



La salud  
es de todos

Minsalud

# Informe de solicitudes de acceso a la información

Segundo semestre 2019

Grupo de Atención al Ciudadano  
Subdirección Administrativa

Bogotá, enero de 2020

# 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 segundo semestre de 2019 por este canal fue: **114.275**



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.

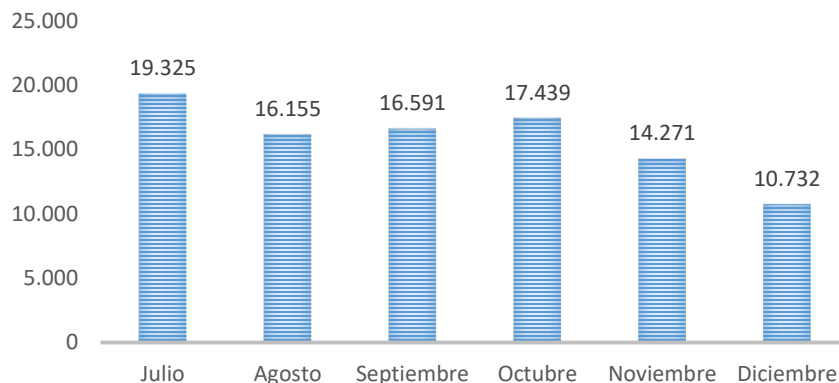


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre de 2019 fue de **6,3 minutos** en promedio.

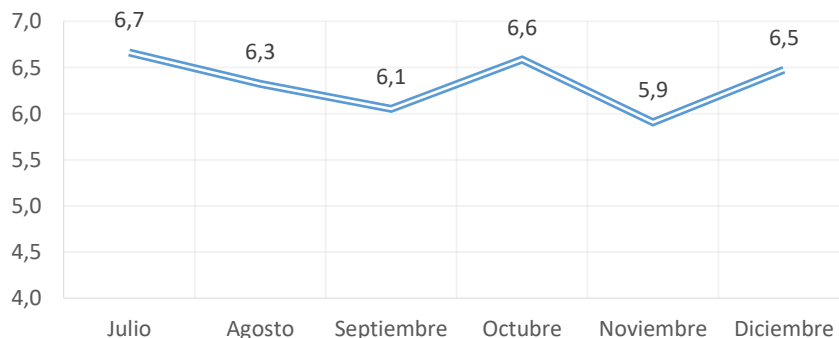


En relación con la Negación de acceso a la información, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

### NÚMERO DE PQRS D RECIBIDAS



### TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN



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



La salud es de todos

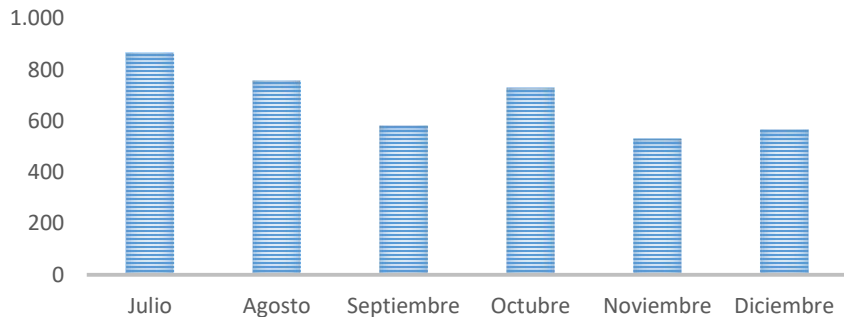
Minsalud



# 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 **4.040 atenciones a ciudadanos** en el segundo semestre.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades, por competencia, en **1,428 ocasiones**. Esto equivale al **35,35%** del total de atenciones.

## TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN (MINUTOS)



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre de 2019 fue de **30,88 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 segundo semestre de 2019 por este canal fue: **17.247 PQRSD**



Se trasladaron a entidades externas **1.048**, equivalentes al **6,1%** del total de solicitudes recibidas.

