

# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2015

**Grupo de Atención al Ciudadano**

**Subdirección Administrativa**

Fecha de elaboración: 31 de Julio de 2015

## 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 2015 por el Canal telefónico fue: **21.688**



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.

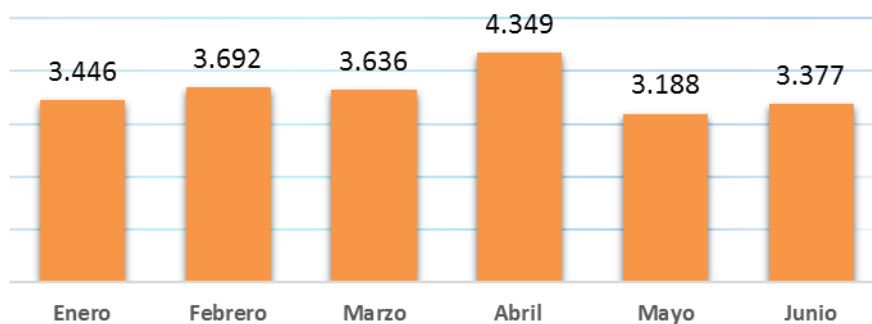


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre en promedio fue de **3,5 minutos**



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 Canal Telefonico



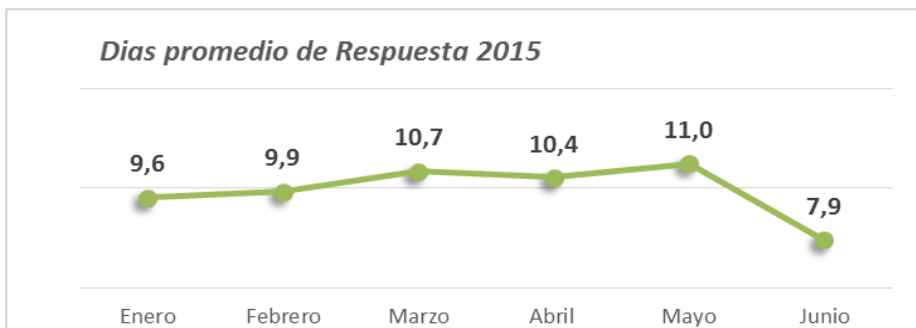
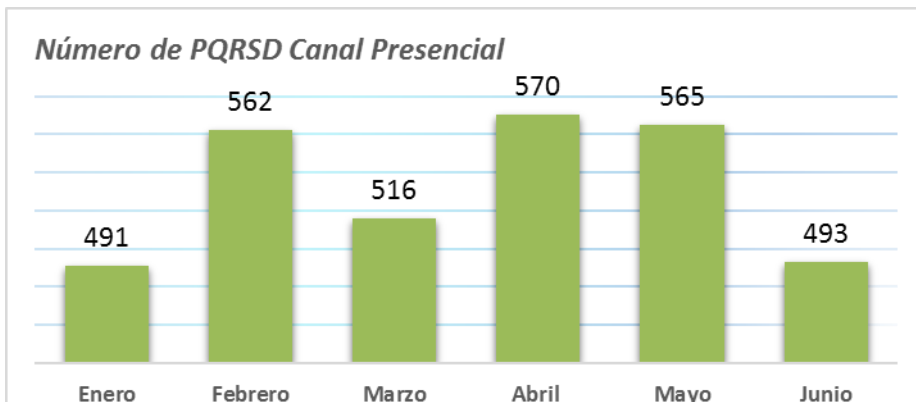
Tiempo promedio de Atención 2015 (minutos)



Fuente: Informe Mensual de Operación Americas 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.



Fuente: Sistema de Información Infoturnos



En la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano en total se recibieron **3.197 peticiones.**



Se orientó a los ciudadanos a formular sus solicitudes a otras entidades o instituciones por competencia en **967 ocasiones**, correspondientes al **30%** del total.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre fue de **10,1 minutos.**

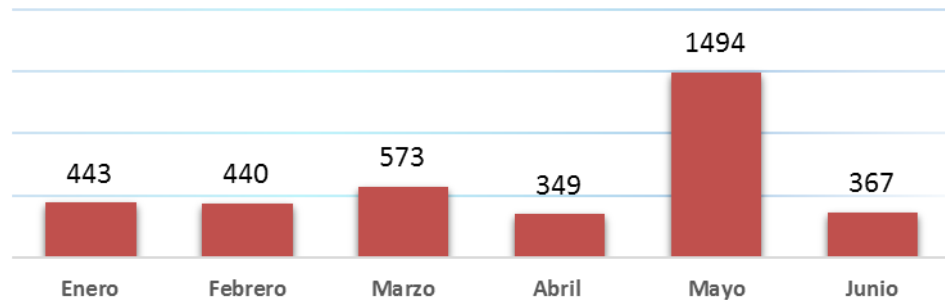


En relación a la Negación de acceso a la información por este canal no se presenta ya que la información que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

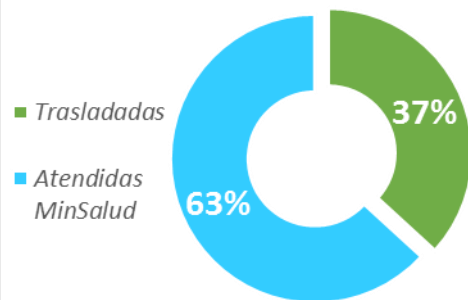
## Canal Escrito / Correspondencia

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

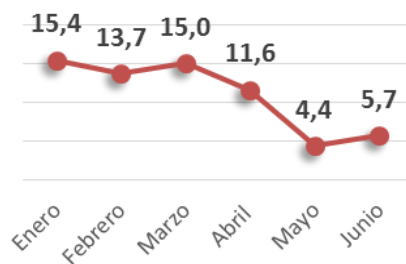
Número de PQRSD Canal Correspondencia



Solicitudes trasladadas a otras instituciones



Días promedio de Respuesta 2015



Fuente: Sistema de Información Orfeo



El total de solicitudes recibidas en el primer semestre de 2015 por el Canal Correspondencia o escrito fue: **3.666**



Se trasladaron a entidades externas un total de **1.349**, equivalentes al **36%** del total de solicitudes recibidas.



En promedio por el canal Escrito se atendieron en **9,3 días** las peticiones recibidas.

A la fecha se encuentran 221 peticiones en tramite por este canal.



Para el primer 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 **4.160** peticiones en el primer semestre de 2015



Se trasladaron a entidades externas un total de **1.854**, equivalentes al **45%** del total de solicitudes recibidas.



En promedio por el canal de Virtual en el semestre se atendieron en **5,6 días** las peticiones recibidas.

A la fecha se encuentran 108 peticiones en tramite por este canal.

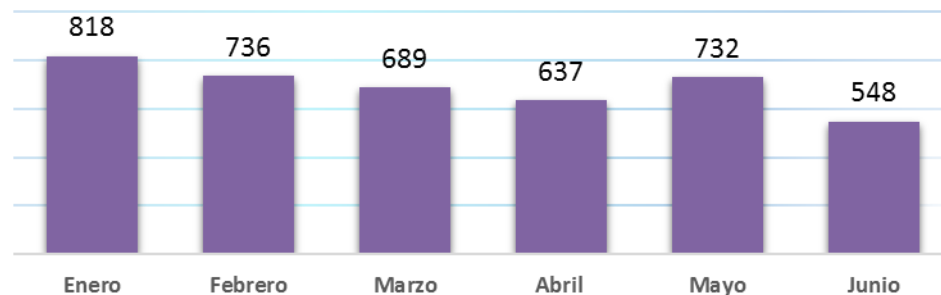


Para el primer semestre de 2015 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por medio virtual .

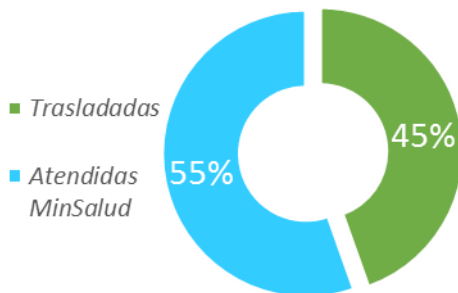
A través de este canal se reciben Peticiones ingresadas en el formulario web disponible en la pagina del Ministerio:

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

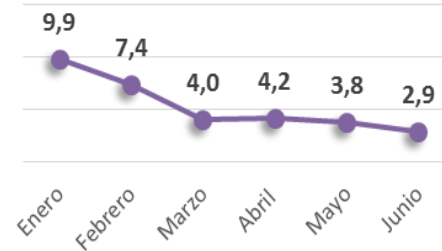
Número de PQRSD Canal Virtual



Solicitudes trasladadas a otras instituciones



Días promedio de Respuesta 2015



Fuente: Sistema de Información Orfeo

## Resumen Canales



En total se recibieron **32.711** **peticiones** en el primer semestre de 2015.



Se realizó traslado a otras instituciones a **4.170** **peticiones** a través de los canales escrito, virtual y orientación presencial.

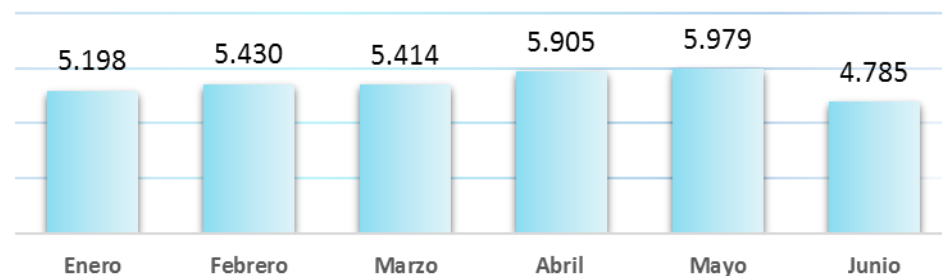


El tiempo promedio de atención se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y escrito haga [click aquí](#)



Para el primer 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 |       |
|---|-------|
| <b>PRESENCIAL</b>                             | 967   |
| <b>ESCRITO</b>                                | 1.349 |
| <b>VIRTUAL</b>                                | 1.854 |
| <b>TOTAL</b>                                  | 4.170 |

| Tiempo promedio de Atención |             |
|-----------------------------|-------------|
| <b>TELEFONICO</b>           | 3,5 minutos |
| <b>PRESENCIAL</b>           | 3,9 minutos |
| <b>ESCRITO</b>              | 9,3 días    |
| <b>VIRTUAL</b>              | 5,6 días    |