



La salud
es de todos

Minsalud

Informe de solicitudes de acceso a la información

Primer semestre 2019

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa

Bogotá, julio de 2019

PRESENTACIÓN

Informe de solicitudes de acceso a la información

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 presenta 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 y Denuncias recibidas –PQRSD-).*
- 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 primer semestre de 2019 por este canal fue: **126.350**



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

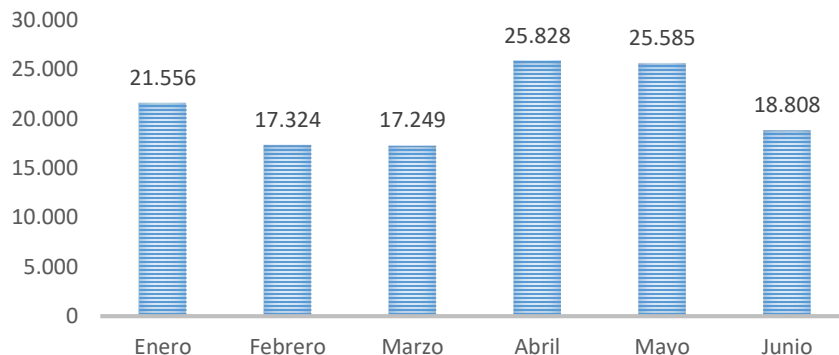


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre de 2019 fue de **7,79 minutos** en promedio.

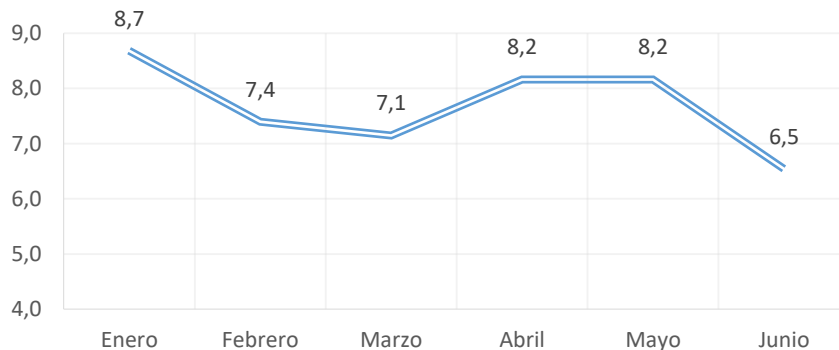


En relación con la Negación de acceso a la información, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN



Fuente: Informe mensual de operación- Centro de Contacto al Ciudadano



La salud es de todos

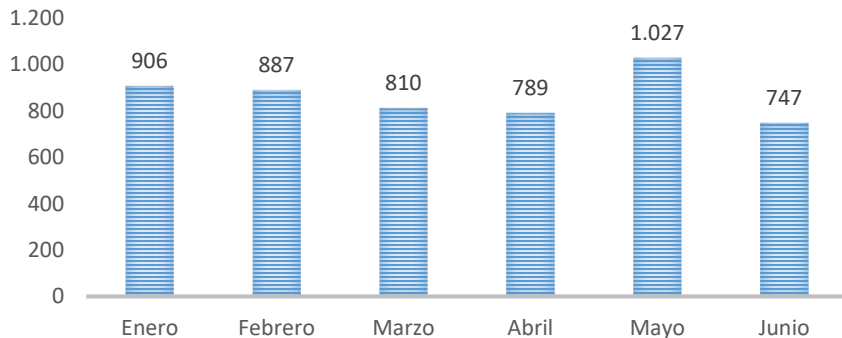
Minsalud



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).

