



La salud
es de todos

Minsalud

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Primer 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 (Petición, 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 primer trimestre de 2021 por este canal fue: **80.485**



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.

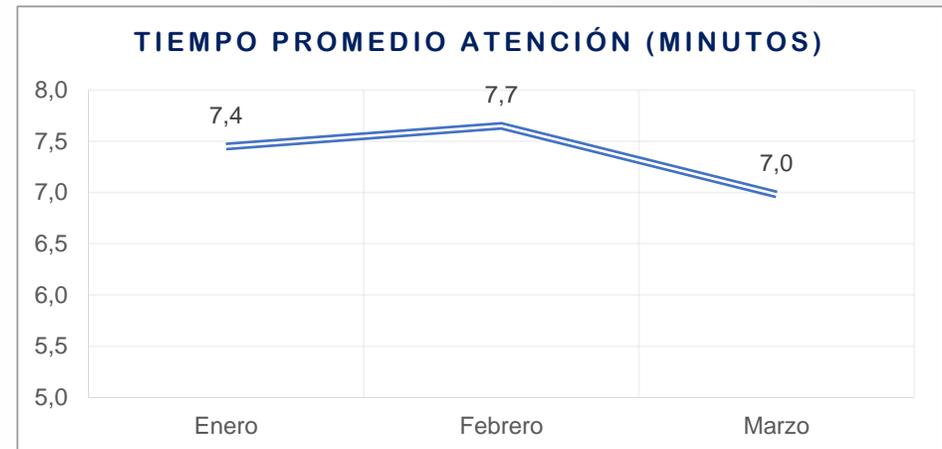
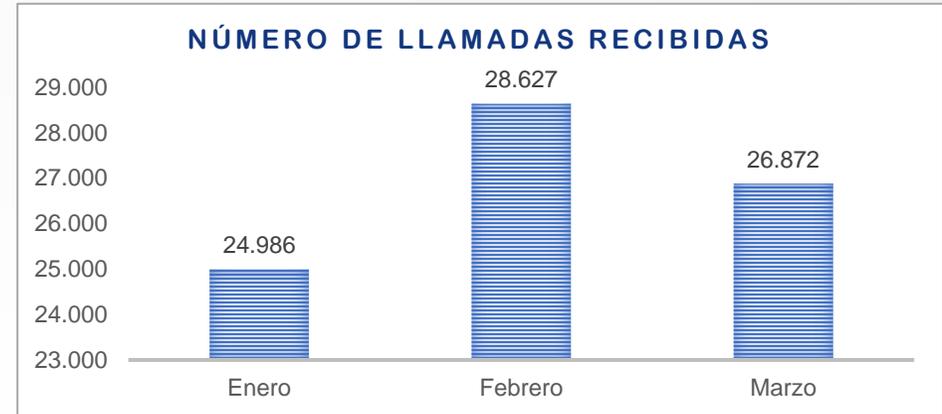


El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el primer trimestre de 2021 fue de **7,4 minutos** en promedio.



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



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).



Durante el primer trimestre de 2021 **no se brindó atención presencial** en la sala de Atención la Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social, debido a la declaratoria de Emergencia Sanitaria a nivel nacional.

Por lo anterior, el servicio al ciudadano a través de los canales de atención, se concentró en la atención telefónica y medios escritos como los canales de correspondencia y virtual.

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 primer trimestre de 2021 por este canal fue: **10.964 PQRSDF**



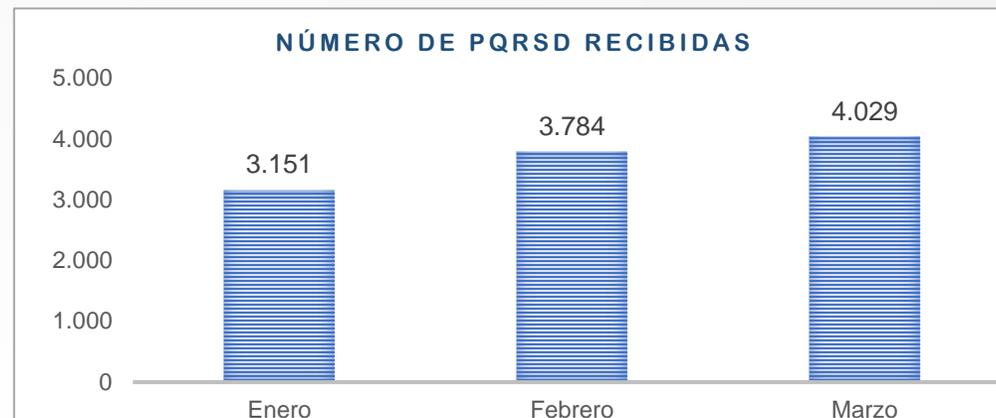
Se **trasladaron a entidades externas 590 PQRSDF**, equivalentes al 5.4% del total de solicitudes recibidas.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el primer trimestre de 2021 **fue 12,2 días** en promedio.



Para el primer 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 primer trimestre de 2021 por este canal fue: **9.435 PQRSDF**



Se **trasladaron a entidades externas 3.069 PQRSDF**, equivalentes al **32,5%** del total de solicitudes recibidas.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el primer trimestre de 2021 **fue 8 días** en promedio.



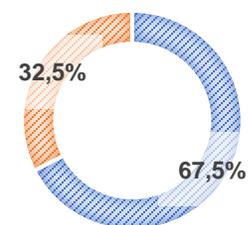
Para el primer trimestre de 2021 no se reportó ninguna petición en la que fuera **negado el acceso a la información** por medio virtual.

NÚMERO PQRSD RECIBIDAS

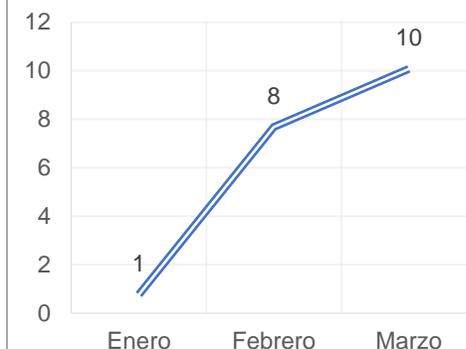


TRASLADADOS A OTRAS INSTITUCIONES

■ Atendidas Minsalud ■ Trasladas



DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



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

CONSOLIDADO DE CANALES



El **total de solicitudes recibidas** en el primer trimestre de 2021 por los cuatro canales de interacción fue de: **100.884**



Se **trasladaron a entidades externas 3.659 peticiones**, través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.



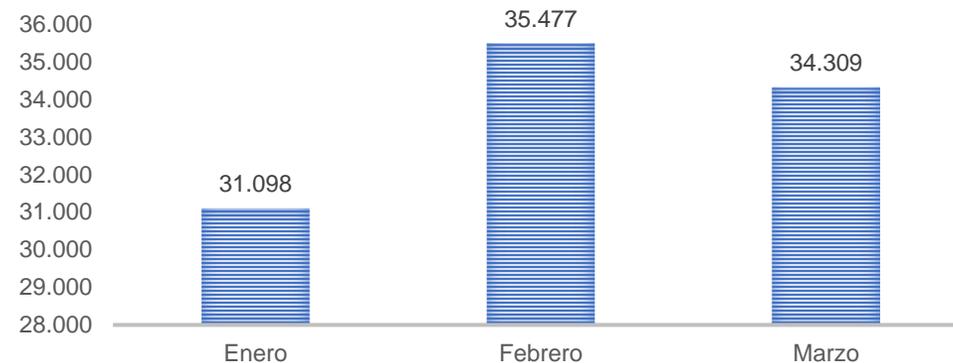
El **tiempo promedio de atención** se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga

[click aquí](#)



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

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE



Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
C. presencial	0
C. correspondencia	590
C. virtual	3.069
Total	3.659

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	7,4 minutos
C. presencial	
C. correspondencia	12,2 días
C. virtual	8 días

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



La salud
es de todos

Minsalud

¡GRACIAS!

LaSaludEsDeTodos

    @MinSaludCol