

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa

Enero de 2016

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 recibidas.*
- 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
- 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
- 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*

PRESENTACIÓN

Canal Telefónico

A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social brinda información y orientación sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud vía telefónica.



El total de solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2015 por el Canal telefónico fue: **22.231**



Por este canal no se hacen traslados a otras instituciones, dentro de la atención prestada se brinda una orientación a cual entidad se debe dirigir.



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



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

Número de PQRSD Recibidas



Minutos promedio de Respuesta 2015 Teléfono

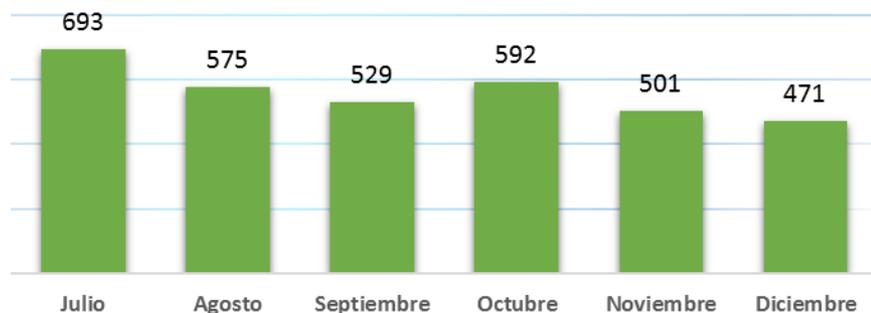


Fuente: Informe Mensual de Operación Contact Center

Canal Presencial

Por medio de este canal se brinda atención y orientación a los peticionarios que se presentan de manera personal en el Punto de Información del Ministerio.

Número de PQRSD Recibidas



Minutos promedio de Respuesta 2015 - Presencial



Fuente: Sistema de Información Infoturnos



En la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano en total se recibieron **3.361 peticiones** en el segundo semestre.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades o instituciones por competencia en **1.001 ocasiones**, correspondientes al **30%** del total.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre fue de **7,3 minutos**.

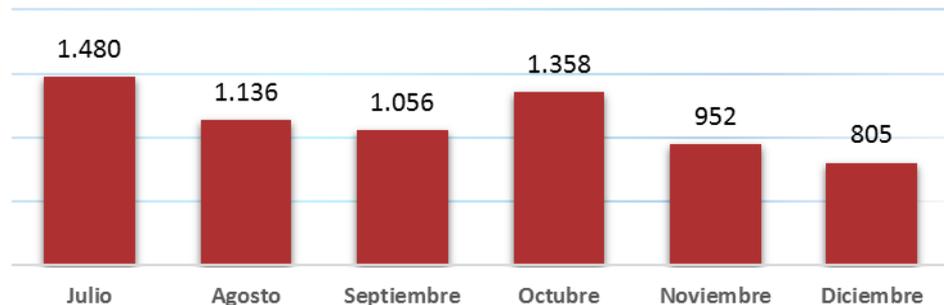


En relación a la Negación de acceso a la información por este canal no se presenta ya que la información que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

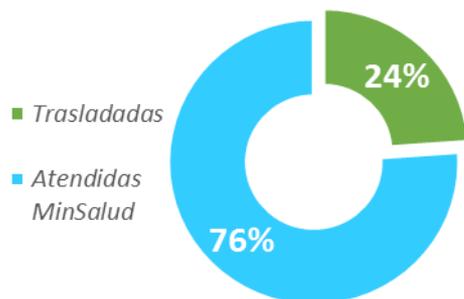
Canal Escrito / Correspondencia

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

Número de PQRSD Recibidas



Solicitudes trasladadas a otras instituciones - Correspondencia



Días promedio de Respuesta 2015 Correspondencia



Fuente: Sistema de Información Orfeo



El total de solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2015 por el Canal Correspondencia o escrito fue: **6.787**



Se trasladaron a entidades externas un total de **1.621**, equivalentes al **24%** del total de solicitudes recibidas.



En promedio por el canal Escrito se atendieron en **13,2 días** las peticiones recibidas.

A la fecha se encuentran 398 peticiones en tramite por este canal.



