



La salud  
es de todos

Minsalud

# Informe de solicitudes de acceso a la información

Segundo semestre 2018

Grupo de Atención al Ciudadano  
Subdirección Administrativa

Bogotá, enero 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 segundo semestre de 2018 por este canal fue: **80.159**



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 2018 fue de **6,9 minutos** en promedio.

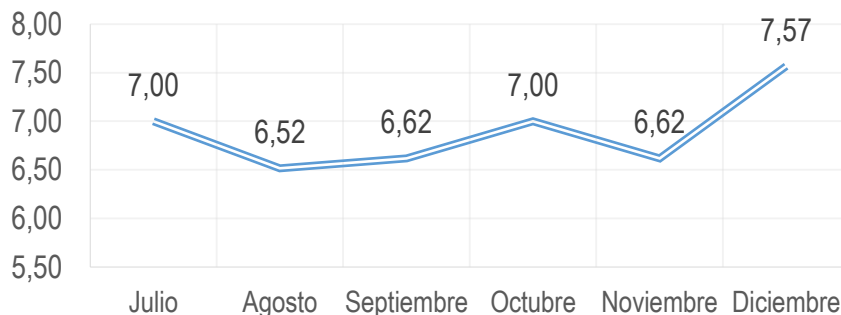


En relación con la Negación de acceso a la información, por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

## NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



## TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN



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



La salud  
es de todos

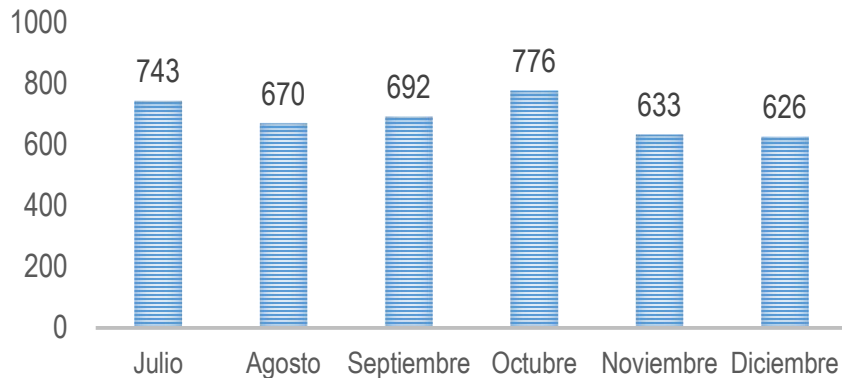
Minsalud



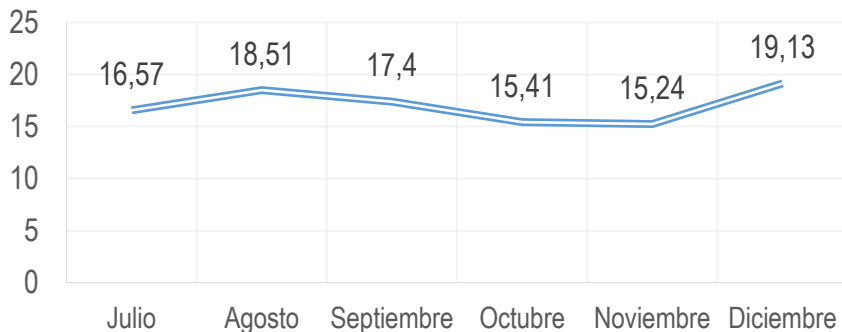
# CANAL PRESENCIAL

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 PQRSD RECIBIDAS



## MINUTOS PROMEDIO DE RESPUESTA ATENCIÓN PRESENCIAL



Fuente: Sistema de turnos



En total se realizaron **4.140 atenciones a ciudadanos** en el segundo semestre.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades, por competencia, en **875 ocasiones**. Esto equivale al **21%** del total de atenciones.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre de 2018 fue de **17,04 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.



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 2018 por este canal fue: **10.524 PQRSD**



Se trasladaron a entidades externas **534**, equivalentes al **5,07%\*** del total de solicitudes recibidas.

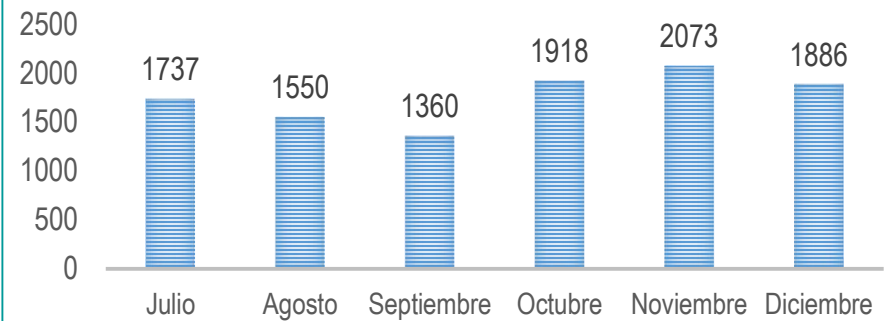


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **8,16 días** en promedio.

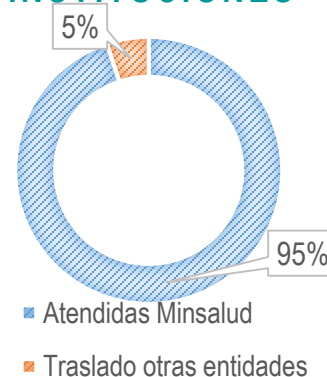


Para el segundo semestre de 2018 no se reportó ninguna petición en la que fuera negado el acceso a la información por medio escrito.

