



**MINISTERIO DE SALUD  
Y PROTECCIÓN SOCIAL**

# **INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**Primer 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: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas.
- 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 2023 por este canal fue: **63.224**



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.

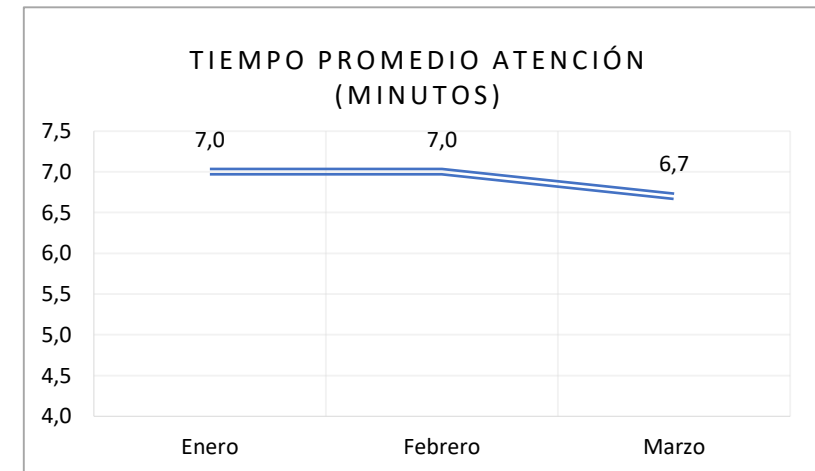
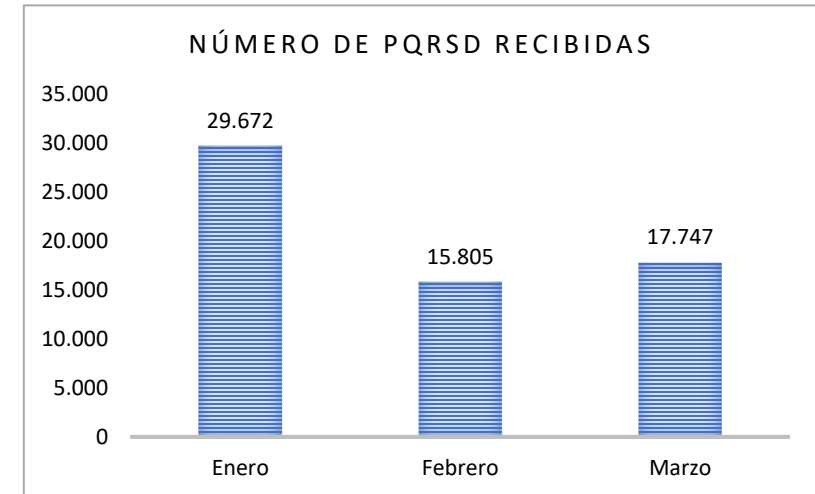


El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el primer trimestre de 2023 fue de **6,9 minutos** en promedio.



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



El total de atenciones en el primer trimestre de 2023 por este canal fue: **932**



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades por competencia en **399 ocasiones** (el 42.81%).

