



Salud

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE

Segundo trimestre de 2023

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

Contenido

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", el Ministerio de Salud y Protección Social y la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes presentan el informe de "Solicitudes de acceso a la información pública" por los canales de atención disponibles, incluyendo los siguientes temas:

- 1 Número de solicitudes (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas –PQRSDF).
- 2 Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- 3 Tiempo de respuesta a cada solicitud.
- 4 Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

CANAL TELEFÓNICO



El total de solicitudes recibidas en el segundo trimestre de 2023 por este canal fue: **42.202**



Por este canal **no se hacen traslados a otras instituciones**, pues en la atención prestada se orienta al ciudadano a cuál entidad se debe dirigir.

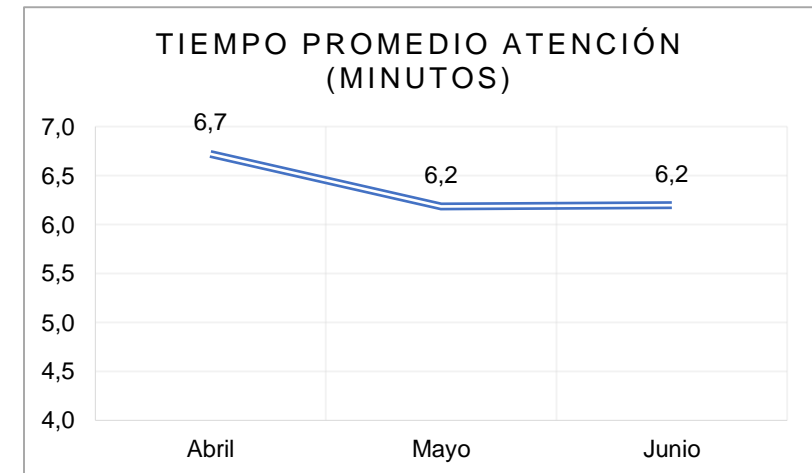
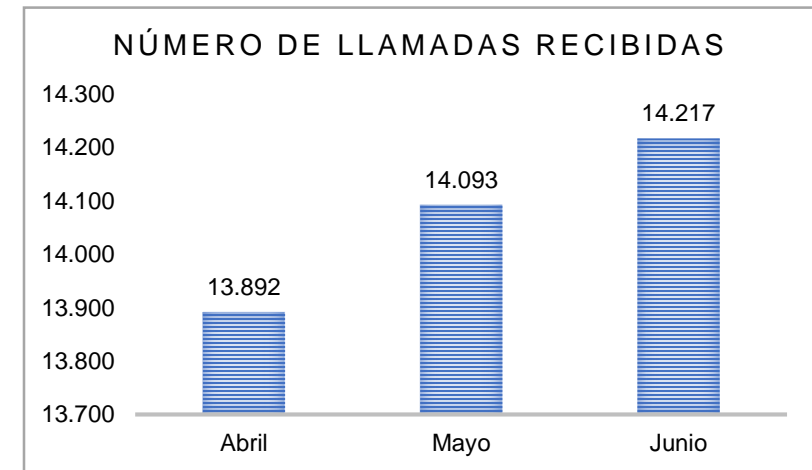


El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el segundo trimestre de 2023 fue de **6,4 minutos** en promedio.



En relación con la **Negación de acceso a la información**, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social brinda información y orientación, vía telefónica, sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud



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

CANAL PRESENCIAL



El total de atenciones en el segundo trimestre de 2023 por este canal fue: **948**



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades por competencia en **347 ocasiones** (el 36,60%).

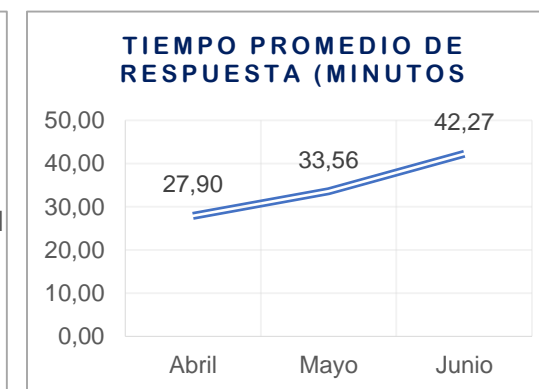
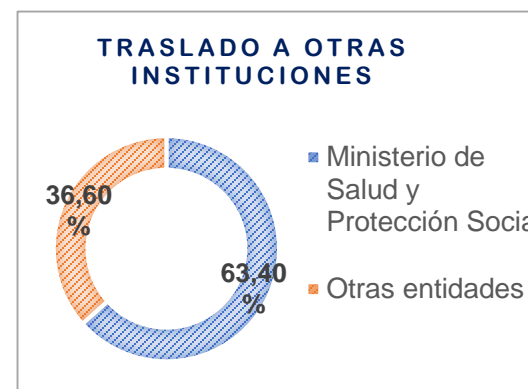
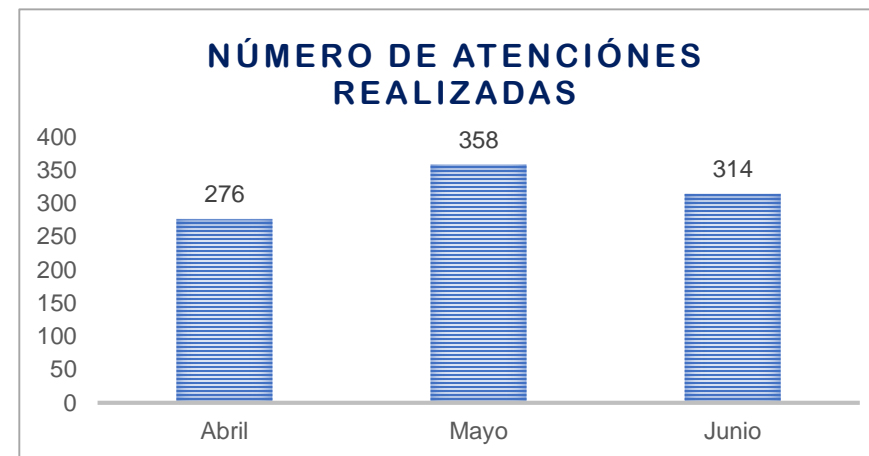


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **16 minutos** en promedio.



En relación con la **Negación de acceso a la información**, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

Por medio de este canal se brinda atención y orientación a los ciudadanos que se presentan de manera personal en el punto de información del ministerio ubicado en el primer piso (Grupo Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas).



Fuente: Sistema de Turnos Ministerio de Salud y Protección Social

CANAL CORRESPONDENCIA

A través de este canal se reciben peticiones escritas allegadas al Ministerio y a la UAE Fondo Nacional de Estupefacientes vía fax, correo electrónico, mensajería certificada y radicación personal.



El total de solicitudes recibidas en el segundo trimestre de 2023 por este canal fue: **15.679 PQRSDF**



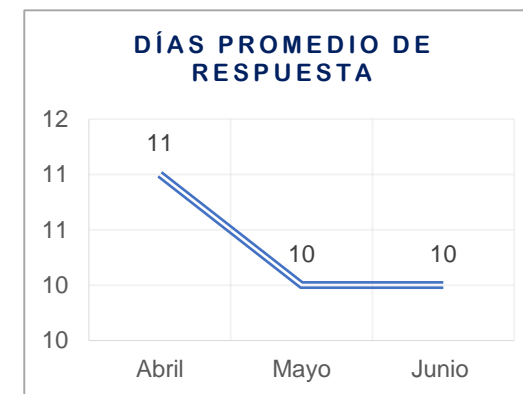
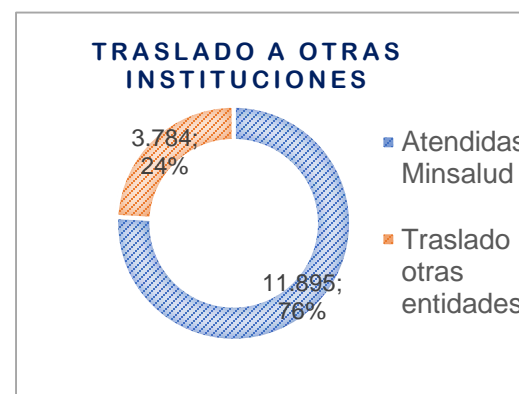
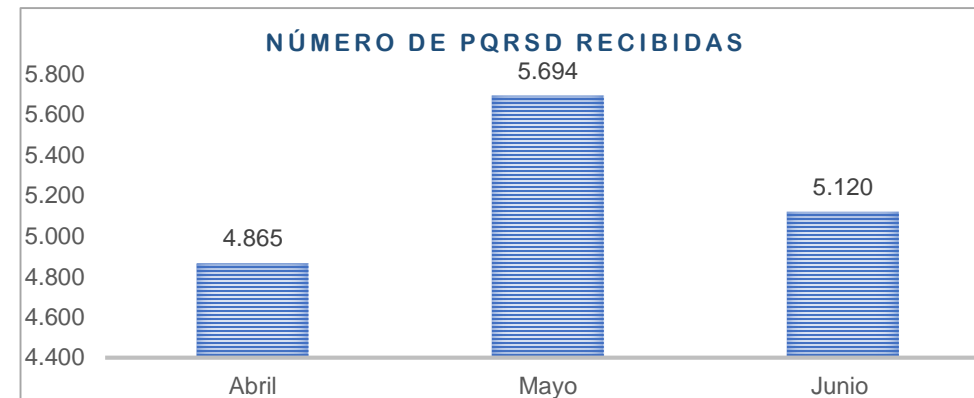
Se trasladaron a entidades externas **3.784 PQRSDF**, equivalentes al **24%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo trimestre de 2023 fue **10,3 días** en promedio.



