



La salud  
es de todos

Minsalud

# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tercer trimestre de 2021

# 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 (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades 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 tercer trimestre de 2021 por este canal fue: **47.805**



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.



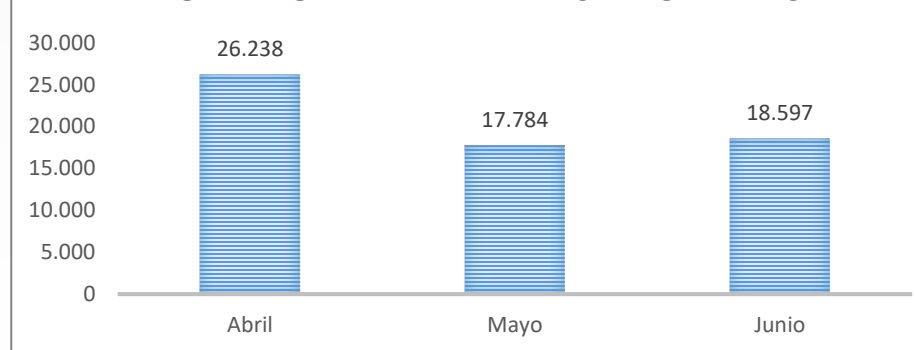
El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el tercer trimestre de 2021 fue de **6,5 minutos** en promedio.



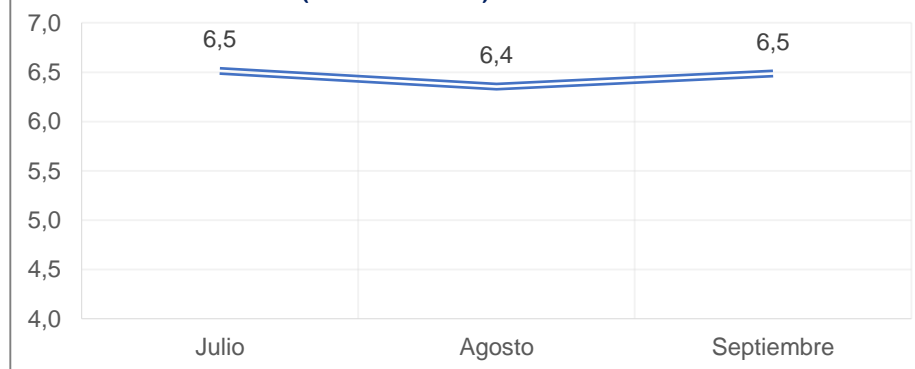
En relación con la **Negación de acceso a la información**, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

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

## NÚMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS



## TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN (MINUTOS)



# CANAL PRESENCIAL

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 de Atención al Ciudadano).

Para el tercer trimestre se reinició la atención presencial en el Ministerio de Salud y Protección Social a partir del 1ro de septiembre, dando cumplimiento a los protocolos de Bioseguridad establecidos en la Guía GSCS02 Protocolo de bioseguridad para la atención presencial al ciudadano en las instalaciones del Ministerio de Salud y Protección Social. A continuación se presentan los resultados de dicha atención durante el mes de septiembre:



El total atenciones a ciudadanos fue de: **309**



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **13,41 minutos** en promedio.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades por competencia en **91 ocasiones**.



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.

# 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 tercer trimestre de 2021 por este canal fue: **12.762 PQRSDF**



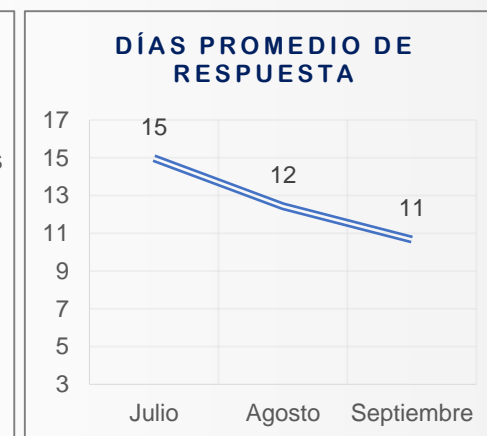
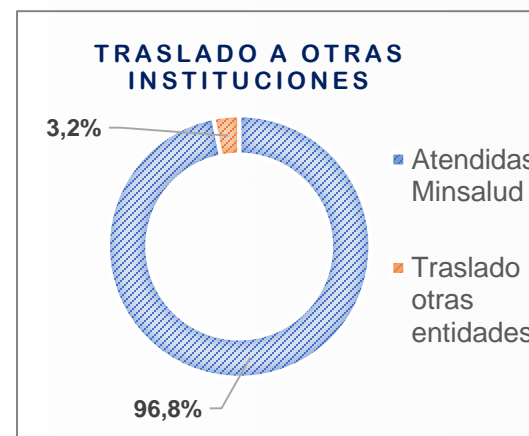
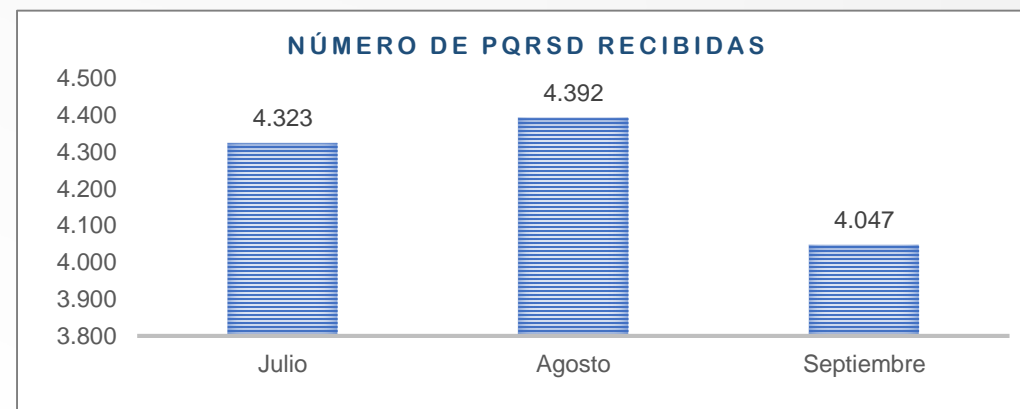
Se **trasladaron a entidades externas 403 PQRSDF**, equivalentes al **3,2%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el tercer trimestre de 2021 fue **12,5 días** en promedio.



Para el tercer trimestre de 2021 no se reportó ninguna petición en la que fuera **negado el acceso a la información** por medio escrito.



Fuente: Sistema de Gestión Documental – Grupo de Atención al Ciudadano

# 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 tercer trimestre de 2021 por este canal fue: **6.646 PQRSD**



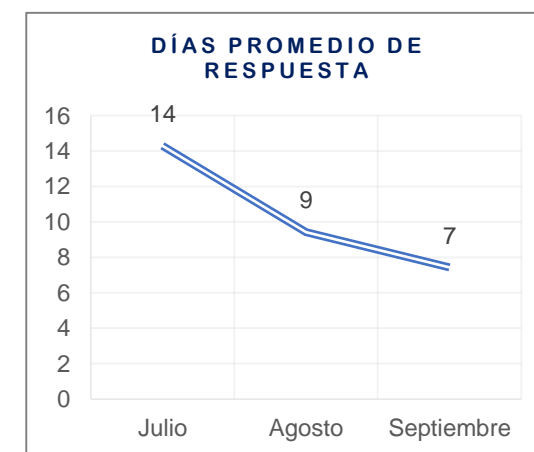
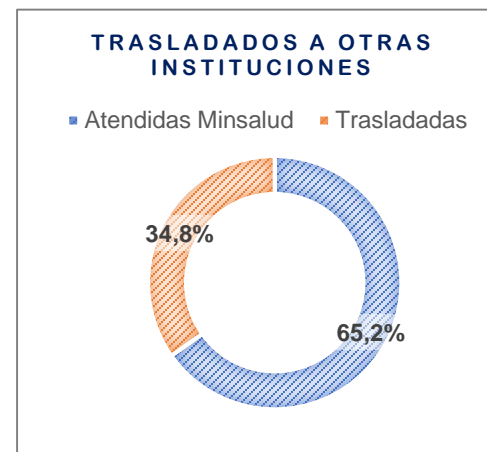
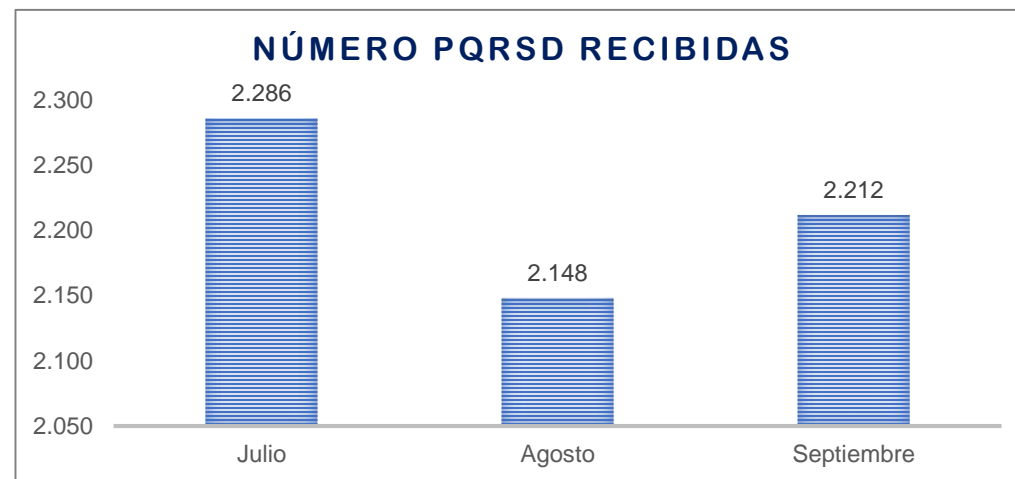
Se **trasladaron a entidades externas** **2.312 PQRSD**, equivalentes al **34,8%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el tercer trimestre de 2021 **fue 10,6 días** en promedio.



Para el tercer trimestre de 2021 no se reportó ninguna petición en la que fuera **negado el acceso a la información** por medio virtual.



Fuente: Sistema de Gestión Documental – Grupo de Atención al Ciudadano

# CONSOLIDADO DE CANALES




El **total de solicitudes recibidas** en el tercer trimestre de 2021 por los cuatro canales de interacción fue de: **67.532**



Se **trasladaron a entidades externas 2.806 peticiones**, través de los canales escrito (correspondencia) y virtual.

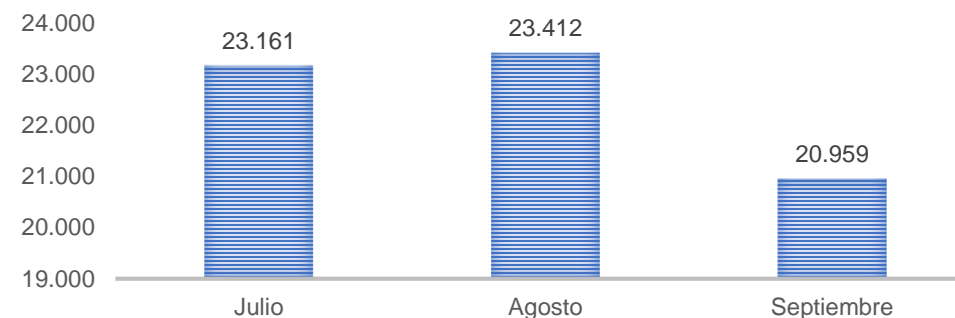


El **tiempo promedio de atención** se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga **click aquí** 



Para el tercer trimestre de 2021 no se reportó ninguna petición en que fuera **negado el acceso a la información-**

## NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
C. presencial	91
C. correspondencia	403
C. virtual	2.312
<b>Total</b>	<b>2.806</b>

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	6,5 minutos
C. presencial	13,4 minutos
C. correspondencia	12,0 días
C. virtual	10,6 días

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



La salud  
es de todos

Minsalud

# ¡GRACIAS!

# LaSaludEsDeTodos

---

    @MinSaludCol