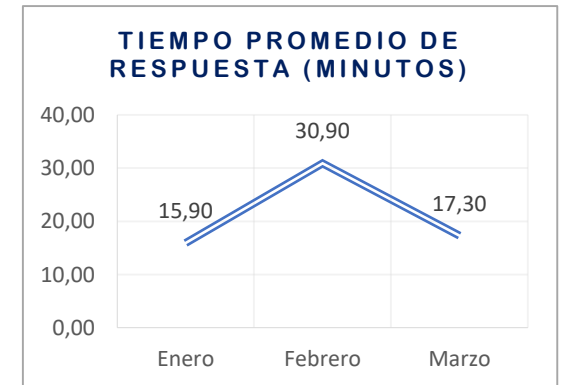
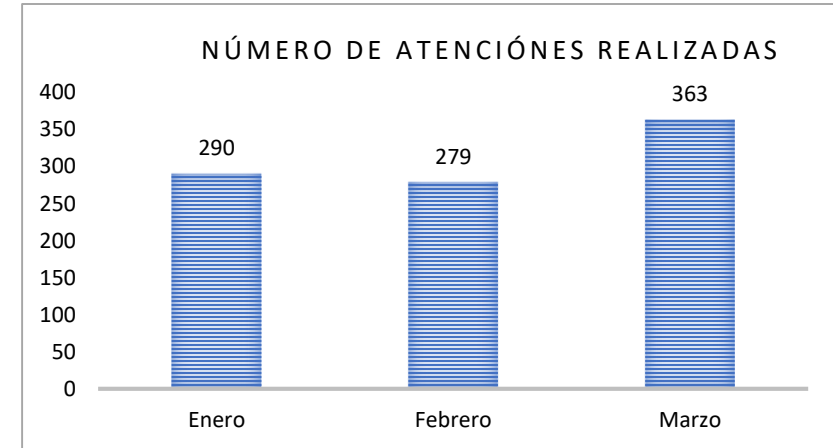


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **15 minutos** en promedio.



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 Minsalud 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 Minsalud 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 2023 por este canal fue: **16.873 PQRSDF**



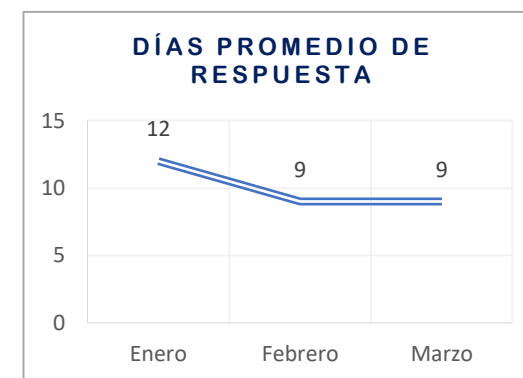
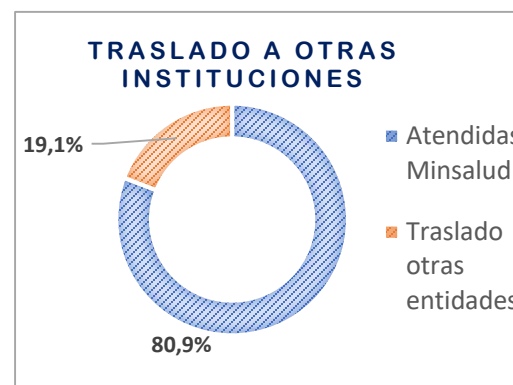
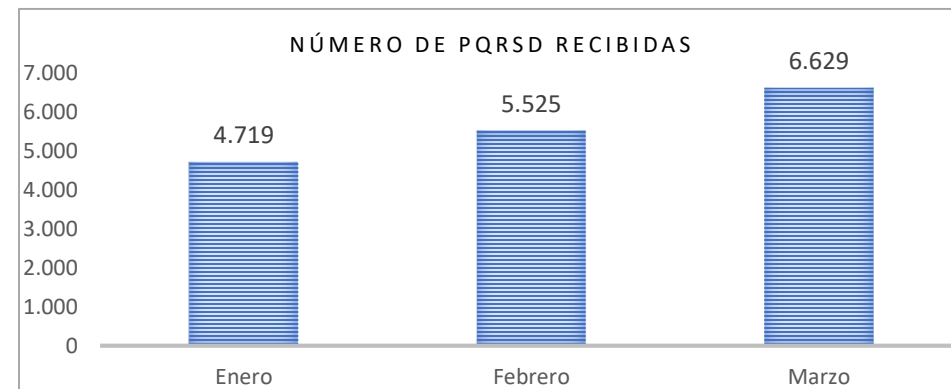
Se **trasladaron a entidades externas 3.228 PQRSDF**, equivalentes al **19,13%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



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



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



# CANAL VIRTUAL



El total de solicitudes recibidas en el primer trimestre de 2023 por este canal fue: **8.841 PQRSDF**



Se trasladaron a entidades externas **4.544 PQRSDF**, equivalentes al **51,40%** del total de solicitudes recibidas por este canal.

