

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa

Enero de 2018

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.*

PRESENTACIÓN

Canal telefónico



El total de solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2017 por este canal fue: **116.626**



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.



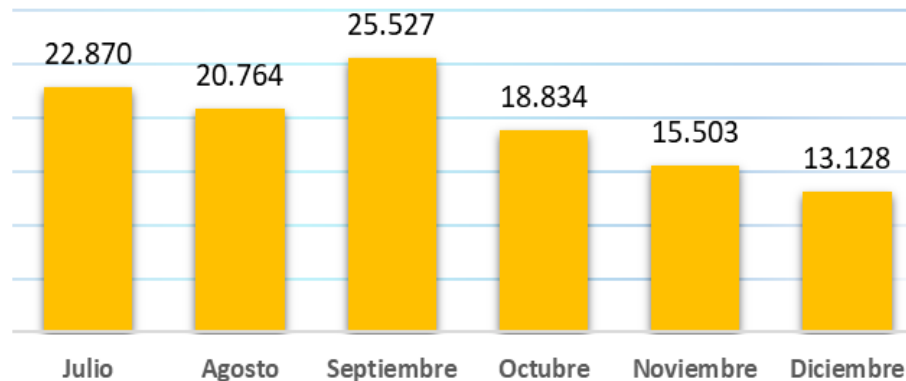
El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre fue de **4,9 minutos** en promedio.



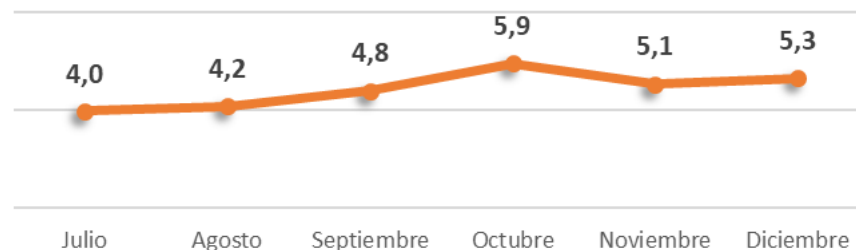
En relación con la Negación de acceso a la información por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

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.

Número de PQRSD Recibidas



Minutos promedio de Respuesta 2017 Teléfono

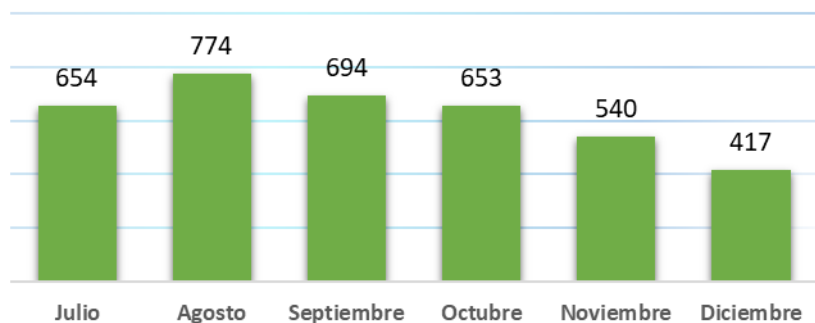


Fuente: Informe mensual de operación- Centro de Contacto al Ciudadano

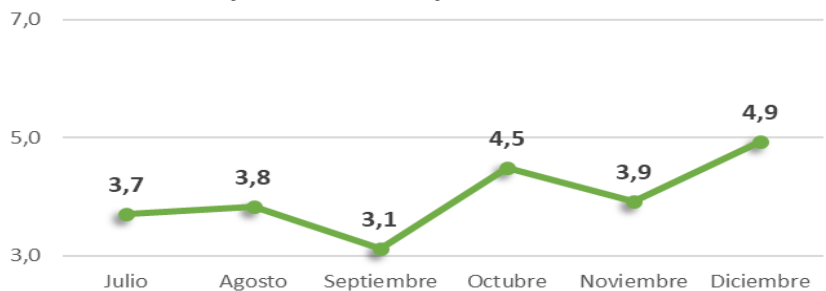
Canal presencial

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



Minutos promedio de Respuesta 2017 - Presencial



Fuente: Sistema de Información Infoturnos



En total se realizaron **3.732 atenciones a ciudadano** en el segundo semestre.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades, por competencia, en **580 ocasiones**. Esto equivale al **16%** del total de atenciones.



