

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2016

Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa

Agosto 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 primer semestre de 2016 por el Canal telefónico fue: **63.467**



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



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

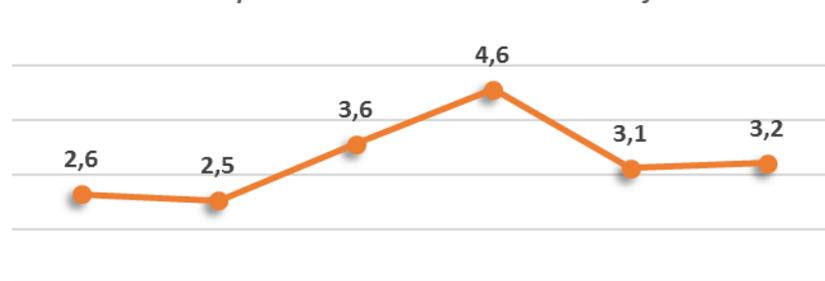


En relación con la Negación de acceso a la información por este canal no se presenta, ya que la información que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

Número de PQRSD Recibidas



Minutos promedio de atención 2016 - Telefónico

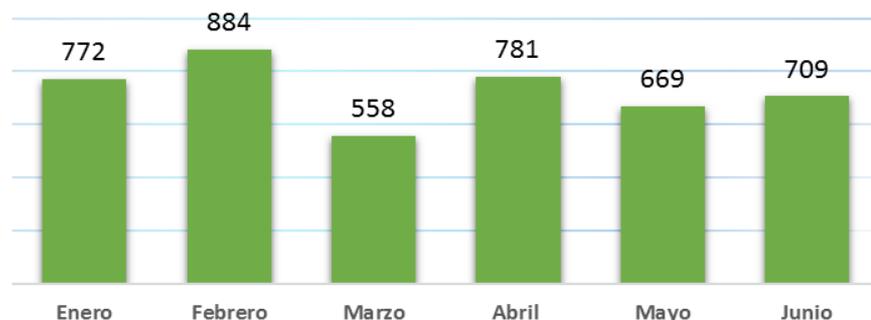


Fuente: Informe Mensual de Operación Contact Center

Canal Presencial

Por medio de este canal se brinda atención y orientación a los peticionarios que se presentan de manera personal en la sala de atención al ciudadano.

Número de PQRSD Recibidas



Minutos promedio de atención 2016 - Presencial



Fuente: Sistema de Información Infoturnos



En la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano en total se registraron **4.373 atenciones** en el primer semestre.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades o instituciones, por competencia, en **1.580 ocasiones**. Esto equivale al **24%** del total.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre fue de **4,1 minutos**.



En relación con 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.

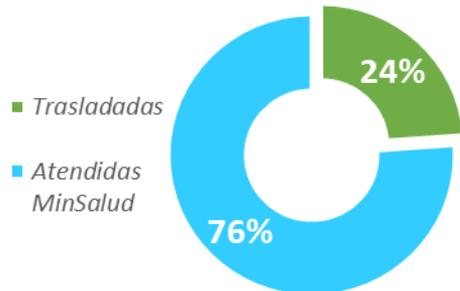
Canal Escrito / Correspondencia

A través de este canal se reciben peticiones escritas por fax, correo electrónico, mensajería certificada y radicación personal.

Número de PQRSD Recibidas



Solicitudes trasladadas a otras instituciones



Días promedio de Respuesta 2016 - Correspondencia



Fuente: Sistema de Información Orfeo



El total de solicitudes recibidas en el primer semestre de 2016 por el Canal Correspondencia o escrito fue: **6.621 PQRSD**



Se trasladaron a entidades externas un total de **1.580**, equivalentes al **24%** del total de solicitudes recibidas.



En promedio por el canal escrito se atendieron en **16,5 días** las peticiones recibidas, aunque tiende a disminuir el tiempo de respuesta.

A la fecha se encuentran 713 peticiones en tramite por este canal.



Para el primer semestre de 2016 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 **5.603** peticiones en el primer semestre de 2016.



Se trasladaron a entidades externas un total de **2.790**, equivalentes al **50%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



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

A la fecha se encuentran 137 peticiones en tramite por este canal.



Para el primer semestre de 2016 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:

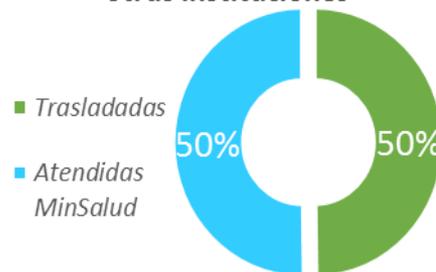
<https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/formularioWebMinSalud/>

Y a través del aplicativo móvil ClicSalud

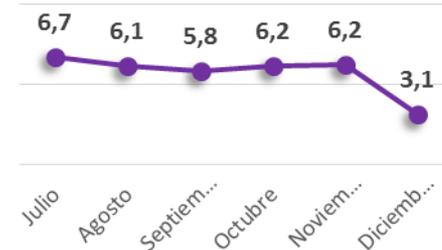
Número de PQRSD Recibidas



Solicitudes trasladadas a otras instituciones



Días promedio de Respuesta 2015 Virtual



Fuente: Sistema de Información Orfeo

Resumen Canales I Semestre



En total se recibieron **80.064** **peticiones** en el primer semestre de 2016.



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 primer semestre de 2016 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	732
ESCRITO	1,580
VIRTUAL	2,790
TOTAL	5,102

Tiempo promedio de Atención

TELEFONICO	3,3 minutos
PRESENCIAL	4,1 minutos
ESCRITO	16,5 días
VIRTUAL	5,9 días