

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

**FECHA DE INFORME:**

29 ENERO DE 2021

**PROCESO Y/O DEPENDENCIA:**

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

**LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:**

SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA - -COORDINADORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**TEMA DE SEGUIMIENTO:**

GESTIÓN, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JULIO 2020 – DICIEMBRE 2020

## NORMATIVA

### MARCO LEGAL

Constitución Política de 1991, artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución ... "

**Ley 87 de 1993**, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

**La ley 1437 de 2011**, en sus artículos 7, 14, 16 establece los deberes de las autoridades en la atención al público, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, su presentación y radicación, y el contenido de las peticiones que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**Ley 1474 del 12 de julio de 2011**, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**Ley 1755 de 2015** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Esta normatividad está concebida para que las entidades públicas tengan un manejo adecuado de la información solicitada por sus usuarios internos y externos, la cual contribuye a evitar posibles actos de corrupción.

**Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012** "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
	Formato	Seguimiento y control	Versión	02

**Resolución 3687 del 17 agosto de 2016** “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social”.

**Resolución 3687 de 2016**, reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social.

**Decreto 491 de 2020** que amplía los términos de respuesta a PQRSD durante la emergencia sanitaria (*vigente hasta el 30 de nov de 2020*).

### JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO

Se establece en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 76. “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”.

"Corresponde a la Oficina de Control Interno, hacer seguimiento y evaluación a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias que se presenten ante el Ministerio de Salud y Protección Social, en el marco de la oportunidad, transparencia, eficiencia y efectividad.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo semestre de 2020 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

### GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO

#### 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno efectúa seguimiento semestral a la Gestión de PQRSD por parte del Ministerio con base en los informes que emite el Grupo de Atención al Ciudadano y los datos generados a través de la herramienta ORFEO.

El Ministerio de Salud y Protección Social a través del grupo de PQRSD presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
	Formato	Seguimiento y control	Versión	02

Mensualmente el Grupo de Atención al Ciudadano publica en la página de intranet [https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/Informes\\_PQRSD.aspx](https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/Informes_PQRSD.aspx) un informe mensual, donde se relacionan las estadísticas del comportamiento de las PQRSD y el detalle del tratamiento que se da a estas solicitudes.

La Oficina de Control Interno estructuró el seguimiento a la Gestión de PQRSD por parte de las diferentes dependencias del Ministerio, con base en los informes y base de datos que emite el Grupo de Atención al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental ORFEO

La información es tomada fielmente del aplicativo **ORFEO**, el cuál opera como la herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que requiera del Ministerio de Salud y Protección Social, sobre las funciones propias de este.

Posteriormente se procede a realizar filtros correspondientes desde el usuario de la Oficina de Control Interno, para determinar medio de solicitud, áreas y dependencias a cargo de dar las respuestas a las comunicaciones respectivas y los tiempos transcurridos desde el momento de registro de la misma.

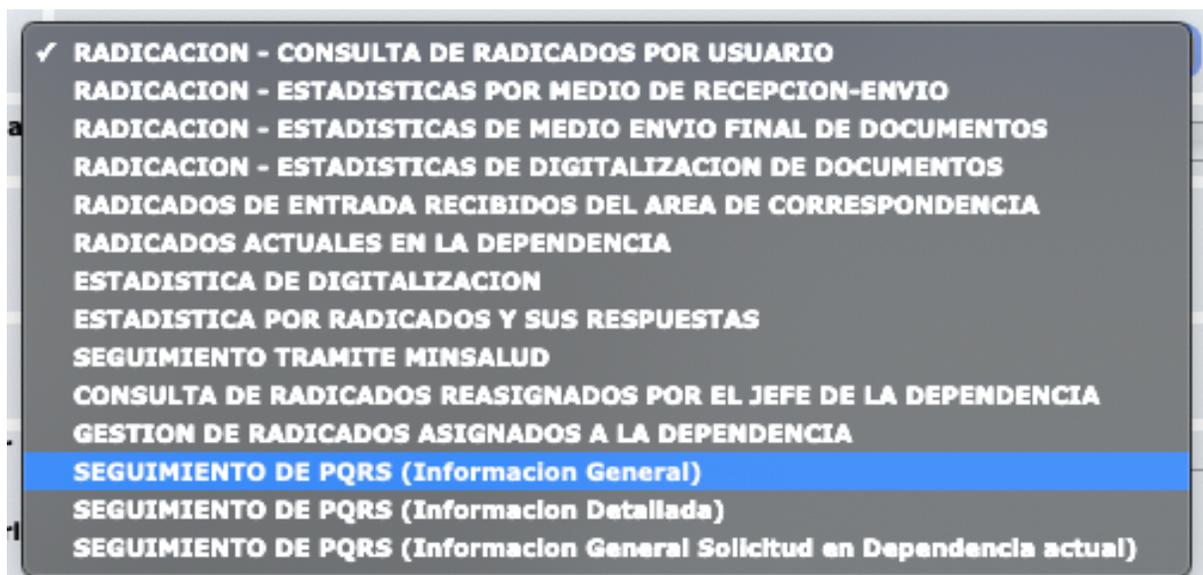


Imagen 1. Categorización Seguimiento PQRSD

La herramienta **ORFEO** cuenta con tres tipos de reportes referente a las PQRSD de la siguiente manera:

- Seguimiento de PQRSD (*Información General*): Reporte genera, sin trazabilidad.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
	Formato	Seguimiento y control	Versión	02

- Seguimiento de PQRSD (*Información Detallada*): Reporte específico, pero con toda la trazabilidad.
- Seguimiento de PQRSD (*Información General Solicitud en Dependencia actual*): Reporte detallado, por dependencia actual, es decir del día del reporte.

## 2. CONSULTA REPORTES PQRSD HERRAMIENTA ORFEO

### 2.1 Reporte ORFEO, tipología Seguimiento de PQRSD (Información Detallada)

A continuación, se evidencia que en el reporte detallado de la herramienta ORFEO, con filtro del 1 de julio de 2020 al 31 de diciembre del 2020, tipología Seguimiento de PQRSD (información detallada)", Está funcionando de manera correcta, pero sin todos los campos como por ejemplo respuesta Fuera de tiempo, Oportuna o Sin Respuesta

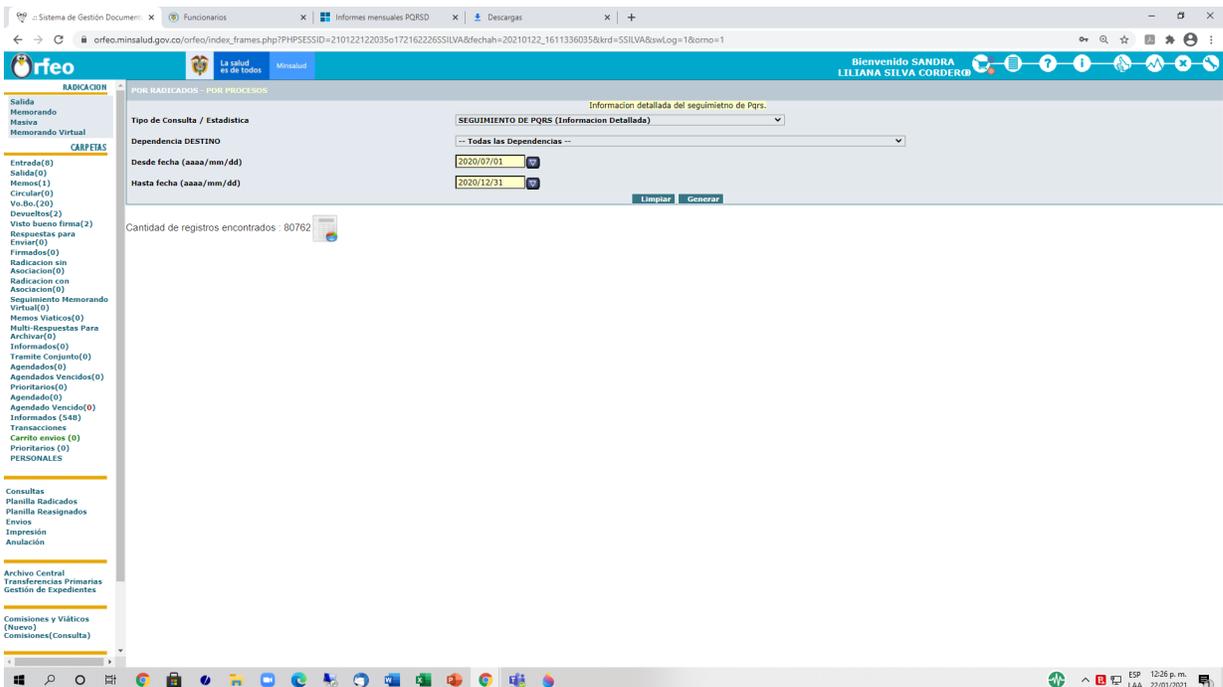
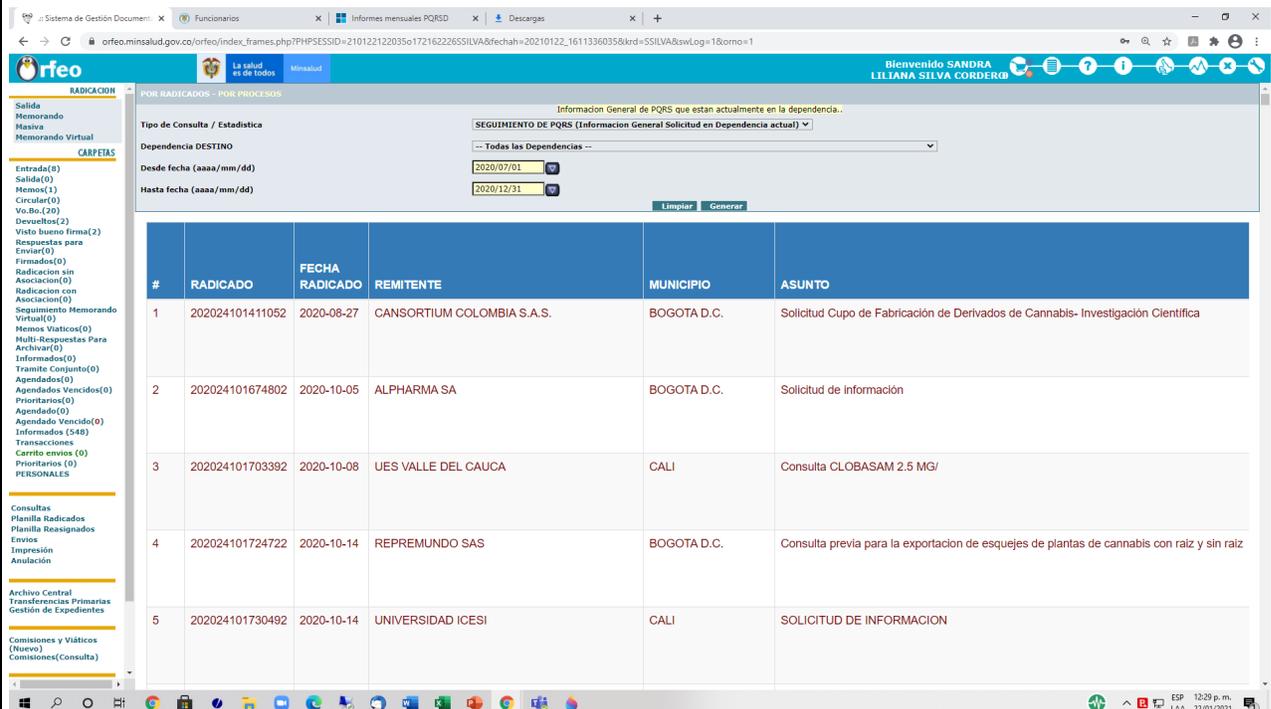


Imagen 2. Pantallazo PQRSD Seguimiento PQRDS detallada. Tomado 22/01/2021

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
	Formato	Seguimiento y control	Versión	02

## 2.2 Reporte ORFEO, tipología Seguimiento de PQRSD (Información General Solicitud en Dependencia Actual)

Con tipología de Seguimiento PQRSD (Información General solicitud en dependencia actual), se evidencia que todos los radicados generados salen sin respuesta, y la idea del informe era que saliera toda la información de la dependencia.



#	RADICADO	FECHA RADICADO	REMITENTE	MUNICIPIO	ASUNTO
1	202024101411052	2020-08-27	CANSORTIUM COLOMBIA S.A.S.	BOGOTA D.C.	Solicitud Cupo de Fabricación de Derivados de Cannabis- Investigación Científica
2	202024101674802	2020-10-05	ALPHARMA SA	BOGOTA D.C.	Solicitud de información
3	202024101703392	2020-10-08	UES VALLE DEL CAUCA	CALI	Consulta CLOBASAM 2.5 MG/
4	202024101724722	2020-10-14	REPREMUNDO SAS	BOGOTA D.C.	Consulta previa para la exportación de esquejes de plantas de cannabis con raiz y sin raiz
5	202024101730492	2020-10-14	UNIVERSIDAD ICESI	CALI	SOLICITUD DE INFORMACION

Imagen 3. Pantallazo Información General solicitud en dependencia actual, todas las dependencias. Tomado 22/01/2021

La información de este reporte de radicados sin respuesta de todo el Ministerio es de 3.146, valor que difiere con el del Informe de Seguimiento General el cual, dice que los radicados sin respuesta son 6.698.

## 2.3 Reporte ORFEO, realizado por Soporte Informático

El objetivo de este ítem, consistía en validar como referencia el insumo entregado por el grupo de Soporte Informático con el ejercicio anteriormente realizado por la Oficina de Control Interno, la información fue entregada por correo electrónico el día 15 de enero del 2021, pero no fue enviada con los campos solicitados, por tal motivo no se puede realizar la comparación con la información de PQDRS- del GAC y con el informe generado por la OCI.

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

### 3. TERMÓMETRO

#### 3.1 Termómetro Ministerio de Salud y Protección Social

Dentro del proceso de validación de información que realiza la Oficina de Control Interno se le toma fotografía al reporte del termómetro así:

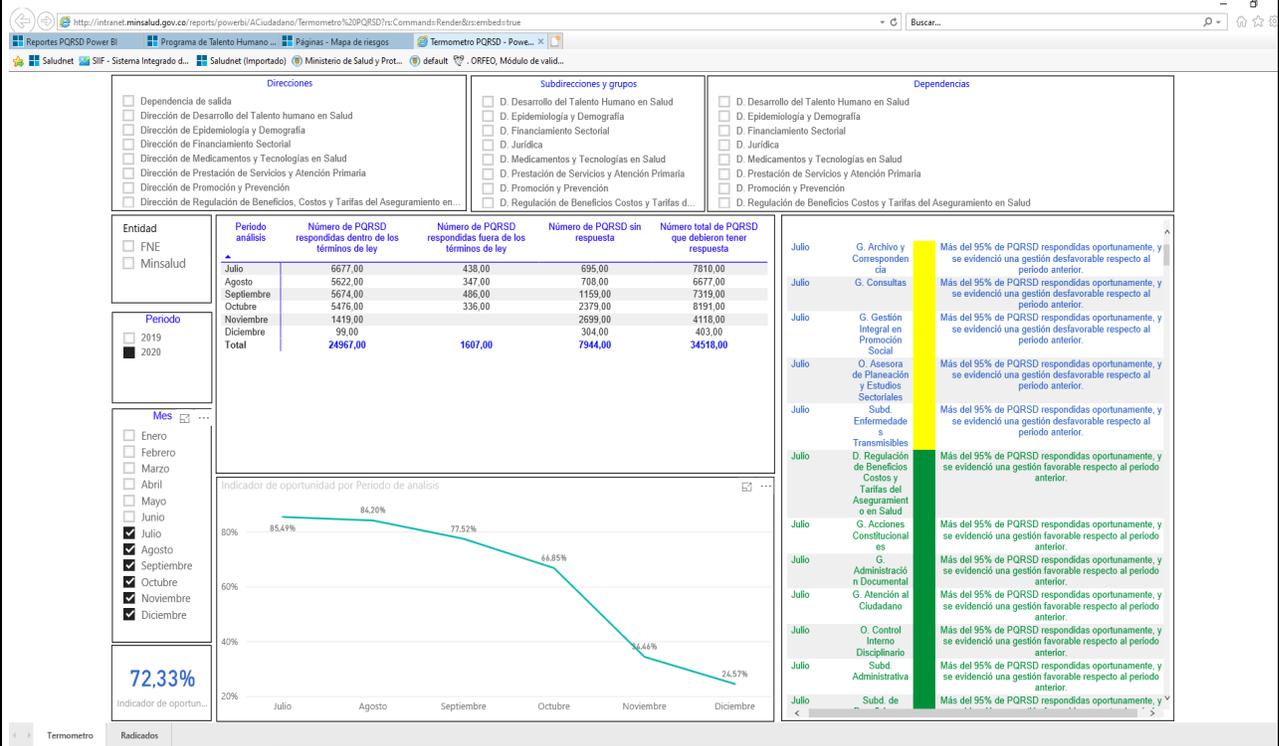


Imagen 4. Reporte Información Termómetro. Tomado 15/01/2021

De acuerdo a lo anterior se presenta el siguiente informe con cuatro ítems de comparación, el informe del GAC y el termómetro y de ORFEO por medio de estadísticas, y el primer informe de ORFEO consulta General y el Segundo Informe Seguimiento Detallado.

#### 4. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS VIGENCIA 2020

Como se puede observar, en el siguiente cuadro, en el segundo semestre llegaron 3.451 requerimientos más que en el semestre anterior:



La salud  
es de todos

Minsalud

**PROCESO**

**CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN**

**Código**

**CEVF01**

**Formato**

**Seguimiento y control**

**Versión**

**02**

DESPACHO	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 ENERO - 30 JUNIO	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO - 31 DE DICIEMBRE
MINISTRO DE SALUD	8.953	11.608
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	10.176	12.704
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	5.615	5.872
SECRETARIA GENERAL	6.131	4.142
<b>TOTALES</b>	<b>30.875</b>	<b>34.326</b>

Tabla 1. PQRS comparación Recibidas Semestres. Tomado 20/01/2021

Y los tiempos de respuesta han mejorado en dos puntos, frente al tiempo de requerimientos sin respuesta, evidenciando el porcentaje del primer semestre de requerimientos sin respuesta en 21,59%, y en el segundo semestre fue por un 19,51%.

DESPACHO	1 ENERO - 30 JUNIO			1 JULIO - 31 DE DICIEMBRE		
	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	1.060	5.464	2.429	1.982	7.167	2.459
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	1.999	5.805	2.372	1.278	8.143	3.283
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	393	4.050	1.172	243	4.806	823
SECRETARIA GENERAL	142	5.296	693	13	3.996	133
<b>TOTALES</b>	<b>3.594</b>	<b>20.615</b>	<b>6.666</b>	<b>3.516</b>	<b>24.112</b>	<b>6.698</b>

Tabla 2. PQRS comparación Fuera de Tiempo. Tomado 20/01/2021





La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Tanto la información de Orfeo como la del termómetro tienen fecha de corte 15 de enero sacado a las 7 p.m.

En el siguiente cuadro se refleja el comparativo por cada fuente de información, por la Opción oportunidad de respuesta. El informe de Orfeo de seguimiento detallado, no se ve reflejado puesto que este no trae estas opciones.

Como se evidencia la información es diferente, pero toda la información para estos reportes sale del Sistema de Gestion Documental. (ORFEO)

DESPACHO	INFORME GAC			INFORME TERMOMETRO			INFORME ORFEO SEGUIMIENTO GENERAL		
	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	2.029	7.316	2.270	652	5861	3848	1.982	7.167	2.459
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	1.313	7.667	2.802	793	5666	2866	1.278	8.143	3.283
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	264	4.832	785	152	4364	970	243	4.806	823
SECRETARIA GENERAL	15	3.992	107	10	9076	260	13	3.996	133
<b>TOTAL</b>	<b>3.621</b>	<b>23.807</b>	<b>5.964</b>	<b>1607</b>	<b>24967</b>	<b>7944</b>	<b>3.516</b>	<b>24.112</b>	<b>6.698</b>

Tabla 4. PQRSD Fuentes de datos. Tomado 20/01/2021

## 6. PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL INFORME DEL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO (GAC)

### 6.1 Peticiones recepcionadas durante el periodo (julio – diciembre 2020)

Este reporte fue generado en Excel de acuerdo a lo publicado en la intranet por el Grupo de Atención al Ciudadano, sin embargo, este reporte no contiene información del Fondo Nacional de Estupefacientes ni sus dependencias.

A continuación, se describe el proceso de ingreso a la intranet para consultar los reportes del GAC:

 <b>La salud es de todos</b> Minsalud	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

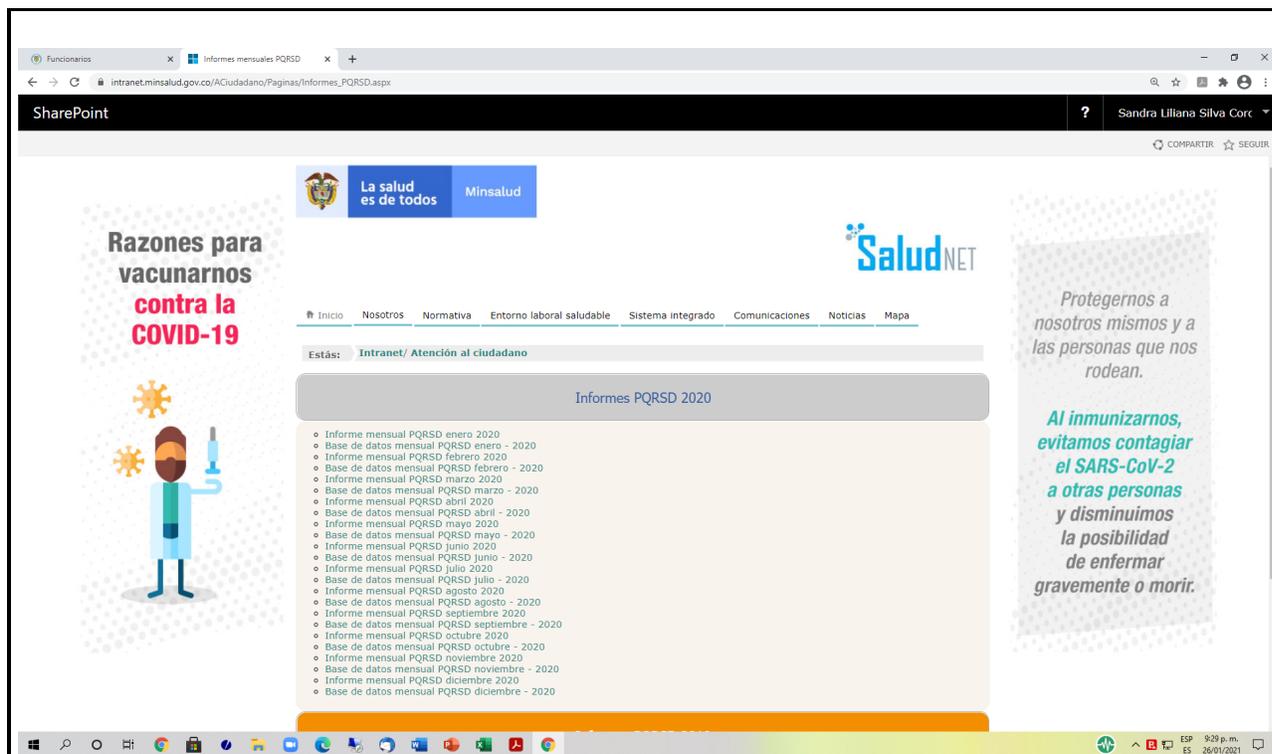


Imagen 6. Publicaciones informes PQRSD 2020/Intranet. Tomado 26/01/2021

El reporte generado por todas las dependencias para el primer semestre de 2020 es:

DESPACHO	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 JULIO - 31 DE DICIEMBRE
MINISTRO DE SALUD	11.615
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	11.784
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	5.881
SECRETARIA GENERAL	4.114
<b>TOTAL</b>	<b>33.394</b>

Tabla 5. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD julio - diciembre 2020



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

### NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 JULIO - 31 DE DICIEMBRE 2020

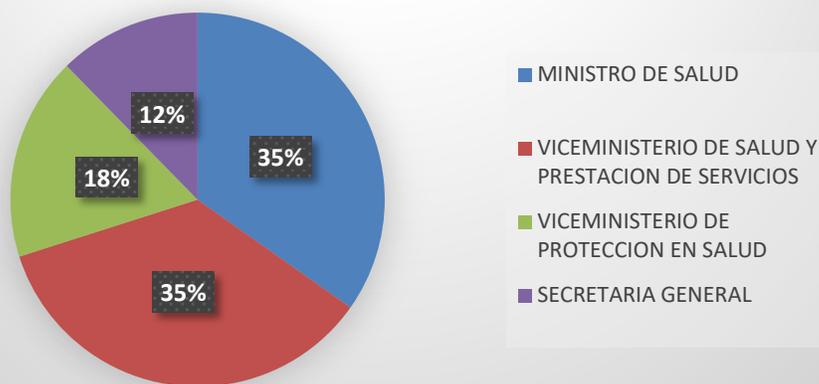


Grafico 1. Estadísticas GAC julio - diciembre 2020

En la tabla 5, se evidencia que se recibieron 33.394 peticiones desde el 1 de julio de 31 de diciembre de 2020. La mayoría de las peticiones fueron direccionadas al Viceministerio de Salud y Prestación de Servicios sumando 11.784

#### 6.2 Peticiones recepcionadas por los diferentes canales

A continuación, se detalla de acuerdo al medio de envío las peticiones recibidas durante el periodo de julio a diciembre 2020 por Despacho.

DESPACHO	CORREO	E-MAIL
MINISTRO DE SALUD	9.393	2.222
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	6.238	5.546
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	3.983	1.898
SECRETARIA GENERAL	2.011	2.103
<b>Total</b>	<b>21.625</b>	<b>11.769</b>

Tabla 6. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD julio - diciembre 2020



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

### PQRDS x MEDIO DE RECEPCION

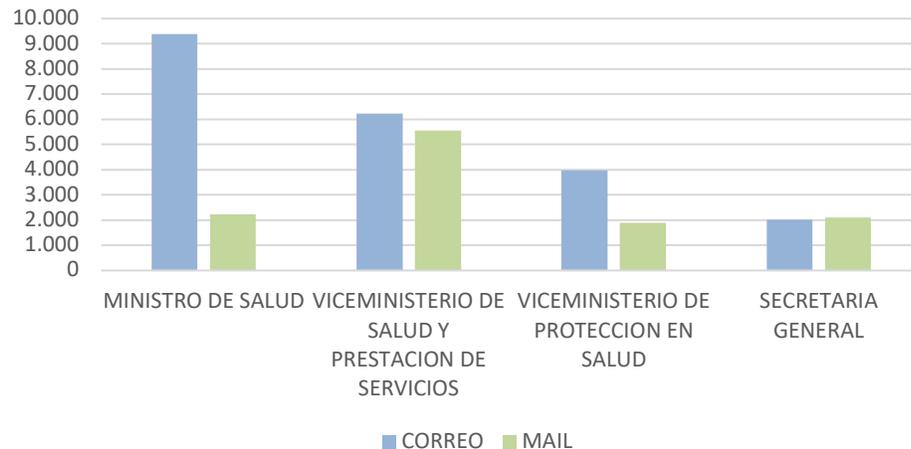


Grafico 2. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio - diciembre 2020 Canales (GAC)

### 6.3 Tiempos de Respuesta

El tiempo de respuesta es el indicador de medición de cumplimiento de las PQRSD;

DESPACHO	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	2.029	7.316	2.270
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	1.313	7.667	2.802
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	264	4.832	785
SECRETARIA GENERAL	15	3.992	107

Tabla 7. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD enero -junio 2020



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

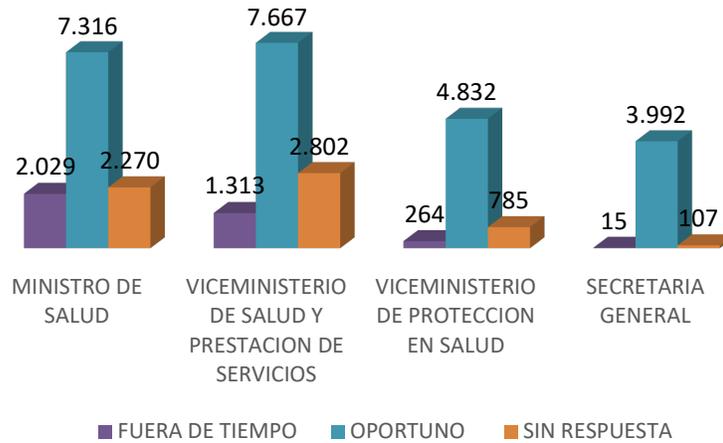


Grafico 3. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD julio - diciembre 2020. Oportunidad de Respuesta

**Se evidencia que todavía se sigue presentando un gran porcentaje en PQRSD no respondidas.**

DESPACHO	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	17,47%	62,99%	19,54%
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	11,14%	65,06%	23,78%
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	4,49%	82,16%	13,35%
SECRETARIA GENERAL	0,36%	97,03%	2,60%

Tabla 8. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD julio - diciembre 2020. Oportunidad de respuesta



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

## 6.4 Traslado Interno

El siguiente cuadro expone el número de PQRSD por dependencias, enviadas por traslado interno desde el Grupo de Atención al Ciudadano, en estado fuera de tiempo, oportunas y sin respuesta durante el periodo de julio a diciembre 2020.

### DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	MAIL	PERSONA L	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
<b>MINISTERIO DE SALUD</b>	96	89	7	0	1	7	88	2 radicados se deben contestar después del 16 de enero
COMUNICACIONES	100	31	69	0	4	43	53	2 radicados se deben contestar después del 16 de enero
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	22	19	3	0	0	0	22	22 radicados se deben responder después del 16 de enero
DIRECCION JURIDICA	48	42	6	0	0	0	48	9 radicados se deben contestar después del 16 de enero
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	919	655	264	0	14	693	212	18 radicados se deben contestar después del 16 de enero
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	12	9	3	0	0	0	12	1 radicado se debe responder después del 16 de enero
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	15	12	3	0	1	8	6	
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	133	68	65	0	1	62	70	
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	73	53	20	0	0	0	73	4 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
GRUPO CONSULTAS	461	349	112	0	11	415	35	15 radicados se deben contestar después del 16 de enero
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	77	71	6	0	1	65	11	



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. COBRO COACTIVO	35	25	10	0	0	1	34	3 radicados se deben contestar después del 16 de enero
O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	11	11	0	0	1	8	2	
GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	30	28	2	0	2	25	3	1 radicado se debe contestar después del 16 de enero
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	1	1	0	0	1	1	
G. SEGUIMIENTO A LA GESTION SECTORIAL E INSTITUCIONAL	2	2	0	0	0	2	0	
OTIC	8166	6886	1280	0	1782	5202	1182	260 radicados se deben contestar después del 16 de enero
OFICINA DE CALIDAD	75	47	28	0	3	67	5	
OFICINA PROMOCION SOCIAL	157	149	8	0	27	117	13	2 radicados se deben contestar después del 16 de enero
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	241	185	56	0	36	136	69	15 radicados se deben contestar después del 16 de enero
G. ASUNTOS ETNICOS	50	43	7	0	9	35	6	2 radicados se deben contestar después del 16 de enero
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	345	205	140	0	68	232	45	22 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	129	77	52	0	2	124	3	
O. CONTROL INTERNO	12	10	2	0	0	5	7	
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	404	326	78	0	66	68	270	29 radicados se deben contestar después del 16 de enero

Tabla 9. Estadísticas Orfeo-PQRSD (GAC) julio - diciembre 2020 Despacho Ministerio de Salud



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

### DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
<b>VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS</b>	65	63	2	0	0	2	63	1 radicado se debe responder después del 16 de enero
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	510	343	167	0	102	179	229	18 radicados se deben contestar después del 16 de enero
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	124	75	49	0	2	18	104	76 radicados se deben contestar después del 16 de enero
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENTES Y DESATENDIDA	28	16	12	0	2	5	21	1 radicado se debe responder después del 16 de enero
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS	28	15	13	0	1	20	7	
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	781	415	366	0	89	683	9	
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	310	188	122	0	40	234	36	16 radicados se deben contestar después del 16 de enero
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	587	314	273	0	58	455	74	16 radicados se deben contestar después del 16 de enero
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	256	179	77	0	38	212	6	
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1426	1066	360	0	328	521	577	39 radicados se deben contestar después del 16 de enero



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	64	48	16	0	2	47	15	3 radicados se deben contestar después del 16 de enero
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1190	537	653	0	68	924	198	40 radicados se deben contestar después del 16 de enero
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	194	175	19	0	3	114	77	17 radicados se deben contestar después del 16 de enero
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	860	501	359	0	163	462	235	42 radicados se deben contestar después del 16 de enero
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	39	27	12	0	0	39	0	
GRUPO DISPOSITIVOS MEDICOS Y RADIACIONES IONIZANTES	2	1	1	0	0	0	2	
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	112	51	61	0	2	103	7	
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	3668	1168	2500	0	244	2430	994	133 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	109	55	54	0	25	43	41	4 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1431	1001	430	0	146	1176	109	19 radicados que se deben responder después del 16 de enero

Tabla 10. Estadísticas Orfeo-PQRSD (GAC) julio - diciembre 2020 Viceministerio de Prestación de Salud y Prestación de Servicios



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

**DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD**

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
<b>VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD</b>	47	33	14	0	0	0	47	
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	291	213	78	0	47	109	135	10 radicados se deben responder después del 16 de enero
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2742	2241	501	0	94	2401	247	54 radicados se deben responder después del 16 de enero
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	608	324	284	0	14	591	3	1 radicado se debe responder después del 16 de enero
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	305	119	186	0	0	294	11	2 radicados se deben contestar después del 16 de enero
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	256	141	115	0	43	48	165	21 radicados se deben responder después del 16 de enero
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	662	337	325	0	2	609	51	
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	37	31	6	0	0	37	0	
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	933	544	389	0	64	743	126	20 radicados se deben contestar después del 16 de enero

**Tabla 11.** Estadísticas Orfeo-PQRSD (GAC) julio - diciembre 2020 Viceministerio de Protección en Salud



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

**DESPACHO SECRETARIA GENERAL**

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	68	56	12	0	3	47	18	2 radicados se deben contestar después del 16 de enero
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	6	4	2	0	2	2	2	
G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO	3	2	1	0	0	0	3	
G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO	2	2	0	0	0	2	0	
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	4	2	2	0	0	4	0	
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	583	578	5	0	4	563	16	1 radicado se debe responder después del 16 de enero
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	2697	856	1841	0	2	2692	3	
G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL.	24	16	8	0	1	13	10	
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	633	451	182	0	0	628	5	
GRUPO CONTABILIDAD	15	11	4	0	0	0	15	3 radicados se deben contestar después del 16 de enero
GRUPO TESORERIA	6	4	2	0	0	0	6	
G. PRESUPUESTO	1	0	1	0	0	0	1	
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	48	12	36	0	1	26	21	1 radicado se debe responder después del 16 de enero
GRUPO NOMINA	5	1	4	0	0	1	4	
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	15	13	2	0	2	12	1	
G. SOPORTE INFORMATICO	4	3	1	0	0	2	2	

Tabla 12. Estadísticas Orfeo-PQRSD (GAC) julio - diciembre 2020 Secretaria General

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

En los anteriores cuadros la columna observaciones reflejan los radicados que deben ser contestados en el transcurso de enero y febrero del año 2021, generando así una alerta.

### 6.5 Las oficinas con más PQRSD recibidas en este periodo son:

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE
OTIC	8166
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	3668
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2742
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	2697
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1431
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1426
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1190
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	933
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	919
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	860
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	781
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	662



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	633
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	608
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	587
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	583
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	510
GRUPO CONSULTAS	461
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	404
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	345
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	310
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	305
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	291
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	256
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	256
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	241
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	194
OFICINA PROMOCION SOCIAL	157



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	133
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	129
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	124
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	112
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	109
COMUNICACIONES	100

Tabla 13. TOP Orfeo-PQRSD julio - diciembre 2020 (GAC)

## 6.6 Traslado Externo

El Ministerio de Salud y Protección Social en el periodo julio - diciembre 2020 trasladó a entidades externas peticiones, así:

Entidades Externas	
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	103
Alcaldía Mayor de Bogotá	7
Colpensiones	11
Consortio Prosperar (Colombia Mayor)	1
departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP).	4
Departamento Nacional de Planeación	19
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	17
Dirección de impuestos y aduanas nacionales (dian)	2



La salud  
es de todos

Minsalud

**PROCESO**

**CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN**

**Código**

**CEVF01**

**Formato**

**Seguimiento y control**

**Versión**

**02**

Instituto Nacional de Salud	17
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	12
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)	4
Ministerio de Defensa Nacional	3
Ministerio de Educación	13
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	36
Ministerio de relaciones exteriores	1
Ministerio de Transporte	9
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	3
Ministerio del Interior	16
Ministerio del Trabajo	343
Patrimonio Autónomo de Remanentes del Instituto de Seguros Sociales en Liquidación	58
Procuraduría General de la Nación	3
Registraduría Nacional del Estado Civil	2
Secretaria de Salud de Cundinamarca	2
Secretaria de Salud de Medellín	22
Secretaria Distrital de Integración Social	1
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	311
Superintendencia de Industria Y Comercio	32
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	5



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Superintendencia del Subsidio Familiar	4
Superintendencia Financiera de Colombia	46
Superintendencia Nacional de Salud	7675
Tribunal de ética médica de Bogotá	4
Tribunal nacional de ética médica	1
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	7
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	4
<b>TOTAL</b>	<b>8798</b>

Tabla 14. Traslados Externos-PQRSD (GAC) julio – diciembre 2020

## 6.7 PQRSD POR TIPO DE PETICIÓN

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por los informes publicados en la intranet, se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones y se tomo de la columna Categoría DOC.

Tipo de Solicitud	JULIO - DICIEMBRE
Consulta	4187
Denuncia	67
Petición de Información	9922
Petición de Interés General	2545
Petición de Interés Particular	11174
Petición incompleta (cuando falta un documento para trámite)	124



La salud  
es de todos

Minsalud

**PROCESO**

**CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN**

**Código**

**CEVF01**

**Formato**

**Seguimiento y control**

**Versión**

**02**

Peticiones de Información entre Autoridades	899
Queja	327
Reclamo	29
Solicitud de Copias	279
Sugerencias	130
Traslado a otra entidad por competencia	3711
<b>TOTAL</b>	<b>33.394</b>

Tabla 15 Tipo de solicitud -PQRSD jul-Dic 2020

## 7. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS GENERADAS POR ORFEO -SEGUIMIENTO PQRSD (INFORMACION GENERAL) -DEPENDENCIA DESTINO: TODAS LAS DEPENDENCIAS

### 7.1 Peticiones recepcionadas durante julio - diciembre 2020

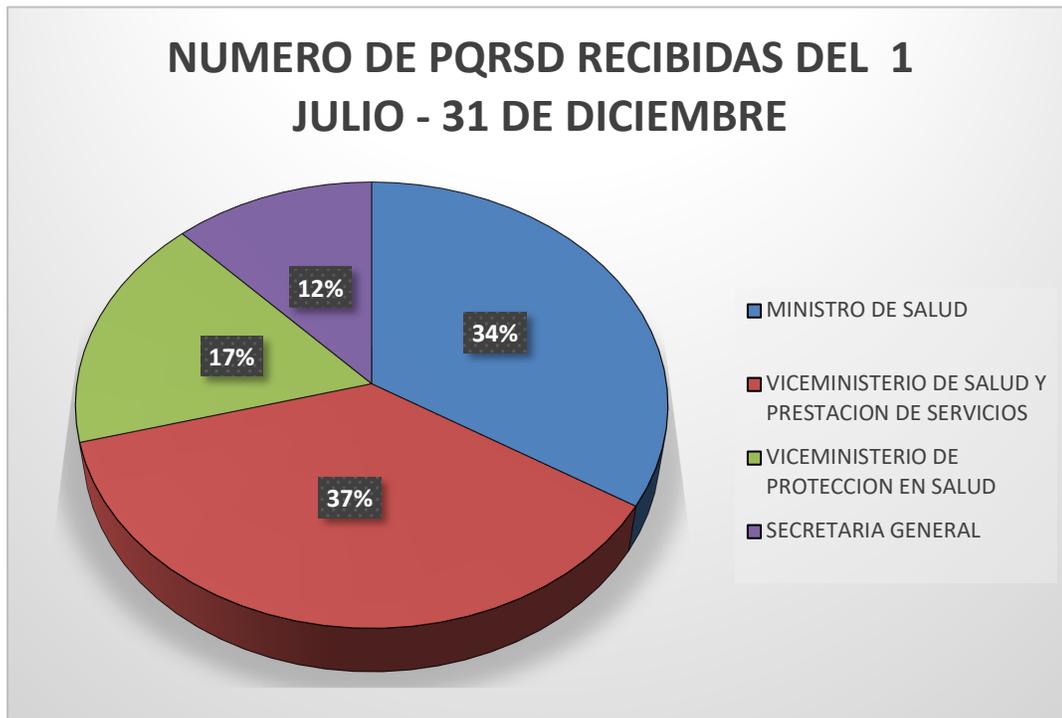
Mediante la funcionalidad de estadísticas del sistema ORFEO, el reporte generado por todas las dependencias para el primer semestre de 2020 es:

DESPACHO	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 JULIO - 31 DE DICIEMBRE
MINISTRO DE SALUD	11.608
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	12.704
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	5.872
SECRETARIA GENERAL	4.142
<b>TOTALES</b>	<b>34.326</b>

Tabla 16. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio – diciembre 2020

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

En la actualidad se evidencia que el Viceministerio de Salud y Prestación de Servicios que mas recibe PQRSD, 12.704 peticiones dividadas en correo, e-mail y presenciales:



**Gráfico 4.** Estadísticas Orfeo-PQRSD julio - diciembre 2020

## 7.2 Peticiones recepcionadas por los diferentes canales

Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por los diferentes canales durante el periodo julio - diciembre 2020 estan distribuidas de la siguiente manera:

DESPACHO	CORREO	MAIL
MINISTRO DE SALUD	9.386	2.222
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	6.353	6.351
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	3.972	1.900
SECRETARIA GENERAL	2.038	2.104
<b>TOTALES</b>	<b>21.749</b>	<b>12.577</b>

**Tabla 17.** Estadísticas Orfeo-PQRSD julio – diciembre 2020 \* Canales



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

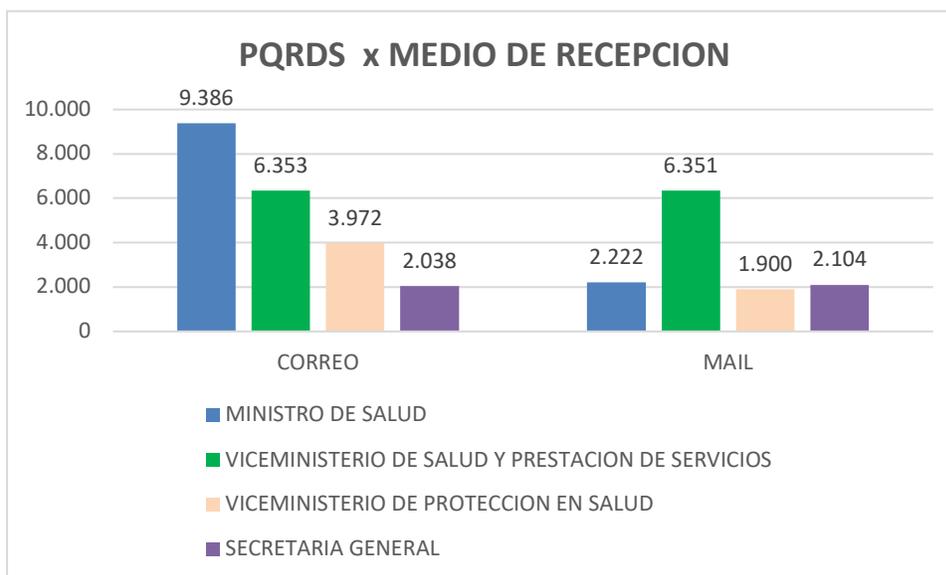
CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02



**Grafico 5.** Estadísticas Orfeo-PQRSD julio -diciembre 2020 X Canales

### 7.3 Tiempos de Respuesta

La Secretaría General es el despacho con mayor cumplimiento de oportunidad con un 96.4% como se muestra en la tabla 18.

DESPACHO	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	1.982	7.167	2.459
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	1.278	8.143	3.283
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	243	4.806	823
SECRETARIA GENERAL	13	3.996	133
<b>TOTALES</b>	<b>3.516</b>	<b>24.112</b>	<b>6.698</b>

**Tabla 18.** Estadísticas Orfeo-PQRSD julio - diciembre 2020 Oportunidad de respuesta



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

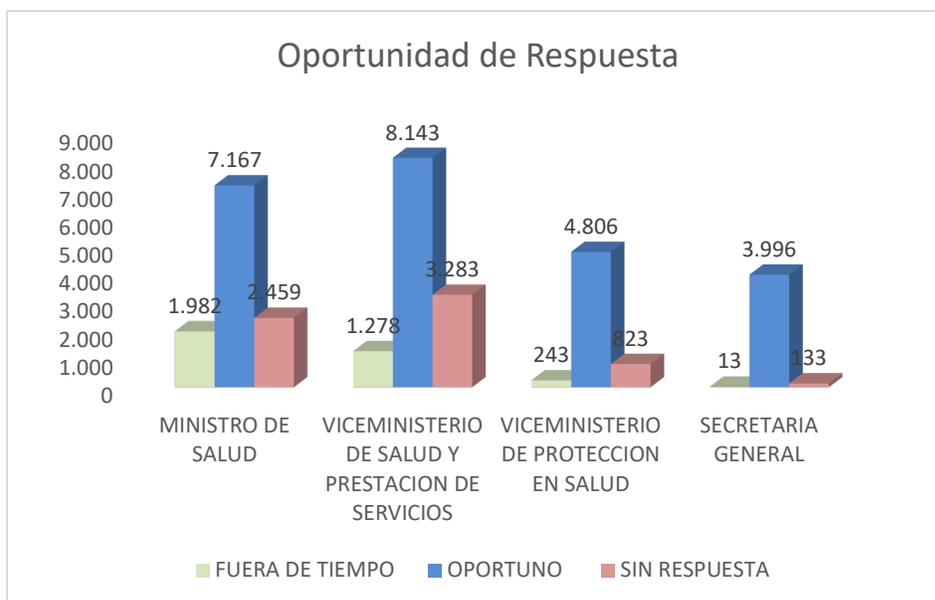


Grafico 6. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio- diciembre 2020 Oportunidad de Respuesta

La Secretaria General es el despacho con mayor cumplimiento de oportunidad con un 96.4% como se muestra en la tabla 15.

DESPACHO	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	17,07%	61,74%	21,18%
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	10,06%	64,10%	25,84%
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	4,14%	81,85%	14,02%
SECRETARIA GENERAL	0,31%	96,48%	3,21%

Tabla 19. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio – diciembre 2020 Oportunidad de respuesta



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

## 7.4 Traslado Interno

Mediante consulta realizada, el reporte por dependencias de PQRSD durante el periodo julio – diciembre de 2020 están distribuidas así:

### DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
<b>MINISTERIO DE SALUD</b>	94	87	7	0	1	7	86	1 radicado se debe responder después del 16 de enero del 2021
COMUNICACIONES	100	31	69	0	4	43	53	2 radicados deben ser respondidos después del 16 de enero del 2021
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	22	19	3	0	0	0	22	1 radicado se debe responder después del 16 de enero del 2021
DIRECCION JURIDICA	47	41	6	0	0	0	47	5 radicados deben ser respondidos después del 16 de enero del 2021
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	918	654	264	0	14	687	217	23 radicados deben ser respondidos después del 16 de enero del 2021
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	9	8	1	0	0	0	9	
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	15	12	3	0	1	8	6	
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	131	66	65	0	1	62	68	5 radicados deben ser respondidos después del 16 de enero del 2021
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	73	53	20	0	0	0	73	4 radicados deben ser respondidos después del 16 de enero del 2021
GRUPO CONSULTAS	464	350	114	0	11	403	50	30 radicados deben ser respondidos después del 16 de enero del 2021



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	77	71	6	0	1	65	11	
G. COBRO COACTIVO	36	25	11	0	0	1	35	5 radicados deben ser respondidos después del 16 de enero del 2021
O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	9	9	0	0	1	8	0	
GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	32	30	2	0	0	25	7	1 radicado que se debe contestar después del 16 de enero
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	1	1	0	0	1	1	
OTIC	8168	6888	1280	0	1744	5085	1339	383 radicados deben ser respondidos después del 16 de enero del 2021
OFICINA DE CALIDAD	75	47	28	0	3	67	5	
OFICINA PROMOCION SOCIAL	160	152	8	0	25	112	23	5 radicados deben ser respondidos después del 16 de enero del 2021
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	240	185	55	0	32	135	73	10 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
G. ASUNTOS ETNICOS	50	43	7	0	8	35	7	3 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	343	203	140	0	67	226	50	27 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	129	77	52	0	2	124	3	
O. CONTROL INTERNO	12	10	2	0	0	5	7	

 <b>La salud es de todos</b> Minsalud	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>					<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>					<b>Versión</b>	<b>02</b>

O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	402	324	78	0	67	68	267	27 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
---	-----	-----	----	---	----	----	-----	---

Tabla 20. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio- diciembre 2020 Despacho Ministerio de Salud

### DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
<b>VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS</b>	66	64	2	0	0	2	64	
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENICION	511	344	167	0	95	179	237	25 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNOPREVENIBLES	135	81	54	0	2	18	115	83 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENTES Y DESATENDIDA	28	16	12	0	2	5	21	1 radicado que se debe contestar después del 16 de enero
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO EPIDÉMICAS	29	15	14	0	1	20	8	2 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	310	188	122	0	38	231	41	19 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	772	412	360	0	85	678	9	
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	585	312	273	0	56	450	79	19 radicados que se deben contestar después del 16 de enero



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	256	179	77	0	38	207	11	5 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1426	1066	360	0	316	518	592	44 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS DE ATENCION PRIMARIA	64	48	16	0	2	47	15	2 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1189	534	655	0	60	918	211	40 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	193	174	19	0	3	113	77	14 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	863	504	359	0	161	453	249	33 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	194	12	182	0	36	132	26	1 radicado se deben responder después del 16 de enero del 2021
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	79	7	72	0	10	60	9	4 radicados que se deben contestar después del 16 de enero
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	401	36	365	0	51	274	76	15 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32	9	23	0	0	14	18	1 radicado se deben responder después del 16 de enero del 2021
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	13	4	9	0	0	13	0	
FNE ASESOR JURIDICO	8	2	6	0	1	5	2	
FNE ASESOR TECNICO	113	10	103	0	18	48	47	9 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	42	29	13	0	0	39	3	

	<b>PROCESO</b>		<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>				<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>		<b>Seguimiento y control</b>				<b>Versión</b>	<b>02</b>

DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	112	51	61	0	2	103	7	
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	3745	1202	2543	0	132	2416	1197	179 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	109	55	54	0	25	43	41	5 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1429	999	430	0	144	1157	128	36 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021

**Tabla 21.** Estadísticas Orfeo-PQRSD julio – diciembre 2020 Despacho Viceministerio de Salud y Protección Social

### DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	MAIL	PERSONA L	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
<b>VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD</b>	47	33	14	0	0	0	47	
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	288	212	76	0	42	107	139	13 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2741	2238	503	0	84	2387	270	66 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	607	323	284	0	14	590	3	1 radicado que se debe responder después del 16 de enero del 2021
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	305	119	186	0	0	294	11	2 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	256	141	115	0	42	48	166	17 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	662	337	325	0	2	608	52	1 radicado que se debe responder después del 16 de enero del 2021
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	37	31	6	0	0	37	0	
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	929	538	391	0	59	735	135	25 radicados que se debe responder después del 16 de enero del 2021

Tabla 22. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio - diciembre 2020 Despacho Viceministro en Salud

### DESPACHO SECRETARIA GENERAL

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	68	56	12	0	3	47	18	2 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	6	4	2	0	0	2	4	
G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO	3	2	1	0	0	0	3	
G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO	2	2	0	0	0	2	0	
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	4	2	2	0	0	4	0	
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	609	603	6	0	4	567	38	1 radicado se debe responder después del 16 de enero del 2021
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	2696	856	1840	0	1	2692	3	



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL.	24	16	8	0	1	13	10	
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	633	451	182	0	0	628	5	
GRUPO CONTABILIDAD	16	12	4	0	0	0	16	3 radicados se deben responder después del 16 de enero del 2021
GRUPO TESORERIA	5	3	2	0	0	0	5	
G. PRESUPUESTO	1	0	1	0	0	0	1	
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	48	12	36	0	1	26	21	
GRUPO NOMINA	5	1	4	0	0	1	4	
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	15	13	2	0	2	12	1	
G. SOPORTE INFORMÁTICO	4	3	1	0	0	2	2	
DEPENDENCIA DE SALIDA	1	0	1	0	1	0	0	
G. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN SECTORIAL E INSTITUCIONAL	2	2	0	0	0	0	2	

Tabla 23. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio - diciembre 2020 Secretaría General

**ES IMPORTANTE** tener en cuenta: Que en la Columna de observaciones se reflejan los radicados que deben ser contestados en el transcurso de mediados de enero y febrero del año 2021.

### 7.5 Las oficinas con más PQRDS recibidas en este periodo son:

A continuación, se relacionan las dependencias con mas PQRDS recibidas en el segundo semestre del año 2020:



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE
OTIC	8168
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	3745
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2741
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	2696
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1429
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1426
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1189
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	929
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	918
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	863
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	772
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	662
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	633
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	609
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	607
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	585
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	511
GRUPO CONSULTAS	464



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	402
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	401
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	343
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	310
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	305
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	288
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	256
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	256
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	240
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	194
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	193
OFICINA PROMOCION SOCIAL	160
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	135
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	131
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	129
FNE ASESOR TECNICO	113
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	112



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	109
COMUNICACIONES	100

Tabla 24. TOP Orfeo-PQRSD julio- diciembre 2020

## 7.6 Traslado Externo

Las peticiones que fueron trasladadas a entidades externas en este segundo semestre fueron :

Entidades Externas	
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	103
Alcaldía Mayor de Bogotá	7
Colpensiones	11
Consortio Prosperar (Colombia Mayor)	1
departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP).	4
Departamento Nacional de Planeación	19
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	17
Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN)	2
Instituto Nacional de Salud	17
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	12
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)	4
Ministerio de Defensa Nacional	3



La salud  
es de todos

Minsalud

**PROCESO**

**CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN**

**Código**

**CEVF01**

**Formato**

**Seguimiento y control**

**Versión**

**02**

Ministerio de Educación	13
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	36
Ministerio de relaciones exteriores	1
Ministerio de Transporte	9
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	3
Ministerio del Interior	16
Ministerio del Trabajo	343
Patrimonio Autónomo de Remanentes del Instituto de Seguros Sociales en Liquidación	58
Procuraduría General de la Nación	3
Registraduría Nacional del Estado Civil	2
Secretaria de Salud de Cundinamarca	2
Secretaria de Salud de Medellín	22
Secretaría Distrital de Integración Social	1
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	311
Superintendencia de Industria Y Comercio	32
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	5
Superintendencia del Subsidio Familiar	4
Superintendencia Financiera de Colombia	46
Superintendencia Nacional de Salud	7675
Tribunal de ética médica de Bogotá	4
Tribunal nacional de ética médica	1



La salud  
es de todos

Minsalud

**PROCESO**

**CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN**

**Código**

**CEVF01**

**Formato**

**Seguimiento y control**

**Versión**

**02**

Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	7
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	4
<b>TOTAL</b>	<b>8798</b>

Tabla 25. Traslados Externos-PQRSD julio - diciembre 2020

### 7.7 PQRSD POR TIPO DE PETICIÓN

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el informes, se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones. Se tomo la columna de Categoría documental para sacar esta reporte.

<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>JULIO - DICIEMBRE</b>
Consulta	4423
Denuncia	72
Petición de Información	10240
Petición de Interés General	2588
Petición de Interés Particular	11454
Petición incompleta (cuando falta un documento para trámite)	131
Peticiones de Información entre Autoridades	915
Queja	331
Reclamo	36
Solicitud de Copias	281
Sugerencias	134
Traslado a otra entidad por competencia	3721

Tabla 26 . Tipo de solicitud -PQRSD julio - diciembre 2020



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

## 8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS GENERADAS POR ORFEO -SEGUIMIENTO PQRSD (información detallada) -

### 8.1 Peticiones recepcionadas durante este periodo

DESPACHOS	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE
MINISTRO DE SALUD	14.603
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	13.329
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	8.341
SECRETARIA GENERAL	5.161
TOTAL	41.434

Tabla 27. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio – diciembre 2020

### NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE

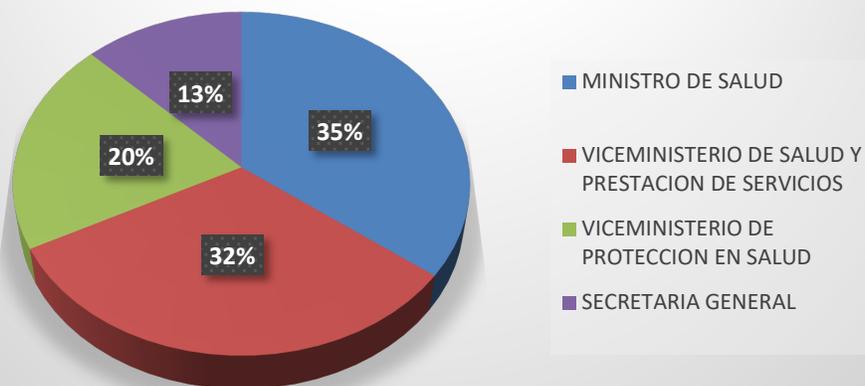


Gráfico 7. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio – diciembre 2020



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

## 8.2 Peticiones recepcionadas por los diferentes canales

Todas las peticiones llegaron via correo en este informe 41.434

## 8.3 Tiempos de Respuesta

En este reporte no refleja este ítem de tiempo de respuesta, sólo trae una columna con radicados de salida que se podría definir que tiene respuestas por 38.640 y sin radicados de salida 2.794.

## 8.4 Traslado Interno

### DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE
<b>MINISTERIO DE SALUD</b>	100
COMUNICACIONES	62
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	15
DIRECION JURIDICA	46
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	1576
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	8
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	27
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	107
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	54
GRUPO CONSULTAS	1288
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	190
G. COBRO COACTIVO	27
O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	48
GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	132
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1
OTIC	8745
OFICINA DE CALIDAD	73
OFICINA PROMOCION SOCIAL	500

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	521
G. ASUNTOS ETNICOS	125
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	361
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	233
O. CONTROL INTERNO	20
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	344

-Tabla 28. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio- diciembre 2020 Ministro de Salud

## DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE
<b>VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS</b>	<b>75</b>
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	560
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	61
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA	19
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS	63
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	574
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	1325
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	764



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	728
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1275
DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	74
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1182
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	310
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1090
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	713
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	177
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	1056
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	24
FNE ASESOR JURIDICO	4
FNE ASESOR TECNICO	181
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	108
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	120

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	1268
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	77
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1455

Tabla 28. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio – diciembre 2020 Viceministerio de Salud

### DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE
<b>VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD</b>	42
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	259
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	5501
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	701
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	185
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	205
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	378
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	71
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	999

Tabla 29. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio – diciembre 2020 Viceministerio Protección en Salud



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

### DESPACHO SECRETARIA GENERAL

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	75
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	5
G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO	2
G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO	5
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	5
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	1083
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	3239
G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL.	26
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	576
GRUPO CONTABILIDAD	10
GRUPO TESORERIA	3
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	20
GRUPO NOMINA	2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	98
G. SOPORTE INFORMATICO	9
G. SEGUIMIENTO A LA GESTION SECTORIAL E INSTITUCIONAL	3

Tabla 30. Estadísticas Orfeo-PQRSD julio- diciembre 2020 Secretaria General



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

### 8.5 Las oficinas con más PQRDS recibidas en este periodo son:

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE
OTIC	8745
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	5501
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	3239
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	1576
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1455
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	1325
GRUPO CONSULTAS	1288
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1275
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	1268
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1182
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1090
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	1083
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	1056
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	999
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	764
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	728



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	713
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	701
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	576
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	574
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	560
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	521
OFICINA PROMOCION SOCIAL	500
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	378
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	361
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	344
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	310
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	259
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	233
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	205
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	190
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	185
FNE ASESOR TECNICO	181

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	177
GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	132
G. ASUNTOS ETNICOS	125
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	120
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	108
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	107

Tabla 31. TOP Orfeo-PQRSD julio – diciembre 2020

## 8.6 TRASLADO EXTERNO

**El ministerio realizo 1.691 traslados a entidades externas**

<b>Entidades Externas</b>	
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	35
Alcaldía Mayor de Bogotá	4
Colpensiones	5
departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP).	1
DANE	1
Departamento Nacional de Planeación	9
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	7
Dirección de impuestos y aduanas nacionales (dian)	1



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Instituto Nacional de Salud	2
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	4
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)	4
Ministerio de Defensa Nacional	2
Ministerio de Educación	5
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	1
Ministerio de Transporte	2
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	1
Ministerio del Interior	10
Ministerio del Trabajo	126
Procuraduría General de la Nación	4
Registraduría Nacional del Estado Civil	2
Secretaria Distrital de Salud de Bogotá	65
Secretaria de Salud de Medellín	4
Secretaria Distrital de Integración Social	1
Superintendencia de Industria Y Comercio	8
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	3
Superintendencia del Subsidio Familiar	1
Superintendencia Financiera de Colombia	15
Superintendencia Nacional de Salud	1350
Tribunal de ética médica de Bogotá	1
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	11
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	6
<b>TOTAL</b>	<b>1691</b>

Tabla 32. Traslados Externos-PQRSD julio - diciembre 2020

 <b>La salud es de todos</b> Minsalud	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

### 8.7 PQRSD por tipo de petición:

De acuerdo con las estadísticas de la columna Categoría Documental, se sacaron las siguientes estadísticas por tipo de petición .

Tipo de Solicitud	JULIO - DICIEMBRE
Consulta	6764
Denuncia	181
Petición de Información	6125
Petición de Interés General	4444
Petición de Interés Particular	13473
Petición incompleta (cuando falta un documento para trámite)	149
Peticiones de Información entre Autoridades	1511
Queja	887
Reclamo	76
Solicitud de Copias	358
Sugerencias	126
Traslado a otra entidad por competencia	7340
<b>TOTAL</b>	<b>41.434</b>

Tabla 33. Tipos-PQRSD julio – diciembre 2020

### 8.8 Revisión de diferencias entre los dos informes de Seguimiento de Orfeo

<b>Control Interno Seguimiento Información General</b>	<b>Control Interno Seguimiento Detallado</b>
202042301136252	202042301332322

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

202042301157402	202042301367862
202042301505262	202042302034702
202042301755412	202042401412972
202042301807292	202042401412992
202042401970732	202042401413002
202042302001252	202042401413032
202042302003972	202042401413072
202042302076322	202042401413082
202042302076662	202042401584732
202042302146252	202042401957342
202042402151442	202042401957422
	202042401957432
	202042401957442
	202042401957492
	202042401960012
	202042402093652
	202042402095392
	202042402095492
	202042402095592

**Tabla 34.** Comparación entre los dos informes de Seguimiento de Orfeo julio – diciembre 2020

Como se puede ver en la relación en el Informe de Seguimiento General, aparecen 12 radicados, mientras en el Informe Seguimiento Detallado aparecen 20 radicados, cuando se realiza cruce de la información ningún radicado del informe seguimiento detallado aparece en el informe de seguimiento general.

**Algunos ejemplos.**

- Este radicado 202042301332322 aunque aparece en la OCI esta no se encuentra relacionada en el histórico del radicado.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
	Formato	Seguimiento y control	Versión	02

PAGINA ANTERIOR		DATOS DEL RADICADO No 202042301332322				USUARIO: SAIDRA LILIANA SILVA CORDERO		DEPENDENCIA: O. CONTROL INTERNO		Solicitar Físico			
LISTADO DE: Búsquedas													
Información de Radicado		Historico		Documentos		Expedientes							
HISTORICO													
USUARIO ACTUAL			USUARIO JEFE SALIDA			DEPENDENCIA ACTUAL			DEPENDENCIA DE SALIDA				
USUARIO RADICADOR			YEIMMY ZULEMA VARGAS PINEDA			DEPENDENCIA DE RADICACION			G. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL				
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO													
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO									
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFÍA	24-09-2020 08:01 AM	Borrar Informado	CARLOS EDUARDO DELGADO	(CEDELGADO) (ANAVARRE) Se archiva Oficio No. 202042301332322, se dio respuesta por correo y se anexa a los documentos. 17-09-2020 12:33 PM Archivar									
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFÍA	17-09-2020 12:33 PM	Archivar	ALBA LILIANA NAVARRETE AVILA	Se archiva Oficio No. 202042301332322, se dio respuesta por correo y se anexa a los documentos.									
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFÍA	24-08-2020 10:18 AM	Reasignación	JUAN JOSE VICTORIA ESCARRIA	apoyar respuesta de oficio, gracias									
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFÍA	18-08-2020 15:09 PM	Reasignación	JULIAN ALFREDO FERNANDEZ NIÑO	Para conocimiento y gestión.									
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFÍA	18-08-2020 15:09 PM	Informar	JULIAN ALFREDO FERNANDEZ NIÑO	A: CEDELGADO - Para conocimiento y gestión.									
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFÍA	18-08-2020 13:41 PM	Reasignación	Juan Manuel Gomez Prada	Cordial saludo, Documento de entrada para su asignación correspondiente. Gracias									
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFÍA	18-08-2020 13:41 PM	Modificación TRD	Juan Manuel Gomez Prada	*TRD*132/768 (Asignación tipo documental.)									
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFÍA	18-08-2020 12:02 PM	Reasignación	VICTOR HUGO ALVAREZ CASTAÑO	Documentos de Entrada									
C. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	18-08-2020 10:29 AM	Radificación por Correo Electronico	YEIMMY ZULEMA VARGAS PINEDA	Radificación por correo electrónico									
DATOS DE ENVIO													
RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	GUIA	Realizo Envio	VISUALIZACION IP DE RESPUESTA	ID VISUALIZACION MENSAJE	CERTIFICADO C.E.

Imagen 7. Ejemplo 202042301332322

- Este radicado 202042301367862 aunque aparece en la OCI esta no se encuentra relacionada en el histórico del radicado

PAGINA ANTERIOR		DATOS DEL RADICADO No 202042301367862				USUARIO: SAIDRA LILIANA SILVA CORDERO		DEPENDENCIA: O. CONTROL INTERNO		Solicitar Físico	
LISTADO DE: Búsquedas											
Información de Radicado		Historico		Documentos		Expedientes					
HISTORICO											
USUARIO ACTUAL			USUARIO JEFE SALIDA			DEPENDENCIA ACTUAL			DEPENDENCIA DE SALIDA		
USUARIO RADICADOR						DEPENDENCIA DE RADICACION			G. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL		
FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO											
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	28-08-2020 20:56 PM	Archivar	BLANCA JUDITH MONTOYA GONZALEZ	Trámite de traslado finalizado. Se archiva							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	28-08-2020 11:25 AM	Devuelto-Reasignar	ALEXANDER AREVALO SANCHEZ	se envia de acuerdo a lo Indicado							
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	28-08-2020 11:25 AM	Repuesta Rapida	ALEXANDER AREVALO SANCHEZ	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202031201329381)							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	28-08-2020 10:56 AM	Reasignación	BLANCA JUDITH MONTOYA GONZALEZ	Favor enviar							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	28-08-2020 07:30 AM	Reasignación	ALEXANDER AREVALO SANCHEZ	devuelto para seguir tramite.							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	28-08-2020 07:30 AM	V.B. para Envio Respuesta en Linea	ALEXANDER AREVALO SANCHEZ	v.b. del documento 202042301367862 para envio de respuesta en linea.							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	28-08-2020 07:30 AM	V.B. para Envio Respuesta en Linea	ALEXANDER AREVALO SANCHEZ	v.b. del documento 202031201329381 para envio de respuesta en linea.							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	27-08-2020 16:23 PM	Reasignar para Vo.Bo.	BLANCA JUDITH MONTOYA GONZALEZ	Se anexa oficio para Supersalud con copia para peticionario. Favor revisar y aprobar.							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	24-08-2020 08:02 AM	Reasignación	LAURA NOHELIA AYA QUERRERO	Favor trasladar a la SUPERSALUD e informar al peticionario.Gracias							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	24-08-2020 08:02 AM	Modificación TRD	LAURA NOHELIA AYA QUERRERO	*TRD*119/773 (Asignación tipo documental.)							
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	21-08-2020 16:05 PM	Reasignación	ALEXANDER AREVALO SANCHEZ	para su trámite							
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	21-08-2020 17:54 PM	Reasignación	PLINIO ALEJANDRO BERNAL RAMIREZ	Para trámite.							
C. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	21-08-2020 17:50 PM	Radificación por Correo Electronico	YINA PAOLA ANGEL AGUILAR	Radificación por correo electrónico							

Imagen 8. Ejemplo 202042301367862

- Este radicado 202042302034702 aunque aparece en la OCI esta no se encuentra relacionada en el histórico del radicado

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
	Formato	Seguimiento y control	Versión	02

PAGINA ANTERIOR DATOS DEL RADICADO No 202042302034702 Solicitados Solicitar físico

LISTADO DE: Busquedas USUARIO: SANDRA LILIANA SILVA CORDERO DEPENDENCIA: G. CONTROL INTERNO

Información de Radicado Historico Documentos Expedientes

HISTORICO

USUARIO ACTUAL	USUARIO JEFE SALIDA	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALIDA
USUARIO RADICADOR	VIVIANA ANDREA GALLEGO DIAZ	DEPENDENCIA DE RADICACION	G. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFIA	12-01-2021 12:26 PM	Borrar Informado	CARLOS EDUARDO DELGADO	(CEDELAGO) Cordial saludo, se archiva debido a que son insumos para llevar la base de datos de las PQRSD de la Dirección de Epidemiología y Demografía y ya se está llevando una matriz automática.
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFIA	02-12-2020 10:21 AM	Archivar	Alexandra Judith Caycedo Sabarain	Esta comunicación obedece a una solicitud masiva desde la DED a ET en Colombia. Se da respuesta mediante correo electrónico desde el buzón de Alexandra Judith Caycedo Sabarain el 2 de diciembre de 2020 remitiendo la información de un caso para verificar fallecimiento de un caso respecto de RUAF y Dengue al funcionario Harold Antonio Diaz Muñoz haroldiaz@idm.gov.co
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFIA	30-11-2020 11:27 AM	Resignacion	JULIAN ALFREDO FERNANDEZ NIÑO	Para conocimiento y gestión.
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFIA	30-11-2020 11:27 AM	Informar	JULIAN ALFREDO FERNANDEZ NIÑO	A: CEDELAGO - Para conocimiento y gestión.
D. EPIDEMIOLOGÍA Y DEMOGRAFIA	30-11-2020 10:15 AM	Modificación TRD	JULIAN ALFREDO FERNANDEZ NIÑO	*TRD*132768 (Asignacion tipo documental.)
G. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	30-11-2020 09:25 AM	Radicación por Correo Electronico	VIVIANA ANDREA GALLEGO DIAZ	Radicación por correo electrónico

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	GUIA	Realizo Envio	VISUALIZACION IP DE RESPUESTA	ID VISUALIZACION MENSAJE	CERTIFICADO C.E.

Imagen 9. Ejemplo 202042302034702

- Este radicado 202042401412972 aunque aparece en la OCl esta no se encuentra relacionada en el histórico del radicado

PAGINA ANTERIOR DATOS DEL RADICADO No 202042401412972 Solicitados Solicitar físico

LISTADO DE: Busquedas USUARIO: SANDRA LILIANA SILVA CORDERO DEPENDENCIA: G. CONTROL INTERNO

Información de Radicado Historico Documentos Expedientes

HISTORICO

USUARIO ACTUAL	USUARIO JEFE SALIDA	DEPENDENCIA ACTUAL	DEPENDENCIA DE SALIDA
USUARIO RADICADOR	CECILIA GUTIERREZ OSPITA	DEPENDENCIA DE RADICACION	G. ATENCIÓN AL CIUDADANO

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 22:21 PM	Archivar	WILFRED CEDIEL MAHECHA	se archivan por ser tramitados
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 14:47 PM	Check Listo Multi-Respuesta En Linea	WILFRED CEDIEL MAHECHA	se ha marcado la respuesta en linea 202042401334171 como lista para ser firmada masivamente.
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 14:47 PM	Check Listo Multi-Respuesta En Linea	WILFRED CEDIEL MAHECHA	se ha marcado la respuesta en linea 202042401334161 como lista para ser firmada masivamente.
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 11:32 AM	Resignacion	CONNIE OERALDINE CESPEDES SANCHEZ	Buenos días, para el trámite respectivo, gracias.
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 10:34 AM	Resignacion	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Buenos días, de manera atenta se remite la petición para continuar con el trámite por competencia al Instituto Nacional de Salud luego de ser corroborado en la Dirección de Promoción y Prevención con el D. Julian Trujillo. Muchas gracias
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 10:28 AM	Modificación de Causal	ATENCIÓN AL CIUDADANO	(Inserción Causal Eje / Tema / Criterio + (Promoción y Prevención (Salud Pública) Enfermedades transmisibles / Infección respiratoria )
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 10:03 AM	Modificación TRD	ATENCIÓN AL CIUDADANO	*TRD*174947 (Asignacion tipo documental.)
G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 07:45 AM	Radicación	ATENCIÓN AL CIUDADANO	RADICACION PAGINA WEB

DATOS DE ENVIO

RADICADO	DEPENDENCIA	FECHA	Destinatario	DIRECCION	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVIO	No. PLANILLA	GUIA	Realizo Envio	VISUALIZACION IP DE RESPUESTA	ID VISUALIZACION MENSAJE	CERTIFICADO C.E.
202042401334161	G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 15:06 PM	correo:contactenos@ins.gov.co	correo:contactenos@ins.gov.co			CORREO ELECTRONICO	0		WCEDEL	2020-08-28 17:47	186.80.83.233	
202042401334171	G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	28-08-2020 15:06 PM	correo:garzon.ca70@yahoo.es	correo:garzon.ca70@yahoo.es			CORREO ELECTRONICO	0		WCEDEL			

Imagen 10. Ejemplo 202042401412972

Lo mismo sucede con la oficina de Comunicaciones, como se puede ver en la relación en el Informe de Seguimiento General aparecen 100 radicados, mientras en el Informe Seguimiento Detallado aparecen 82 radicados, cuando se realiza cruce de la información ningún radicado del infome seguimiento detallado aparece en el informe de seguimiento general.



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Lo mismo sucede cuando se hace la comparación entre los orfeos de sin respuesta

Comunicaciones Seguimiento Información General ( Sin respuesta)	Comunicaciones Seguimiento Detallado ( Sin radicado de salida)
202042301043152	202042301139802
202042401088202	202042301318052
202042401109792	202042301332322
202042401118562	202042301367862
202042301124842	202042301458642
202042401123072	202042301488432
202042401123532	202042301505172
202042401124502	202042301555862
202042401127302	202042301589922
202042401127882	202042301786342
202042301129782	202042302034702
202042401128272	202042302145472
202042401135022	202042401229382
202042401135672	202042401411382
202042401140592	202042401584732
202042401141642	202042401915072
202042401142442	202042401960012
202042401149822	202042402093652
202042401189652	
202042401219252	
202042301220722	
202042401231832	
202042401238752	
202042301241702	
202042301250282	



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

202042401246662  
202042401278132  
202042301282762  
202042301303182  
202042401310522  
202042301390822  
202042401468392  
202042301552442  
202042401553482  
202042401569212  
202042401625922  
202042301665442  
202042301753552  
202042301815022  
202042301827912  
202042401849662  
202042401851262  
202042401874352  
202042301947392  
202042301954942  
202042401958902  
202042401960472  
202042401964182  
202042401970672  
202042402047422  
202042402134462  
202042402199022  
202042402199102

Tabla 35. Comparación entre los dos informes de Seguimiento de Orfeo Comunicaciones- julio – diciembre 2020



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

## 8.9 Radicación sin respuesta de dos Dependencias

### A) Secretaría General

Se reviso los 18 requerimientos que aparecen sin respuesta en el orfeo , y se puedo verificar que todos los requerimientos de la Secretaría tienen respuesta. de la siguiente manera:

- 3 radicados con respuesta en línea
- 2 radicado con respuesta
- 7 radicados es la entrega de una resolución.
- 6 dice que se atendió el requerimiento , se dio respuesta pero no se puede ver la trazabilidad en el histórico.

	Orfeo sin Respuesta	Revisión Orfeo
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	20204230103 4952	Se envió respuesta con el radicado número 202040001019481
	20204230103 7242	Era un Orfeo para notificar una resolución
	20204230106 4092	Era un Orfeo para notificar una resolución
	20204230106 4162	Era un Orfeo para notificar una resolución
	20204230106 4302	Era un Orfeo para notificar una resolución
	20204230106 4662	Era un Orfeo para notificar una resolución
	20204230110 8002	Se envía respuesta rápida (Radicado anexo 202040001253941), se envió por respuesta línea, por eso no es claro por qué aparece sin respuesta
	20204240117 1622	se tramito respuesta y envió la Resolución 2630 del 2018

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

		20204230120 2732	Se envía respuesta rápida (Radicado anexo 202040001258561) y este radicado tiene los cuatro chulos, por eso no es claro por qué aparece sin respuesta
		20204230122 2312	Se envía respuesta en línea con el radicado 202042301222312.
		20204230122 3502	Se da el trámite correspondiente. Pero no está la trazabilidad de esta respuesta
		20204240123 8592	Se da el trámite correspondiente. Pero no está la trazabilidad de esta respuesta
		20204240137 2262	Se da el trámite correspondiente. Pero no está la trazabilidad de esta respuesta
		20204240141 2592	se envió respuesta a las interesadas
		20204240184 2052	Era un Orfeo para notificar una resolución
		20204230204 6662	Se da el trámite correspondiente. Pero no está la trazabilidad de esta respuesta
		20204230211 3772	Se dio respuesta con el radicado 202042402025811
		20204230212 6152	se atendió el requerimiento

Tabla 36. Radicación sin Respuesta- julio – diciembre 2020

### B) Dirección de Medicamentos y Tecnologías en Salud

Se reviso los 249 requerimientos que aparecen sin respuesta en el orfeo , y se pudo verificar que a corte 25 de enero se encuentra de la siguiente manera.

Orfeos	866
Fuera de Tiempo	177
Oportuno	475
Sin respuesta	214

Tabla 37. Radicación sin Respuesta- julio – diciembre 2020

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

Es decir que del corte del 15 de enero contestaron 35 orfeos.

Se revisa de todas formas los 249 orfeos del corte 15 de enero y se evidenció lo siguiente

- 149 requerimientos sin respuesta
- 100 requerimientos tiene respuesta, pero se observó lo siguiente:
  - Algunos fueron enviados sin cumplir todo el proceso.
  - Otros son informativos, o reuniones y no se les cambió la categoría documental.
  - Otros tienen respuesta en línea, pero aparecen en esta categoría de sin respuesta.
- Se debe revisar el por que hay radicados con respuesta en línea con los cuatro chulos y aparece en SIN RESPUESTA.

**Como se puede ver en el siguiente cuadro.**

<b>Orfeos sin Respuesta</b>	<b>Revisión Orfeo</b>
202042401029492	Se dio 202042401029492 para envío de respuesta en línea.
202042301035512	Se archivo, pero no se ve la trazabilidad.
202042401051622	Sin respuesta
202042401067692	Sin respuesta
202042401077362	Sin respuesta
202042301084562	Sin respuesta
202042301115442	Dice que no requiere respuesta. Pero no cambiaron la categoría Documental
202042301117842	Se dio respuesta a estas peticiones mediante Radicado No. 202024001087651.
202042401115632	Se dio respuesta a estas peticiones mediante Radicado No. 202024001087651.
202042301120542	Sin respuesta



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

202042301120902	Radico 202042301120902 envío de respuesta en línea.
202042301121892	Sin respuesta
202042301131812	Se tienen en cuenta los documentos, archivándolos en ubicación local mientras se retorna al ministerio para guardar en carpeta compartida. No es clara la respuesta que da la Dirección para cerrarlo
202042401135352	Sin respuesta
202042301141522	Corresponde a la misma solicitud del Radicado 202042401098992 resuelta mediante radicado de salida 202024001087651
202042401155792	Se remite respuesta con radicado 202124000087681. Y tiene los 4 chulos
202042301184702	Mediante radicado No. 202024001327711 se dio respuesta al interesado
202042301188812	Sin respuesta
202042401179722	Se remite respuesta con radicado 202124000087731. Y tiene los cuatro chulos
202042401187272	Sin respuesta
202042301193872	Sin respuesta
202042401194772	Sin respuesta
202042401201202	Sin respuesta
202042301202732	Se envía respuesta rápida (Radicado anexo 202040001258561). Y tiene los cuatro chulos
202042301207032	SE DIO RESPUESTA AL RADICADO 202042301207102, CON EL RADICADO 202024001258531
202042401209442	Sin respuesta
202042401209502	Sin respuesta
202042301252212	Se archiva puesto que ya se dio respuesta con el número 202024001323561.
202042301254562	Sin respuesta
202042401269772	Se remite respuesta con radicado 202124000088261. Y tiene los cuatro chulos
202042301272162	Sin respuesta



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

202042301291612	Esta es una comunicación a la OMS sobre servicios que quiere prestar el peticionario a esa entidad. No se identificó asunto o petición para responder por la DMTS.
202042301302192	se enlaza al radicado 202042401300442
202042301317322	Se envía respuesta rápida (Radicado anexo 202024001844421), Y tiene los cuatro chulos
202042401317542	Sin respuesta
202042401317562	Sin respuesta
202042401319072	Sin respuesta
202042301321552	Recibida información que no requiere respuesta
202042301321902	Se realizo reunión.
202042301321912	Se encuentra en proceso de gestión cita. Peor fue archivado.
202042301323112	Sin respuesta
202042301335182	Se dio respuesta mediante el radicado 202024001488081
202042301345942	Sin respuesta
202042301348752	Sin respuesta
202042301358502	Se reasigna consulta códigos IUM. Sin respuesta
202042301362002	Sin respuesta
202042301362072	Sin respuesta
202042301367222	Se asocia a radicado 202042301363622. Se da respuesta con radicado de salida: 202024001304501. Se archiva.
202042401359762	Archivado, pero no se ve la respuesta
202042401360372	Sin respuesta
202042301377082	Sin respuesta
202042301377502	Se archivan puesto que ya se dio respuesta 202024001807051 y 202024001806981.
202042301380582	Sin respuesta
202042301382512	Sin respuesta
202042301383792	Sin respuesta
202042301384622	Sin respuesta
202042301384722	Sin respuesta
202024101411052	Sin respuesta
202042301415732	Sin respuesta



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

		Se da continuidad con el radicado 202042301417142 dando respuesta con el oficio 202024001536531	
	202042301417652		
	202042301418842	202042301418842	
	202042401449752	Sin respuesta	
	202042401463702	Sin respuesta	
	202042301474092	Sin respuesta	
	202042401476122	Sin respuesta	
	202042301480742	Mediante radicado No. 202024001997851 se dio respuesta a la interesada.	
	202042301491472	se da respuesta con radicado 202024001662581 de fecha 26 de octubre de 2020.	
	202042301505702	Factura electrónica realizada a manera de prueba por parte del aplicativo de la DIAN	
	202042301508132	Sin respuesta	
	202042301509262	Sin respuesta	
	202042401511772	Sin respuesta	
	202042301528612	Sin respuesta	
	202042401531302	Sin respuesta	
	202042401531892	Sin respuesta	
	202042301532432	mediante radicado No. 202024001595731 se informó al interesado.	
	202042301534952	Sin respuesta	
	202042301546412	Sin respuesta	
	202042401547682	Sin respuesta	
	202042401549692	Sin respuesta	
	202042301562892	Sin respuesta	
	202042301562992	La Categoría esta que es Genera Informativo no debería estar como sin respuesta	
	202042301573412	Sin respuesta	
	202042401574152	Se tiene en cuenta el informe para los análisis respectivos de la compra centralizada. No necesitaba respuesta	
	202042401580192	Se remitió respuesta emitida con radicado 202024001555901 de fecha 05-10-2020	
	202042301585342	Sin respuesta	



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

202042301586852	e le dio respuesta radicada con número 202024001619391.
202042301591172	Se archiva porque la consulta también fue radicada mediante número 202042301573162, a la cual se le dio respuesta radicada con número 202024001619391.
202042301600702	Se tramita con Radicado 202042301442322 por tratarse de la misma solicitud.
202042301605372	Se dio trámite a la solicitud de información realizada por el peticionario, como asociado al radicado de salida 202024001503441, por tratarse del mismo tema.
202042301607772	Se archivan puesto que ya se dio respuesta 202024001807051 y 202024001806981.
202042301608232	Se dio trámite a la solicitud de información realizada por el peticionario, como asociado al radicado de salida 202024001503441, por tratarse del mismo tema.
202042401606662	Sin respuesta
202042301610752	Se dio trámite a la solicitud de información realizada por el peticionario, como asociado al radicado de salida 202024001503441, por tratarse del mismo tema.
202042401608762	e remitió respuesta con Radicado No.202024001336521 de Fecha: 28-08-2020
202042401611832	Sin respuesta
202042401614742	Sin respuesta
202042401619512	Sin respuesta
202042401624522	Sin respuesta
202042301632242	Sin respuesta
202042401633402	Sin respuesta
202042301642332	Sin respuesta
202042401650412	Sin respuesta
202042401651102	Sin respuesta
202042301662932	se archiva por ser informativo. Pero no cambiaron la categoría documental



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

202042401664882	Se respondió con RAD202024001631711 y remitió por correo electrónico.
202042401665952	La consulta también fue radicada con el número 202042401602812 a los cuales se les dio respuesta mediante radicado 202024001703501.
202042301673232	Sin respuesta
202042401680442	Sin respuesta
202042301690472	Se dio respuesta al radicado 202042301690892 que contiene la misma solicitud
202042301693042	Sin respuesta
202042301696002	Sin respuesta
202042301698842	Sin respuesta
202042301700402	Sin respuesta
202042401703802	Sin respuesta
202042401704612	No tiene trazabilidad de si se le dio respuesta
202042401707292	Sin respuesta
202042401713742	Sin respuesta
202042401714172	Se envía respuesta rápida (Radicado anexo 202024001613241). Tiene los cuatro chulos
202042301716962	Se dio respuesta a la solicitud mediante el radicado 202024001749761 con 2 archivos en Excel anexos
202042301725952	Sin respuesta
202042301736872	Traslado Invima sobre queja producto
202042301738092	Sin respuesta
202042301763482	Sin respuesta
202042301782112	Se da respuesta a través de radicado 202042400741662 el 28 de octubre de 2020.
202024101795512	Se da continuidad al trámite proyectando la resolución
202024101803382	Sin respuesta. Solicitud de cupo Cannabis
202042301798142	Sin respuesta
202042401803142	Sin respuesta
202042401807872	Sin respuesta



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

	202042401813932	La consulta también fue radicada con el número 2020424016255782 a las cuales se les dio respuesta mediante radicado número 202024001726871.
	202024101825952	Sin respuesta. Solicitudes de cupo de fabricación de derivados de cannabis
	202042401835132	Sin respuesta
	202042401839192	Sin respuesta
	202042401851082	Sin respuesta
	202042401856762	Se archiva porque este y el radicado asociado 202042401856742, se respondieron con 202024001930591 mediante correo electrónico.
	202042401857332	Se archiva porque este y el radicado asociado 202042401856742, se respondieron con 202024001930591 mediante correo electrónico.
	202042401862092	Sin respuesta
	202042401867292	Sin respuesta
	202042401871512	Sin respuesta
	202042401882052	Sin respuesta
	202042301889142	Sin respuesta
	202042301890362	Se archiva por cuanto este radicado junto a el asociado 202042401884712 fueron respondidos con 202024002005701 por email
	202042301892592	Sin respuesta
	202042401889832	para envío de respuesta en línea.
	202042301897542	Sin respuesta
	202042301897562	Sin respuesta
	202042401900662	Se envía respuesta rápida (Radicado anexo 202024001846711). Tiene los cuatro chulos
	202042301905212	Sin respuesta
	202042301907002	Sin respuesta
	202042401910142	Sin respuesta
	202042401920982	Notificación de resolución
	202042401921892	Sin respuesta
	202042301945442	Sin respuesta



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

202042401944652	Era informativo
202042401958182	Sin respuesta
202042401969092	Sin respuesta
202042401969722	Sin respuesta
202042301974372	se da respuesta con radicado 202024001893211
202042401978662	Sin respuesta
202042301987362	Se dio respuesta al interesado con radicado No. 202024001893211.
202042301987772	Sin respuesta
202042301990842	Se dio rta desde la Dirección de Medicamentos a través de radicado. NO. 202024001872561. Y tiene los cuatro chulos
202042301995402	Sin respuesta
202042401999352	Sin respuesta
202042402003502	Sin respuesta
202042402005142	Sin respuesta
202042302009962	Se dio respuesta con el radicado 202024001908791
202042302028552	Sin respuesta
202042302028912	Sin respuesta
202042302033482	Sin respuesta
202042402046612	Sin respuesta
202042402052742	Sin respuesta
202042402052932	Sin respuesta
202042402053082	Se responde con 202124000049491 por email. Tiene los cuatro chulos
202042402053342	Se responde con 202124000050511 por correo electrónico. Archivar. Tiene los cuatro chulos
202042402057412	Sin respuesta
202042302063062	Sin respuesta
202042302072472	Es para programar una reunión
202042402066212	Sin respuesta
202042402067262	Sin respuesta
202042302078042	Sin respuesta
202042302082002	Se da continuidad al trámite con el radicado 202042402141082, emitiendo respuesta mediante oficio número 202124000079291.



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

202042402082162	Sin respuesta
202042302086762	Sin respuesta
202042402102232	Sin respuesta
202042302109212	Se envía oficio de respuesta en línea. Tiene los cuatro chulos
202042402105382	Se responde con 202124000076771 por email. Archivar. Tiene los cuatro chulos
202042302113972	Sin respuesta
202042302119992	Se dio trámite a la petición mediante radicada de salida 202124000080051. Y tiene los cuatro chulos
202042402115282	Se remite respuesta con radicado 202124000049681,. Y tiene los cuatro chulos
202042402118192	Sin respuesta
202042402120152	Sin respuesta
202042302121212	Se dio trámite a la petición mediante radicado de salida 202124000080051.
202042402121932	SE DIO RESPUESTA CON RADICADO 202024001936451 Fecha: 07-12-2020
202042402126532	Se guardan los archivos en carpeta local y se tienen en cuenta para los informes y análisis correspondientes. Por lo que dice la descripción no necesitaba respuesta.
202042402129032	Sinrespuesta.Solicitudes de cupo de fabricación de derivados de cannabis
202042302132792	Se responde con 202124000099281 por email. Archivar. Tiene los cuatro chulos
202042302135872	Sin respuesta
202042302136482	Corresponde al mismo escrito radicado bajo los números: 202042302135122 y 202042302136482, el cual fue atendido con el oficio 202024002053171 que se adjunta.
202042302137372	Se dio trámite a la petición mediante radicado de salida 202124000080051.
202042402133112	Sin respuesta



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

202042402134122	Sin respuesta
202042402135622	Se dio trámite a la petición mediante radicado de salida 202124000041291.
202042302141602	Se remite respuesta con radicado 202124000028461
202042402140382	Sin respuesta
202042402141082	Tramitado en línea. Se anexa en el expediente correspondiente
202042402146572	Sin respuesta
202042302148542	Se remite respuesta con radicado 202042302148542
202042302151352	Es informativo
202042302152162	Sin respuesta
202042302155242	Se brindó respuesta a comentarios a la consulta de norma
202042402150002	Por lo escrito en la observación parece que no tuviera respuesta
202042402153812	Sin respuesta
202042402155752	Sin respuesta
202042402165092	Sin respuesta
202042302168942	Sin respuesta
202042302171502	Sin respuesta
202042402165812	Sin respuesta
202042402172952	Sin respuesta
202042402174762	Sin respuesta
202042402177312	Sin respuesta
202042402177622	Se dio trámite a petición mediante radicado de salida 202024002061471.
202042302181732	Informativo.
202042302183412	Sin respuesta
202042402180412	Sin respuesta
202042402182632	Sin respuesta. Solicitudes de cupo de fabricación de derivados de cannabis
202042402184092	Sin respuesta
202042402184412	Sin respuesta
202042302186612	Sin respuesta
202042302186902	Sin respuesta
202042302187062	Sin respuesta
202042302187112	Sin respuesta
202042402184532	Sin respuesta

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

202042402187482	se tienen los comentarios en cuenta y su respuesta se encuentra en el cuadro publicado
202042302190322	Sin respuesta
202042302191162	Sin respuesta
202042402191292	Sin respuesta
202042402192402	Sin respuesta
202042302194692	Se envía respuesta rápida (Radicado anexo 202124000063831)
202042302196632	Sin respuesta
202042402194222	Sin respuesta
202042402197212	Sin respuesta. Solicitudes de cupo de fabricación de derivados de cannabis
202042402197382	Sin respuesta. Solicitudes de cupo de fabricación de derivados de cannabis
202042402200312	Sin respuesta
202042402201052	Sin respuesta
202042302205262	Sin respuesta
202042402202612	Sin respuesta
202042402204622	Sin respuesta
202042402205972	Sin respuesta. Solicitudes de cupo de fabricación de derivados de cannabis

Tabla 37. ORFEO sin respuestas- julio – diciembre 2020

**Algunos de los temas que solicitaron por medio PQRSD**, fueron sacados de la columna asunto, la cual debe ser tipificada para poder identificar de manera práctica y rápida los temas de las peticiones, por cuanto no está estandarizada la forma de escribir el asunto del radicado, estos fueron:

<b>Temas</b>	<b>No Radicados</b>
Aclaración a diferentes como, por ejemplo: COBRO DE COOPAGOS, RESOLUCION, CUENTAS NO PBS, VALORES MAXIMOS DE RECOBRO, RESPIRADORES KN95 EN CLINICAS Y HOSPITALES, RESPONSABILIDADES PARA EL MANEJO DE CADÁVERES, AFILIACION BENEFICIARIOS,	91

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
	<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>	<b>Versión</b>	<b>02</b>

Temas sobre RetHus	299
Temas sobre MIPRES	323
Temas sobre SAT	694
Temas sobre SISPRO	64
Temas sobre COVID vacunación	55
Temas sobre RETHUS	253
Temas sobre RIPS	43
Resultados a diferentes temas: DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS COVID, QUEJA RESULTADOS COVID 19, DEMORAS EN RESULTADOS DE PRUEBAS COVID-19, SOLUCION ENTREGA DE RESULTADOS COVID-19	244
Temas sobre SISMED	17
Traslados a: EPS, Traslado por competencia, Traslado por competencia, RESPUESTA TRASLADO	359

Tabla 38. Solicitudes PQRSD Asunto- julio – diciembre 2020

## 9. Riesgos

Se materializó el riesgo, ya que fueron presentadas ante el MSPS acciones de tutela, derivadas de las PQRDS que entre julio y diciembre del 2020, no fueron resueltas por las diferentes áreas de esta entidad, se adjunta cuadro Excel con la descripción de los datos de cada una. Lo cual fue informado por la Oficina Jurídica mediante correo electrónico con fecha 26-enero -2021.

DERECHO DE PETICION- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL				
MES	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	TEMA	ACCIONADO
JULIO	202042301041252		DERECHO DE PETICION	MINSALUD Y OTROS

	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>		<b>Código</b>	<b>CEVF01</b>
		<b>Formato</b>	<b>Seguimiento y control</b>		<b>Versión</b>

	202042301178242		INFORMADA A MEDICAMENTOS-HECHO SUPERADO POR DERECHO DE PETICION	NACION, MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION, DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS DE SALUD
AGOSTO	202042301269032		CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO - DERECHO DE PETICIÓN	MINSALUD
	202042301287402		DERECHO DE PETICIÓN-HECHO SUPERADO	MINSALUD
	202042301617302	202011301518201	REQUERIMIENTO- DERECHO DE PETICION	MINSALUD
SEPTIEMBRE	202042301617302	202011301519471	REQUERIMIENTO DERECHO DE PETICION	MINSALUD Y OTROS
	202042301643392		DERECHO DE PETICION - HECHO SUPERADO	MINSALUD
	202042301671092		HECHO SUPERADO Y DERECHO DE PETICION	NUEVA EPS Y MINSALUD
OCTUBRE	202042301679082		HECHO SUPERADO DERECHO DE PETICION	MINSALUD
	202042301673372		CARENCIA ACTUAL OBJETO DE HECHO SUPERADO DERECHO DE PETICION	MINSALUD Y OTROS
	202042301688452		INFORMACION AFILIADA, CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO DERECHO DE PETICION	MINSALUD
	202042301699672		DERECHO DE PETICION Y HECHO SUPERADO	MINSALUD
	202042301884432		DERECHO DE PETICION-HECHO SUPERADO	MINSALUD
DICIEMBRE	202042302077472		CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO Y DERECHO DE PETICION	MINSALUD
	202042302093982		DERECHO DE PETICION	MINSALUD Y OTROS
	202042302108822		DERECHO DE PETICION	MINSALUD
	202042302100472		DERECHO DE PETICION	MINSALUD
	202042302114072		IMPROCEDENCIA DERECHO DE PETICION	MINSALUD Y OTROS

Tabla 39. Acciones de tutela

 <span>La salud es de todos</span> <span>Minsalud</span>	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
	Formato	Seguimiento y control	Versión	02

### OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

- **Variación Radicados:** Es de anotar que los radicados pueden variar frente al ítem de requerimiento sin respuesta, puesto que para este corte se desarrollado el 15 de enero de 2021, es decir depende de la fecha del reporte.
- **Seguridad e Integridad:** La información no es confiable frente a lo revisado de los informes, ya que los cuatro reportes generados contienen datos diferentes.
- **Campos reportes PQRSD:** En la columna de observaciones, está el número de radicados que se deben responder después del 16 de enero y aparecen en estados sin respuesta.
- **Reporte Termómetro GAC:** Es importante resaltar que los documentos en Excel donde aparecen los reportes por parte del grupo GAC, no están relacionados en el Fondo Nacional de Estupefacientes, ni sus grupos. En el termómetro aparece el Ministerio y el Fondo Nacional de Estupefacientes por separado, pero cuando se descargan los radicados del termómetro no aparece incluido el FNE.
- **ORFEO vs TERMOMETRO:** En la tabla 4 no se refleja el comparativo del informe de Orfeo de seguimiento detallado, puesto que este no trae las opciones de oportunidad de respuesta. Para identificar esta comparación se debe revisar la información y unificarla, ya que la información reportada se encuentra diferente, sabiendo que la fuente de información se encuentra en la misma base de datos.
- **PQRSD no respondidas:** De acuerdo a la grafica 3 “Estadísticas BD EXCEL – GAC PQRSD”, se evidencia que todavía se sigue presentando un gran porcentaje de PQRSD no respondidas, se solicita revisar la causa del por que aun se presentan este tipo de brechas.
- **Seguimiento Orfeo detallado vs Seguimiento Orfeo general:** Como se puede ver en la relación en el Informe de Seguimiento General aparecen 12 radicados, mientras en el Informe Seguimiento Detallado aparecen 20 radicados, cuando se realiza cruce de la informacion ningún radicado del infome seguimiento detallado aparece en el informe de seguimiento general.
- **Materialización del Riesgo:** Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se presenten nuevamente la materialización del riesgo,



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

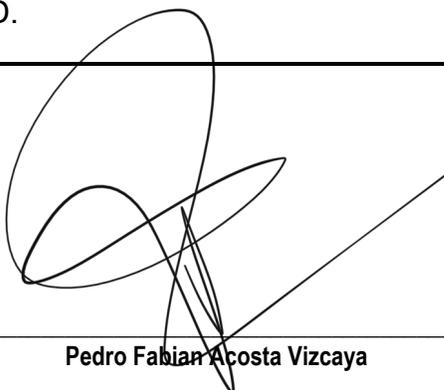
debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos

- **Capacitaciones:** Se evidencia los avances realizados por el Grupo de Servicio al Ciudadano, como el indicador de PQRSD, sin embargo, en temas de gestión de nuestra herramienta de Gestión documental “ORFEO”, se mantiene una brecha amplia respecto a la operatividad y procedimientos.
- **Gestión de PQRSD:** Después de realizar varias comparaciones y validaciones se evidenció como se muestra en el ítem **8.9 Radicación sin respuesta de dos dependencias.** Se revisan 249 orfeos del corte 15 de enero de 2021 y se evidenció lo siguiente:
  - ⇒ 149 requerimientos sin respuesta
  - ⇒ 100 requerimientos tienen respuesta, pero se observó lo siguiente:
    - Algunos fueron enviados sin cumplir todo el proceso.
    - Otros son informativos, o reuniones y no se les cambió la categoría documental.
    - Otros tienen respuesta en línea, pero aparecen en esta categoría de sin respuesta.
  - ⇒ Se debe revisar el por que hay radicados con respuesta en línea con los cuatro chulos y aparece en “SIN RESPUESTA”

#### SOPORTES DE LA REVISIÓN

- Reportes ORFEO por OFICINA.
- Reportes Oficina Atención al Ciudadano.
- Termómetro Ministerio de Salud y Protección Social.
- Tutelas asunto PQRSD.

Elaboró: pacostav



Pedro Fabian Acosta Vizcaya

Revisó: sslva