



**Salud**



# INFORME DE SOLICITUDES, DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

Cuarto trimestre de 2024

2025 - 01 - 14



## 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 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

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



El total de solicitudes recibidas en el cuarto trimestre de 2024 por este canal fue: **52.933**



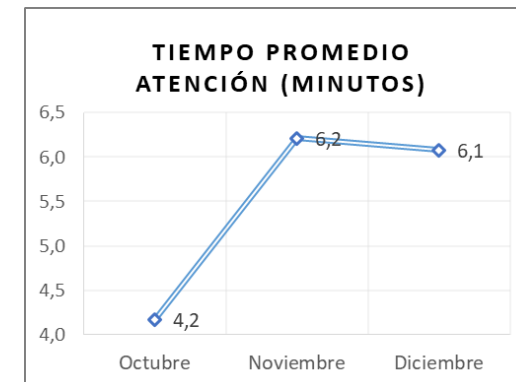
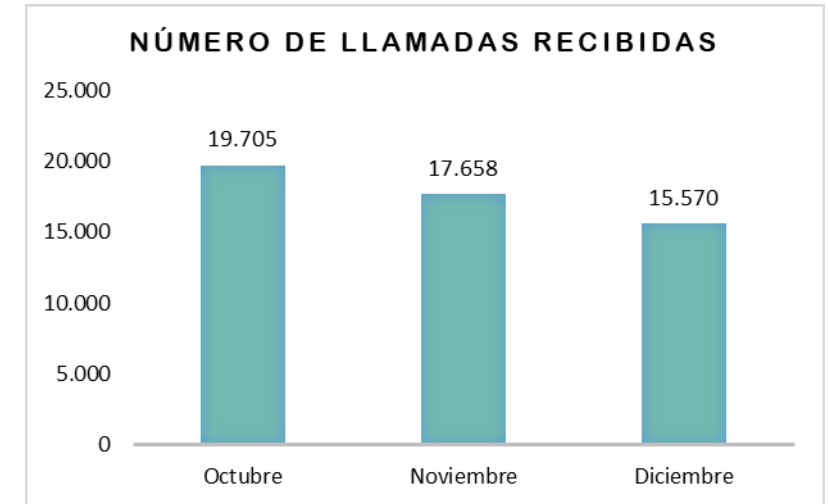
Por este canal **no se hacen traslados a otras instituciones**, pues en la atención prestada se orienta al ciudadano a cuál entidad se debe dirigir.



**El tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el cuarto trimestre de 2024 fue de **5,5 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.



# CANAL PRESENCIAL



El total de atenciones en el cuarto trimestre de 2024 por este canal fue: **1.002**



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades por competencia en **466 ocasiones** (el 46,51%).

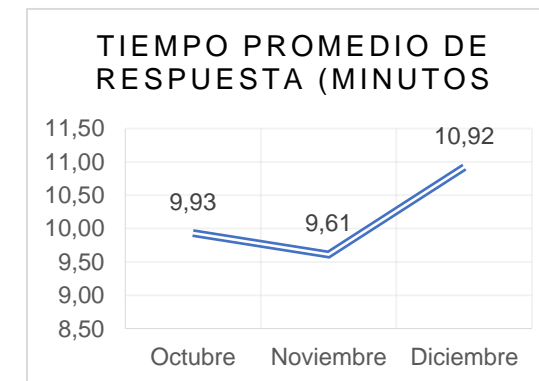
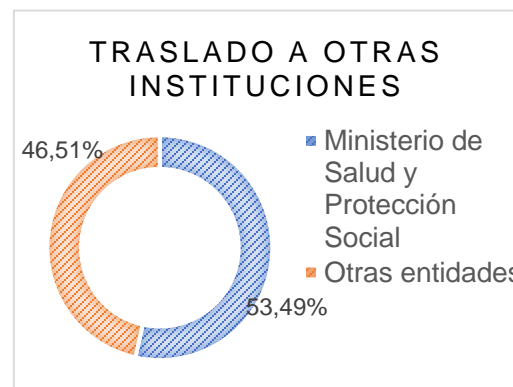
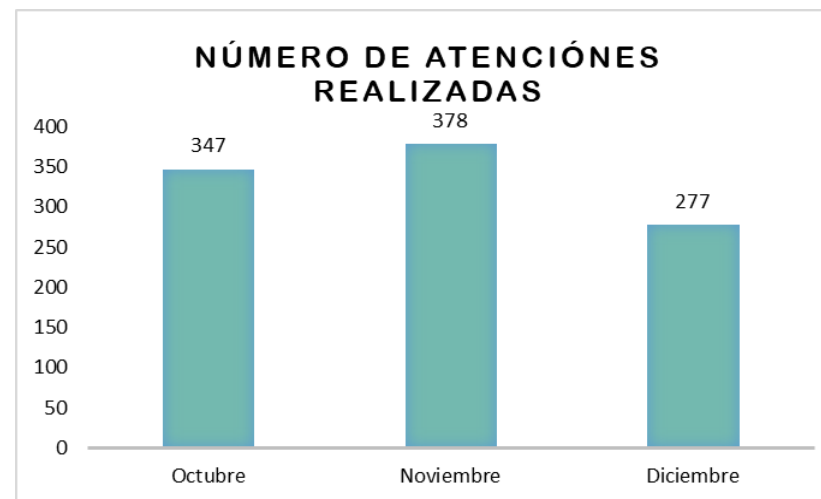


