



Salud





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

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

Tercer trimestre de 2025

15 – 10 – 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

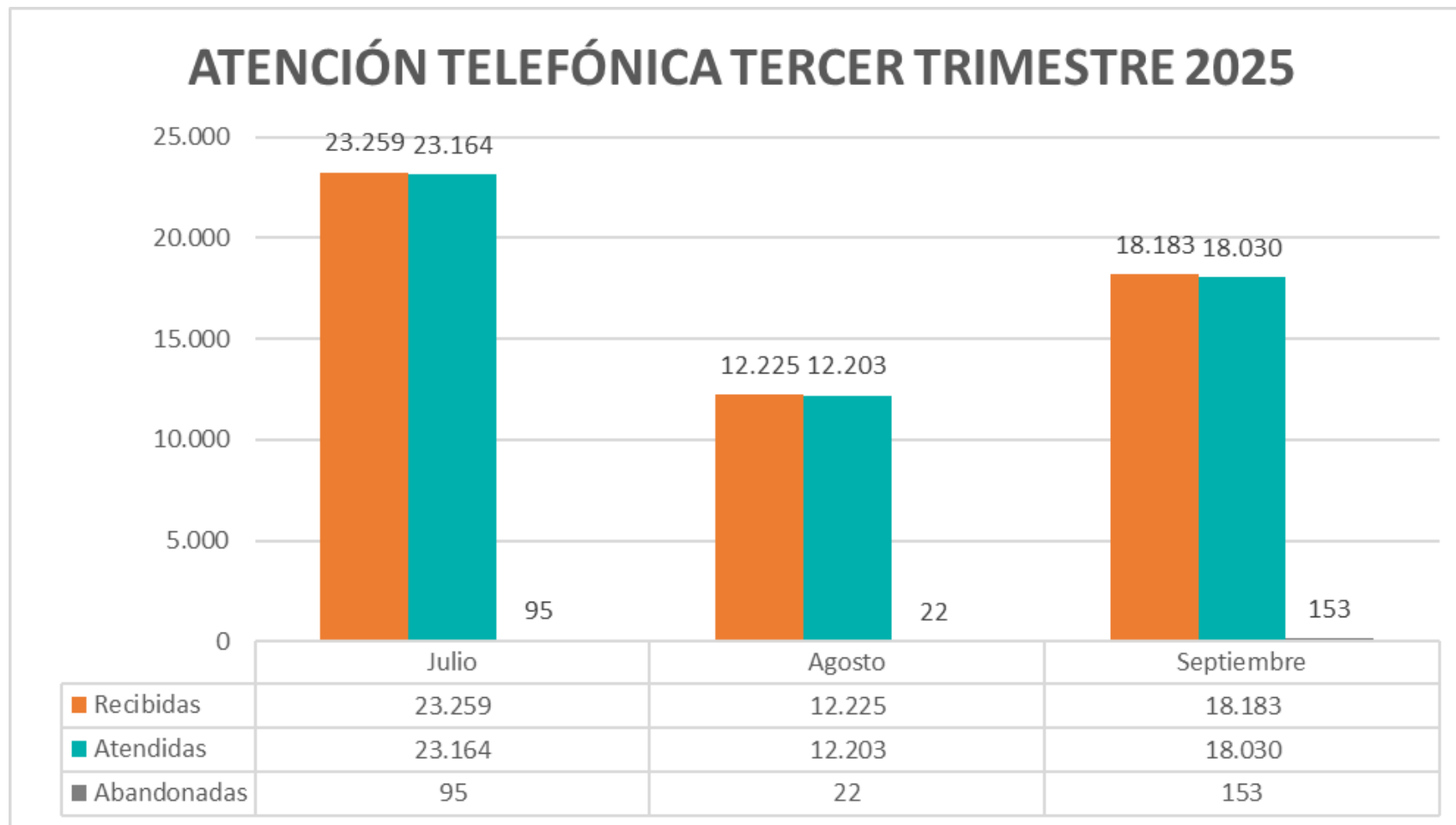
A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)	Nivel abandono
Julio	23.259	23.164	95	6,2	0,4%
Agosto	12.225	12.203	22	6,4	0,2%
Septiembre	18.183	18.030	153	6,5	0,8%
Total trimestre	53.667	53.397	270	Promedio	
				6,4	0,5%

