



Salud

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE

Tercer 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 (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 tercer trimestre de 2023 por este canal fue: **43.606**



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.

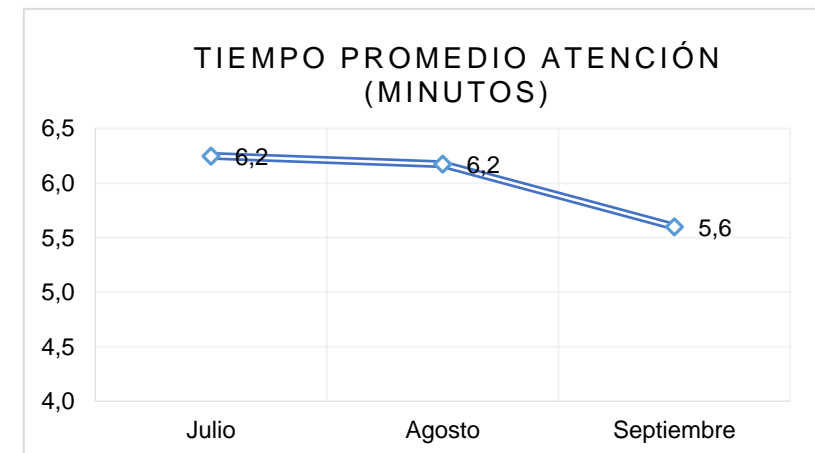
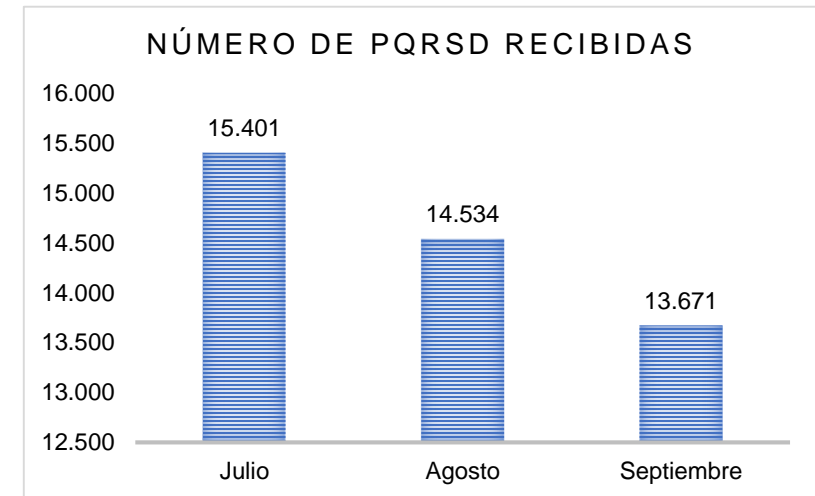


El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el tercer trimestre de 2023 fue de **6,0 minutos** en promedio.



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 tercer trimestre de 2023 por este canal fue: **561**



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades por competencia en **171 ocasiones** (el 30,48%).