El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal fue de **10,15 minutos** en promedio.



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 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 cuarto trimestre de 2024 por este canal fue: **10.749 PQRSDF**



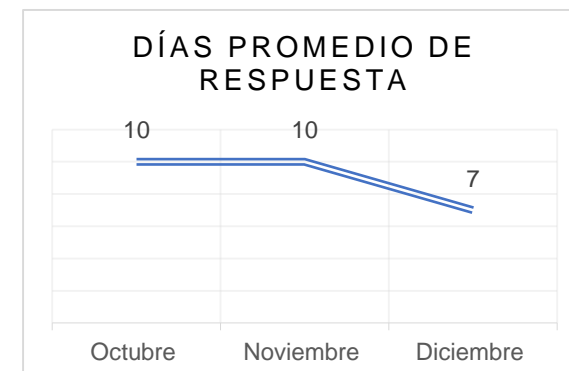
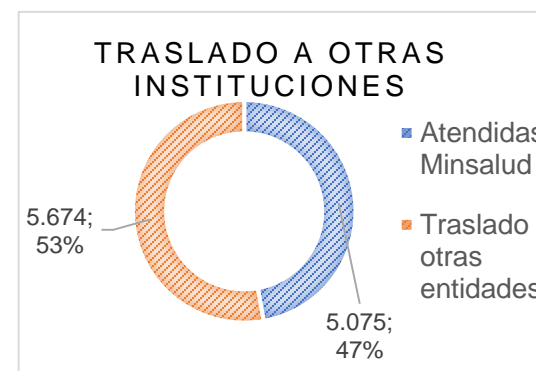
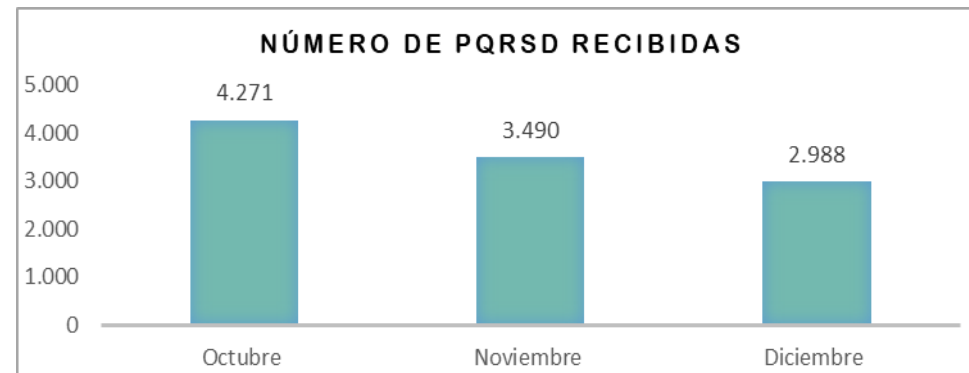
Se **trasladaron a entidades externas 5.674 PQRSDF**, equivalentes al **52,79%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



