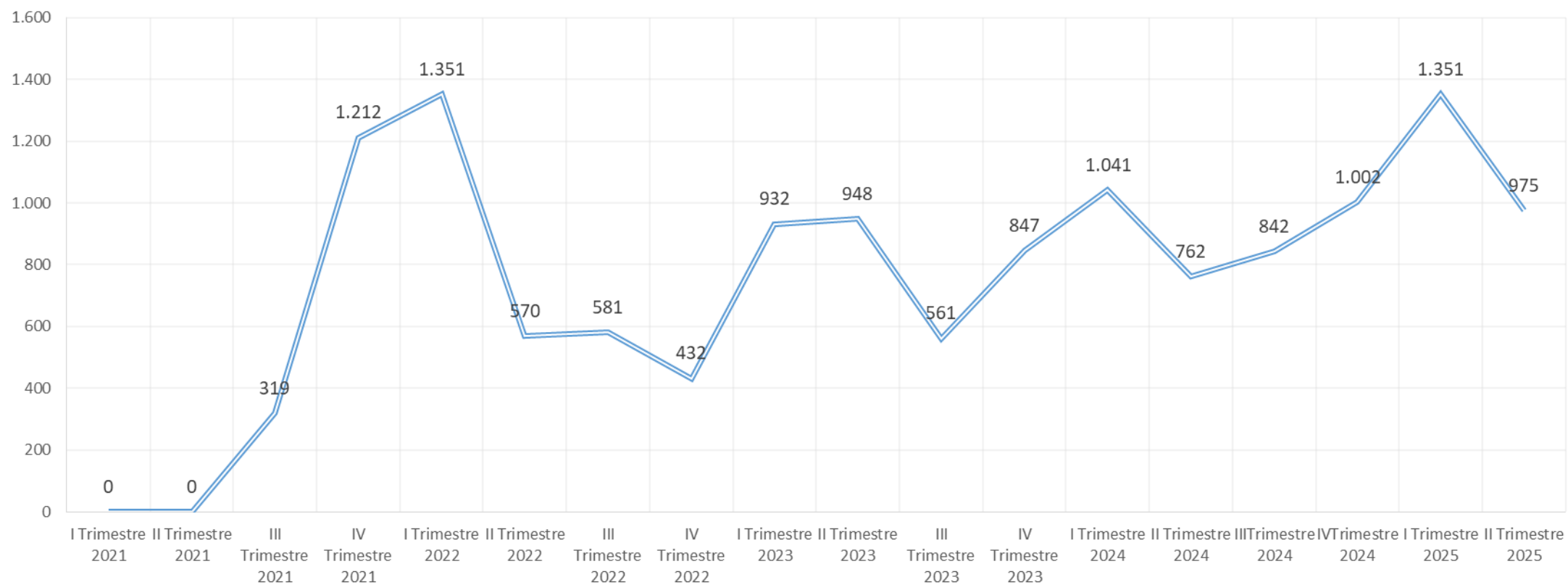
CANAL PRESENCIAL

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

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ LICENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ REGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ PROMOCION Y PREVENCIÓN (SALUD PUBLICA)
- ✓ CERTIFICADOS PARA FINES PENSIONALES
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ RIESGOS LABORALES
- ✓ RESOLUCIONES AUTORIZACIÓN DEL EJERCICIO
- ✓ HISTORIAS CLÍNICAS
- ✓ CERTIFICACIONES LABORALES NO COMPETENCIA
- ✓ SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO
- ✓ INFRAESTRUCTURA
- ✓ CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN
- ✓ EMERGENCIAS Y DESASTRES
- ✓ PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
- ✓ EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA
- ✓ TRASLADO ENTRE EPS
- ✓ SALUD NUTRICIONAL
- ✓ HISTORIAS LABORALES ENTIDADES LIQUIDADAS

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
Abril	4.458	1.738	8	33%
Mayo	4.941	1.842	7	36%
Junio	4.183	1.623	6	31%
Total trimestre	13.582	5.203	7,0	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 2025 equivalen a un total de 13.582 peticiones.

