



**Salud**

# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE

**Primer trimestre de 2024**

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

**2024 – 04 - 24**

# 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 primer trimestre de 2024 por este canal fue: **66.278**



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.

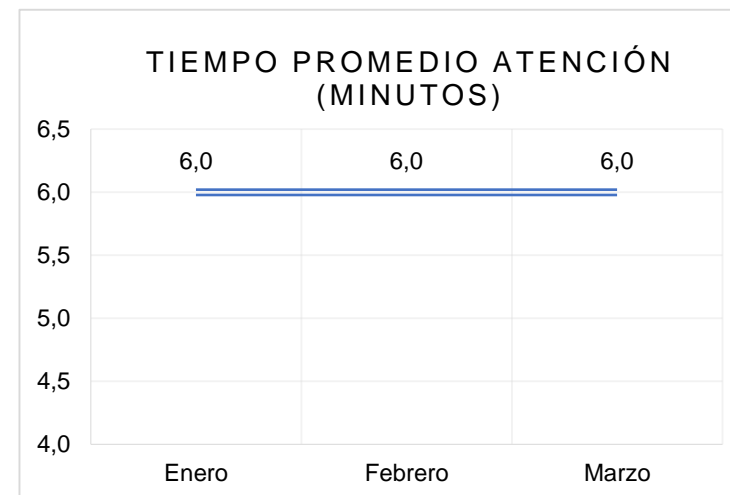
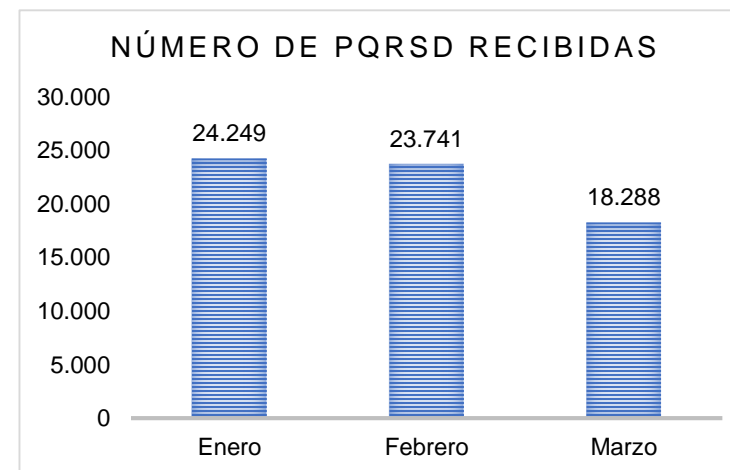


El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el primer trimestre de 2024 fue de **6,0 minutos** en promedio.



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 primer trimestre de 2024 por este canal fue: **1.041**



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades por competencia en **248 ocasiones** (el 23,82%).

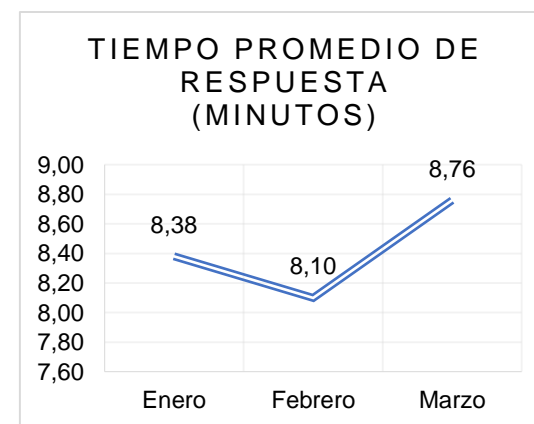
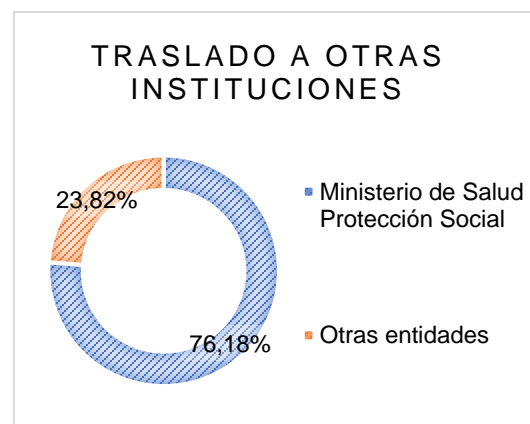
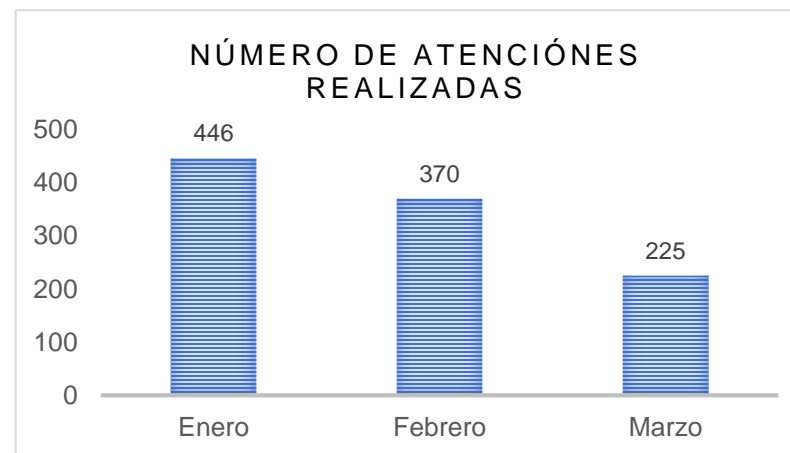