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



Para el cuarto 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 pagina del ministerio (<https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/formularioWebMinSalud/>)

<https://controldoc.minsalud.gov.co/ControlDocPQR/Formulario>



El **total de solicitudes recibidas** en el cuarto trimestre de 2024 por este canal fue: **12.046 PQRSDF**



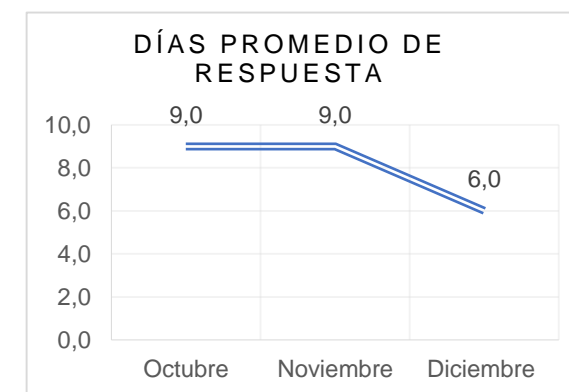
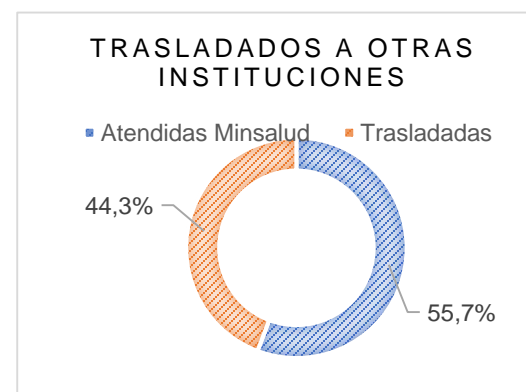
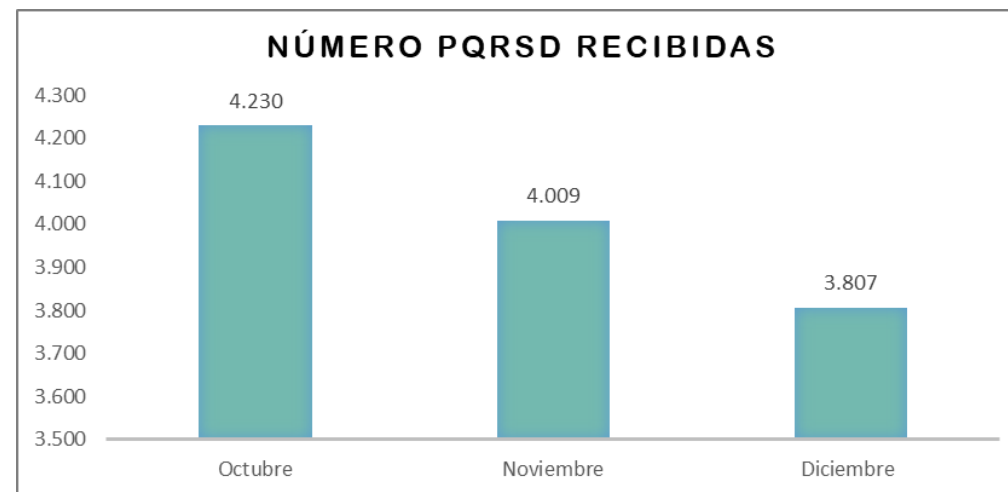
Se **trasladaron a entidades externas 5,332 PQRSDF**, equivalentes al **44,26%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el cuarto trimestre de 2024 **fue 8,0 días** en promedio.