En promedio se recibieron 4.527 PQRSDF mensuales, siendo mayo el mes de mayor volumen de peticiones por este canal con 4.941 y junio el de menor ingreso con 4.183 PQRSDF.

CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Protección Social: Riesgos Laborales	0,71%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,03%
Protección Social: Pensiones	0,05%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,05%
Promoción y Prevención (P y P)	0,05%
Medicamentos y tecnologías en salud	0,07%
Protección Social: Financiamiento	0,02%
Protección Social: Régimen Subsidiado	0,01%
Institucional	0,01%
Sistemas de Información	0,02%

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, Licencias en Salud Ocupacional.

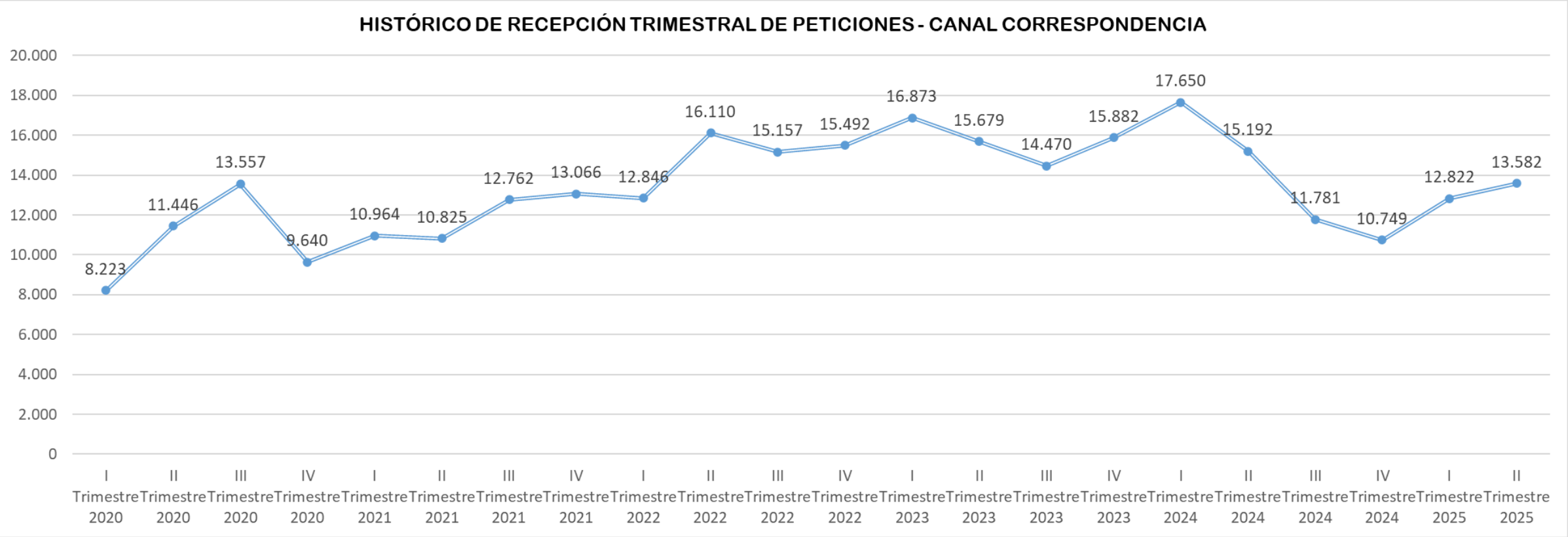
En la línea de protección social: Demora en entrega de medicamentos, Cuotas moderadoras y copagos, Régimen Contributivo, Consultas, entre otras.

En la línea de Protección Social-Programas para poblaciones vulnerables: Ciclo de vida, Asuntos étnicos y de género.

En la línea de Promoción y Prevención (P y P): Salud mental, Enfermedades crónicas (cáncer, diabetes, enfermedad renal, etc.), Riesgos por alimentos y bebidas, Prevención de consumo de sustancias psicoactivas (SPA), Mataderos, Actividad física, Enfermedades transmitidas por alimentos

Finalmente, en relación con el eje temático de Medicamentos y tecnologías en salud: Sismed (Sistema de Información de Precios de Medicamentos), Precios de medicamentos, Procesos Judiciales Política farmacéutica

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 segundo 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 2024, para el mismo periodo de 2025 se evidencia una disminución de 1.610 peticiones.



04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSD recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Abril	3.686	2.088	6,0	32%
Mayo	4.354	2.126	5,0	37%
Junio	3.615	1.808	5,0	31%
Total trimestre	11.655	6.022	5,3	100%

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

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>).

Para el segundo trimestre de 2025 ingresaron un total de 11.655 PQRSD, con un promedio mensual de 3.885, siendo mayo el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSD con 4.354 y junio el de menor recepción de peticiones por este canal con 3.615.

CANAL VIRTUAL

Temas de mayor consulta

Protección Social: Riesgos Laborales	2,59%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,19%
Protección Social: Pensiones	0,14%
Protección Social: Programas para poblaciones Vulnerables	0,08%
Promoción y Prevención (P y P)	0,05%
Protección Social: Régimen Subsidiado	0,04%
Protección Social: Financiamiento	0,03%
Institucional	0,03%
Laborales y Pensionales (No normativos)	0,02%

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

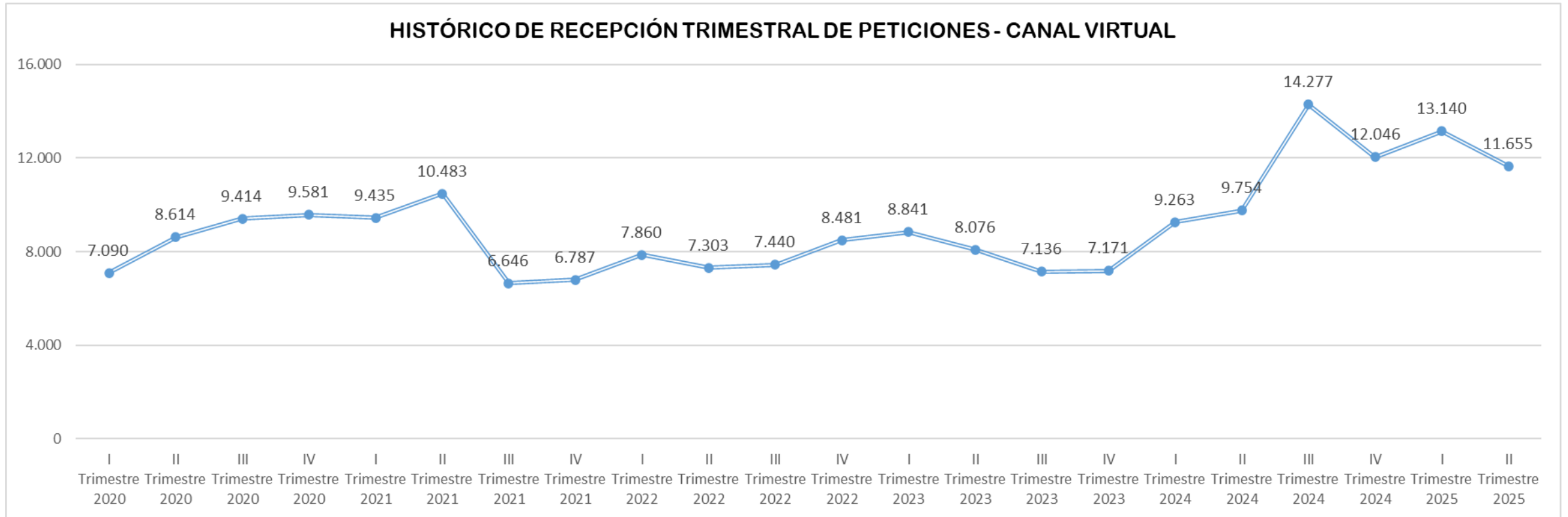
En el eje de Laborales y Pensionales (No normativos): Riesgos Laborales Derechos de petición, Licencias en Salud Ocupacional.