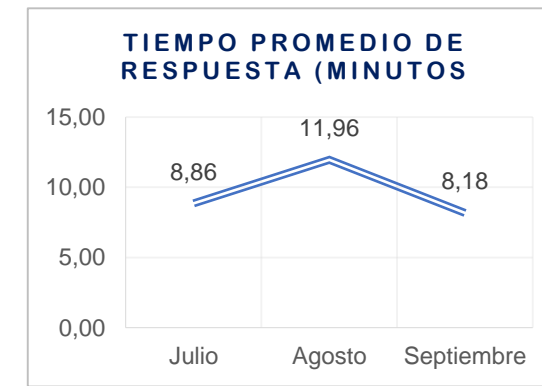
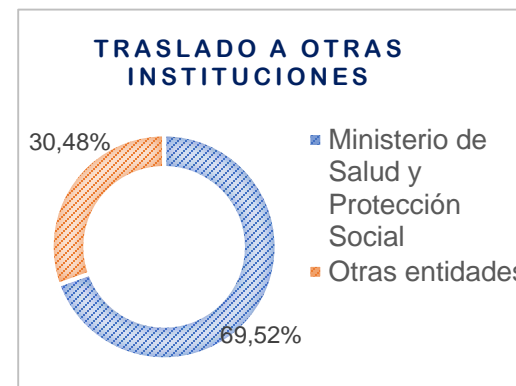
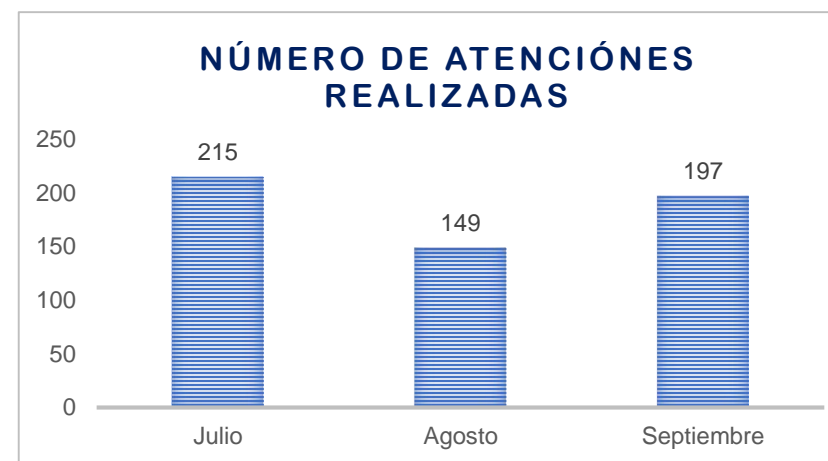


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **9 minutos** en promedio.



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.

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 tercer trimestre de 2023 por este canal fue: **14.470 PQRSDF**



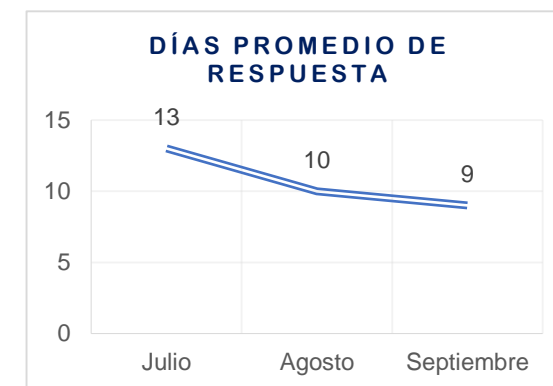
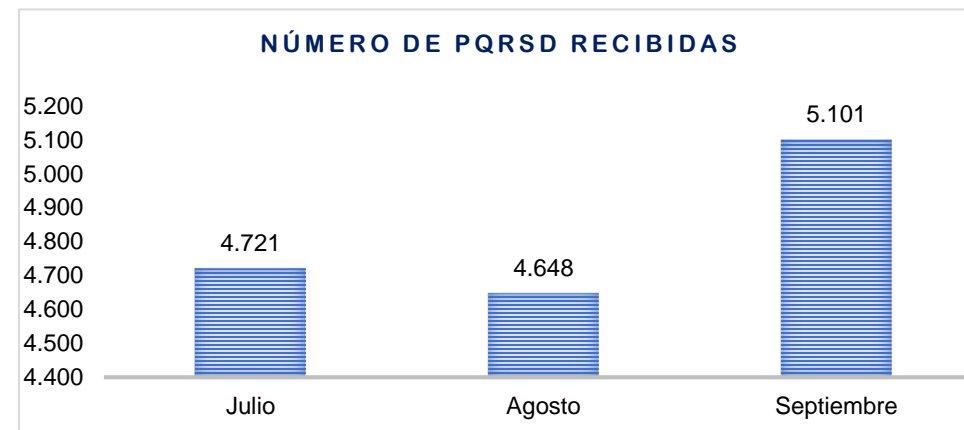
Se **trasladaron a entidades externas** **4.021 PQRSDF**, equivalentes al **28%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el tercer trimestre de 2023 **fue 10,7 días** en promedio.



