



Salud





# INFORME DE GESTIÓN DE CANALES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

Cuarto trimestre de 2025

09 – 01 – 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

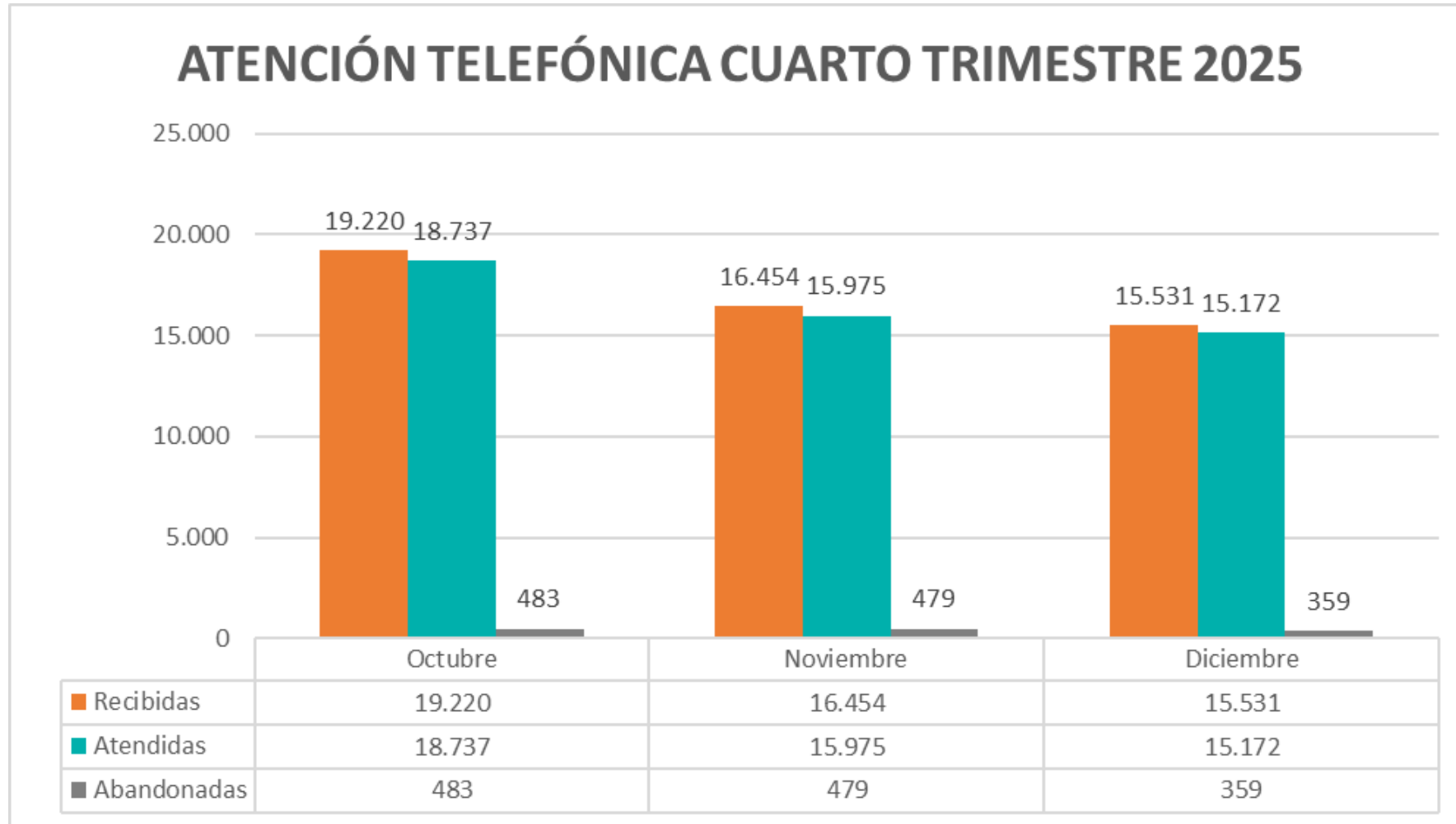
A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social presta la atención telefónica a la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A continuación los resultados de gestión:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Tiempo promedio atención (minutos)		Nivel abandono
Octubre	19.220	18.737	483	6,4		3,0%
Noviembre	16.454	15.975	479	6,5		3,0%
Diciembre	15.531	15.172	359	6,5		2,0%
Total trimestre	51.205	49.884	1.321	Promedio		
				6,5		1,4%

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 51.205 llamadas en el cuarto trimestre de 2025, de las cuales se atendieron 49.884 y 1.321 fueron abandonadas.

Mensualmente se recibieron en promedio 17.068 llamadas.

Lo anterior muestra un equivalente al 97,4% de atenciones efectivas y un 2,6% 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 octubre y diciembre de 2025 en el canal telefónico los temas de mayor consulta fueron:

Temas Generales de Salud: Otros Temas.

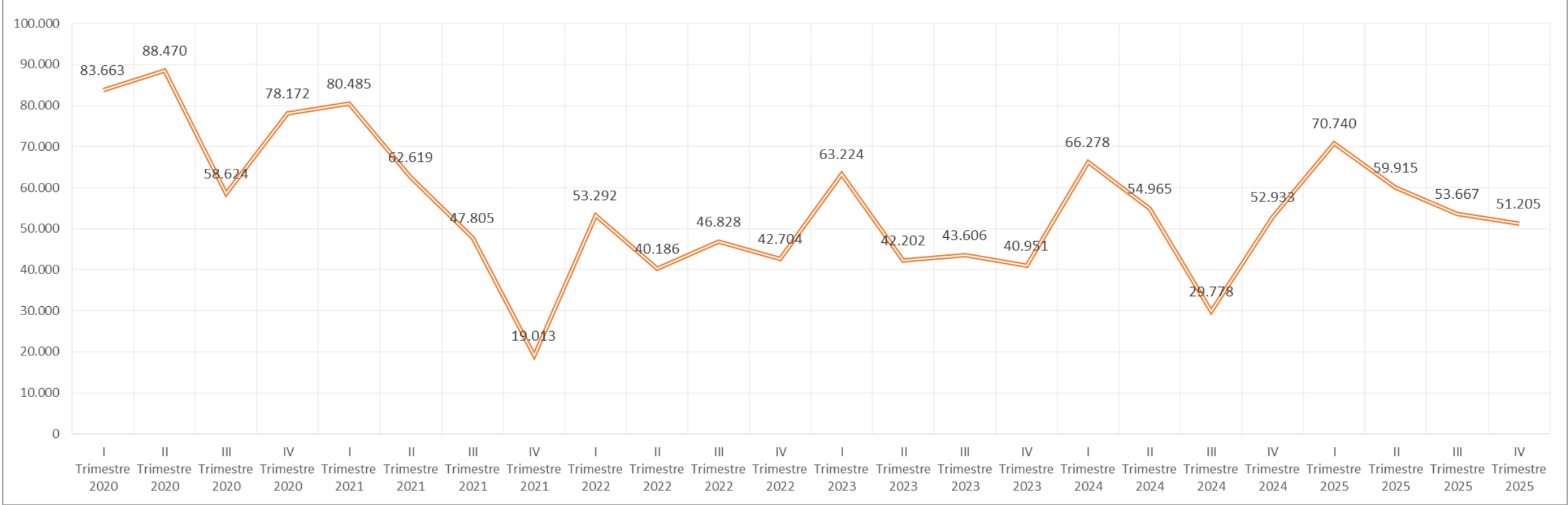
Aplicativos: SAT (Misseguridadsocial), FEV-RIPS, PILA, licencias SST, SIIFA (Sistema Integral de Información Financiera y Asistencial), SSO (Servicio Social Obligatorio), RETHUS (Registro Único Nacional de Talento Humano en Salud), plataforma Pisis, entre otros.