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 53.667 llamadas en el tercer trimestre de 2025, de las cuales se atendieron 53.397 y 270 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 17.889 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 99,50% de atenciones efectivas y un 0,50% 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 julio y septiembre de 2025 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

Temas Generales de Salud:

- SAT - Mi seguridad social
- FEV-RIPS
- PILA
- PISIS
- Licencias SST
- MIPRES
- RETHUS - REGISTRO ÚNICO NACIONAL DEL TALENTO HUMANO EN SALUD, 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 tercer trimestre de 2025:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Julio	386	17
Agosto	320	17
Septiembre	210	10
Totales	916	
Promedio	305	15

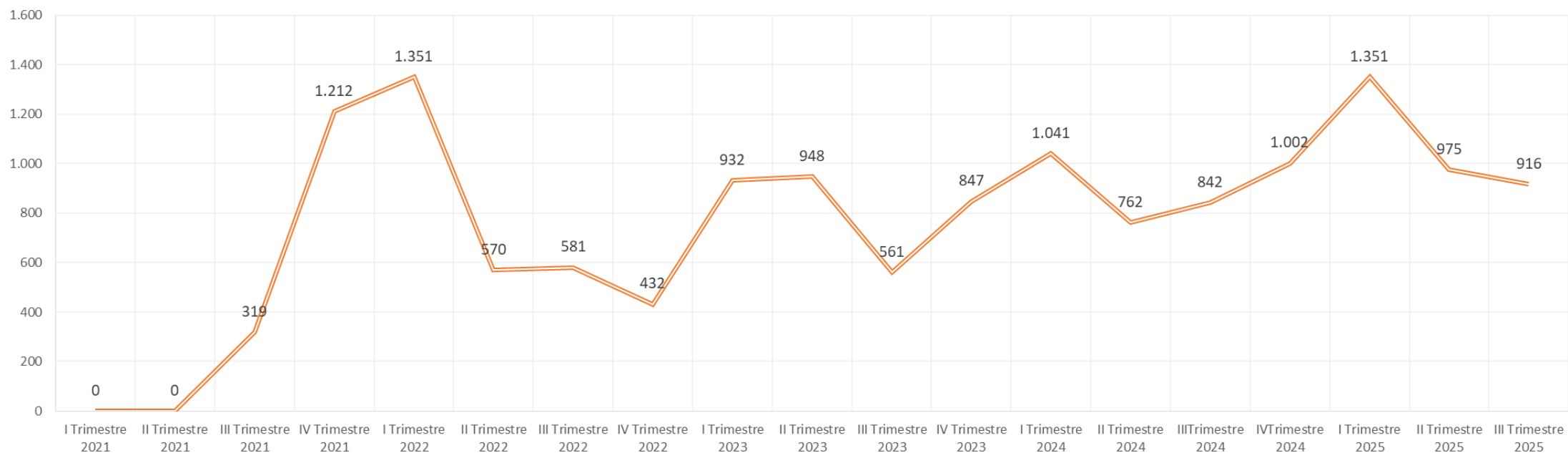
CANAL PRESENCIAL

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

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ LICENCIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ CERTIFICADOS PARA FINES PENSIONALES
- ✓ REGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ INFRAESTRUCTURA
- ✓ SALUD AMBIENTAL
- ✓ TRASLADO ENTRE EPS
- ✓ VIGILANCIA Y CONTROL DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL
- ✓ SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO

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 PQRSDF recibidas	Traslado	Días	% Participación
Julio	5.799	4.158	7	34%
Agosto	5.312	3.841	6	31%
Septiembre	5.868	4.211	6	35%
Total trimestre	16.979	12.210	6,2	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 tercer trimestre 2025 equivalen a un total de 16.979 peticiones.