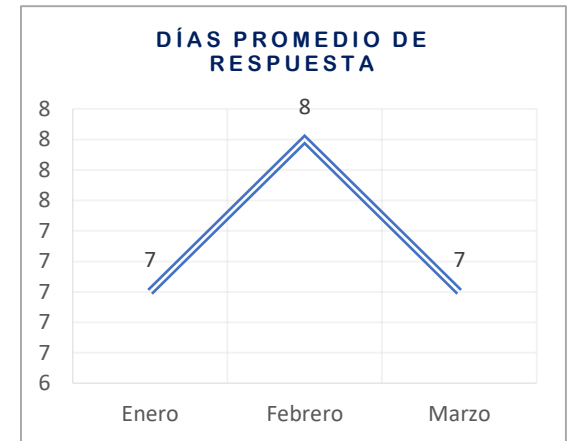
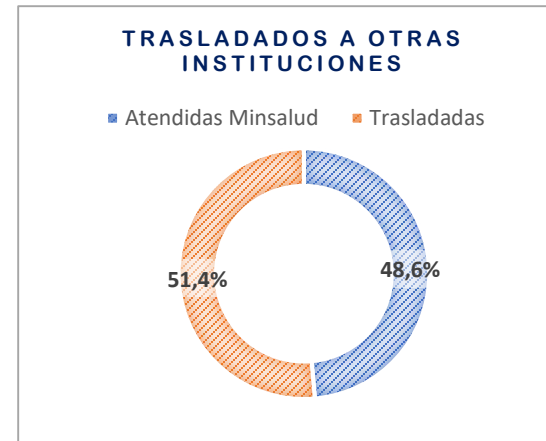
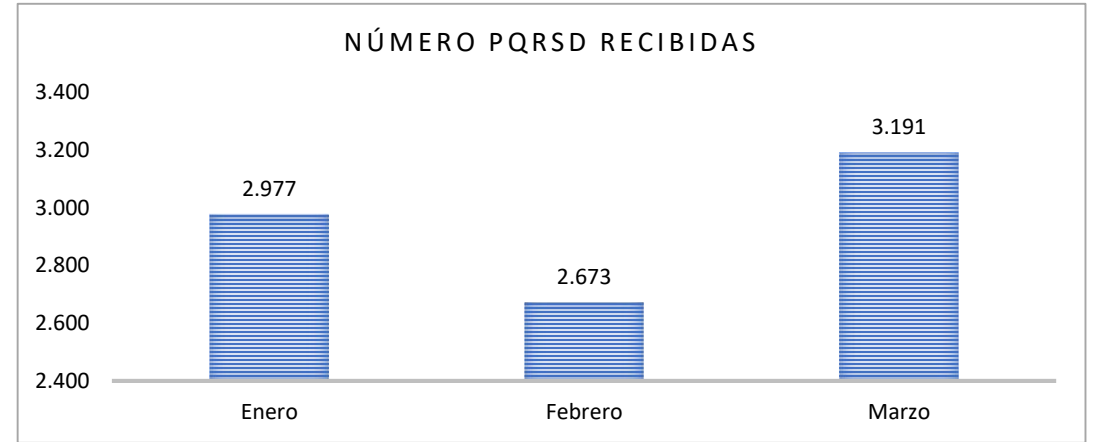


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer trimestre de 2023 fue **7,3 días** en promedio.