Para el cuarto 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 cuarto trimestre de 2024 por este canal fue: **70 PQRSDF**



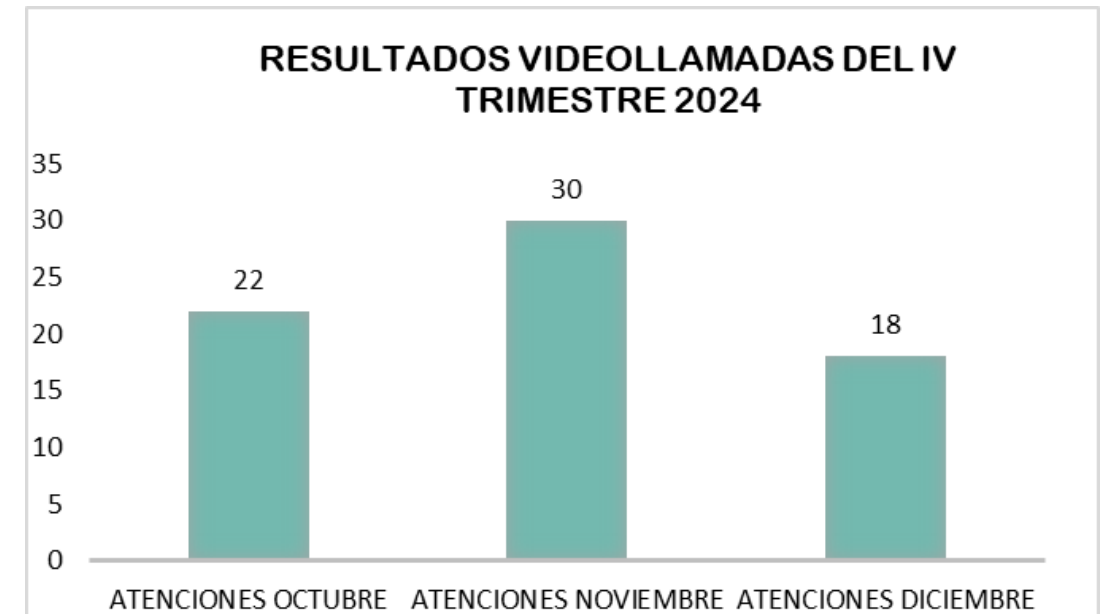
Por este canal no se **trasladan solicitudes a otras instituciones**, pues en la atención se orienta al ciudadano a cual entidad se debe dirigir.



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



Para el cuarto 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 cuarto trimestre de 2024 por los cinco canales de interacción fue de: **76.800**



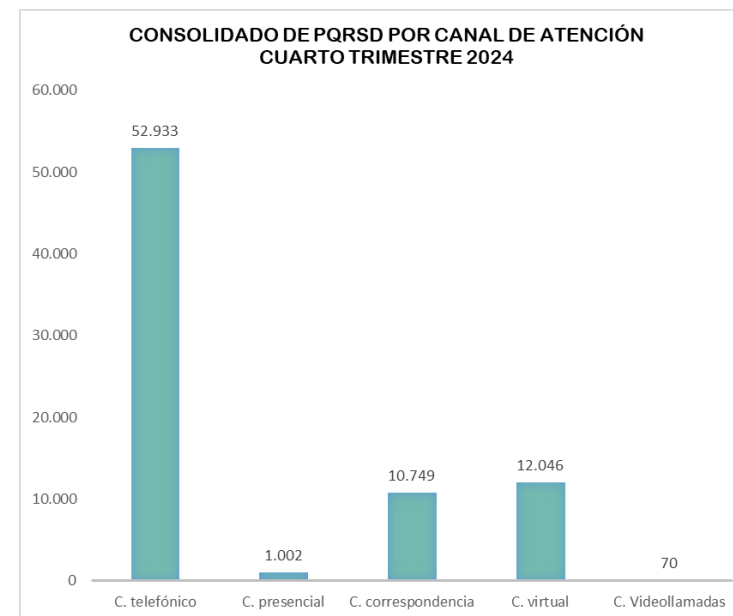
Se **trasladaron a entidades externas 11.006 peticiones o solicitudes**, a través de los canales escrito (correspondencia) y virtual.



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



Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
C. correspondencia	5.674
C. virtual	5.332
<b>Total</b>	<b>11.006</b>

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	<b>minutos</b>
C. presencial	<b>10,15 minutos</b>
C. correspondencia	<b>9,0 días</b>
C. virtual	<b>8,0 días</b>

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



**Salud**