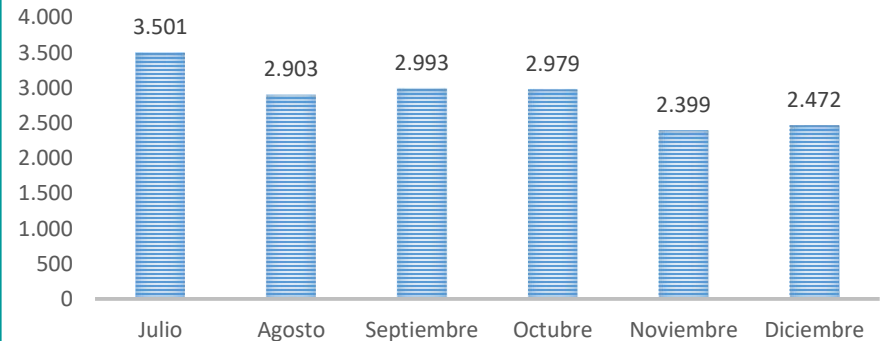


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **11,2 días** en promedio.

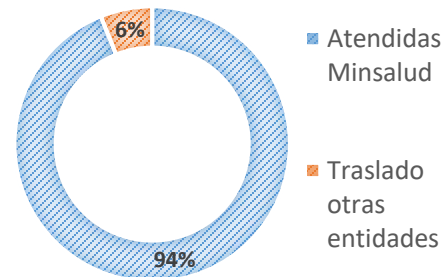


Para el segundo semestre de 2019 no se reportó ninguna petición en la que fuera negado el acceso a la información por medio escrito.

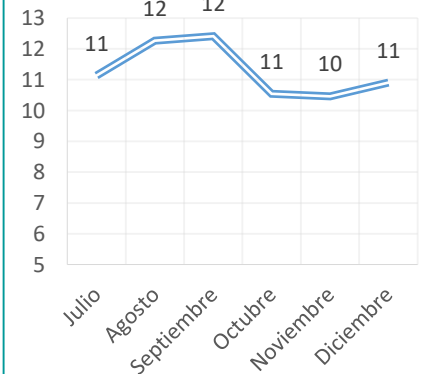
## NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



## TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES



## DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



Fuente: Sistema de Información Orfeo



La salud es de todos

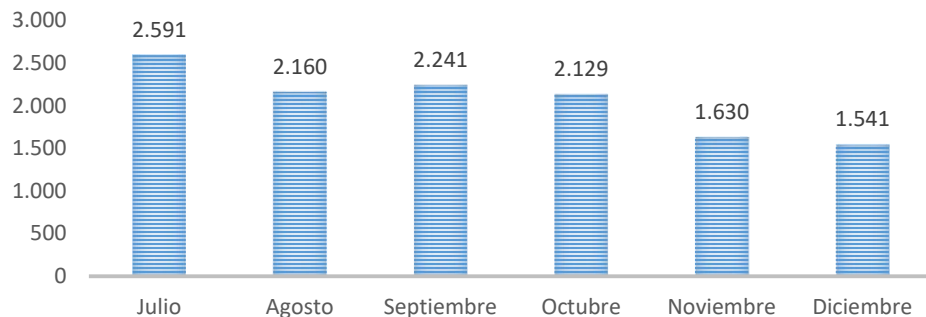
Minsalud



# CANAL VIRTUAL

Por este canal se reciben peticiones ingresadas a través del formulario web disponible en la pagina del ministerio (<https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/formularioWebMinSalud/>), y a través del aplicativo móvil Clicsalud

## NÚMERO PQRSD RECIBIDAS



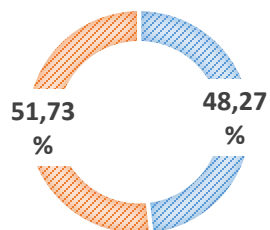
Por este canal se recibieron **12.292** peticiones en el segundo semestre de 2019.