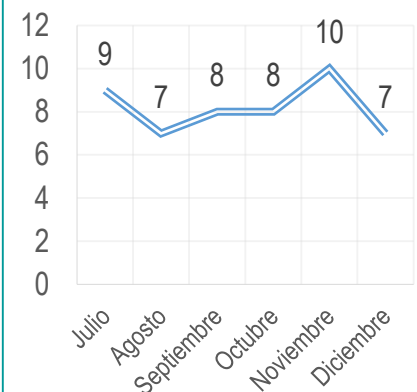
## NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



## TRASLADADOS A OTRAS INSTITUCIONES



## DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



Fuente: Sistema de Información Orfeo



La salud es de todos

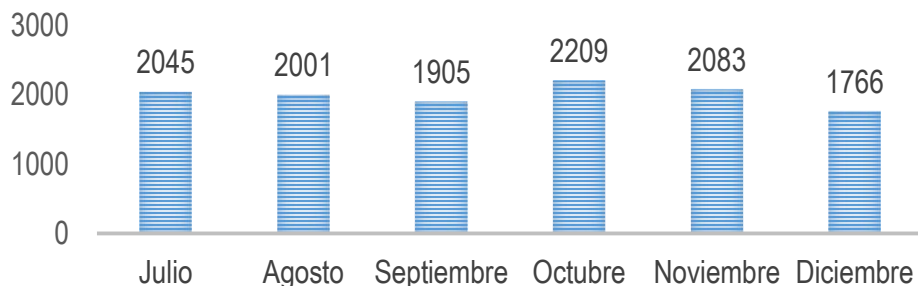
Minsalud



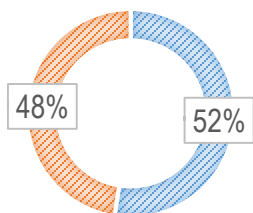
# CANAL VIRTUAL

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

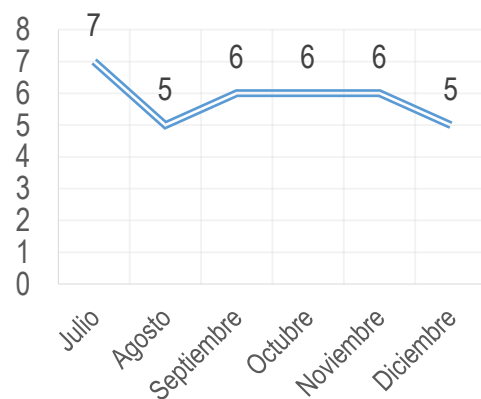


## TRASLADADOS A OTRAS INSTITUCIONES



■ Atendidas Minsalud

## DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



Por este canal se recibieron **12.009** peticiones en el segundo semestre de 2018.



Se trasladaron a entidades externas **5.705**, equivalentes al **47,5%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **5,8 días** en promedio.



Para el segundo semestre de 2018 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 **106.832** **peticiones** en el segundo semestre de 2018 .



Se trasladaron **7.114** **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 2018 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	875	C. telefónico	6,9 minutos
C. correspondencia	534	C. presencial	17 minutos
C. virtual	5705	C. correspondencia	8,16 días
<b>Total</b>	<b>7.114</b>	C. virtual	5,83 días

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano



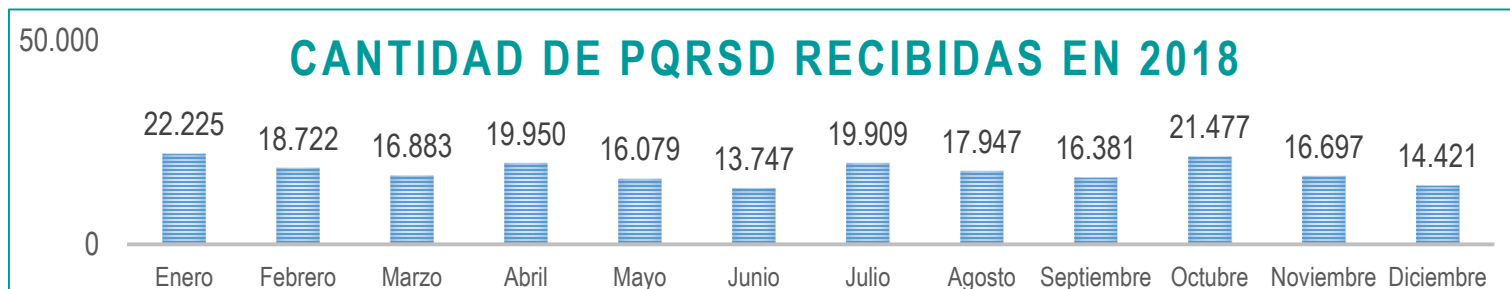
La salud es de todos

Minsalud

# RESUMEN ANUAL CANALES 2018



En total se recibieron 208.468 solicitudes en 2018 .



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

Tiempo promedio de atención	
C. telefónico	6,2 minutos
C. presencial	11,6 minutos
C. correspondencia	8,48 días
C. virtual	6,06 días



Se trasladaron 14.002 peticiones a otras instituciones a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

Solicitudes trasladadas a otras instituciones	
Canal presencial	1.418
Canal correspondencia	1.810
Canal virtual	10.774
<b>Total</b>	<b>14.002</b>



Para el año 2018 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información.