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

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



# VIDEOLLAMADAS



El **total de solicitudes recibidas** en el primer trimestre de 2023 por este canal fue: **105 PQRSDF**



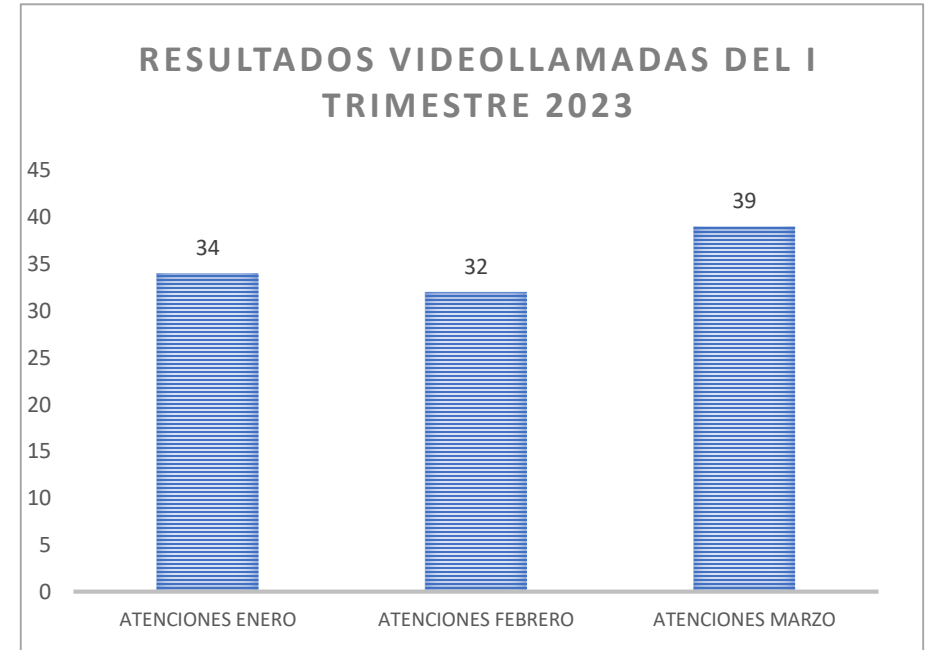
Por este canal no se **trasladan solicitudes a otras instituciones**, pues en la atención se orienta al ciudadano a cuál entidad se debe dirigir.



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



Para el primer 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**



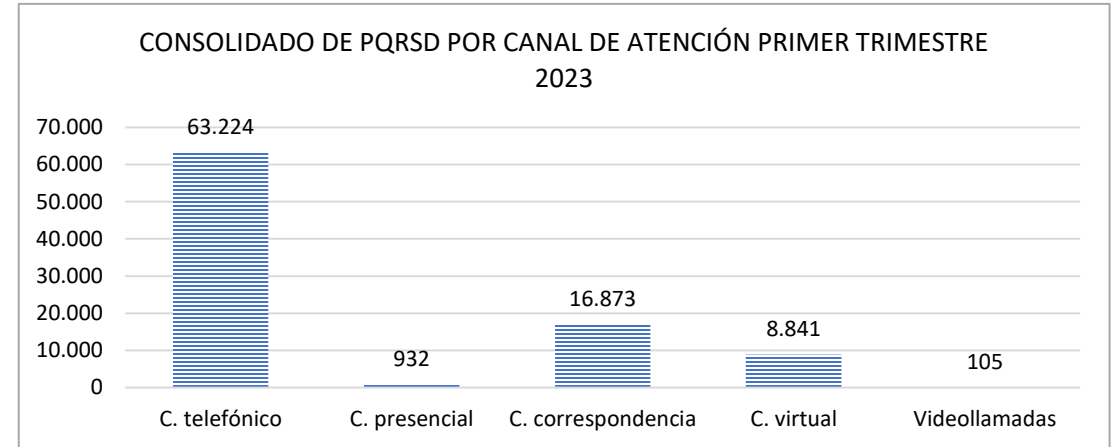
Se **trasladaron a entidades externas 7.772 peticiones o solicitudes**, a través de los canales escrito (correspondencia) y virtual.



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



Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
C. correspondencia	3.228
C. virtual	4.544
<b>Total</b>	<b>7.772</b>

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	6,9 minutos
C. presencial	15 minutos
C. correspondencia	10 días
C. virtual	7,3 días

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



**¡Gracias!**