En la línea de protección social: Demora en entrega de medicamentos, Cuotas moderadoras y copagos, Régimen Contributivo, Consultas, entre otras.

En la línea de Protección Social-Programas para poblaciones vulnerables: Ciclo de vida, Asuntos étnicos y de género.

Finalmente en Promoción y Prevención (P y P): Salud mental, Enfermedades crónicas (cáncer, diabetes, enfermedad renal, etc.), Riesgos por alimentos y bebidas, Prevención de consumo de sustancias psicoactivas (SPA), Mataderos, Actividad física, Enfermedades transmitidas por alimentos.

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 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 segundo trimestre de 2024, para el mismo periodo de 2025 se presentó un aumento de 1.901 peticiones.



05 CANAL VIDEOCALLAMADA

CANAL VIDEOLLAMADA

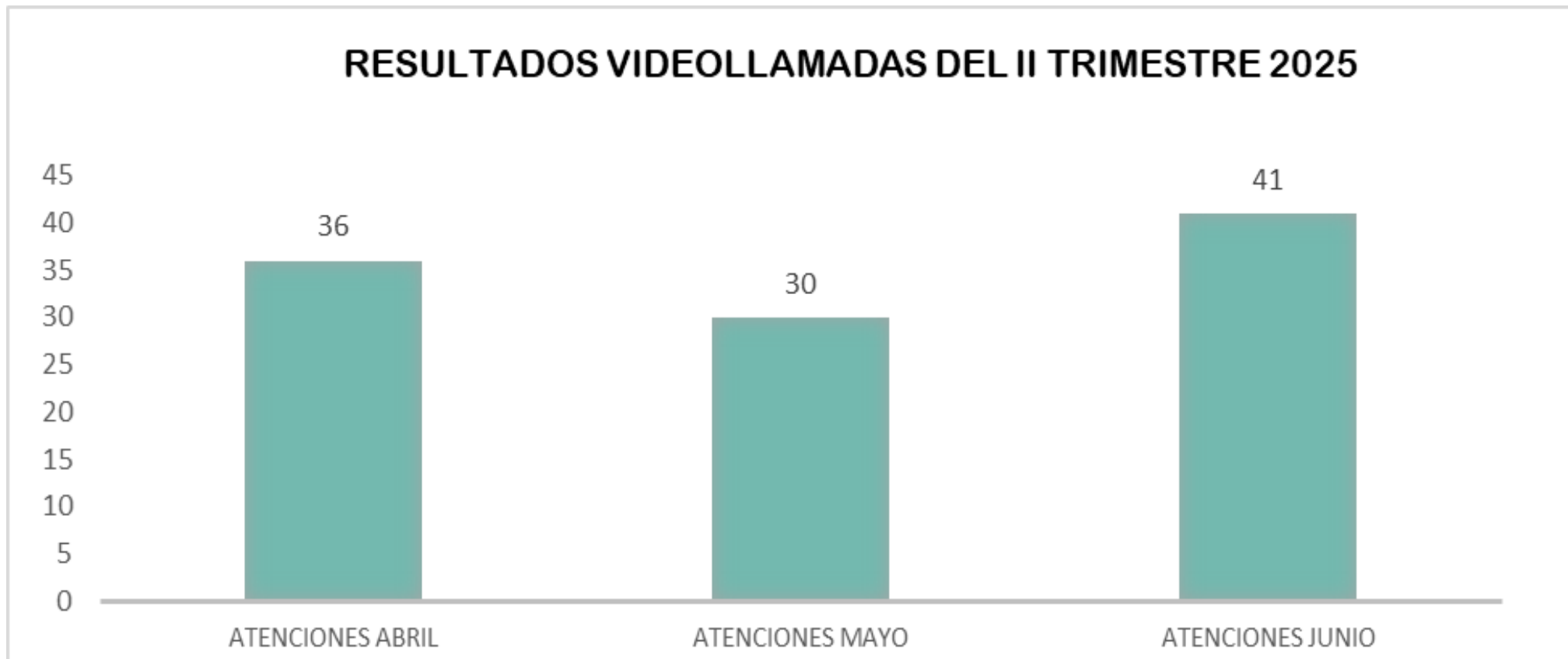
Atención por Canal videollamada – II trimestre 2025		
Abril	36	34%
Mayo	30	28%
Junio	41	38%
Total trimestre	107	100%

Del total de solicitudes de atención recibidas en el segundo trimestre de 2025, el 0,12% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 107 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 34% en el mes de abril, 28% en mayo y 38% en junio.

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

CANAL VIDEOCALLAMADA



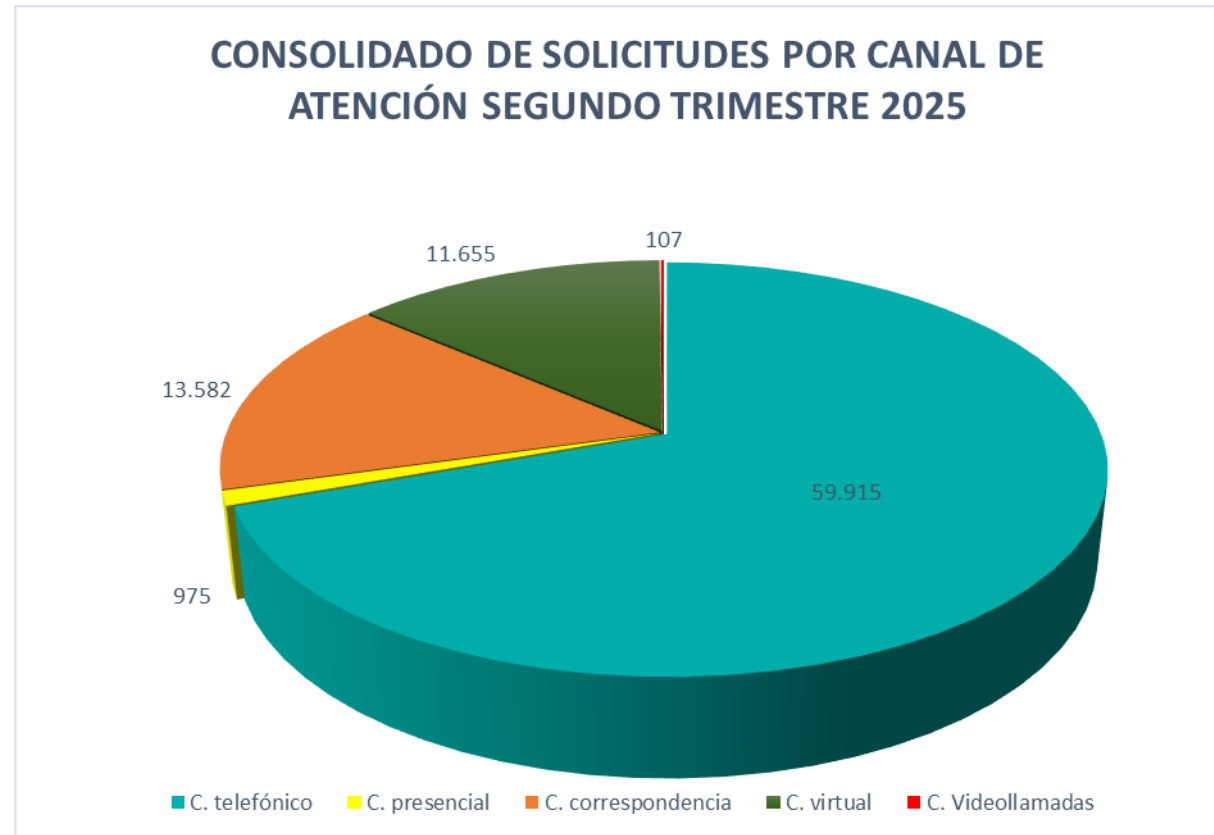


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el segundo trimestre de 2025 se recibieron un total de 86.234 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

