

# Informe de solicitudes de acceso a la información

Primer semestre 2018

Grupo de Atención al Ciudadano  
Subdirección Administrativa

Bogotá, julio de 2018

# 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 primer semestre de 2018 por este canal fue: **84.273**



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.

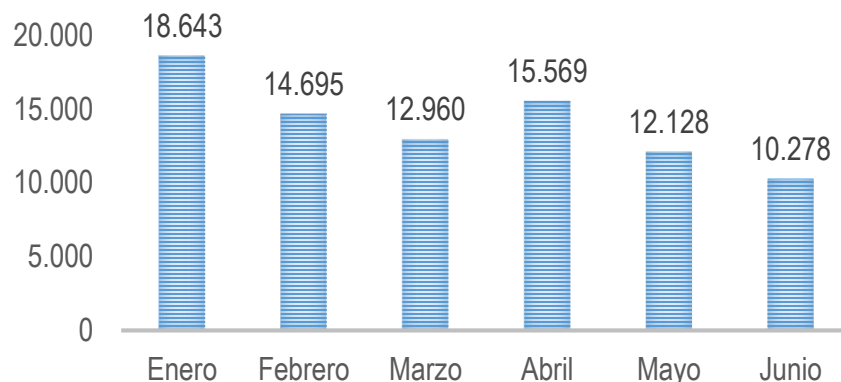


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre de 2018 fue de **5,7 minutos** en promedio.

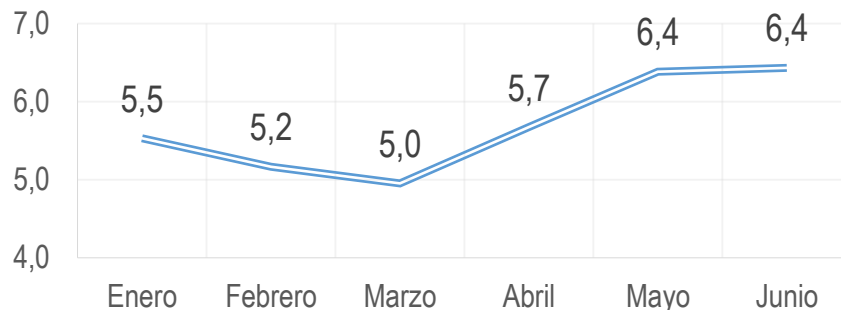


En relación con la Negación de acceso a la información por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

## NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



## TIEMPO PROMEDIO ATENCIÓN (MIN)



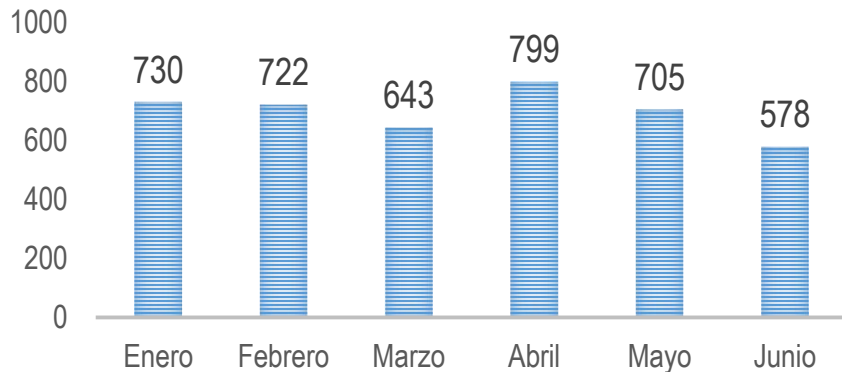
Fuente: Informe mensual de operación- Centro de Contacto al Ciudadano



# 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

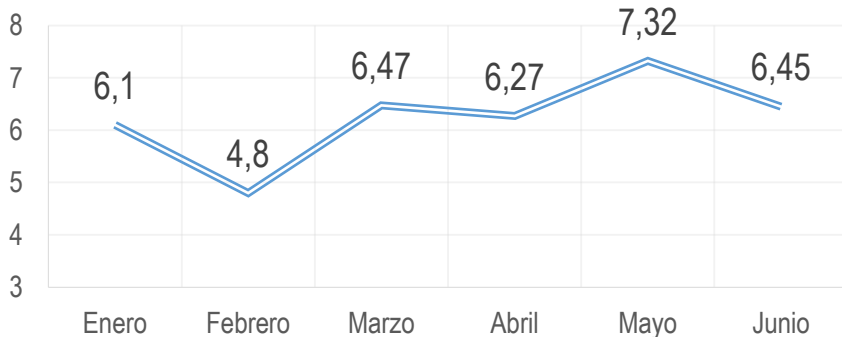


En total se realizaron **4.177 atenciones a ciudadanos** en el primer semestre.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades, por competencia, en **543 ocasiones**. Esto equivale al **13%** del total de atenciones.

## MINUTOS PROMEDIO DE RESPUESTA ATENCIÓN PRESENCIAL



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el primer semestre de 2018 fue de **6,23 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.

Fuente: Sistema de turnos

# 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 2018 por este canal fue: **9.103 PQRSD**



Se trasladaron a entidades externas **1.276**, equivalentes al **14%\*** del total de solicitudes recibidas.