NÚMERO DE ATENCIONES REALIZADAS

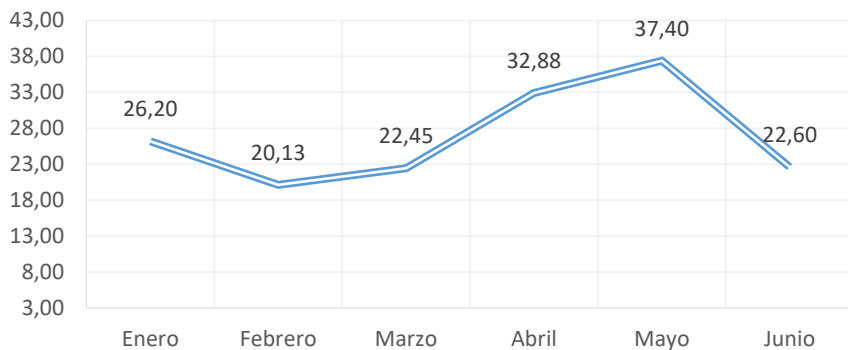


En total se realizaron **5,166 atenciones a ciudadanos** en el primer semestre.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades, por competencia, en **1,295 ocasiones**. Esto equivale al **25,07%** del total de atenciones.

TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN (MINUTOS)



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre de 2019 fue de **27,03 minutos**.



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.

Fuente: Sistema de turnos



La salud es de todos

Minsalud

CANAL CORRESPONDENCIA

A través de este canal se reciben peticiones escritas allegadas al Ministerio vía fax, correo electrónico, mensajería certificada y radicación personal.



El total de solicitudes recibidas en el primer semestre de 2019 por este canal fue: **14.835 PQRSD**



Se trasladaron a entidades externas **852**, equivalentes al **6%** del total de solicitudes recibidas.

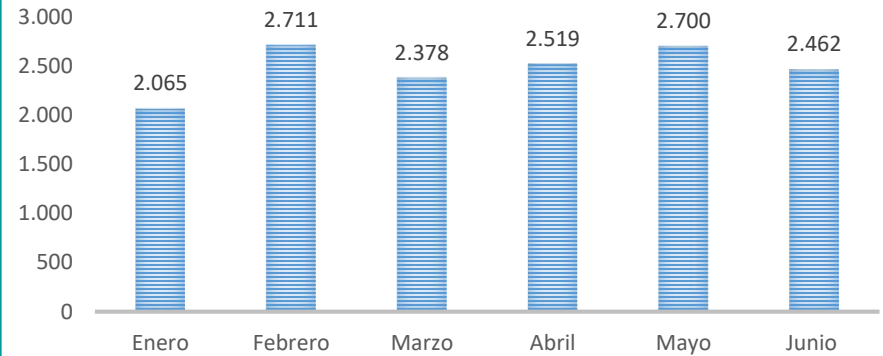


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **10,3 días** en promedio.

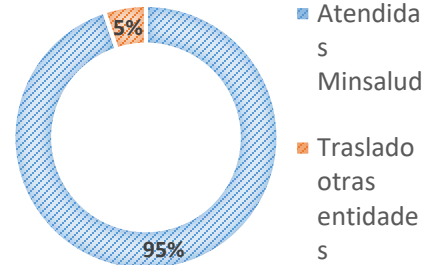


Para el primer semestre de 2019 no se reportó ninguna petición en la que fuera negado el acceso a la información por medio escrito.

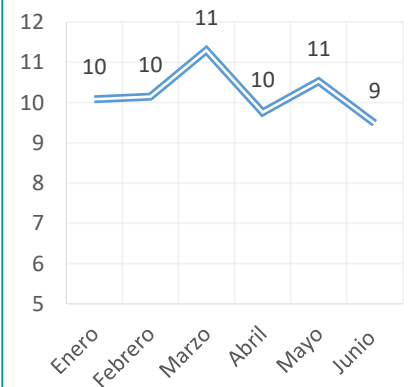
NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES



DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



Fuente: Sistema de Información Orfeo



La salud es de todos

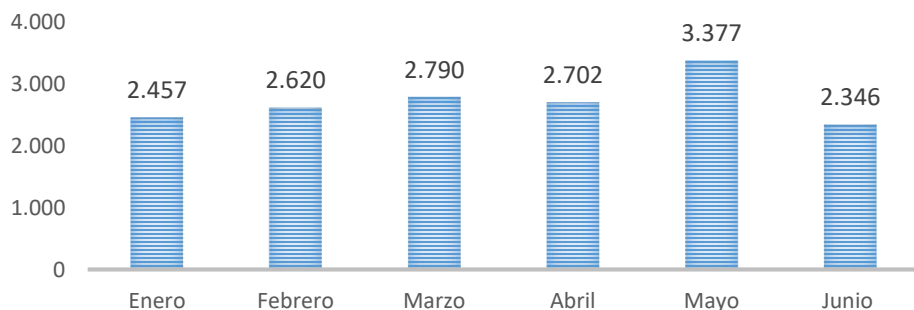
Minsalud



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/>), y a través del aplicativo móvil Clicsalud

NÚMERO PQRSD RECIBIDAS



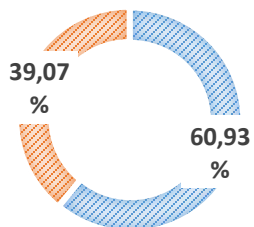
Por este canal se recibieron **16.292** peticiones en el primer semestre de 2019.



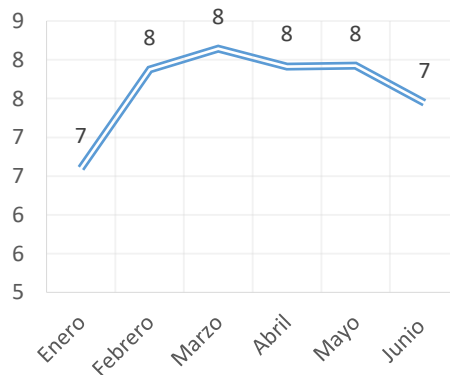
Se trasladaron a entidades externas **6.365**, equivalentes al **39,07%** del total de solicitudes recibidas por este canal.

TRASLADADOS A OTRAS INSTITUCIONES

■ Atendidas Minsalud ■ Trasladas



DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **7,7 días** en promedio.



Para el primer semestre de 2019 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por medio virtual .

Fuente: Sistema de Información Orfeo



La salud es de todos

Minsalud

CONSOLIDADO DE CANALES



En total se recibieron **162.643** peticiones en el primer semestre de 2019.



Se trasladaron **8.512** peticiones a otras instituciones a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

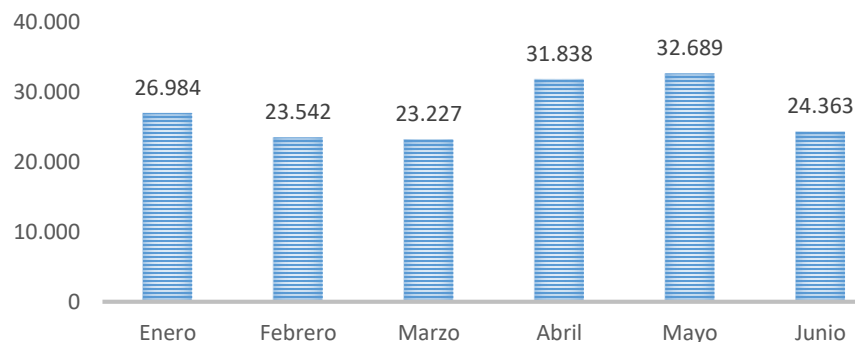


El tiempo promedio de atención se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga [click aquí](#)



Para el primer semestre de 2019 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información.

NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



Solicitudes trasladadas a otras instituciones		Tiempo promedio de atención	
C. presencial	1.295	C. telefónico	7,7 minutos
C. correspondencia	852	C. presencial	20 minutos
C. virtual	6.365	C. correspondencia	10,3 días
Total	8.512	C. virtual	7,7 días

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



La salud es de todos

Minsalud