



**La salud  
es de todos**

**Minsalud**

# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Segundo semestre 2020

Grupo de Atención al Ciudadano - Subdirección  
Administrativa

Enero de 2021

# Presentación

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:

- 01.** Número de solicitudes (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades recibidas –PQRSDF).
- 02.** Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- 03.** Tiempo de respuesta a cada solicitud.
- 04.** Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

# CANAL TELEFÓNICO



El total de solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2020 por este canal fue: **136.796**



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.



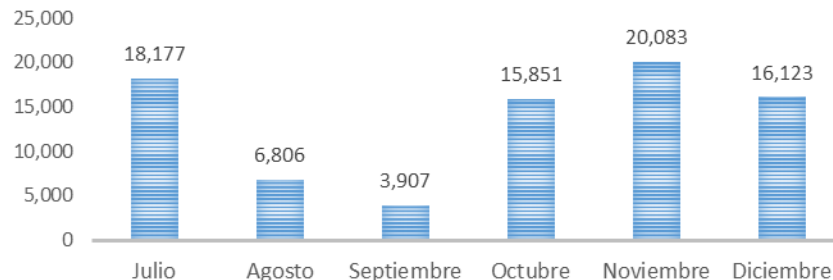
El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre de 2020 fue de **8,3 minutos** en promedio.



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.

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 LLAMADAS RECIBIDAS



## TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN (MINUTOS)



**Fuente:** Informe mensual de operación, Centro de Contacto al Ciudadano – Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación

# 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).



Para el segundo semestre de 2020 **no se prestó el servicio de atención presencial** en la sala de Atención al Ciudadano del Ministerio, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria a nivel nacional.

Por lo anterior, el servicio al ciudadano a través de los canales de atención, se concentró en la atención telefónica y medios escritos como los canales de correspondencia y virtual.

# 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 2020 por este canal fue: **23.197 PQRSDF**



Se trasladaron a entidades externas **1.564 PQRSDF**, equivalentes al **6,7%** del total de solicitudes recibidas.

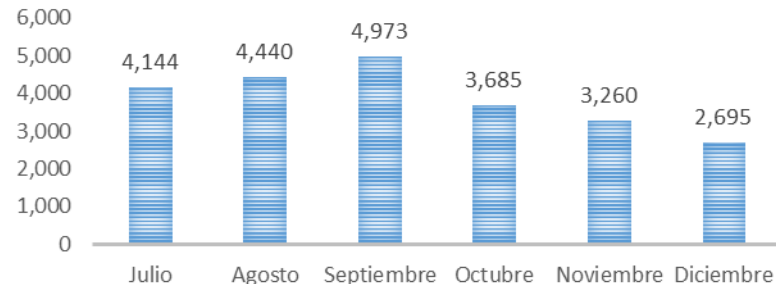


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre de 2020 fue **11,2 días** en promedio.

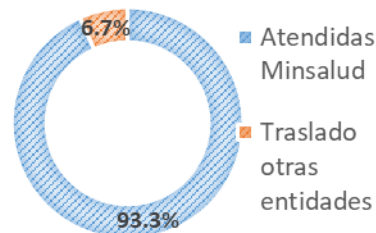


Para el segundo semestre de 2020 no se reportó ninguna petición en la que fuera negado el acceso a la información por medio escrito.

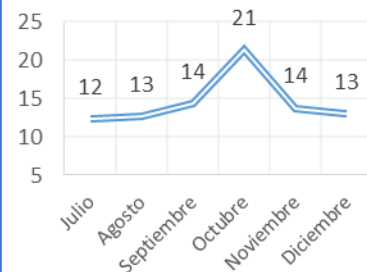
## NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



## TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES



## DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



**Fuente:** Sistema de Gestión Documental – Grupo de Atención al Ciudadano

# 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



El total de solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2020 por este canal fue: **18.995 PQRSDF**



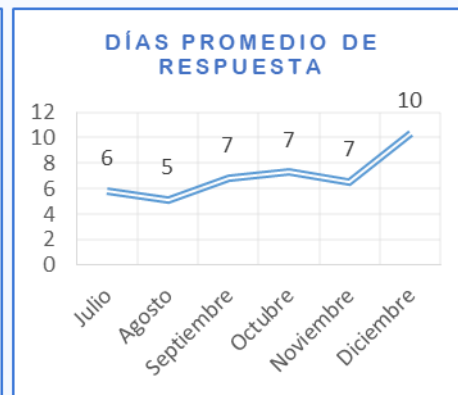
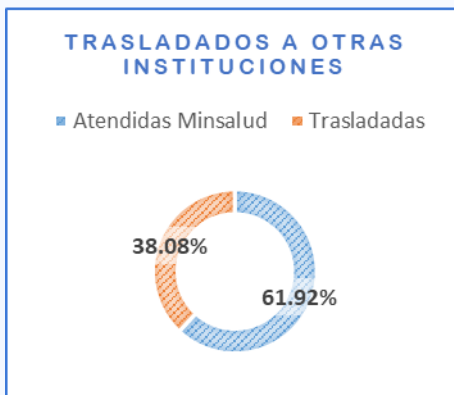
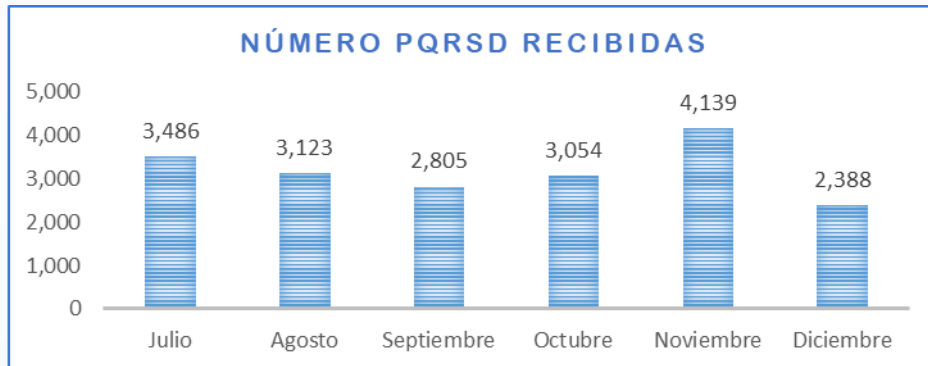
Se trasladaron a entidades externas **7.234 PQRSDF**, equivalentes al **38.08%** del total de solicitudes recibidas.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre de 2020 fue **6,3 días** en promedio.



Para el segundo semestre de 2020 no se reportó ninguna petición en la que fuera negado el acceso a la información por medio virtual.



**Fuente:** Sistema de Gestión Documental – Grupo de Atención al Ciudadano

# CONSOLIDADO DE CANALES




El **total de solicitudes recibidas** en el segundo semestre de 2020 por los cuatro canales de interacción fue de: **178.988**

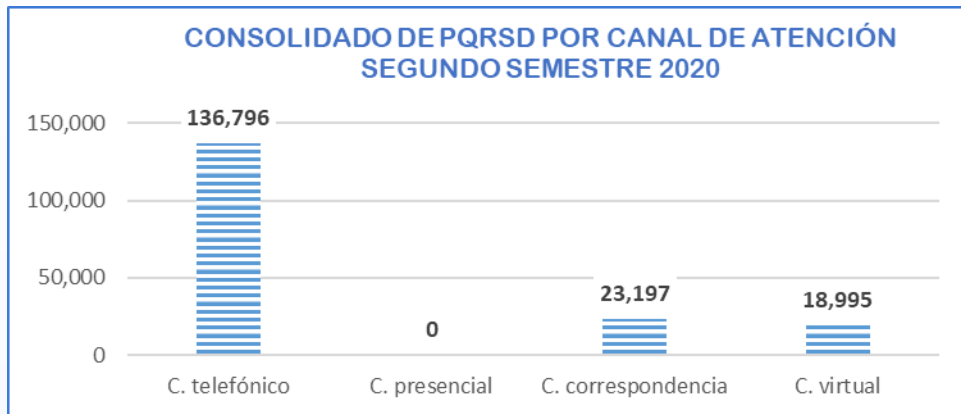


Se **trasladaron a entidades externas 8.798 peticiones**, través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.



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 2020 no se reportó ninguna petición en que fuera **negado el acceso a la información-**




Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
C. presencial	0
C. correspondencia	1.564
C. virtual	7.234
<b>Total</b>	<b>8.798</b>

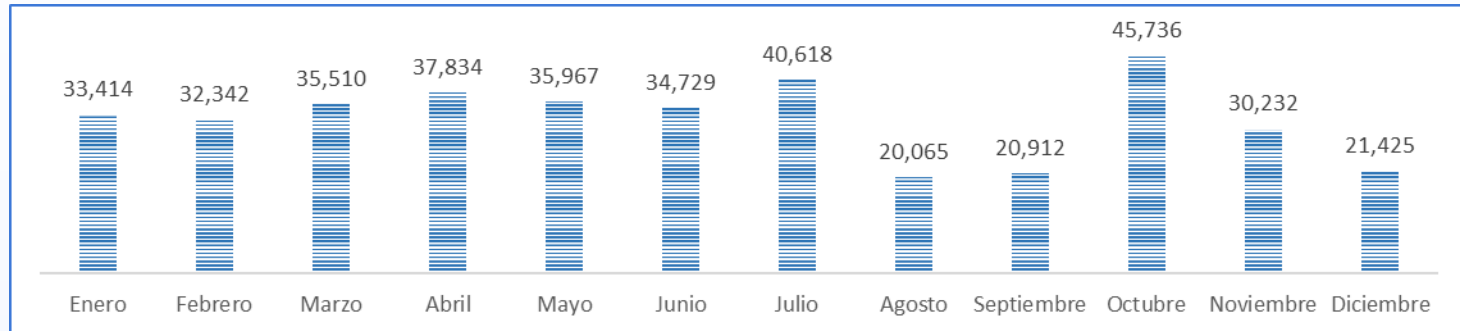
Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	8,3 minutos
C. presencial	
C. correspondencia	11,2 días
C. virtual	6,3 días


**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano



# RESUMEN ANUAL DE CANALES 2020

 El total de solicitudes recibidas en el año 2020 por los cuatro canales de interacción fue de: **388.784**



 Se trasladaron a entidades externas **20.585** **peticiones**, través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
C. presencial	802
C. correspondencia	2.720
C. virtual	17.063
<b>Total</b>	<b>20.585</b>



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

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	7,5 minutos
C. presencial	27,8 minutos
C. correspondencia	10,7 días
C. virtual	7,0 días



Para el año 2020 no se reportó ninguna petición en que fuera **negado el acceso a la información**.