Para el tercer trimestre de 2023 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 tercer trimestre de 2023 por este canal fue: **7.136 PQRSDF**



Se **trasladaron a entidades externas** **4.039 PQRSDF**, equivalentes al **56,6%** del total de solicitudes recibidas por este canal.

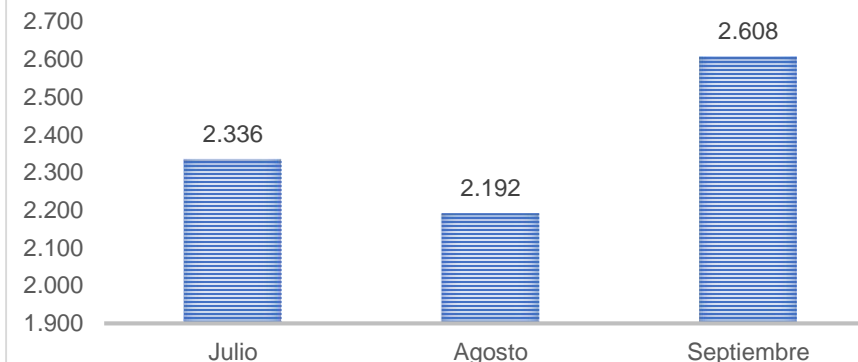


El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el tercer trimestre de 2023 fue **7,7 días** en promedio.

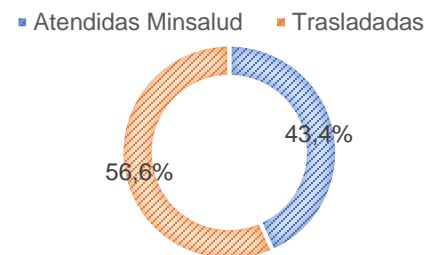


Para el tercer trimestre de 2023 no se reportó ninguna petición en la que fuera **negado el acceso a la información** por medio virtual.

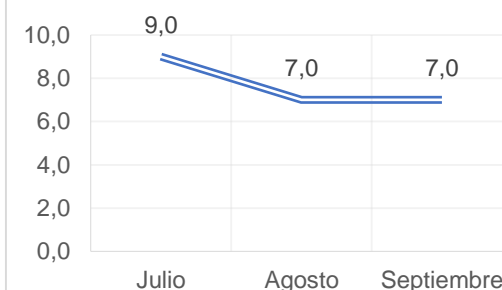
NÚMERO PQRSD RECIBIDAS



TRASLADADOS A OTRAS INSTITUCIONES



DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



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

CANAL VIDEOLLAMADA



El **total de solicitudes recibidas** en el tercer trimestre de 2023 por este canal fue: **84 PQRSDF**



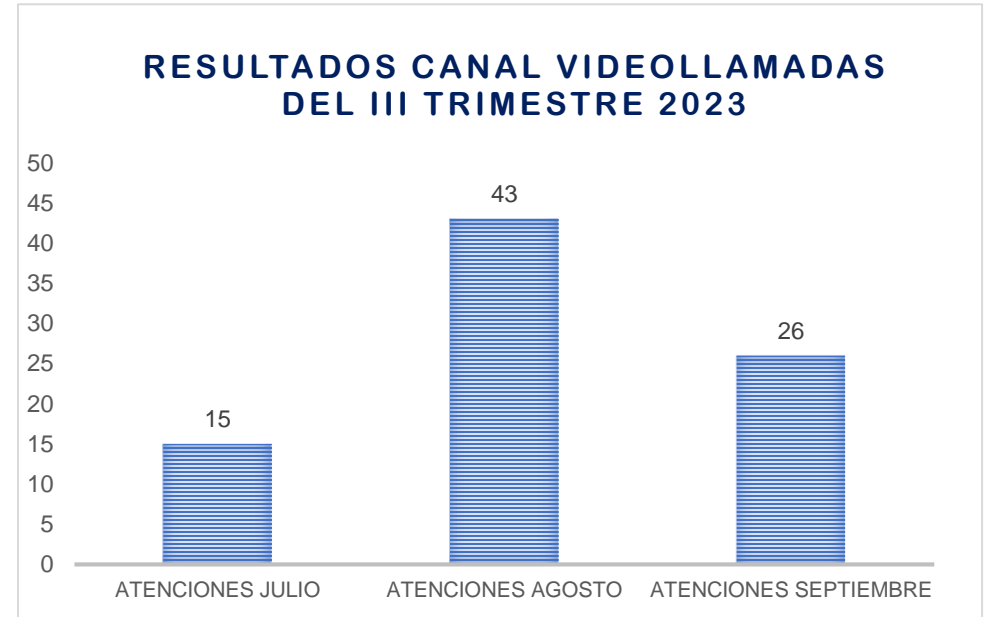
Por este canal no se **trasladan solicitudes a otras instituciones**, pues en la atención se orienta al ciudadano a cual entidad se debe dirigir.



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



Para el tercer 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 tercer trimestre de 2023 por los cinco canales de interacción fue de: **65.857**



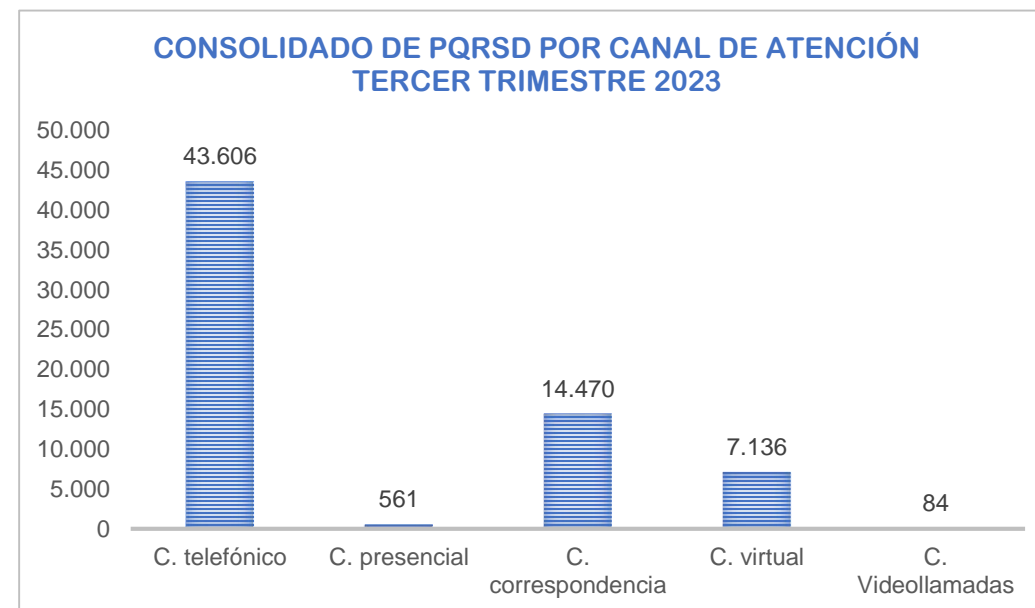
Se **trasladaron a entidades externas 8.060 peticiones o solicitudes**, a través de los canales escrito (correspondencia) y virtual.



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



Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
C. correspondencia	4.021
C. virtual	4.039
Total	8.060

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	6,0 minutos
C. presencial	9 minutos
C. correspondencia	10,7 días
C. virtual	7,7 días

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



Salud