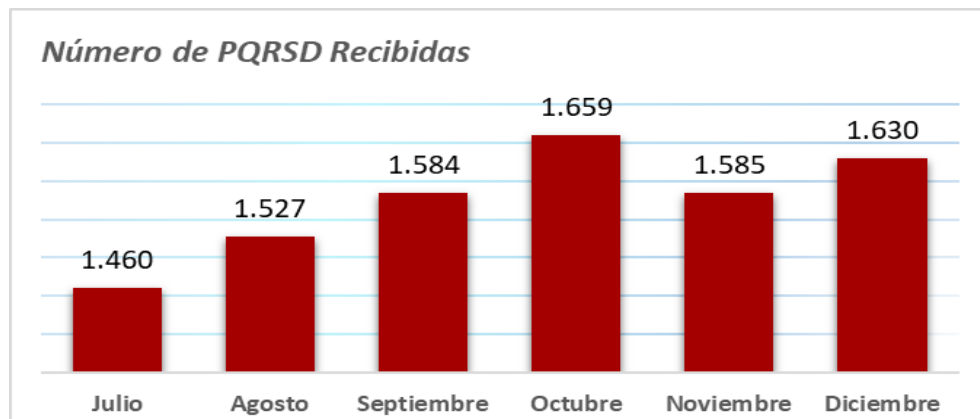
El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre fue de **4,0 minutos**.



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.

Canal escrito / correspondencia

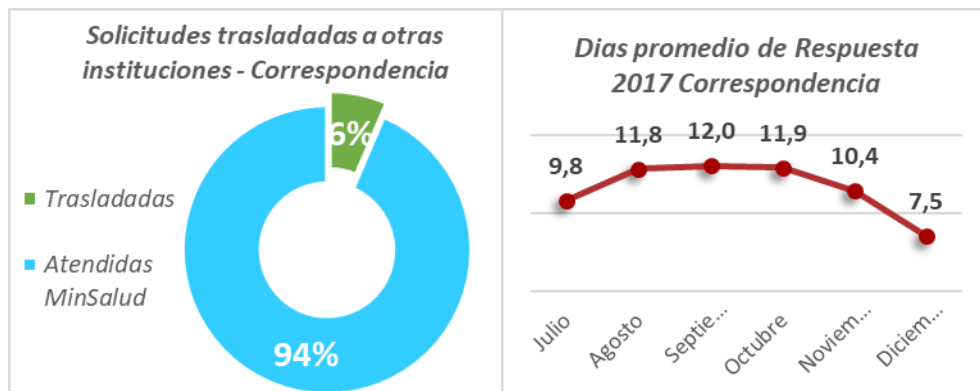
A través de este canal se reciben Peticiones escritas allegadas al Ministerio vía fax, correo electrónico, mensajería certificada y radicación personal.



El total de solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2017 por este canal fue: **9.445 PQRSD**



Se trasladaron a entidades externas **607**, equivalentes al **6%** del total de solicitudes recibidas.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **10,6 días** en promedio.

A la fecha se encuentran 1.479 peticiones en trámite por este canal.

Fuente: Sistema de Información Orfeo



Para el segundo semestre de 2017 no se reportó ninguna petición en la que fuera negado el acceso a la información por medio escrito.

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



Por este canal se recibieron **8.010** peticiones en el segundo semestre de 2017.



Se trasladaron a entidades externas **3.350**, equivalentes al **42%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



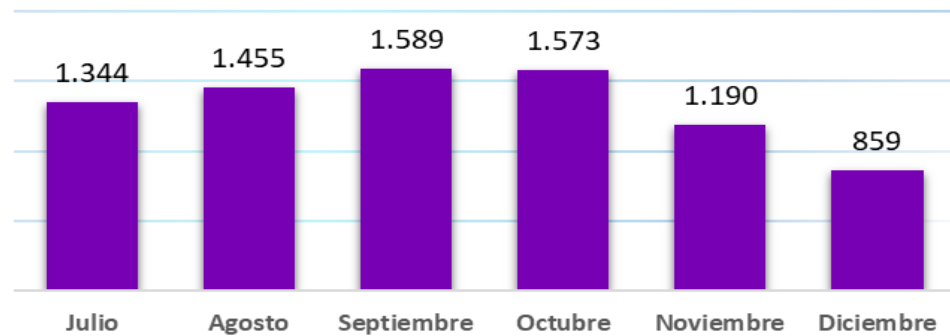
El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **6,3 días** en promedio.

A la fecha se encuentran 512 peticiones en trámite por este canal.

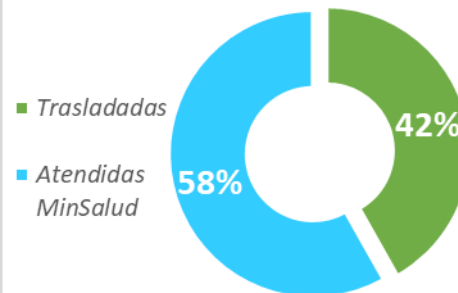


Para el segundo semestre de 2017 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por medio virtual .

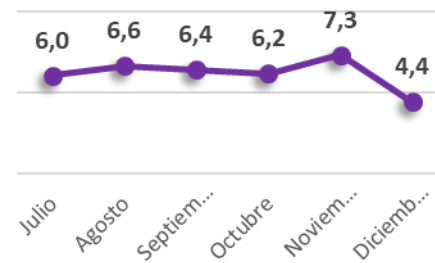
Número de PQRSD Recibidas



Solicitudes trasladadas a otras instituciones - Virtual



Días promedio de Respuesta 2017 Virtual



Fuente: Sistema de Información Orfeo

Resumen canales semestre II



En total se recibieron **137.813** **peticiones** en el segundo semestre de 2017.



Se trasladaron **4.537** **peticiones** a otras instituciones a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

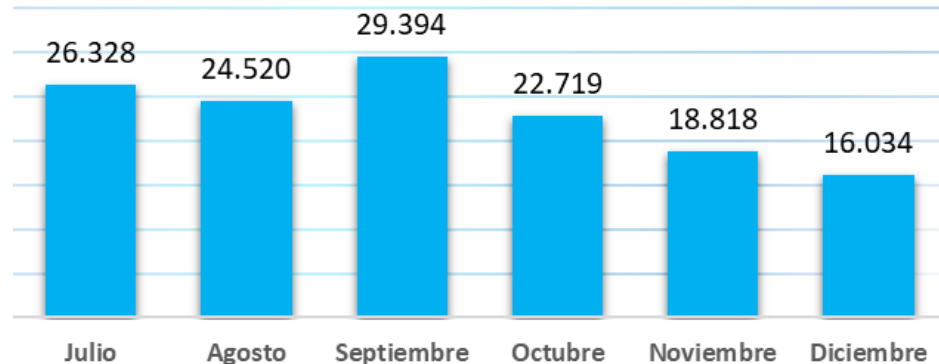


El tiempo promedio de atención se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga [click aquí](#)



Para el segundo semestre de 2017 no se reportó ninguna petición en la que fuera negado el acceso a la información por los canales de atención mencionados.

Número de PQRSD Recibidas



SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES	
PRESENCIAL	580
ESCRITO	607
VIRTUAL	3.350
TOTAL	4.537

<i>Tiempo promedio de Atención</i>	
TELEFONICO	4,9 minutos
PRESENCIAL	4,0 minutos
CORRESPONDENCIA	10,6 días
VIRTUAL	6,3 días

Resumen anual de canales 2017



En total se recibieron **275.604 solicitudes** en 2017.



Se trasladaron **10.612 peticiones** a otras instituciones a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

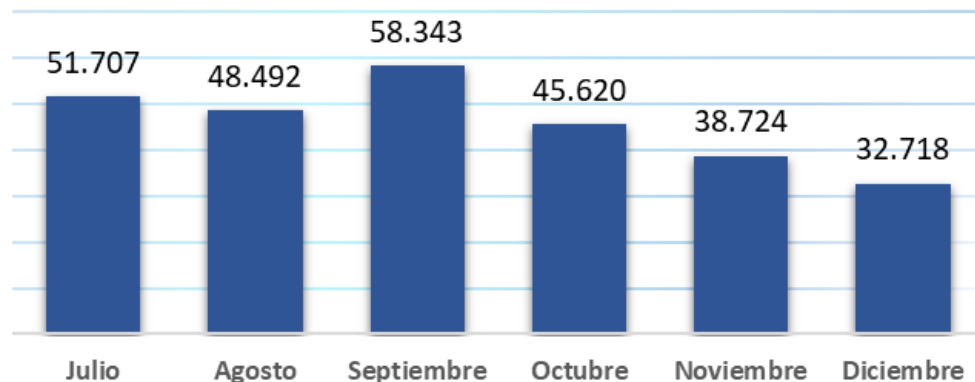


El tiempo promedio de atención se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla.



Para el año 2017 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por los canales de atención mencionados.

Número de solicitudes recibidas



SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES	
PRESENCIAL	1.401
ESCRITO	2.425
VIRTUAL	6.786
TOTAL	10.612

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	
TELEFONICO	4,7 minutos
PRESENCIAL	4,3 minutos
CORRESPONDENCIA	10,6 días
VIRTUAL	6,5 días