Para el segundo trimestre de 2023 no se reportó ninguna petición en la que fuera **negado el acceso a la información** por medio escrito.



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

CANAL VIRTUAL

Por este canal se reciben peticiones ingresadas a través del formulario web disponible en la página del ministerio (<https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/formularioWebMinSalud/>)



El **total de solicitudes recibidas** en el segundo trimestre de 2023 por este canal fue: **8.076 PQRSDF**



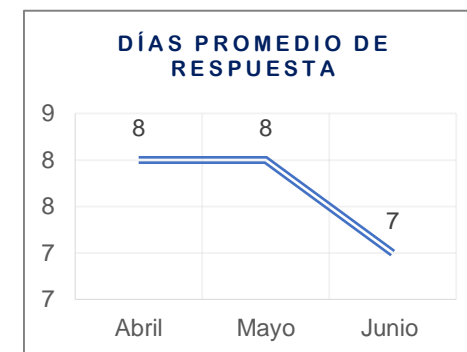
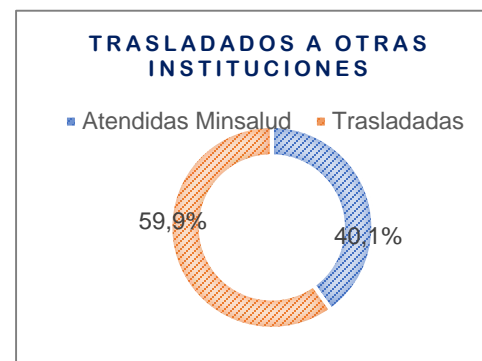
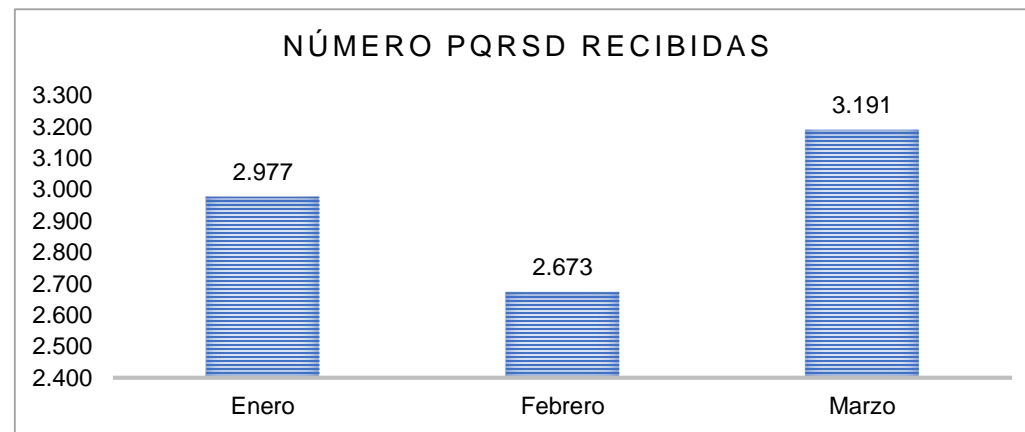
Se **trasladaron a entidades externas** **4.839 PQRSDF**, equivalentes al **59,9%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el segundo trimestre de 2023 fue **7,7 días** en promedio.



Para el segundo trimestre de 2023 no se reportó ninguna petición en la que fuera **negado el acceso a la información** por medio virtual.



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

CANAL VIDEOLLAMADA



El **total de solicitudes recibidas** en el segundo trimestre de 2023 por este canal fue: **68 PQRSDF**



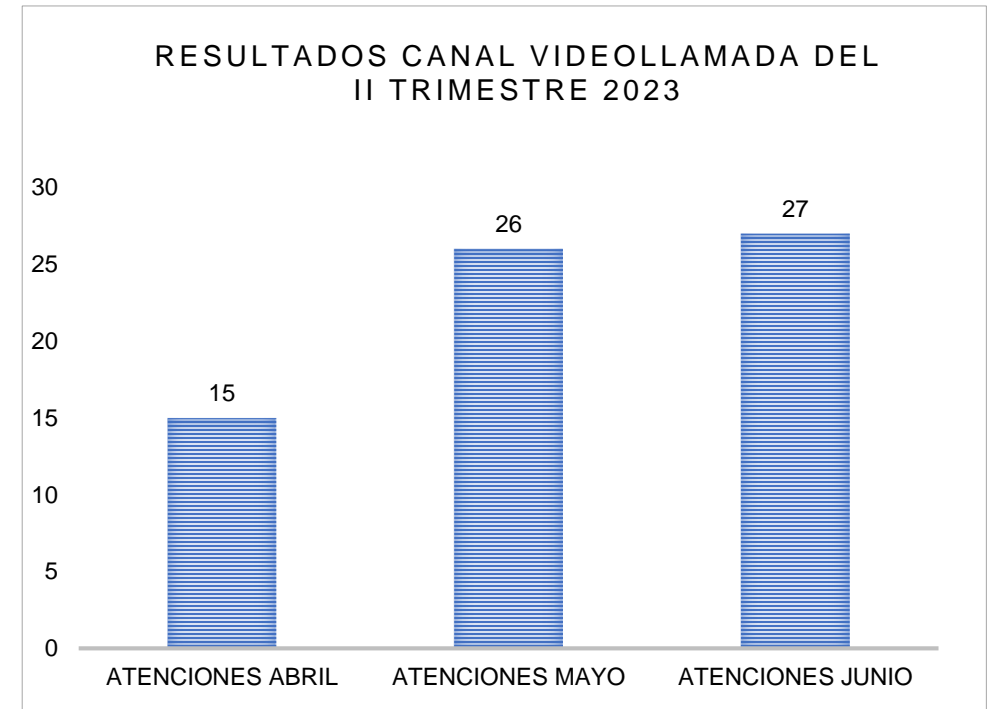
Por este canal no se **trasladan solicitudes a otras instituciones**, pues en la atención se orienta al ciudadano a cual entidad se debe dirigir.



El **tiempo de atención** programada para cada videollamada para el segundo trimestre de 2023 es **20 minutos**.



Para el segundo trimestre de 2023 no se reportó ninguna petición en la que fuera **negado el acceso a la información**.



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

CONSOLIDADO DE CANALES



El **total de solicitudes recibidas** en el primer trimestre de 2023 por los cinco canales de interacción fue de: **89.975**



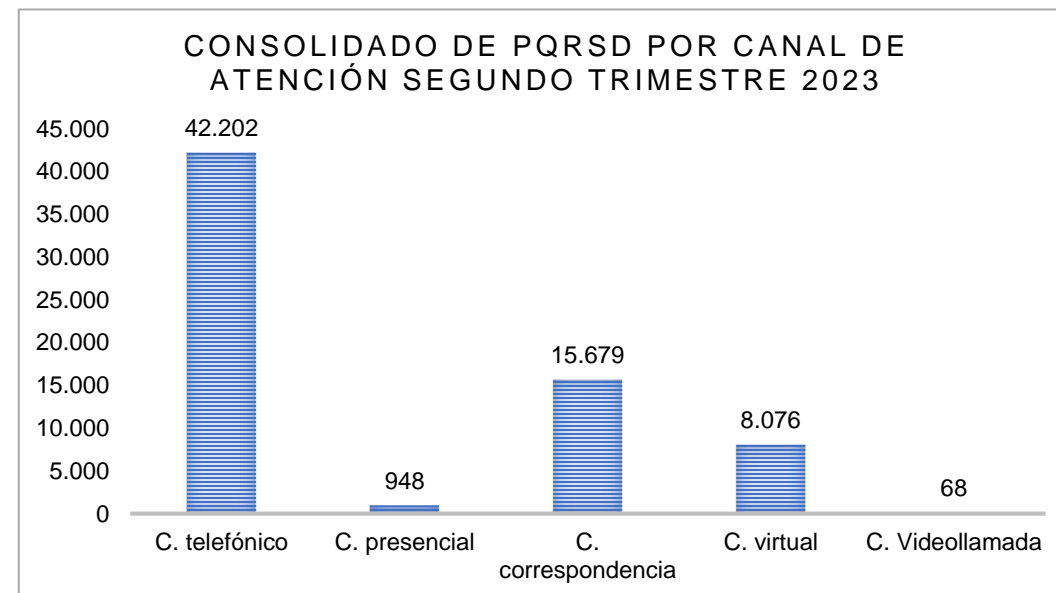
Se **trasladaron a entidades externas 7.772 peticiones o solicitudes**, través de los canales escrito (correspondencia) y virtual.



El **tiempo promedio de atención** se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga [click aquí](#)



Para el segundo trimestre de 2023 no se reportó ninguna petición en que fuera **negado el acceso a la información**.



Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
C. correspondencia	3.784
C. virtual	4.839
Total	8.623

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	6,4 minutos
C. presencial	16 minutos
C. correspondencia	10,3 días
C. virtual	7,7 días

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



Salud