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **8,41 minutos** en promedio.



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 primer trimestre de 2024 por este canal fue: **17.650 PQRSDF**



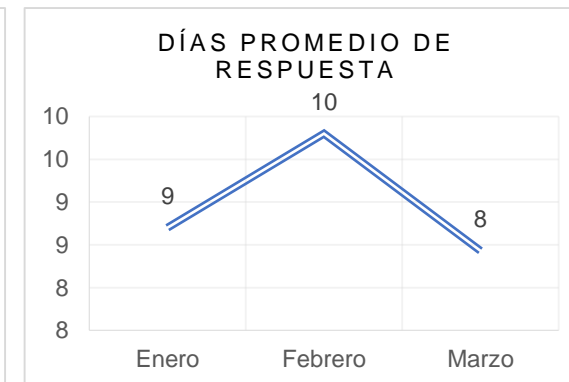
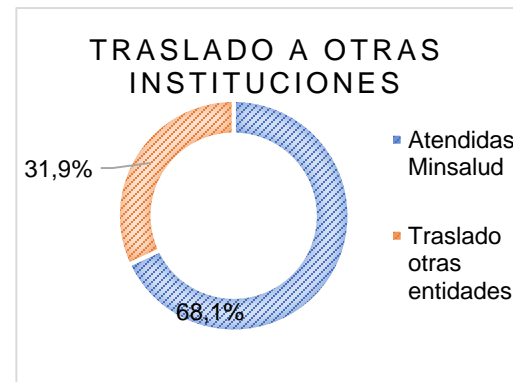
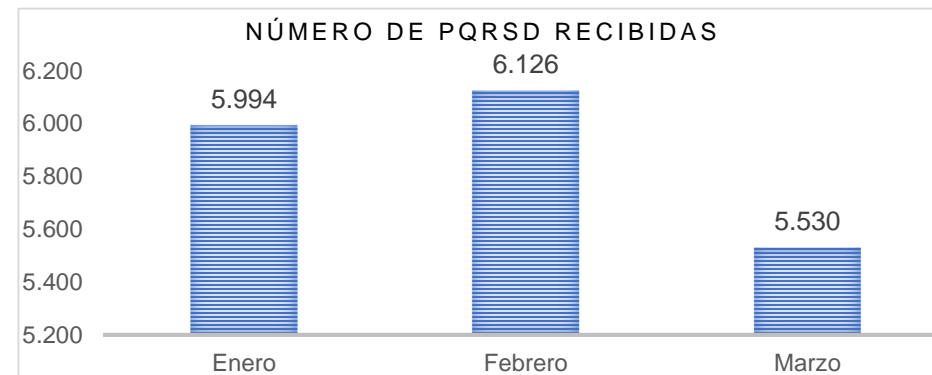
Se **trasladaron a entidades externas** **5.638 PQRSDF**, equivalentes al **31,94%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el primer trimestre de 2024 **fue 9,0 días** en promedio.



Para el primer trimestre de 2024 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 primer trimestre de 2024 por este canal fue: **9.263 PQRSDF**



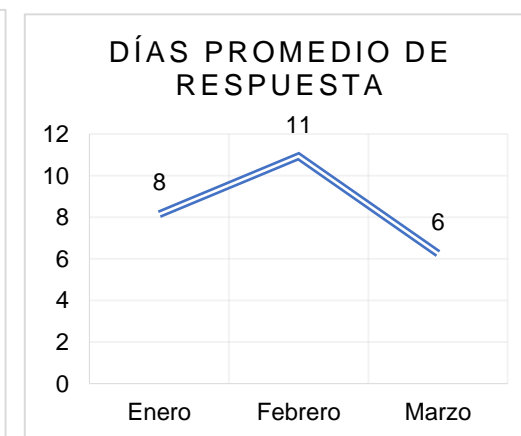
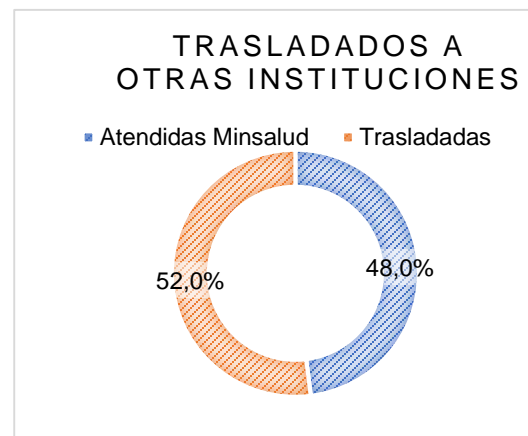
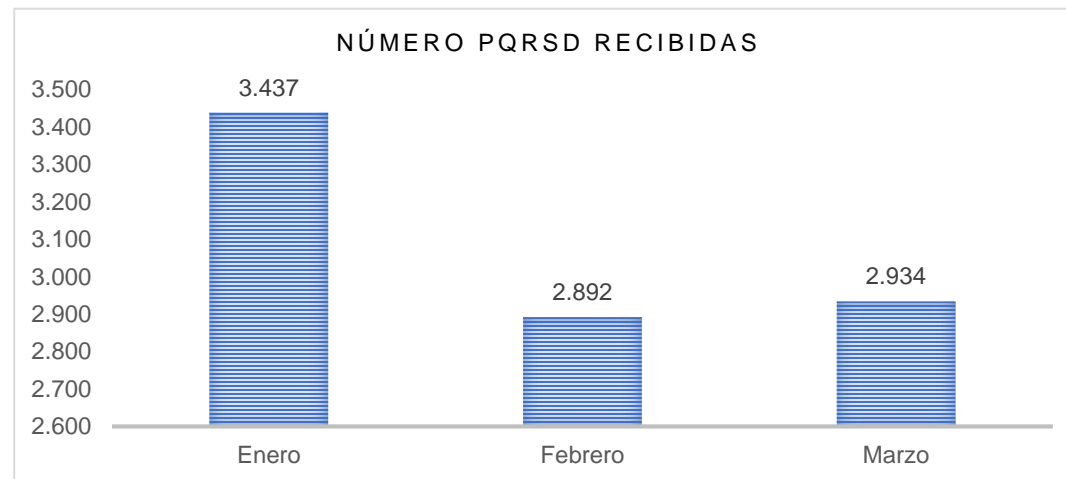
Se **trasladaron a entidades externas** **4.816 PQRSDF**, equivalentes al **52,0%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el primer trimestre de 2024 fue **8,4 días** en promedio.



Para el primer trimestre de 2024 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 primer trimestre de 2024 por este canal fue: **208 PQRSDF**