En promedio se recibieron 5,660 PQRSDF mensuales, siendo septiembre el mes de mayor volumen de peticiones por este canal con 5.868 y agosto el de menor ingreso con 5.312 PQRSDF.

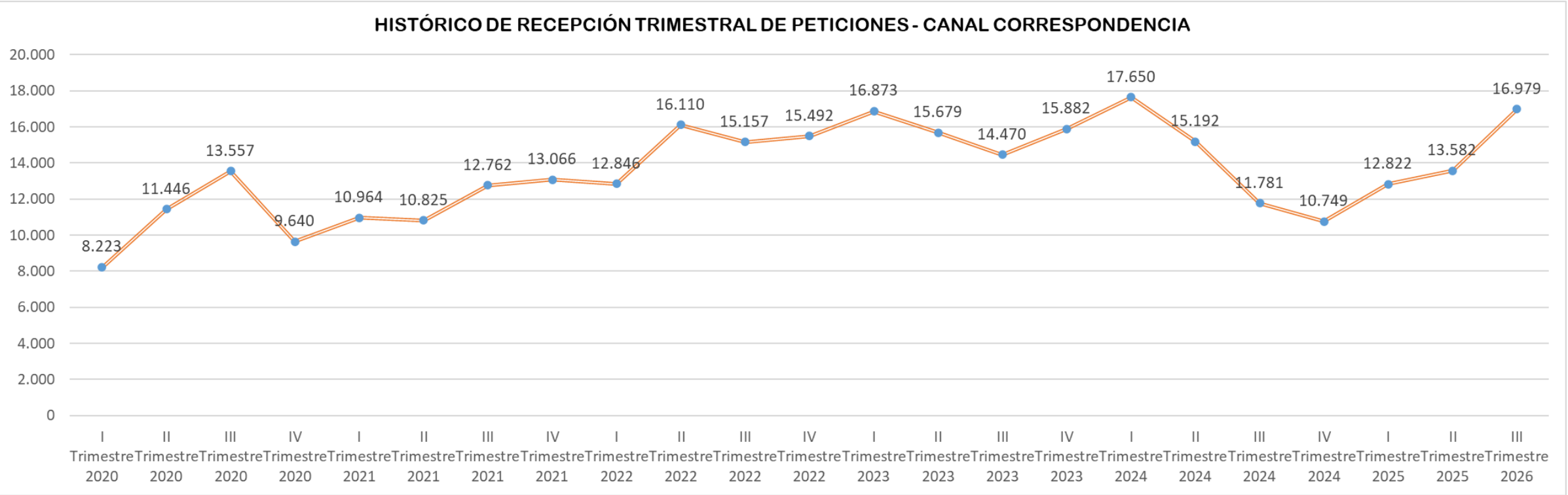
CANAL CORRESPONDENCIA

Temas de mayor consulta	
Barreras de acceso a la salud	10,3%
Inspección vigilancia y control de las entidades territoriales	1,2%
Rama judicial	1,4%
Órganos de control	0,8%
Problemas locales	1,0%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,7%
Laborales	0,5%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,4%
Pensiones y Cesantías	0,2%
Protección Social: Pensiones	0,1%

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

- En la primera línea barreras de acceso a la salud
- Inspección vigilancia y control de las entidades territoriales
- Rama judicial
- Órganos de control
- Problemas locales
- Protección Social: Riesgos Laborales
- Laborales
- Protección Social: Régimen Contributivo
- Pensiones y Cesantías
- Protección Social: Pensiones

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 tercer trimestre de 2024, para el mismo periodo de 2025 se evidencia un aumento de 5.198 peticiones.



04 CANAL VIRTUAL

CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSDF recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Julio	4.766	3.472	4,8	40%
Agosto	3.265	2.370	4,5	28%
Septiembre	3.803	2.621	3,9	32%
Total trimestre	11.834	8.463	4,4	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 tercer trimestre de 2025 ingresaron un total de 11.834 PQRSDF, con un promedio mensual de 3.945, siendo julio el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 4.766 y agosto el de menor recepción de peticiones por este canal con 3.265.

