



La salud
es de todos

Minsalud

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Cuarto 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 cuarto trimestre de 2021 por este canal fue: **19.013 ***



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 cuarto trimestre de 2021 fue de **5,9 minutos** en promedio.

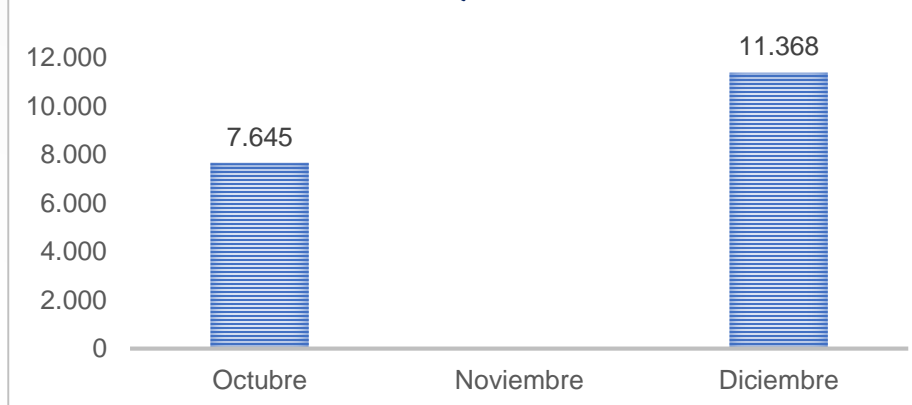


En relación con la **Negación de acceso a la información**, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

* Nota: Desde el 16 de octubre de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2021 el Ministerio no contó servicio de centro de contacto.

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 PQRS D 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).



El total atenciones a en el cuarto trimestre de 2021 por este canal fue: **1.212**



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades por competencia en **121 ocasiones**.

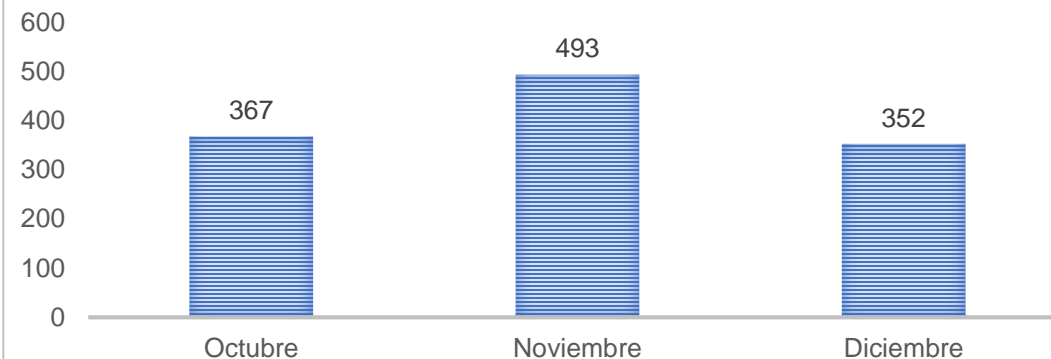


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **71 minutos** en promedio.

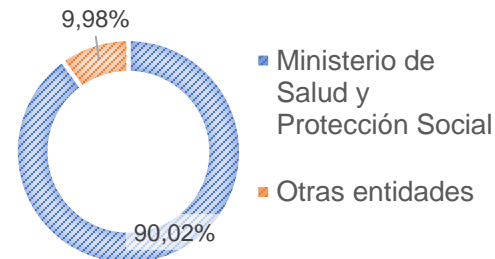


En relación con la **Negación de acceso a la información**, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

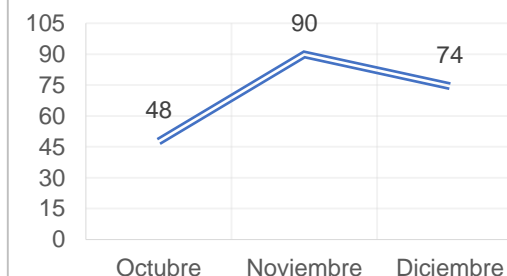
NÚMERO DE ATENCIONES REALIZADAS



TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES



DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



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 cuarto trimestre de 2021 por este canal fue: **13.066 PQRSD**



Se **trasladaron a entidades externas 599 PQRSD**, equivalentes al **4,6%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el cuarto trimestre de 2021 fue **13,9 días** en promedio.

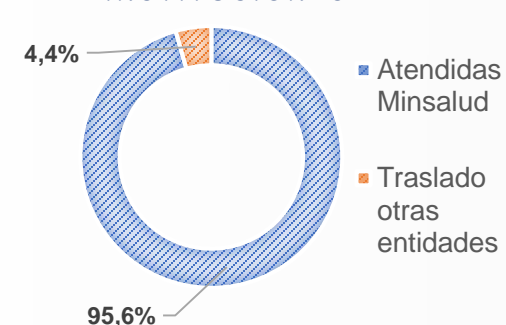


Para el cuarto trimestre de 2021 no se reportó ninguna petición en la que fuera **negado el acceso a la información** por medio escrito.

NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES



DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



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 cuarto trimestre de 2021 por este canal fue: **6.787 PQRSD**



Se trasladaron a entidades externas **3.291 PQRSD**, equivalentes al **48,5%** del total de solicitudes recibidas por este canal.

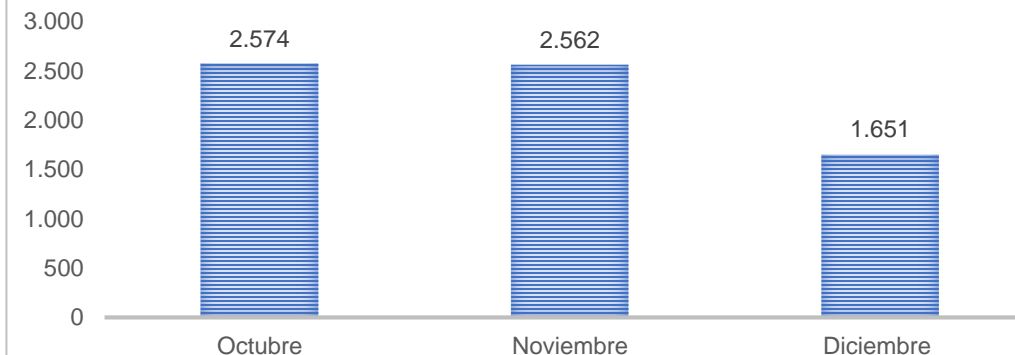


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el cuarto trimestre de 2021 fue **8,3 días** en promedio.



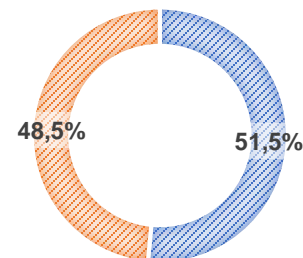
Para el cuarto trimestre de 2021 no se reportó ninguna petición en la que fuera **negado el acceso a la información** por medio virtual.

NÚMERO PQRSD RECIBIDAS

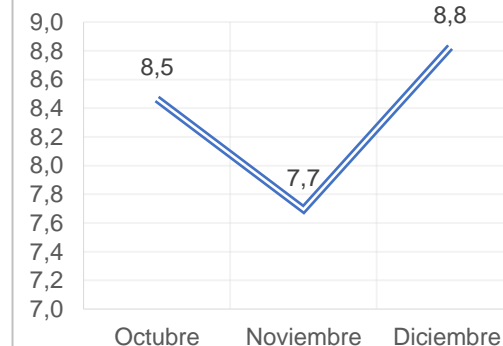


TRASLADADOS A OTRAS INSTITUCIONES

■ Atendidas Minsalud ■ Trasladas



DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



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

CONSOLIDADO DE CANALES



El **total de solicitudes recibidas** en el cuarto trimestre de 2021 por los cuatro canales de interacción fue de: **40.078**



Se **trasladaron a entidades externas 4.011 peticiones o solicitudes**, través de los canales escrito (correspondencia) y virtual.

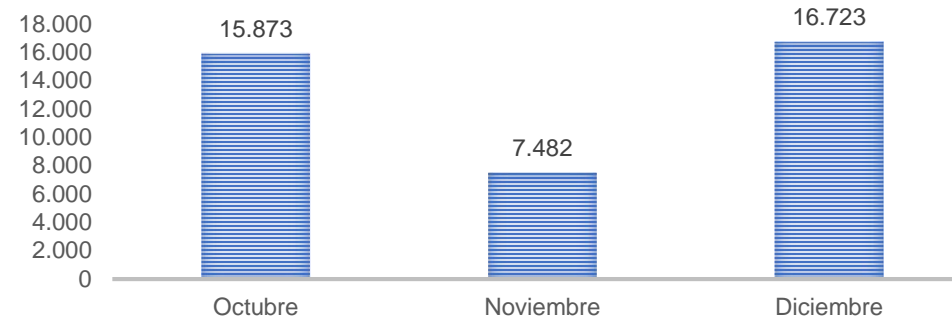


El **tiempo promedio de atención** se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga [click aquí](#)



Para el cuarto 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	121
C. correspondencia	599
C. virtual	3.291
Total	4.011

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	5,9 minutos
C. presencial	71 minutos
C. correspondencia	13,9 días
C. virtual	8,3 días



La salud
es de todos

Minsalud

¡GRACIAS!

LaSaludEsDeTodos

    @MinSaludCol