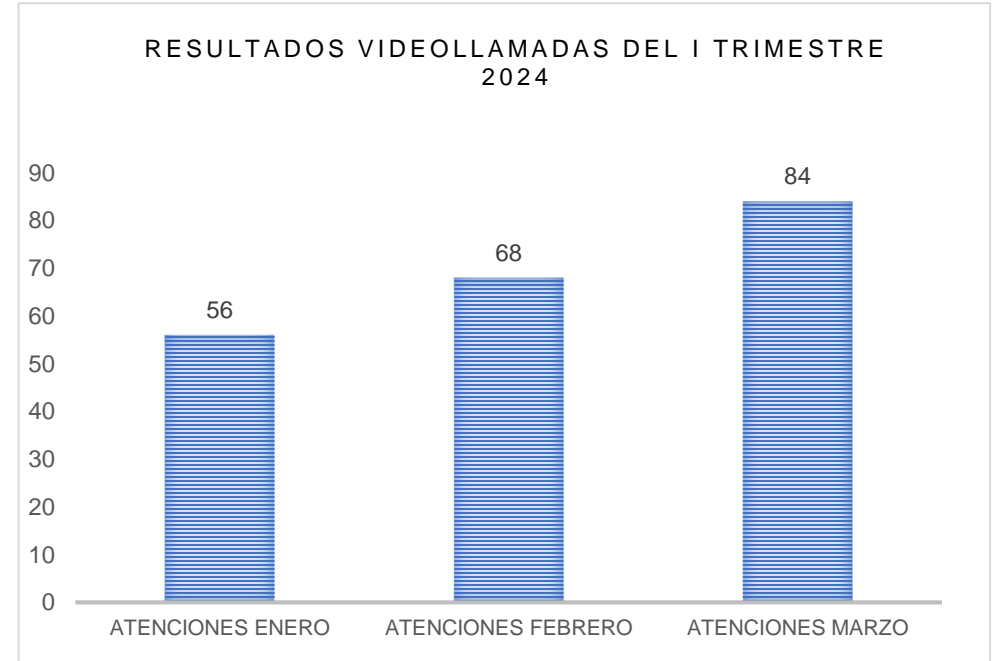
Por este canal no se **trasladan solicitudes a otras instituciones**, pues en la atención se orienta al ciudadano a cual entidad se debe dirigir.



El **tiempo de atención** programada para cada videollamada para el primer trimestre de 2024 es **20 minutos**.



Para el primer trimestre de 2024 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 2024 por los cinco canales de interacción fue de: **94.440**



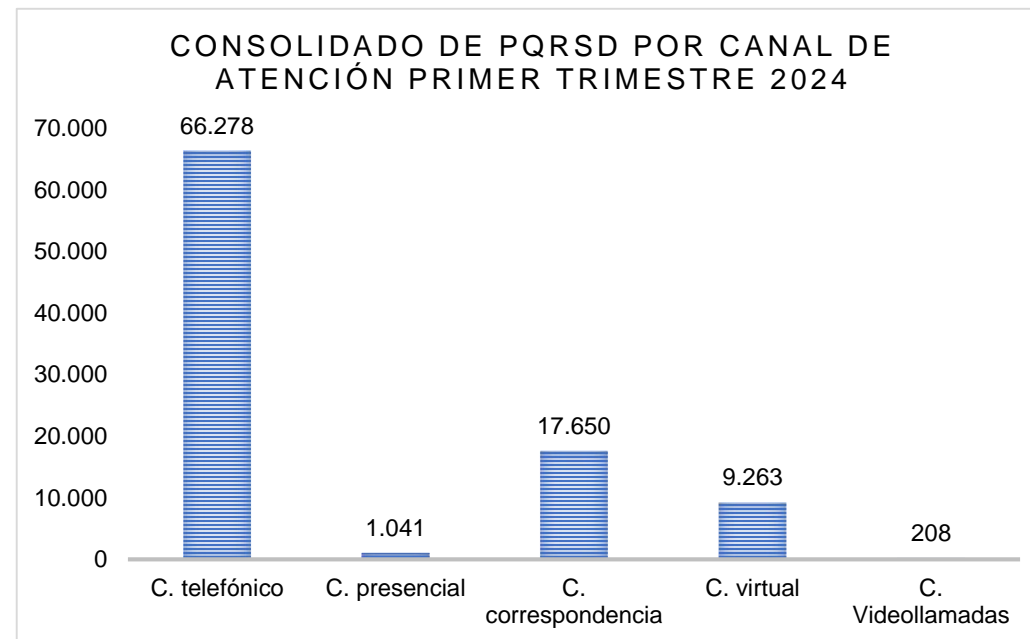
Se **trasladaron a entidades externas 10.454 peticiones o solicitudes**, a través de los canales escrito (correspondencia) y virtual.



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 primer trimestre de 2024 no se reportó ninguna petición en que fuera **negado el acceso a la información**.



Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
C. correspondencia	5.638
C. virtual	4.816
<b>Total</b>	<b>10.454</b>

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	6,0 minutos
C. presencial	8,41 minutos
C. correspondencia	9,0 días
C. virtual	8,4 días

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



**Salud**