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



# CANAL TELEFÓNICO

HISTÓRICO DE LLAMADAS RECIBIDAS TRIMESTRALMENTE 2020 - 2025



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 cuarto trimestre de 2025:

Mes	Cantidad atenciones	Atenciones promedio día hábil
Octubre	335	15
Noviembre	247	13
Diciembre	185	9
Totales	767	
Promedio	256	12

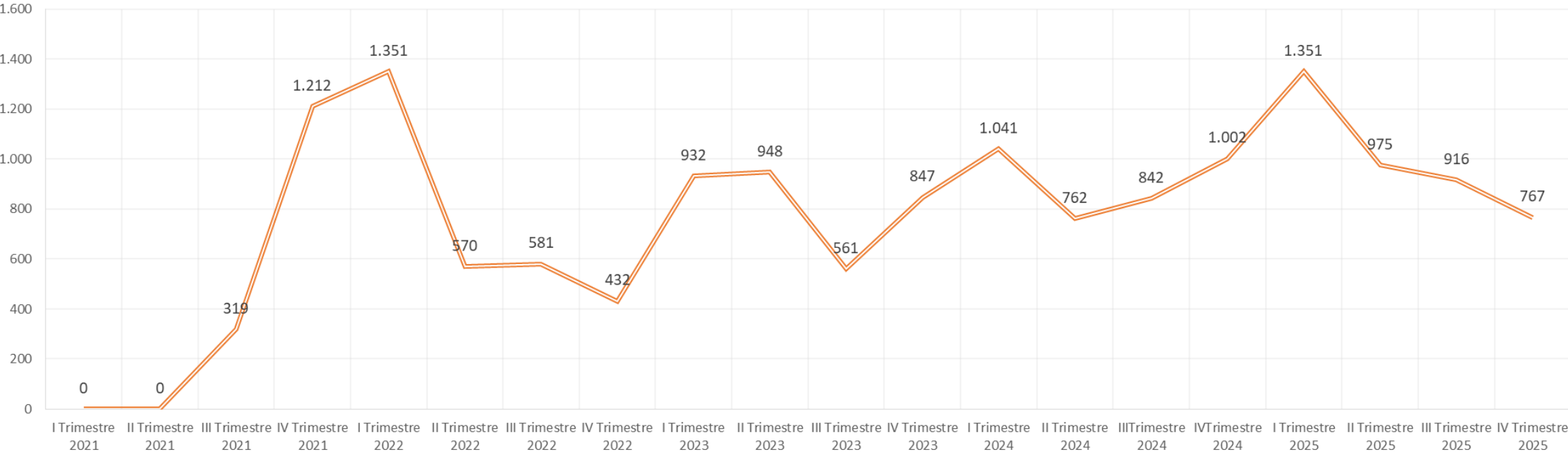
# CANAL PRESENCIAL

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

- ✓ TRÁMITES Y SERVICIOS
- ✓ REGIMEN CONTRIBUTIVO
- ✓ CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD
- ✓ TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
- ✓ CERTIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO EN SALUD
- ✓ REGIMENES EXCEPTUADOS Y ESPECIALES
- ✓ APLICATIVOS SISPRO
- ✓ RÉGIMEN SUBSIDIADO
- ✓ HISTORIAS LABORALES ENTIDADES LIQUIDADAS
- ✓ HISTORIAS CLÍNICAS
- ✓ PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (SALUD PUBLICA)

# 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
Octubre	6.105	4.315	7	37%
Noviembre	5.405	3.905	8	33%
Diciembre	4.870	3.506	7	30%
<b>Total trimestre</b>	<b>16.380</b>	<b>11.726</b>	<b>7,3</b>	<b>100%</b>

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 cuarto trimestre 2025 equivalen a un total de 16.380 peticiones.