Para el segundo semestre de 2015 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por medio escrito.

Canal Virtual



Por el Canal Virtual se recibieron **4.549** peticiones en el segundo semestre de 2015.



Se trasladaron a entidades externas un total de **1.693**, equivalentes al **37%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



En promedio por el canal de Virtual en el semestre se atendieron en **5,9 días** las peticiones recibidas.

A la fecha se encuentran 86 peticiones en tramite por este canal.

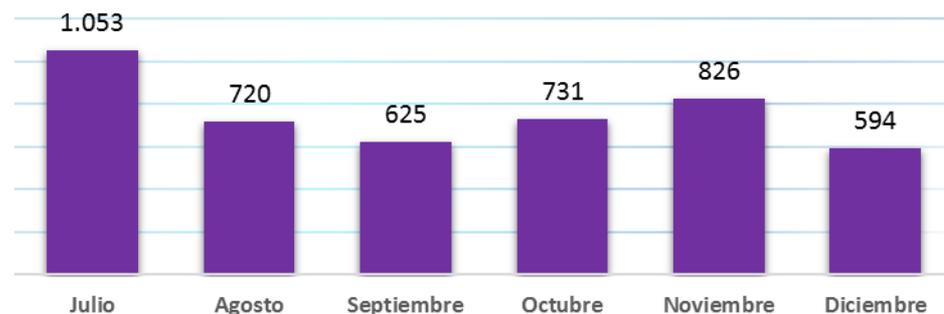


Para el segundo semestre de 2015 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por medio virtual .

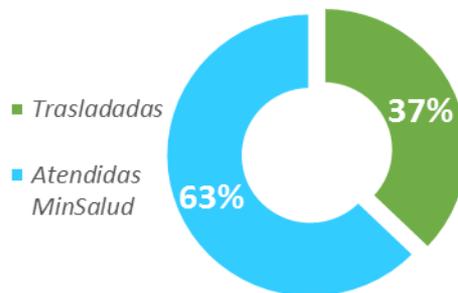
A través de este canal se reciben Peticiones ingresadas en el formulario web disponible en la pagina del Ministerio:

<https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/formularioWebMinSalud/>

Número de PQRSD Recibidas



Solicitudes trasladadas a otras instituciones - Virtual



Días promedio de Respuesta 2015 Virtual



Fuente: Sistema de Información Orfeo

Resumen Canales II Semestre



En total se recibieron **36.928** **peticiones** en el segundo semestre de 2015.



Se realizó traslado a otras instituciones a **4.315** **peticiones** a través de los canales correspondencia, virtual y orientación presencial.



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 2015 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por los canales de atención expuestos.

Número de PQRSD Recibidas



| Solicitudes trasladadas a otras instituciones | |
|-----------------------------------------------|--------------|
| PRESENCIAL | 1.001 |
| CORRESPONDENCIA | 1.621 |
| VIRTUAL | 1.693 |
| TOTAL | 4.315 |

| Tiempo promedio de Atención | |
|-----------------------------|-------------|
| TELEFONICO | 3,6 minutos |
| PRESENCIAL | 7,3 minutos |
| CORRESPONDENCIA | 13,2 días |
| VIRTUAL | 5,9 días |

Resumen Canales año 2015



En total se recibieron **69.639** **peticiones** en el año 2015.



Se realizó traslado a otras instituciones a un total de **8.485** **peticiones** a través de los canales escrito/ correspondencia, virtual y orientación presencial.



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



En el año 2015 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por los canales de atención expuestos.

Número de PQRSD Recibidas en el año 2015



| Solicitudes trasladadas a otras instituciones | |
|-----------------------------------------------|--------------|
| PRESENCIAL | 1.968 |
| CORRESPONDENCIA | 2.970 |
| VIRTUAL | 3.547 |
| TOTAL | 8.485 |

| Tiempo promedio de Atención | |
|-----------------------------|-------------|
| TELEFONICO | 3,6 minutos |
| PRESENCIAL | 8,8 minutos |
| CORRESPONDENCIA | 11,2 días |
| VIRTUAL | 5,4 días |