



**La salud
es de todos**

Minsalud

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Primer semestre 2020

Grupo de Atención al Ciudadano - Subdirección
Administrativa

Julio de 2020

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

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 2020 por este canal fue: **172.133**



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.

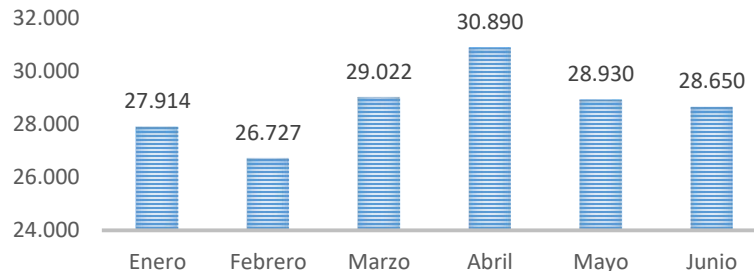


El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el primer semestre de 2020 fue de **6,6 minutos** en promedio.

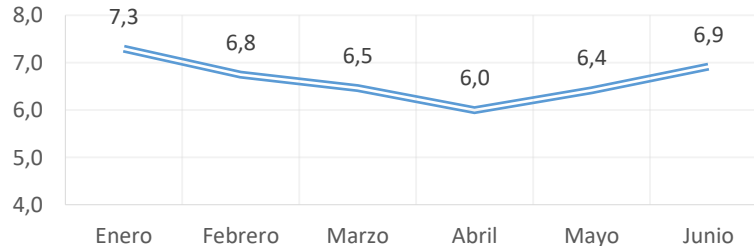


En relación con la **Negación de acceso a la información**, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN (MINUTOS)



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

CANAL PRESENCIAL



En total se realizaron **2.290** atenciones a ciudadanos en el primer semestre.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante **otras entidades**, por competencia, **en 802 ocasiones**. Esto equivale al **35,02%** del total de atenciones.



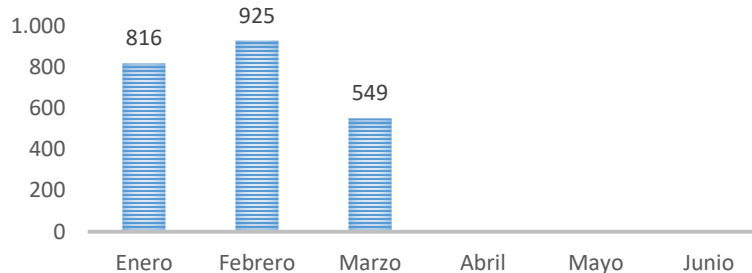
El **tiempo de atención** a las solicitudes por este canal para el primer semestre de 2020 fue de **27,8 minutos**



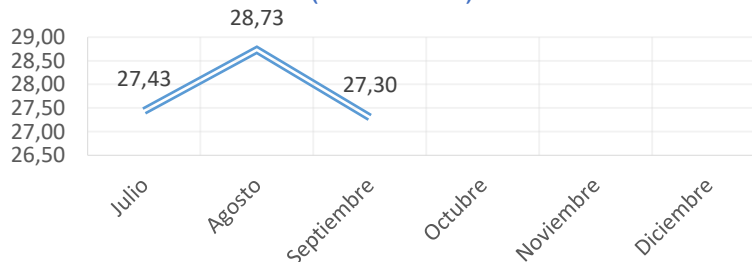
En relación con la **Negación de acceso a la información**, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

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



TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN (MINUTOS)



Fuente: Sistema de turnos – Grupo de Atención al Ciudadano

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 2020 por este canal fue: **19.669 PQRSDF**



Se trasladaron a entidades externas **1.156 PQRSDF**, equivalentes al **5,9%** del total de solicitudes recibidas.

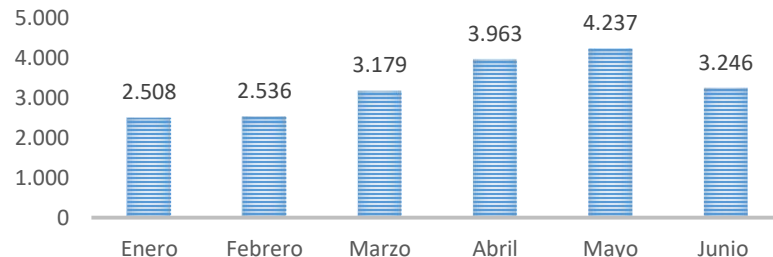


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre de 2020 fue **10,26 días** en promedio.