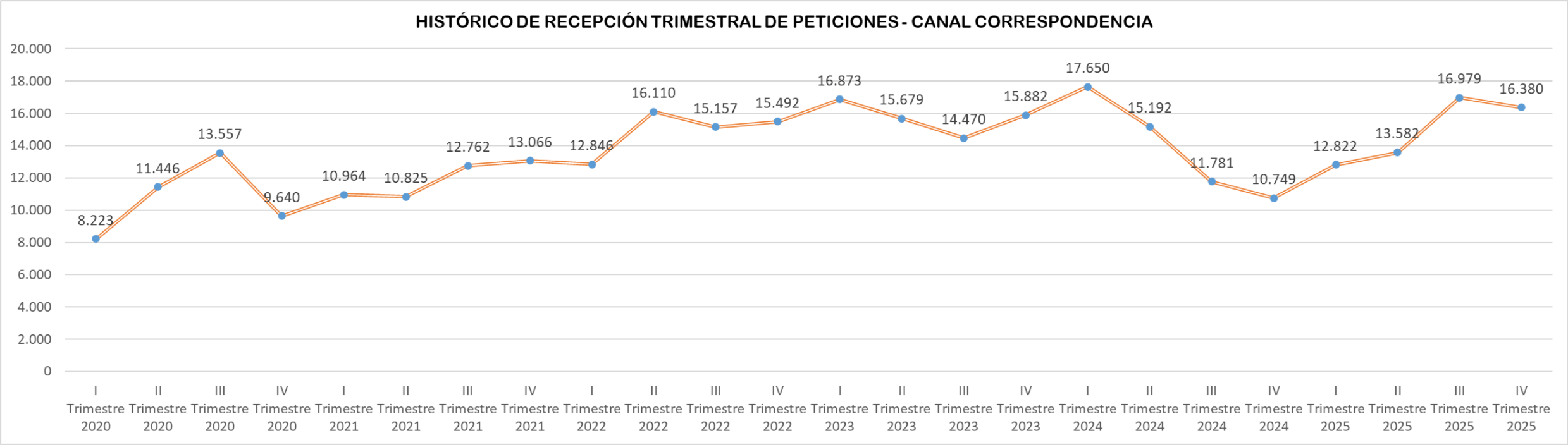
En promedio se recibieron 5.460 PQRSDF mensuales, siendo octubre el mes de mayor volumen de peticiones por este canal con 6.105 y diciembre el de menor ingreso con 4.870 PQRSDF.

# CANAL CORRESPONDENCIA

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

Temas de mayor consulta	
Barreras de acceso a la salud	10,1%
Rama judicial	1,0%
Inspección vigilancia y control de las entidades territoriales	0,7%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,6%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,5%
Problemas locales	0,5%
Laborales	0,5%

# 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 del mismo año. Se tiene como mayor pico el primer trimestre de 2024 con 17.650 peticiones. Finalmente, en comparación con el cuarto trimestre de 2024, para el mismo periodo de 2025 se evidencia un aumento de 5.631 peticiones.







# 04 CANAL VIRTUAL

# CANAL VIRTUAL

Mes	Número PQRSDF recibidas	Traslados a otras instituciones	Días promedio de respuesta	% Participación
Octubre	2.759	1.953	4,8	36%
Noviembre	2.482	1.792	4,8	33%
Diciembre	2.331	1.618	5,1	31%
<b>Total trimestre</b>	<b>7.572</b>	<b>5.363</b>	<b>4,9</b>	<b>100%</b>

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>).

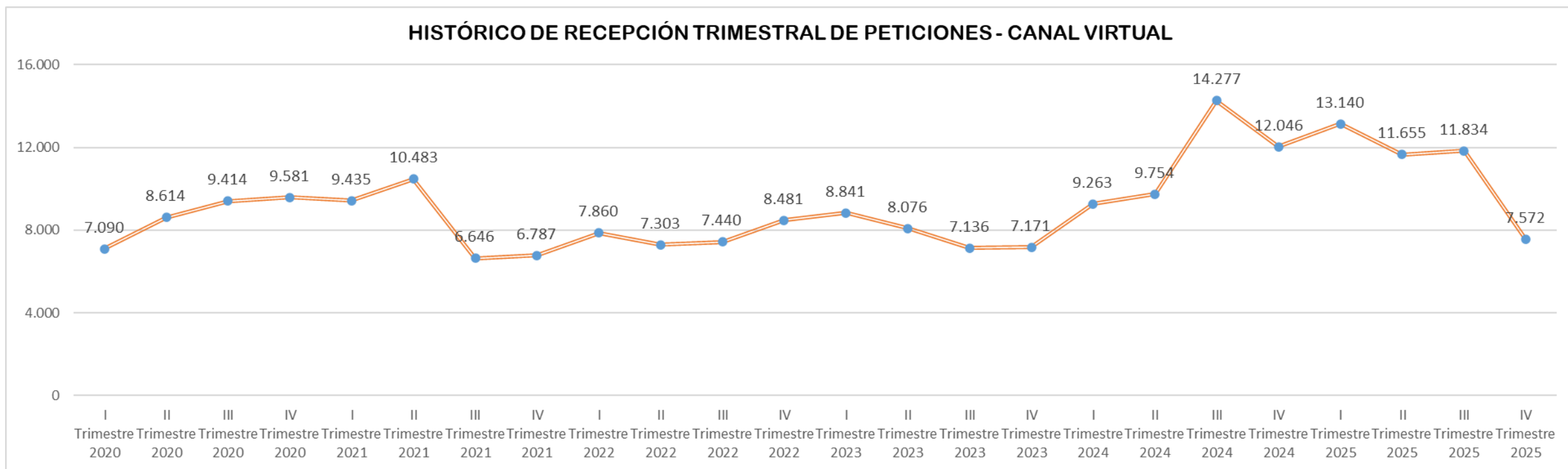
Para el cuarto trimestre de 2025 ingresaron un total de 7.572 PQRSDF, con un promedio mensual de 2.524, siendo octubre el mes en que se recibió mayor cantidad de PQRSDF con 2.759 y diciembre el de menor recepción de peticiones por este canal con 2.331.

# CANAL VIRTUAL

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

Temas de mayor consulta	
Barreras de acceso a la salud	13,2%
Inspección, vigilancia y control de las entidades territoriales	0,8%
Protección Social: Régimen Contributivo	0,8%
Laborales	0,4%
Problemas locales	0,3%
Protección Social: Riesgos Laborales	0,3%
Órganos de control	0,3%
Rama judicial	0,2%

# 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 de 2025.

Con respecto al cuarto trimestre de 2024, para el mismo periodo de 2025 se presentó una disminución de 4.474 peticiones.



# 05 CANAL VIDEOCALLAMADA

# CANAL VIDEOLLAMADA

Atención por canal videollamada – IV trimestre 2025			
MES	AGENDADAS	ATENDIDAS	%
Octubre	60	43	72%
Noviembre	50	29	58%
Diciembre	40	23	58%
Total trimestre		95	

Del total de solicitudes de atención recibidas en el cuarto trimestre de 2025, el 0,1% corresponde al canal de videollamada.

Este periodo registra un total de 95 atenciones, distribuidas de la siguiente manera: 43 en octubre (72% de las videollamadas agendadas); 29 en noviembre (58% de las videollamadas agendadas); y 23 en diciembre (58% de las videollamadas agendadas). Vale la pena aclarar que las videollamadas que no se atienden es porque los ciudadanos no se conectan.

Fuente: Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas

# CANAL VIDEOLLAMADA

## RESULTADOS VIDEOLLAMADAS DEL IV TRIMESTRE 2025





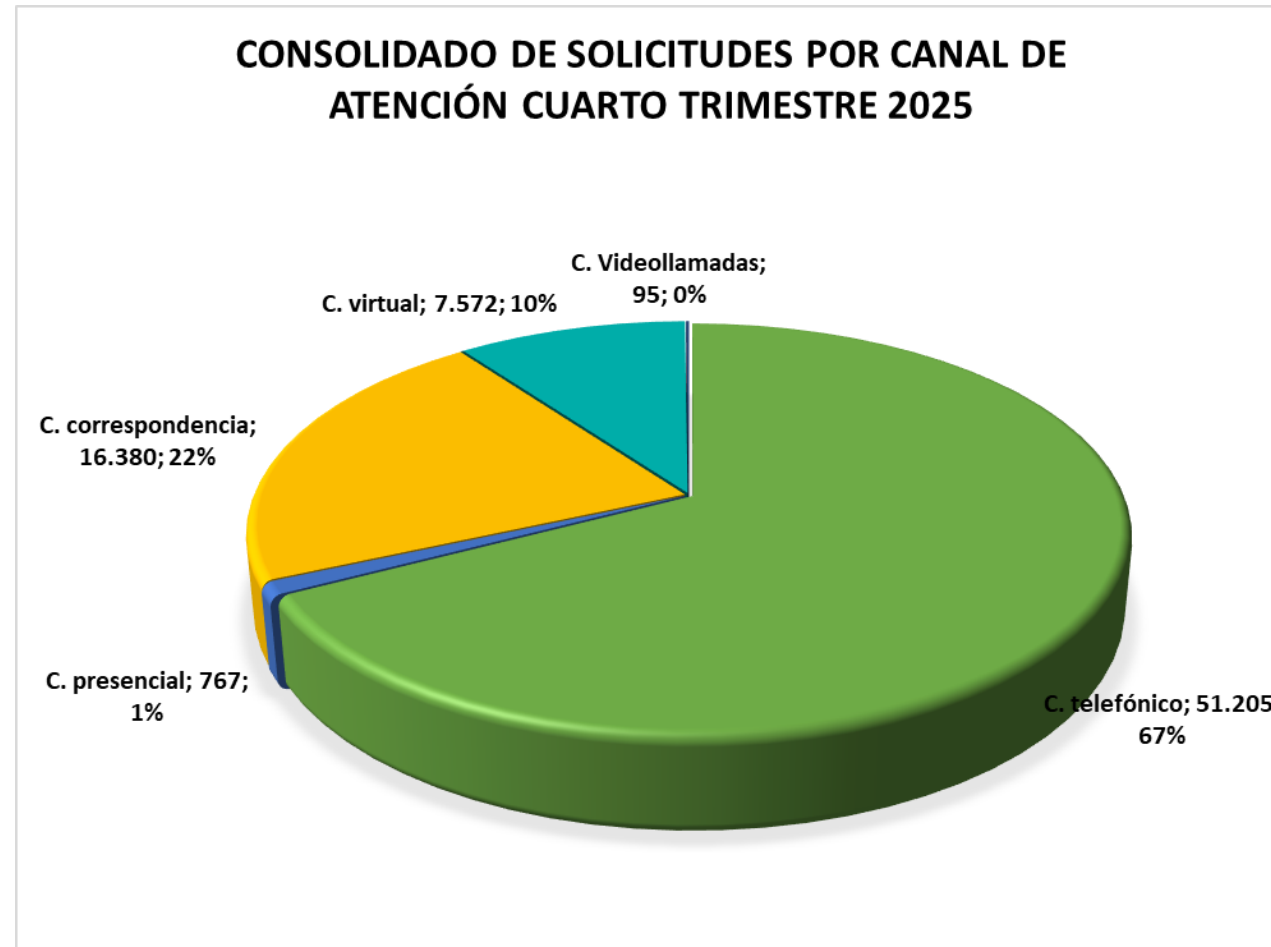
# 06 CONSOLIDADO DE CANALES



# CONSOLIDADO DE CANALES

Para el cuarto trimestre de 2025 se recibieron un total de 76.019 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