CANAL VIRTUAL

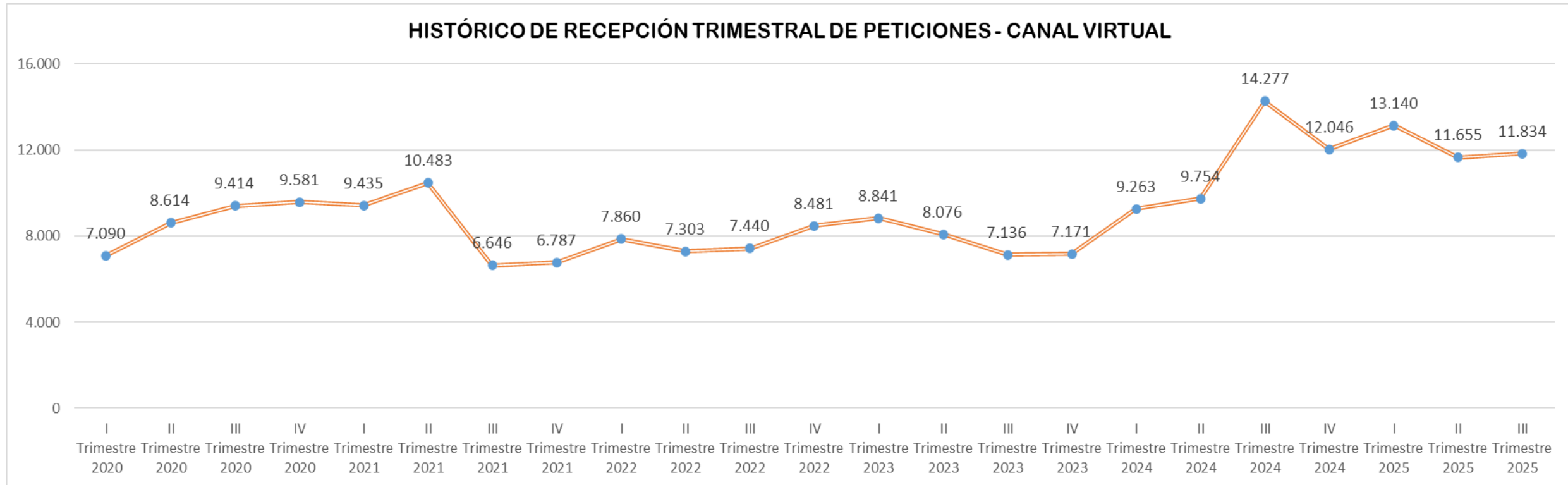
Temas de mayor consulta

Barreras de acceso a la salud	13,9%
Inspección vigilancia y control de las entidades territoriales	1,4%
Órganos de control	1,0%
Laborales	0,7%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,5%
Problemas locales	0,3%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,3%
Rama judicial	0,2%
Pensiones y Cesantías	0,2%

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

- Barreras de acceso a la salud
- Inspección vigilancia y control de las entidades territoriales
- Órganos de control
- Laborales
- Protección Social: Régimen Contributivo
- Problemas locales
- Protección Social: Riesgos Laborales
- Rama judicial
- Pensiones y Cesantías
- Protección Social: Pensiones
- Protección Social/Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación, UPC (monto, estudios, impacto, etc.)
- Promoción y Prevención (P y P)

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 segundo trimestre de 2021, el número de PQRSDF virtuales disminuyó de manera drástica en el tercer 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 2024, para el mismo periodo de 2025 se presentó una disminución de 2.443 peticiones.