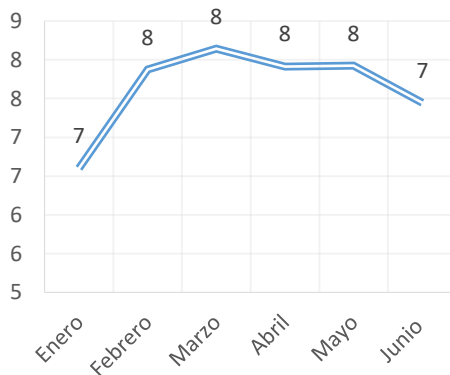
Se trasladaron a entidades externas **6.359**, equivalentes al **51,73%** del total de solicitudes recibidas por este canal.

## TRASLADADOS A OTRAS INSTITUCIONES

■ Atendidas Minsalud ■ Trasladas



## DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **6,3 días** en promedio.



Para el segundo 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 **147.854** peticiones en el segundo semestre de 2019.



Se trasladaron **8.835** peticiones a otras instituciones a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

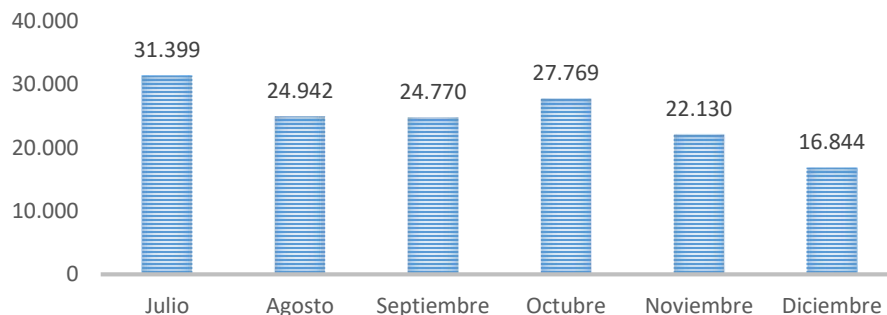


El tiempo promedio de atención se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga [click aquí](#)



Para el segundo 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

C. presencial	1.428
C. correspondencia	1.048
C. virtual	6.359
<b>Total</b>	<b>8.835</b>

### Tiempo promedio de atención

C. telefónico	6,3 minutos
C. presencial	30,8 minutos
C. correspondencia	11,17 días
C. virtual	6,27 días

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



La salud es de todos

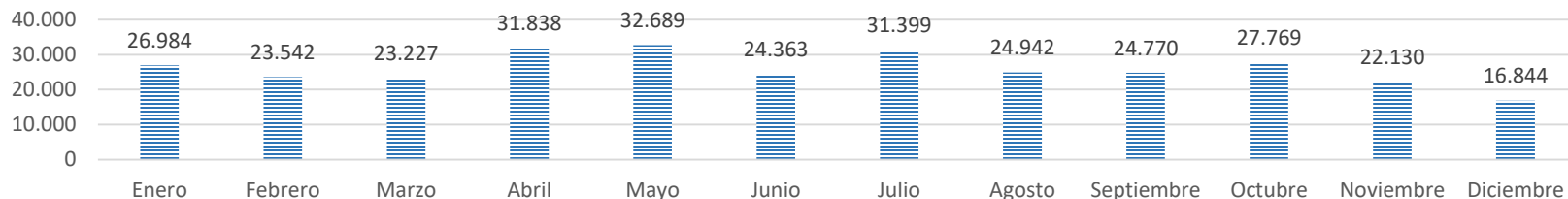
Minsalud

# RESUMEN ANUAL CANALES 2019



En total se recibieron 310.497 solicitudes en 2019 .

## CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS EN 2019



El tiempo promedio de atención se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla.

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	7 minutos
C. presencial	29 minutos
C. correspondencia	10,7 días
C. virtual	7 días



Se trasladaron 17.347 peticiones a otras instituciones a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
Canal presencial	2.723
Canal correspondencia	1.900
Canal virtual	12.724
<b>Total</b>	<b>17.347</b>



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



La salud es de todos

Minsalud