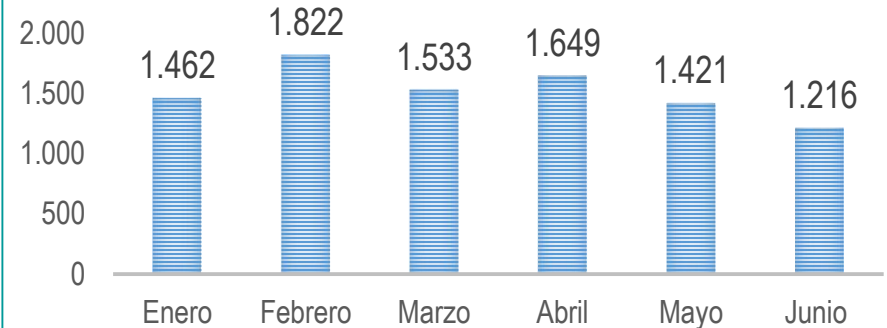


El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **8,8 días** en promedio.

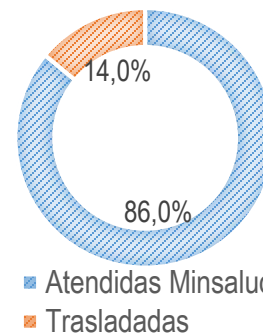


Para el primer semestre de 2018 no se reportó ninguna petición en la que fuera negado el acceso a la información por medio escrito.

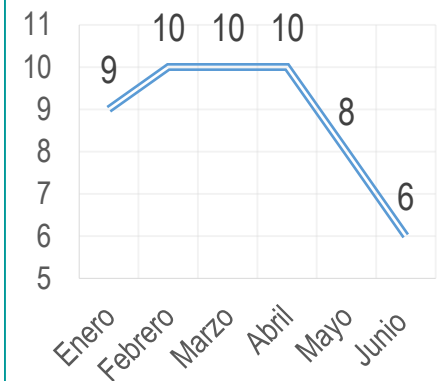
## NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS



## TRASLADADOS A OTRAS INSTITUCIONES



## DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



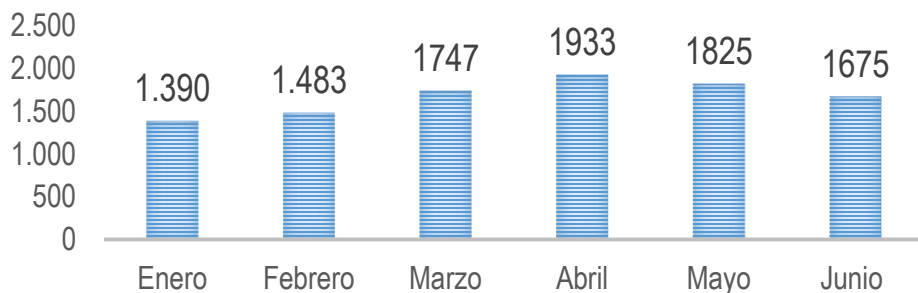
Fuente: Sistema de Información Orfeo



# 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

## NÚMERO PQRSD RECIBIDAS

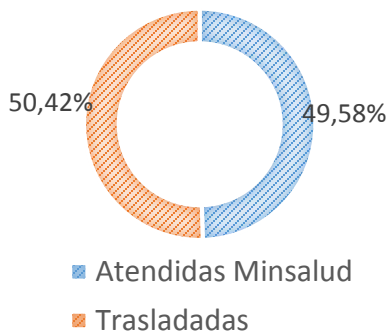


Por este canal se recibieron **10.053** peticiones en el primer semestre de 2018.

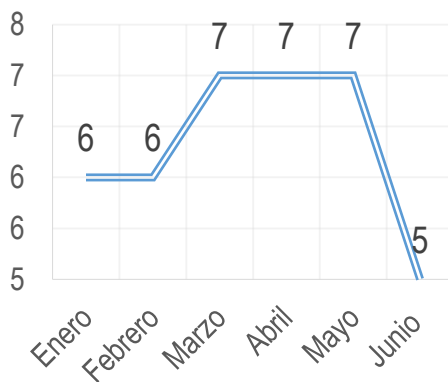


Se trasladaron a entidades externas **5.069**, equivalentes al **50,42%** del total de solicitudes recibidas por este canal.

## TRASLADADOS A OTRAS INSTITUCIONES



## DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **6,3 días** en promedio.



Para el primer 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

# CONSOLIDADO DE CANALES




En total se recibieron **107.606** peticiones en el primer semestre de 2018 .



Se trasladaron **6.888** peticiones a otras instituciones a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

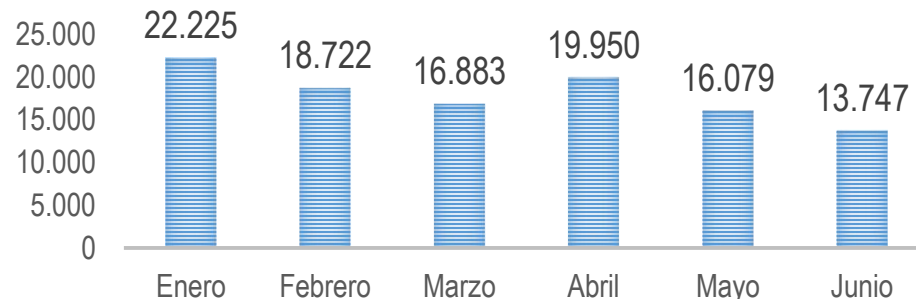


El tiempo promedio de atención se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga [click aquí](#) 



Para el primer 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	543	C. telefónico	5,7 minutos
C. correspondencia	1.276	C. presencial	6,2 minutos
C. virtual	5.069	C. correspondencia	8,8 días
<b>Total</b>	<b>6.888</b>	C. virtual	6,3 días

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano