

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

Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa

Enero de 2017

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 2016 por este canal fue: **79.371**



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.



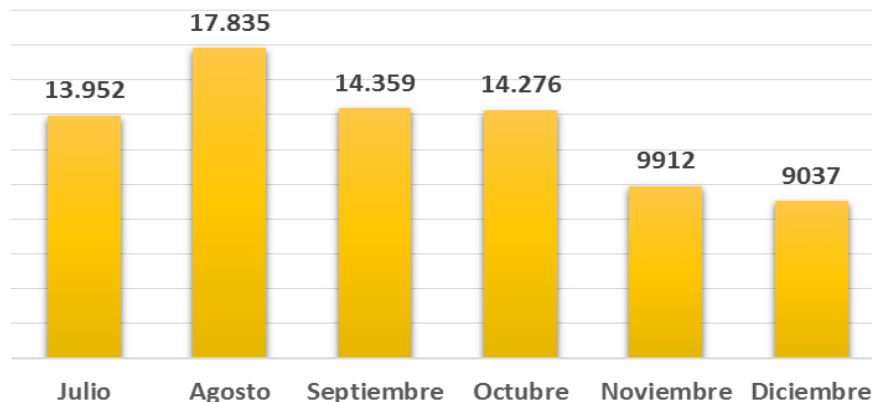
El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre fue de **3,5 minutos** en promedio.



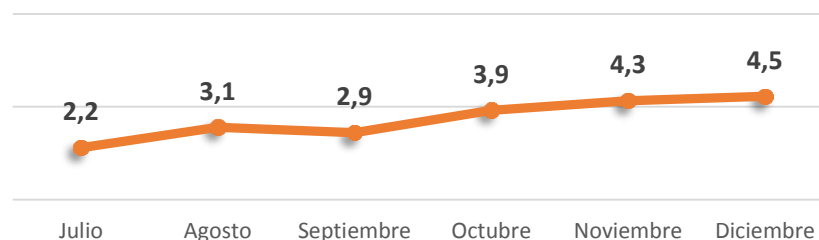
En relación con la Negación de acceso a la información por este canal no se presenta, ya que la orientación que se ofrece al ciudadano es general y se presta de manera inmediata.

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



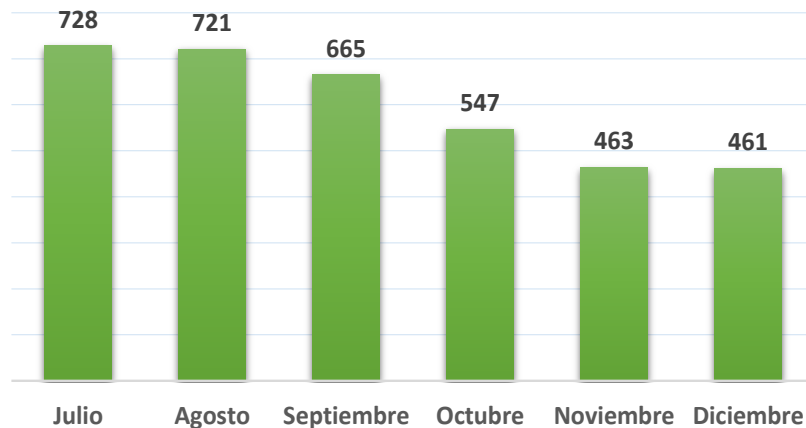
Minutos promedio de Respuesta 2016 Teléfono



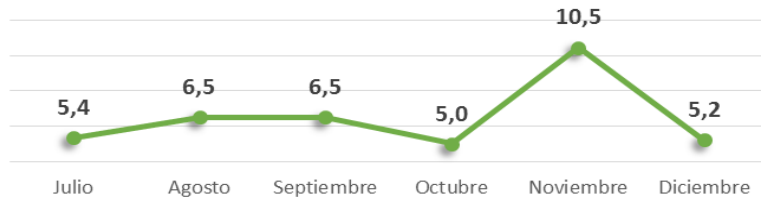
Fuente: Informe mensual de operación- Centro de Contacto al Ciudadano

Canal presencial

Número de PQRSD Recibidas



Minutos promedio de Respuesta 2016 - Presencial



Fuente: Sistema de Información Infoturnos

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).



En total se recibieron **3.585 peticiones** en el segundo semestre.



Se orientó a los ciudadanos a presentar sus solicitudes ante otras entidades, por competencia, en **500 ocasiones**. Esto equivale al **14%** del total.



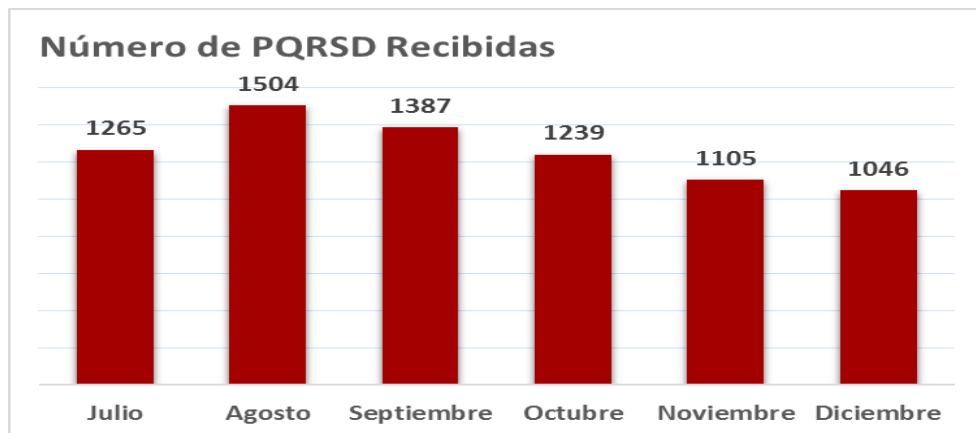
El tiempo de atención a las solicitudes por este canal para el segundo semestre fue de **6,5 minutos**.



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

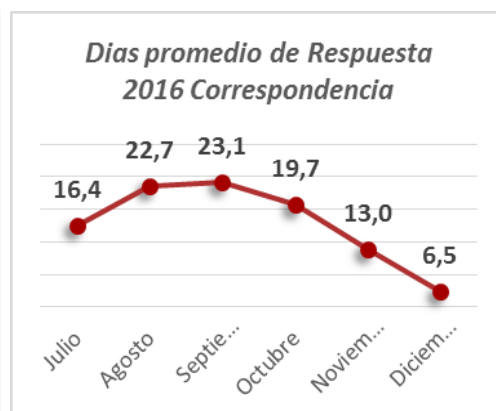
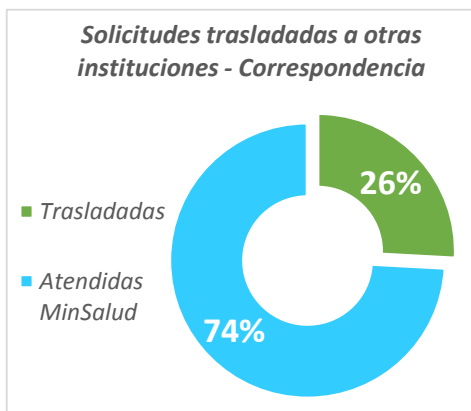
A través de este canal se reciben Peticiones escritas allegadas al Ministerio vía fax, correo electrónico, mensajería certificada y radicación personal.



El total de solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2016 por este canal fue: **7.546 PQRSD**



Se trasladaron a entidades externas **1.951**, equivalentes al **26%** del total de solicitudes recibidas.



El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **16,9 días** en promedio.

A la fecha se encuentran 1.262 peticiones en trámite por este canal.

Fuente: Sistema de Información Orfeo



Para el segundo semestre de 2016 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 **5.024** peticiones en el segundo semestre de 2016.



Se trasladaron a entidades externas **2.554**, equivalentes al **51%** del total de solicitudes recibidas por este canal.



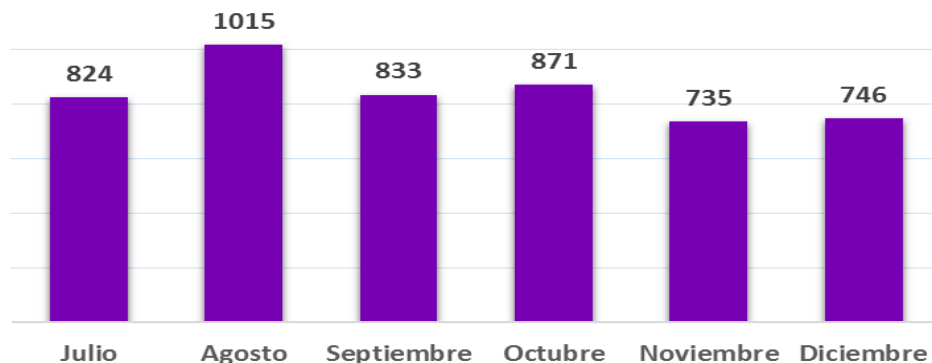
El tiempo de atención a las solicitudes por este canal fue de **6,8 días** en promedio.

A la fecha se encuentran 195 peticiones en trámite por este canal.

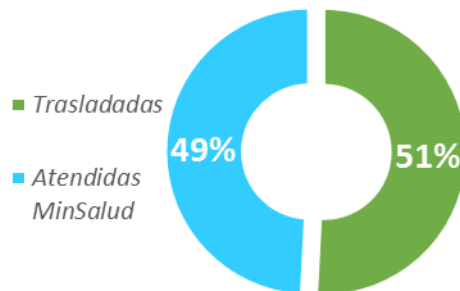


Para el segundo semestre de 2016 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por medio virtual .

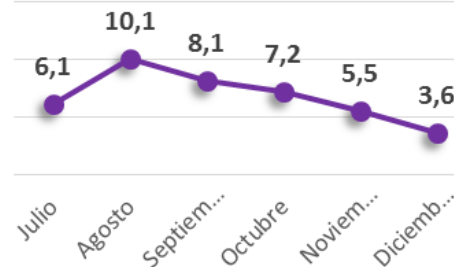
Número de PQRSD Recibidas



Solicitudes trasladadas a otras instituciones - Virtual



Días promedio de Respuesta 2016 Virtual



Resumen canales semestre II



En total se recibieron **95.526** **peticiones** en el segundo semestre de 2016.



Se trasladaron **5.005** **peticiones** a otras instituciones a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

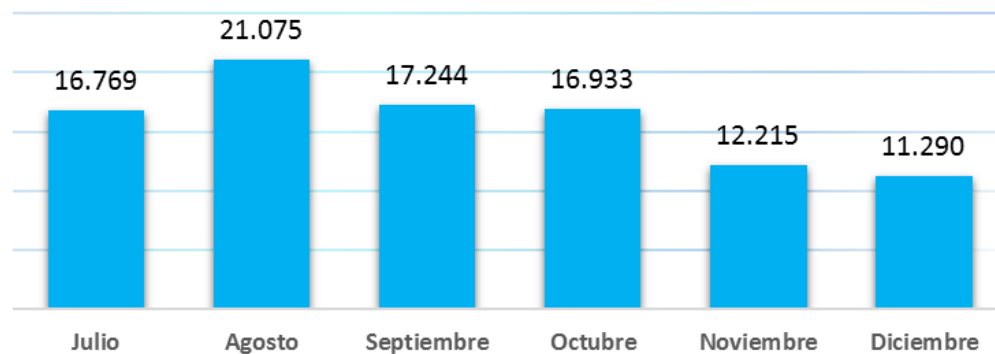


El tiempo promedio de atención se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla. Para ver el detalle del tiempo de respuesta a cada solicitud por los canales virtual y correspondencia haga [click aquí](#)



Para el segundo semestre de 2016 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 | 500 |
| ESCRITO | 1.951 |
| VIRTUAL | 2.554 |
| TOTAL | 5.005 |

| Tiempo promedio de atención | |
|-----------------------------|-------------|
| TELFÓNICO | 3,5 minutos |
| PRESENCIAL | 6,5 minutos |
| CORRESPONDENCIA | 16,9 días |
| VIRTUAL | 6,8 días |

Resumen anual de canales 2016



En total se recibieron **175.590** **peticiones** en 2016.



Se trasladaron **10.107** **peticiones** a otras instituciones a través de los canales presencial, escrito (correspondencia) y virtual.

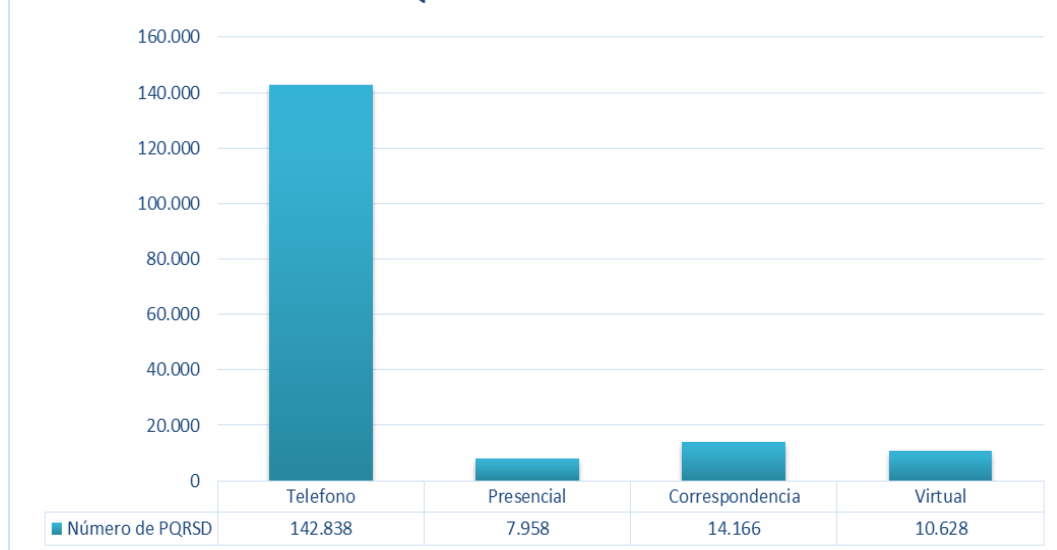


El tiempo promedio de atención se presenta de acuerdo al canal en la siguiente tabla.



Para el año 2016 no se reportó ninguna petición en que fuera negado el acceso a la información por los canales de atención mencionados.

CONSOLIDADO DE PQRS POR CANAL DE ATENCION AÑO 2016



| SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES | |
|---|---------------|
| PRESENCIAL | 1.232 |
| ESCRITO | 3.531 |
| VIRTUAL | 5.344 |
| TOTAL | 10.107 |

| Tiempo promedio de atención | |
|-----------------------------|--------------|
| TELEFÓNICO | 3,4 minutos |
| PRESENCIAL | 5,25 minutos |
| CORRESPONDENCIA | 16,7 días |
| VIRTUAL | 6,35 días |