05 CANAL VIDEOCALLAMADA

CANAL VIDEOLLAMADA

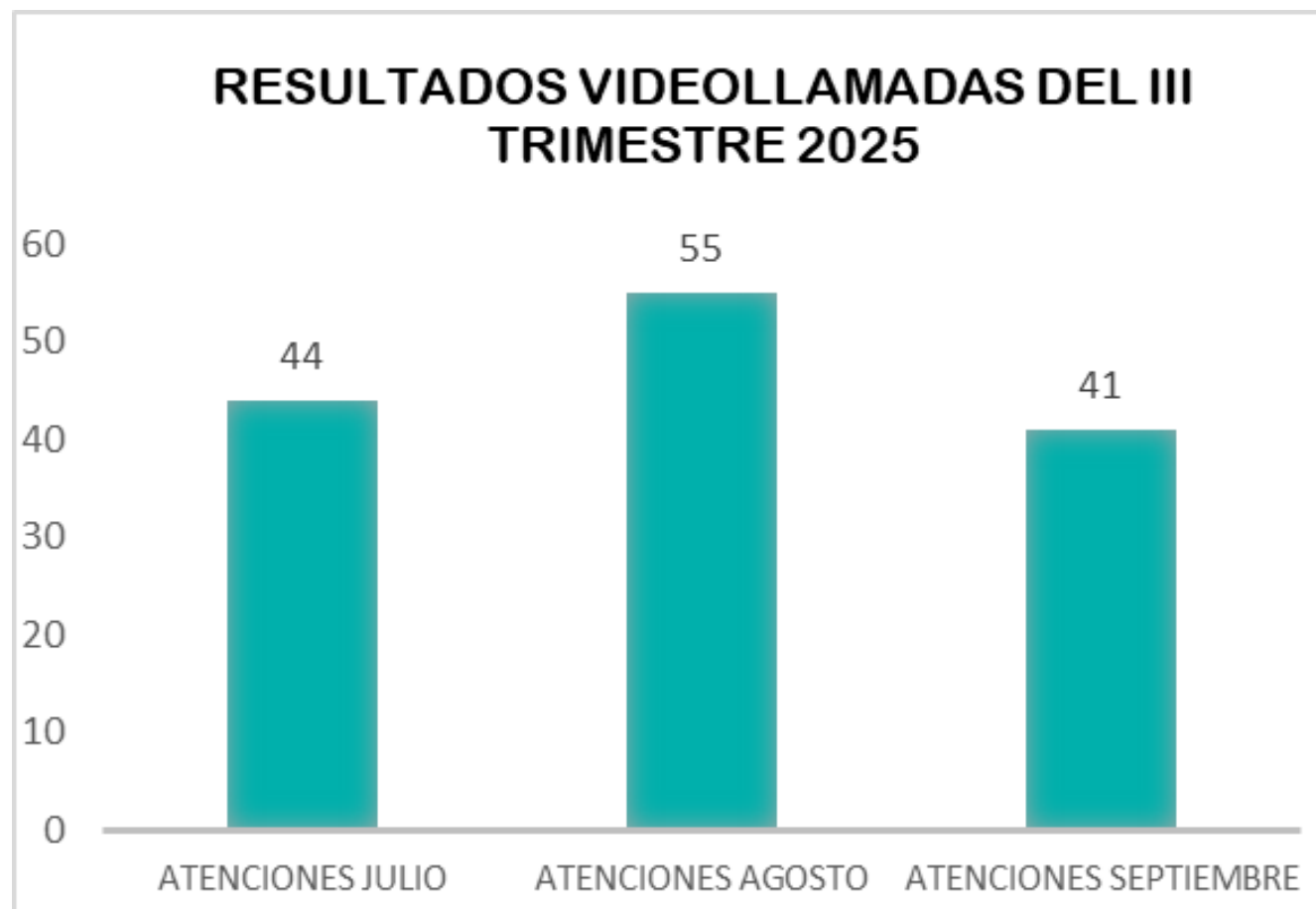
Atención por Canal videollamada – III trimestre 2025			
MES	AGENDADAS	ATENDIDAS	%
Julio	60	44	73%
Agosto	70	55	79%
Septiembre	60	41	68%
Total trimestre		140	

Del total de solicitudes de atención recibidas en el tercer trimestre de 2025, el 0,2% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 140 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 73% videollamadas atendidas en el mes de julio, 79% videollamadas atendidas en el mes de agosto y 68% videollamadas atendidas en el mes de septiembre.

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

CANAL VIDEOLLAMADA



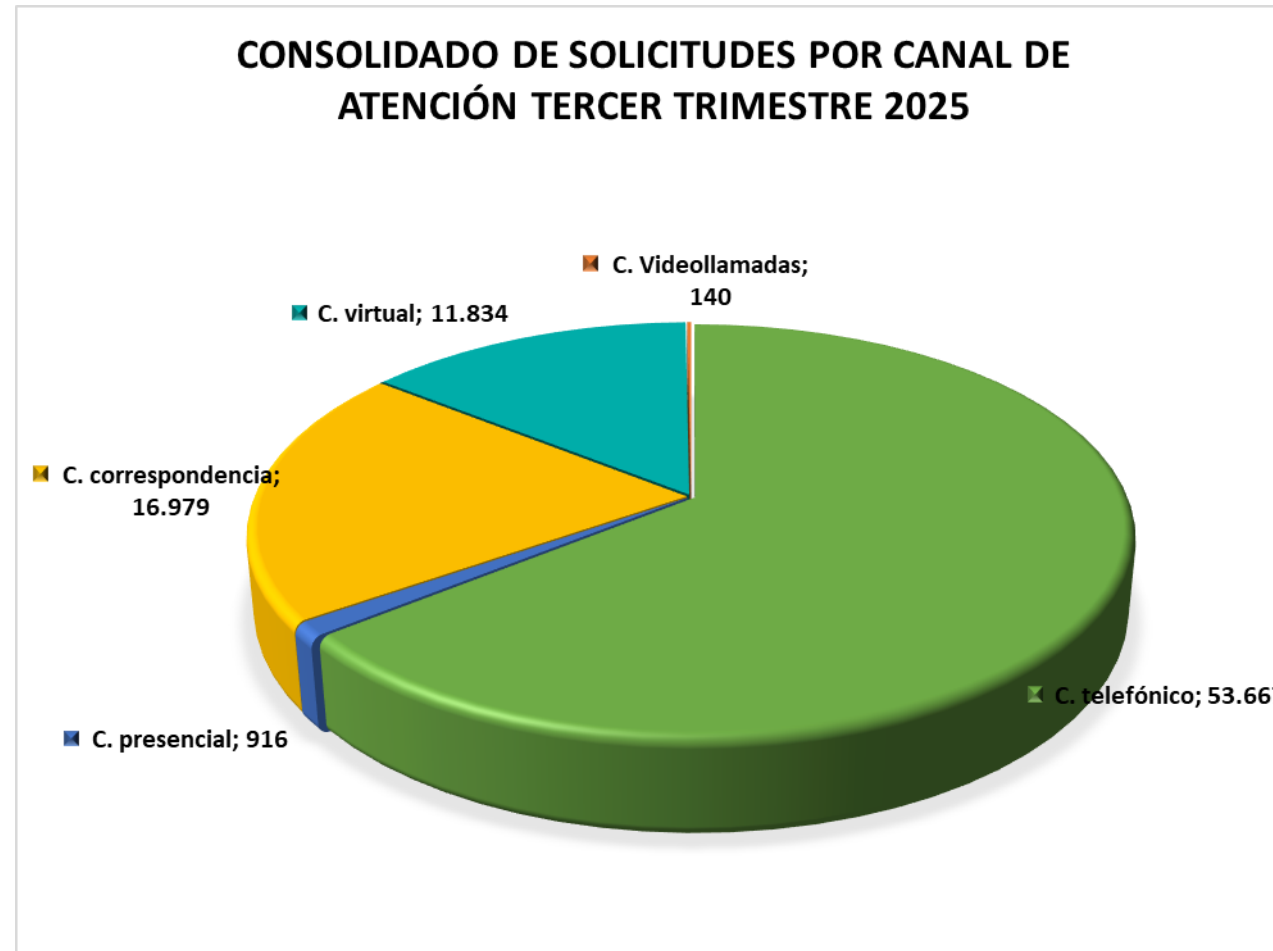


06 CONSOLIDADO DE CANALES

CONSOLIDADO DE CANALES

Para el tercer trimestre de 2025 se recibieron un total de 83.536 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