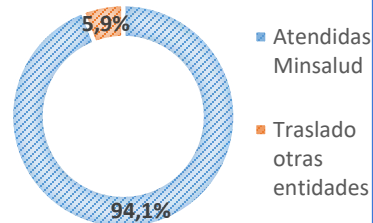


Para el primer semestre de 2020 no se reportó ninguna petición en la que fuera negado el acceso a la información por medio escrito.

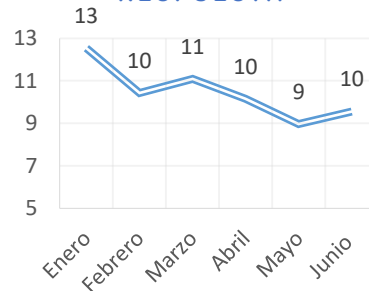
NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



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 primer semestre de 2020 por este canal fue: **15.704 PQRSDF**



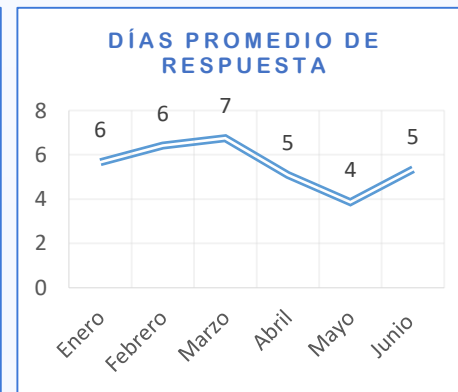
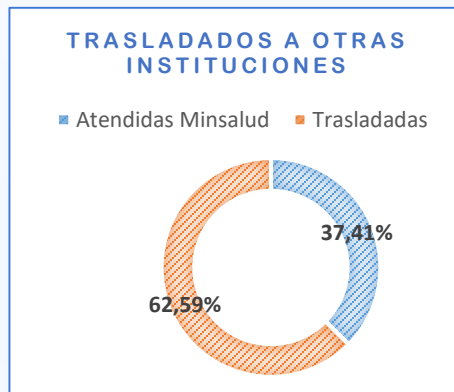
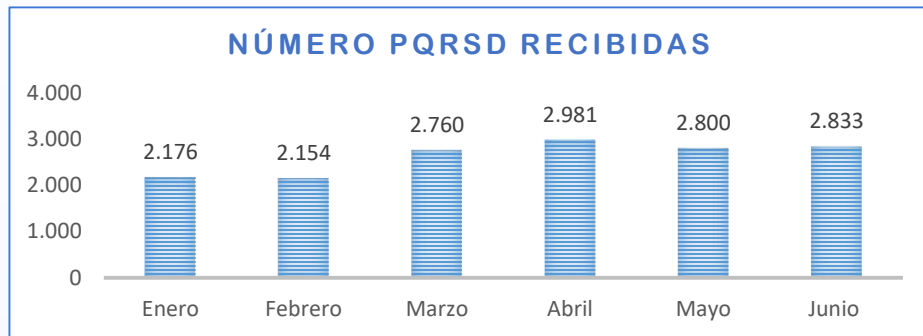
Se trasladaron a entidades externas **9.829 PQRSDF**, equivalentes al **62,59%** del total de solicitudes recibidas.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre de 2020 fue **7,7 días** en promedio.



Para el primer 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 primer semestre de 2020 por los cuatro canales de interacción fue de: **209.796**



Se **trasladaron a entidades externas 11.787 peticiones**, a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

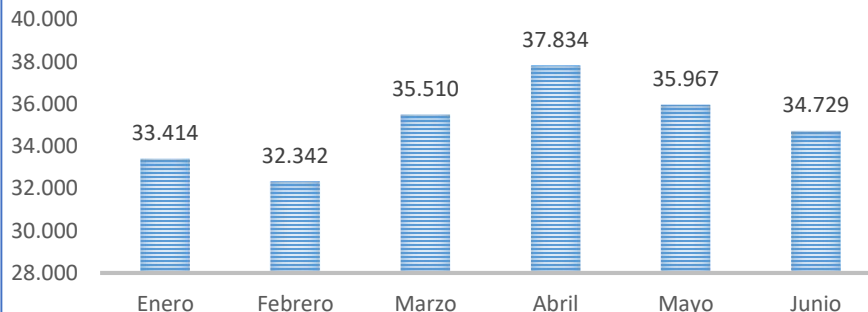


El **tiempo promedio de atención** se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga **click aquí** 



Para el primer semestre de 2020 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	802
C. correspondencia	1.156
C. virtual	9.829
Total	11.787

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	6,6 minutos
C. presencial	27,8 minutos
C. correspondencia	10,26 días
C. virtual	7,7 días

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano