FECHA DE INFORME:	31 DE JULIO DE 2020
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 ENERO 2020 – JUNIO 2020

NORMATIVA

MARCO LEGAL

Constitución Política de 1991, articulo 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 articulas 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. 0ficina 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".

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”.

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO

Se establece en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Articulo 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 2017 en materia de cumplimento 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.

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

La Oficina de Control Interno estructurò 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 cuàl 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 respectivas respuestas a las comunicaciones respectivas y los tiempos trascurridos desde el momento de registro de la misma.

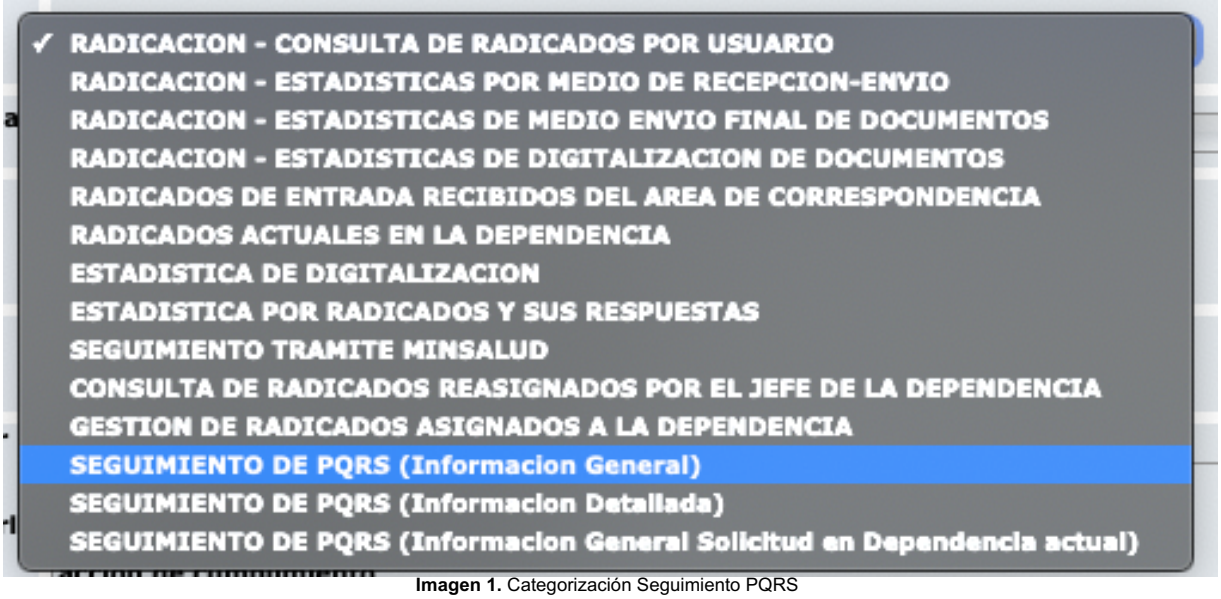


Imagen 1. Categorización Seguimiento PQRS

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

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

- Seguimiento de PQRS (*Información Detallada*): Reporte especifico, pero con toda la trazabilidad.

- Seguimiento de PQRS (*Información General Solicitud en Dependencia actual*): Reporte detallado, por dependencia actual, es decir del dia del reporte .

2. CONSULTA REPORTES PQRS HERRAMIENTA ORFEO

2.1 Reporte ORFEO, tipología Seguimiento de PQRS (Información Detallada)

A continuación, se evidencia que en el reporte detallado de la herramienta ORFEO, con filtro del 1 de enero de 2020 al 30 de junio del 2020, tipología Seguimiento de PQRS (información detallada)", para todas las dependencias, se genera un solo radicado con el numero (202042400000022, como se muestra en la imagen 2:

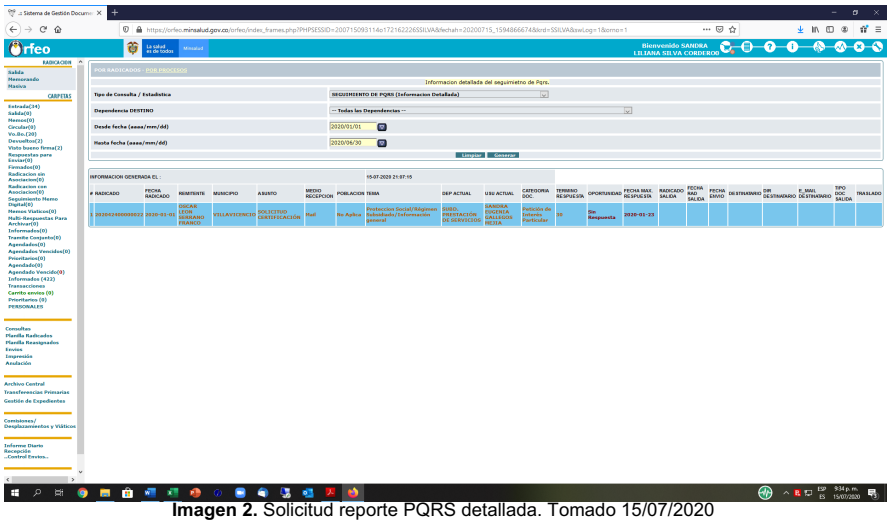


Imagen 2. Solicitud reporte PQRS detallada. Tomado 15/07/2020

Se realiza el mismo reporte durante el periodo de 1 de enero de 2020 hasta el 30 de junio de 2020, pero con la tipología "Seguimiento de PQRS (información detallada)", para el Despacho del Ministro y se observa que genera el mismo resultado de la imagen 3, como se muestra a continuación:

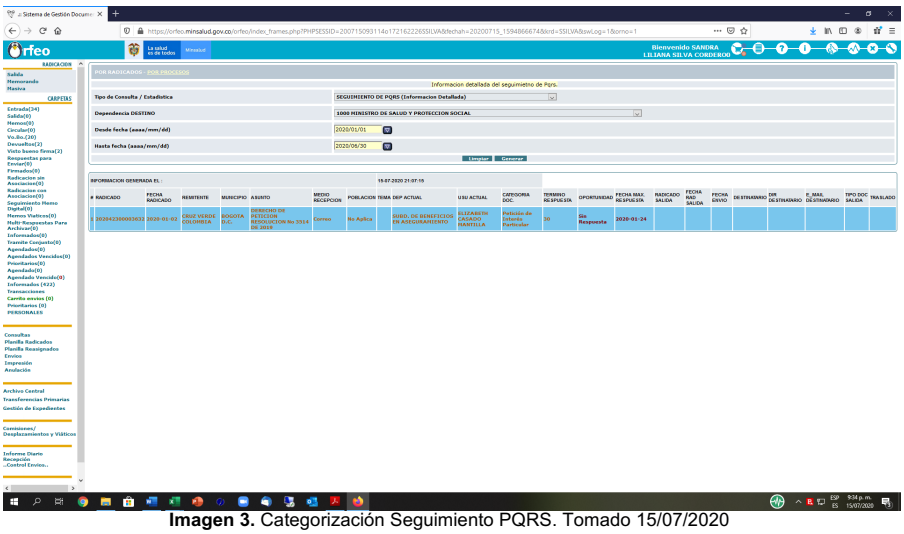


Imagen 3. Categorización Seguimiento PQRS. Tomado 15/07/2020

Las dos imágenes anteriores, muestran que al generar el reporte con filtro por "*todas las dependencias"* o por dependencia "*Ministerio de Salud y Protección Social",* con tipo de consulta *"Seguimiento de PQRS (Información detallada)",* no es coherente una vez que en los dos reportes genera la misma cantidad de radicados.

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

Con tipología de Seguimiento PQRS (Información General solicitud en dependencia actual), se evidencia que todos los radicados generados salen sin respuesta, como se observa en la siguiente imagen tomada el día 15 de julio de 2020.

#	RADICADO	FECHA RADICADO	REMITENTE	MUNICIPIO	ASUNTO	CANTIDAD DE SALIDAS	MEDIO RECEPCION	POBLACION	TEMA	DEP ACTUAL	USU ACTUAL	CATEGORIA DOC.	TERMI RESPU
1	202042400000022	2020-01-01	OSCAR LEON SERRANO FRANCO	VILLAVICENCIO	SOLICITUD CERTIFICACIÓN	3	Mail	No Aplica	Proteccion Social/Régimen Subsidiado/Información general	SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS	SANDRA EUGENIA GALLEGOS MEJIA	Petición de Interés Particular	30
2	202042400000032	2020-01-01	JOAN SEBASTIÁN LOZADA BARRIOS	NEIVA	INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL	2	Mail	No Aplica	Otros/Inclusión social y reconciliación/Registro Único de Víctimas (de homicidio, desaparición forzada, atentados terroristas o desplazamiento)	G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	ALEXANDRA MICHELy BELTRAN	No competencia	5
3	202042400000042	2020-01-01	JUDITH LOZADA BARRIOS	MOCOA	HABEAS DATA	1	Mail	No Aplica	Sistemas de Información/Aplicativos Sispro/MISEGURIDADSOCIAL	O. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN-TIC	LUISA FERNANDA MORENO OCAMPO	Petición de Interés Particular	30
4	202042400000052	2020-01-01	SAMUEL ANDRES LOZADA BARRIOS	NEIVA	HABEAS DATA	1	Mail	No Aplica	Sistemas de Información/Aplicativos Sispro/MISEGURIDADSOCIAL	O. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN-TIC	LUISA FERNANDA MORENO OCAMPO	Petición de Interés Particular	30
5	202042400000062	2020-01-01	TERESITA BARRIOS DE LOSADA	NEIVA	HABEAS DATA	1	Mail	Adulto Mayor	Sistemas de Información/Aplicativos Sispro/MISEGURIDADSOCIAL	O. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN-TIC	LUISA FERNANDA MORENO OCAMPO	Petición de Interés Particular	30
6	202042400000072	2020-01-01	ONDA FERRARI DE NOVOA	BOGOTA D.C.	RECLAMO	2	Mail	Adulto Mayor	Proteccion Social/Régimen Contributivo/Demora en asignación de citas (generales y especializadas)	G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	ALEXANDRA MICHELy BELTRAN	No competencia	5
7	202042400000082	2020-01-01	NOELIA HERRERA VARGAS	MEDELLIN	REEMBOLSO POR URGENCIA	2	Mail	Adulto Mayor	Proteccion Social/Régimen Contributivo/No reconocimiento de prestaciones económicas	G. ATENCIÓN AL CIUDADANO	ALEXANDRA MICHELy BELTRAN	No competencia	5

Imagen 4. Reporte Información General solicitud en dependencia actual, todas las dependencias. Tomado 15/07/2020

Y si lo realizamos por oficina igual sale todos los radicados sin respuesta, como se muestra a continuación:

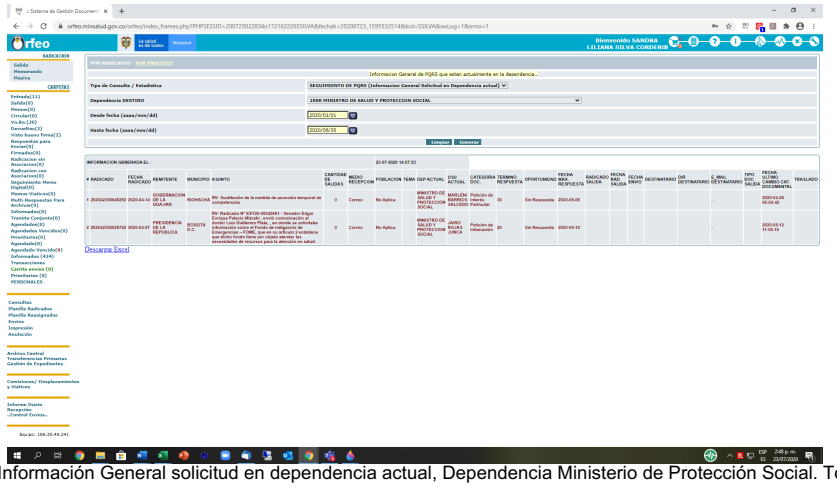


Imagen 5. Reporte Información General solicitud en dependencia actual, Dependencia Ministerio de Protección Social. Tomado 15/07/2020

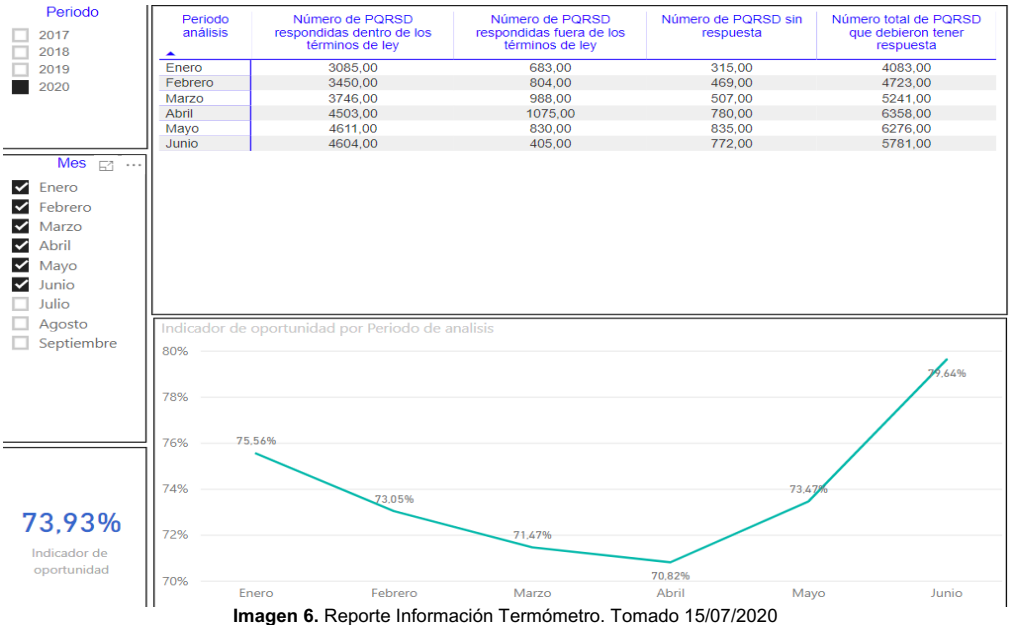
2.3 Reporte ORFEO, realizado por Soporte Informático

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 y a pesar de que se realizo reunión, dicha información no fue entregada.

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:



Periodo análisis	Número de PQRSD respondidas dentro de los términos de ley	Número de PQRSD respondidas fuera de los términos de ley	Número de PQRSD sin respuesta	Número total de PQRSD que debieron tener respuesta
Enero	3085,00	683,00	315,00	4083,00
Febrero	3450,00	804,00	469,00	4723,00
Marzo	3746,00	988,00	507,00	5241,00
Abril	4503,00	1075,00	780,00	6358,00
Mayo	4611,00	830,00	835,00	6276,00
Junio	4604,00	405,00	772,00	5781,00

Imagen 6. Reporte Información Termómetro. Tomado 15/07/2020

De acuerdo a lo anterior se presenta el siguiente informe con tres ítems de comparación, el informe del GAC y de ORFEO por medio de estadísticas, y el primer informe de ORFEO donde se realizaron dos consultas: una con la opción todos y la otra oficina por oficina.

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

4.1 Peticiones recepcionadas durante el periodo (enero – junio 2020)

Se realizo este reporte mediante los archivos de Excel publicados en la intranet por el GAC.

Proceso de ingreso a la intranet para consultar los reportes del GAC:

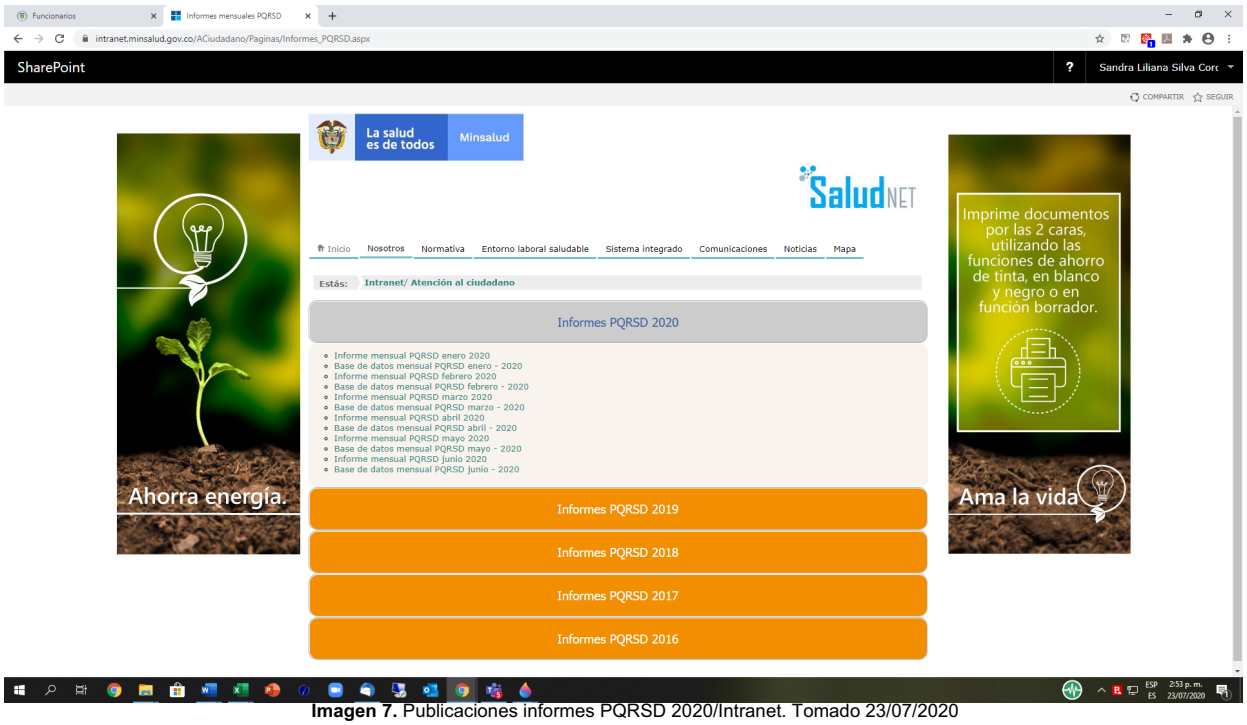


Imagen 7. Publicaciones informes PQRSD 2020/Intranet. Tomado 23/07/2020

El reporte que se muestra a continuación, fue completado por el envío de junio vía correo electrónico a la Oficina de Control Interno:

DESPACHO	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 ENERO - 30 JUNIO
MINISTRO DE SALUD	8.860
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	9.413
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	5.530
SECRETARIA GENERAL	4.551
TOTALES	28.354

Tabla 1. Estadisticas BD EXCEL-GAC PQRSD ENERO- JUNIO

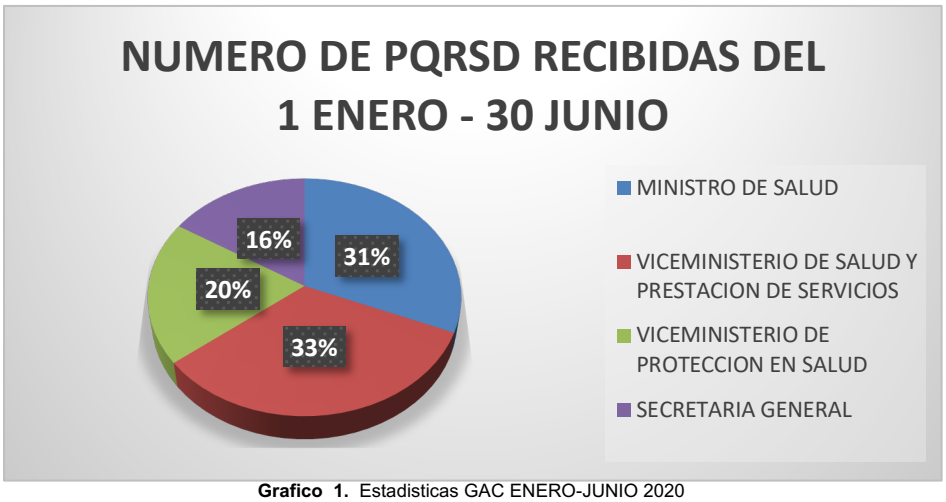


Grafico 1. Estadisticas GAC ENERO-JUNIO 2020

En la tabla Nº1, se evidencia que se recibieron 28.354 peticiones desde el 1 enero de 2020 hasta el 30 de junio de 2020, 2.596 peticiones más que el semestre anterior. La mayoría de las peticiones fueron direccionadas al Viceministerio de Salud y Prestación de Servicios sumando 9.413.

a. Peticiones recepcionadas por los diferentes canales

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

DESPACHO	CORREO	MAIL	PRESENCIAL
MINISTRO DE SALUD	7.264	1.594	2
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	5.371	4.026	16
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	3.459	2.070	1
SECRETARIA GENERAL	2.196	2.355	0
TOTALES	18.290	10.045	19

Tabla 2. Estadisticas BD EXCEL-GAC PQRSD enero -junio 2020

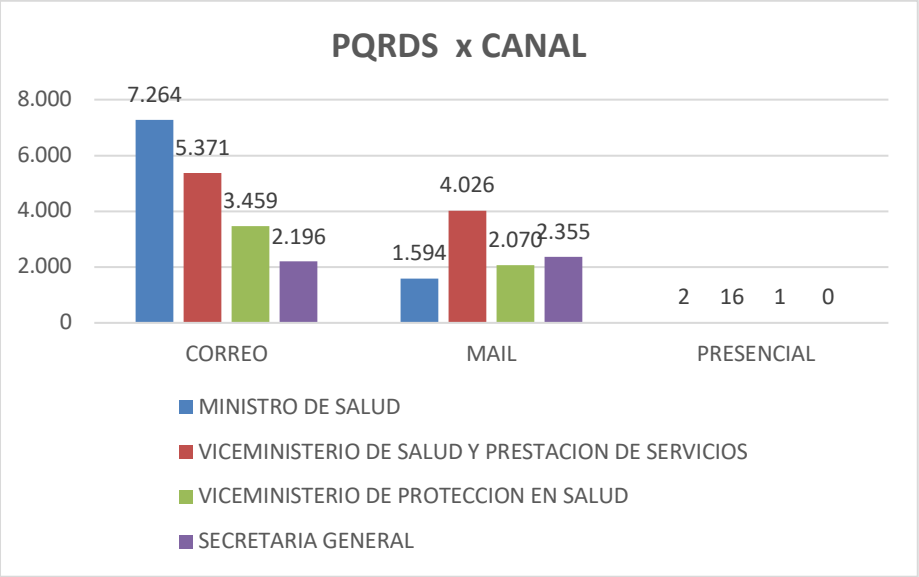


Grafico 2. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero -junio 2020 Canales (GAC)

4.3 Tiempos de Respuesta

El tiempo de respuesta es el indicador de medición de cumplimiento de las PQRSD; identificada en la variable del archivo Excel en “fecha máxima de contestar”.

DESPACHO	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	308	4.806	3.746
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	569	4.533	4.311
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	123	3.672	1.735
SECRETARIA GENERAL	72	3.785	694
TOTALES	1.072	16.796	10.486

Tabla 3. Estadisticas BD EXCEL-GAC PQRSD enero -junio 2020

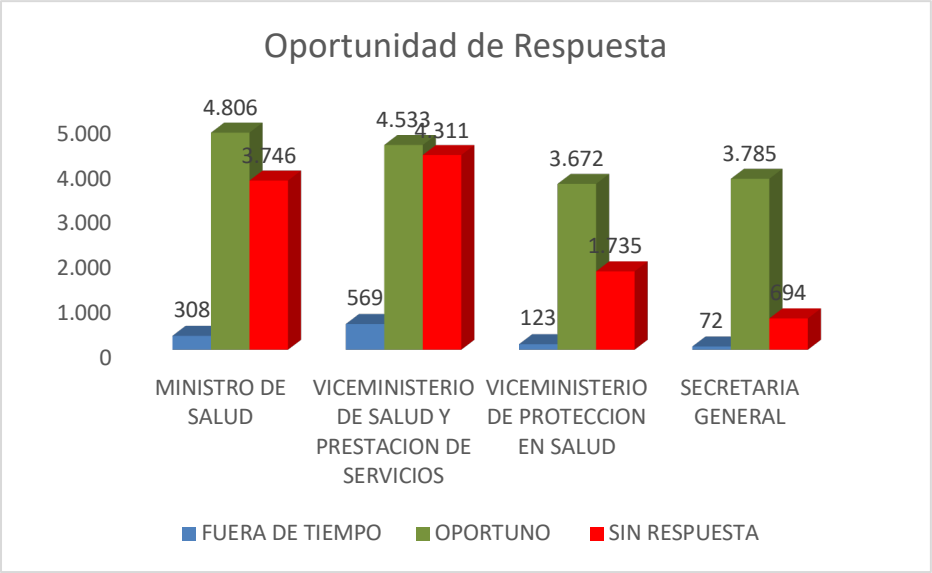


Grafico 3. Estadisticas BD EXCEL-GAC PQRSD enero- junio 2020. Oportunidad de Respuesta

<u>Se evidencia que todavía se sigue presentando un gran porcentaje en PQRSD no respondidas.</u>

	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	3,48%	54,24%	42,28%
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	6,04%	48,16%	45,80%
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	2,22%	66,40%	31,37%
SECRETARIA GENERAL	1,58%	83,17%	15,25%

Tabla 4. Estadisticas BD EXCEL-GAC PQRSD enero -junio 2020.Oportunidad de respuesta

4.4 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 enero a junio 2020.

DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
MINISTERIO DE SALUD	71	65	6	0	0	16	55	4 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
COMUNICACIONES	83	15	68	0	0	0	83	7 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	17	17	0	0	0	1	16	1 RADICADO QUE SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECION JURIDICA	21	20	1	0	0	3	18	
ENTIDADES LIQUIDADAS	329	217	112	0	2	126	201	30 RADICADOS QUE SE DEBNE RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	21	20	1	0	0	0	21	2 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	19	17	2	0	0	13	6	
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	70	45	25	0	0	9	61	11 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	103	72	31	0	2	6	95	4 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO COSULTAS	398	315	83	0	4	229	165	15 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	37	27	10	0	0	7	30	
G. COBRO COACTIVO	73	57	16	0	0	1	72	1 RADICADO QUE SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	13	12	1	0	0	7	6	

GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	4	2	2	0	0	0	4	1 RADICADO QUE SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	1	0	0	1	0	
G. ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACION DE POLITICA PUBLICA	2	2	0	0	0	0	2	
OTIC	5631	4798	831	2	149	3577	1905	386 RADICADOS DEBEN SER RESPONDIDOS DESPUES DEL 21 DE JULIO
OFICINA DE CALIDAD	70	23	47	0	1	66	3	
O. CONTROL INTERNO	10	10	0	0	0	1	9	
OFICINA PROMOCION SOCIAL	547	515	32	0	97	357	93	6 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	302	300	2	0	3	1	298	25 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. ASUNTOS ETNICOS	140	134	6	0	6	56	78	3 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	237	158	79	0	31	103	103	11 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	260	185	75	0	10	207	43	9 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	401	238	163	0	3	19	379	29 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO

Tabla 5. Estadisticas Orfeo-PQRSD (GAC) enero-junio 2020 Despacho Ministerio de Salud

DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO	CORREO	MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	33	29	4	0	0	1	32	4 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	434	290	144	0	43	104	287	24 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBDIRECCION DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	541	329	212	0	11	516	14	2 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	147	95	52	0	8	81	58	5 RADICAPS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA	258	137	121	0	5	107	146	15 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS	47	19	28	0	1	22	24	2 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	233	124	109	0	16	119	98	15 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	680	376	304	0	39	391	250	67 RADICADOS SE DEBNE RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	76	37	39	0	3	15	58	11 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1224	793	431	0	94	382	748	72 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	33	24	9	0	0	9	24	3 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO

SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1810	1014	795	1	61	1145	604	117 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	114	96	18	0	1	74	39	5 RADICAPS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1620	921	699	0	42	513	1065	91 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	26	3	23	0	4	4	18	
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	49	7	42	0	3	28	18	
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	252	49	203	0	10	127	115	1 RADICADO DEBE SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	0	0	0	0	3	
FNE ASESOR JURIDICO	3	2	1	0	0	2	1	
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	35	25	10	0	0	30	5	1 RADICADO DEBE SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	35	24	11	0	1	13	21	
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	465	210	253	2	22	313	130	17 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	125	41	84	0	2	58	65	1 RADICADO DEBE SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1170	723	434	13	203	479	488	81 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO

Tabla 6. Estadisticas Orfeo-PQRSD (GAC)enero – junio 2020 Viceministerio de Prestacion de Salud y Prestaciòn de Servicios

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO	CORREO	MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	34	26	8	0	1	5	28	1 RADICADOS QUE SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 21 D EJULIO
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	104	53	51	0	13	32	59	9 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2002	1372	629	1	46	1472	484	79 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	771	446	325	0	22	575	174	38 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	311	150	161	0	0	267	44	12 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	583	395	188	0	9	81	493	11 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALU	2	1	1	0	0	0	2	
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	909	488	421	0	7	800	102	17 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	814	528	286	0	25	440	349	37 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO

Tabla 7. Estadisticas Orfeo-PQRSD (GAC) enero-junio 2020 Viceministerio de Protecciòn en Salud

DESPACHO SECRETARIA GENERAL

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
SECRETARIA GENERAL	71	58	13	0	9	11	51	4 RADICADO QUE S DEBEN RESPONDER DESPUES DE 21 DE JULIO
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	11	3	8	0	0	2	9	1 RADICAD SE DEB RESPONDER DESPUES DE 21 DE JULIO
G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO	2	2	0	0	0	0	2	1 RADICAD SE DEB RESPONDER DESPUES DE 21 DE JULIO
G. ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE INSUMOS Y OPERACIONES	4	0	4	0	0	0	4	
G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO	1	1	0	0	0	0	1	
SUBD. ADMINISTRATIVA	1	1	0	0	0	0	1	
G. SOPORTE INFORMÁTICO	9	3	6	0	0	1	8	1 RADICAD SE DEB RESPONDER DESPUES DE 21 DE JULIO
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	9	4	5	0	0	3	6	1 RADICAD SE DEB RESPONDER DESPUES DE 21 DE JULIO
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	500	498	2	0	6	220	274	83 RADICADOS SE DEBE RESPONDER DESPUES DE 21 DE JULIO
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	2871	840	2031	0	56	2779	36	
G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL.	5	1	4	0	0	0	5	1 RADICAD SE DEB RESPONDER DESPUES DE 21 DE JULIO
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	774	561	213	0	0	752	22	9 RADICADO QUE S DEBEN RESPONDER DESPUES DE 21 DE JULIO

SUBDIRECCION FINANCIERA	3	3	0	0	0	0	3	2 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO CONTABILIDAD	6	5	1	0	0	0	6	2 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO TESORERIA	194	192	2	0	0	0	194	8 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	61	16	45	0	1	7	53	2 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO NOMINA	11	2	9	0	0	0	11	3 RADICADOS QUE SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO CERTIFICACIONES PARA LOS TRAMITES PENSIONALES	16	5	11	0	0	9	7	1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 21 DE JULIO
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	2	1	1	0	0	1	1	

Tabla 8. Estadisticas Orfeo-PQRSD (GAC) enero-junio 2020 Secretaria General

En los anteriores cuadros las observaciones reflejan los radicados que deben ser contestados en el trascurso de julio y agosto del año 2020, generando así una alerta.

4.5 Las oficinas con más PQRSD recibidas en este periodo son:

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO
OTIC	5631
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	2871
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2002
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1810
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1620
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1224

G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1170
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	909
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	814
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	774
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	771
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	680
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	583
OFICINA PROMOCION SOCIAL	547
SUBDIRECCION DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	541
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	500
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	465
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	434
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	401
GRUPO COSULTAS	398
ENTIDADES LIQUIDADAS	329
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	311
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	302
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	260
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA	258
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	252
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	237
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	233
GRUPO TESORERIA	194
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	147
G. ASUNTOS ETNICOS	140
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	125
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	114

D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	104
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	103

Tabla 9. TOP Orfeo-PQRSD enero-junio 2020 (GAC)

4.6 Traslado Externo

El Ministerio de Salud y Protección Social en el periodo enero - junio 2020 trasladó a entidades externas 7.019 peticiones, así:

Entidades Externas	
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	50
Coljuegos	1
Colpensiones	22
Consorcio Prosperar (Colombia Mayor)	1
Departamento administrativo nacional de estadística – dane	1
Departamento Nacional de Planeación	27
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	20
Direccion de impuestos y aduanas nacionales (dian)	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	3
Instituto Nacional de Salud	6

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	12
Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	4
Ministerio de defensa Nacional	5
Ministerio de Educación	15
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	8
Ministerio de relaciones exteriores	9
Ministerio de Transporte	27
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	6
Ministerio del Trabajo	607
Secretaria de Salud de Cundinamarca	3
Secretaria de Salud de Medellín	4
Secretaria Distrital de Integración Social	4
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	205
Superintendencia de Industria Y Comercio	42
Superintendencia Financiera de Colombia	59

Superintendencia Nacional de Salud	5862
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	13
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	2
TOTAL	**7019**

Tabla 10. Traslados Externos-PQRSD (GAC) enero -junio 2020

4.7 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 tipo de documentos.

Tipo de Solicitud	ENERO - JUNIO
Consulta	4797
Denuncia	59
No competencia	3471
Petición de Información	4036
Petición de Interés General	3191
Petición de Interés Particular	11151
Petición Incompleta	61

Peticiones de Información entre Autoridades	1054
Queja	133
Reclamo	35
Solicitud de Copias	111
Sugerencias	255

Tabla 11 Tipo de solicitud -PQRSD jul-Dic 2019

5. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS GENERADAS POR ORFEO -SEGUIMIENTO PQRS (INFORMACION GENERAL) -DEPENDENCIA DESTINO: TODAS LAS DEPENCIAS

5.1 Peticiones recepcionadas durante enero-junio 2020

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

DESPACHOS	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO
MINISTRO DE SALUD	8.953
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	10.176
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	5.615
SECRETARIA GENERAL	6.131
TOTAL	30.875

Tabla 12. Estadisticas Orfeo-PQRSD ENERO – JUNIO 2020

En la actualidad se evidencia que el Viceministerio de Salud y Prestacion de Servicios que mas recibe PQRSD, 10.176 peticiones dividadas en correo, e-mail y presenciales:

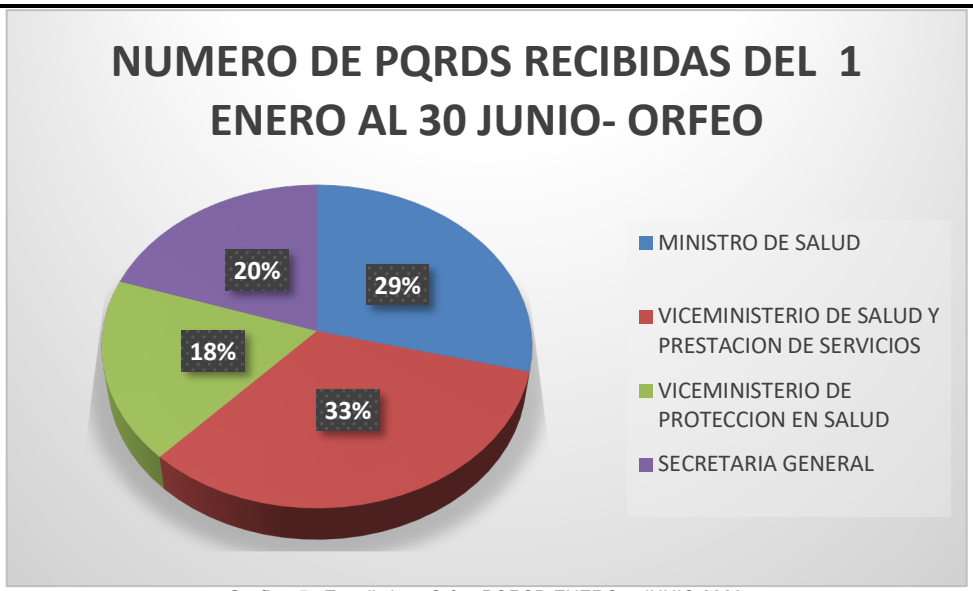


Grafico 5. Estadisticas Orfeo-PQRSD ENERO – JUNIO 2020

5.2 Peticiones recepcionadas por los diferentes canales

Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por los diferentes canales durante el periodo ENERO -JUNIO 2020 estan distribuidas asi:

DESPACHOS	CORREO	MAIL	PRESENCIAL
MINISTRO DE SALUD	7.368	1.583	2
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	5.992	4.166	18
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	3.561	2.053	1
SECRETARIA GENERAL	2.411	3.720	0

Tabla 13. Estadisticas Orfeo-PQRSD ENERO – JUNIO 2020 * Canales

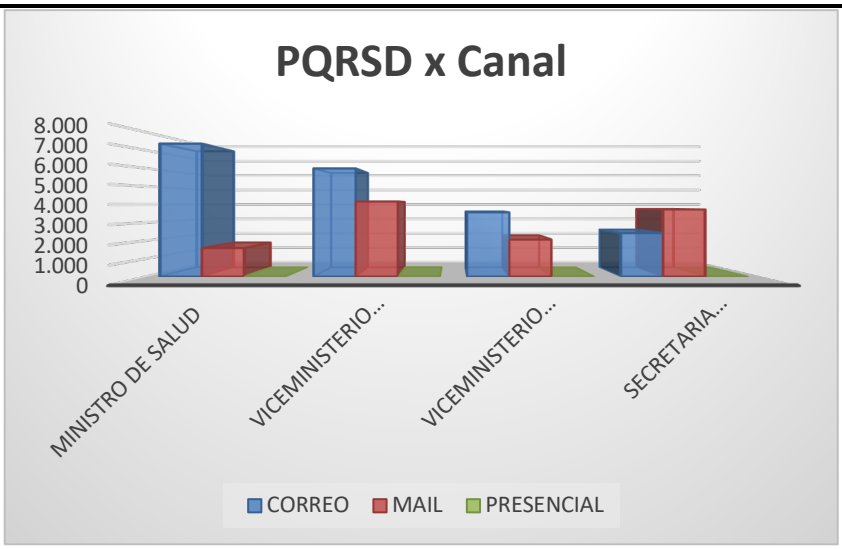


Grafico 6. Estadisticas Orfeo-PQRSD ENERO- JUNIO 2020 X Canales

5.3 Tiempos de Respuesta

La Secretaria General es el despacho con mayor cumplimiento de oportunidad con un 89.90% como se muestra en la tabla 14.

DESPACHOS	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	1.060	5.464	2.429
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	1.999	5.805	2.372
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	393	4.050	1.172
SECRETARIA GENERAL	142	5.296	693

Tabla 14. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero- junio 2020 Oportunidad de respuesta

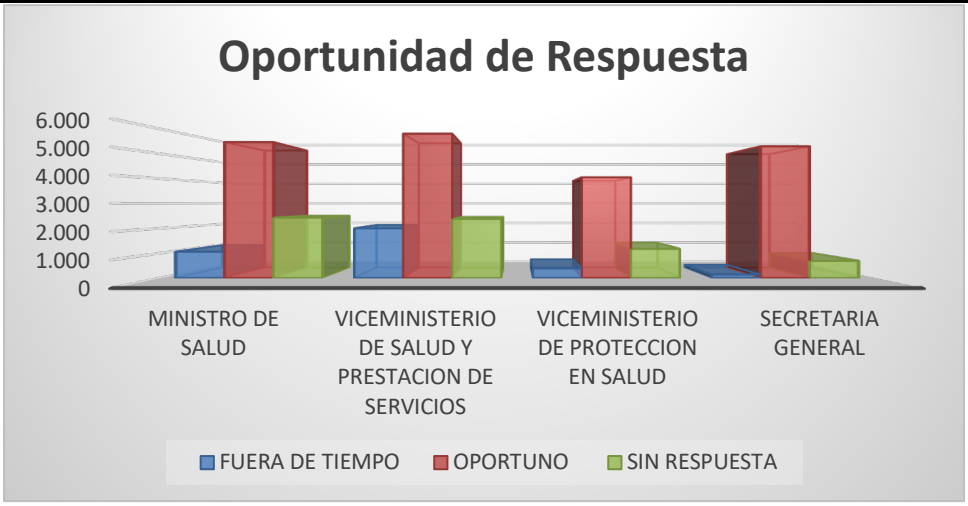


Grafico 7. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero- junio 2020 Oportunidad de Respuesta

La Secretaria General es el despacho con mayor cumplimiento de oportunidad con un 89.90% como se muestra en la tabla 15.

DESPACHO	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	28,14%	56,55%	15,31%
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	32,91%	50,75%	16,34%
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	14,70%	66,97%	18,33%
SECRETARIA GENERAL	5,70%	89,90%	4,39%

Tabla 15. Estadisticas Orfeo-PQRSD ENERO – JUNIO 2020 Oportunidad de respuesta

5.4 Traslado Interno

Mediante consulta realizada, el reporte por dependencias de PQRSD durante el periodo enero – junio de 2020 estan distribuidas asi:

DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 3O DE JUNIO	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
MINISTERIO DE SALUD	78	71	7	0	1	15	62	4 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DEsPUES DEL 21 DE JULIO
COMUNICACIONES	83	16	67	0	0	0	83	7 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DEsPUES DEL 21 DE JULIO
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	17	17	0	0	0	2	15	1 RADICADO DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECION JURIDICA	43	39	4	0	7	3	33	
ENTIDADES LIQUIDADAS	355	243	112	0	36	117	202	33 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	11	11	0	0	0	0	11	2 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	19	17	2	0	0	13	6	
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	61	40	21	0	1	14	46	10 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	102	71	31	0	3	6	93	4 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO COSULTAS	418	330	88	0	12	267	139	15 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	44	34	10	0	3	7	34	3 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. COBRO COACTIVO	101	85	16	0	0	0	101	1 RADICADO DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO

O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	13	12	1	0	2	5	6	
GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	5	3	2	0	0	0	5	2 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	1	0	0	1	0	
G. ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACION DE POLITICA PUBLICA	2	2	0	0	0	0	2	
OTIC	5705	4874	829	2	658	4093	954	323 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
OFICINA DE CALIDAD	70	23	47	0	1	68	1	
O. CONTROL INTERNO	8	8	0	0	0	1	7	
OFICINA PROMOCION SOCIAL	645	614	31	0	209	407	29	6 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	166	164	2	0	5	1	160	23 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. ASUNTOS ETNICOS	123	117	6	0	14	61	48	5 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	240	160	80	0	66	129	45	10 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	260	185	75	0	15	230	15	11 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	383	232	151	0	27	24	332	20 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO

Tabla 16. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero- junio 2020 Despacho Ministerio de Salud

DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 3O DE JUNIO	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	50	47	3	0	0	3	47	5 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	414	280	134	0	143	153	118	27 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBDIRECCION DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	603	366	237	0	31	566	6	2 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	159	104	55	0	19	102	38	16 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA	211	115	96	0	12	112	87	13 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS	47	19	28	0	4	26	17	1 RADICADO DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	219	117	102	0	31	157	31	11 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	680	378	302	0	68	476	136	60 RADICAOS DEBEN SER CONTESTADOS DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	30	12	18	0	4	13	13	3 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO

DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1220	795	425	0	328	472	420	54 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	27	18	9	0	2	11	14	1 RADICADO DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1849	1059	789	1	200	1305	344	102 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	116	97	19	0	7	81	28	4 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DEsPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1861	1212	649	0	453	712	696	85 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	57	14	43	0	21	22	14	8 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	63	7	56	0	9	50	4	1 RADICADO DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	467	67	400	0	66	299	102	19 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	2	5	0	0	0	7	2 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	5	0	5	0	0	3	2	
FNE ASESOR JURIDICO	8	2	6	0	1	4	3	2 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO

GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	35	25	10	0	0	29	6	1 RADICADO DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	37	27	10	0	5	19	13	1 RADICADO DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	493	241	250	2	75	337	81	15 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	140	55	85	0	13	89	38	7 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1378	933	430	15	507	764	107	70 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO

Tabla 17. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2020 Despacho Viceministerio de Salud y Protección Social

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 3O DE JUNIO	CORREO	MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	37	27	10	0	1	7	29	2 RADICADOS SIN RESPUESTA
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	102	59	43	0	29	40	33	10 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2060	1416	643	1	126	1608	326	74 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO

SUBD. DE RIESGOS LABORALES	782	459	323	0	39	621	122	34 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	312	152	160	0	0	272	40	10 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	555	388	167	0	55	95	405	44 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALU	2	1	1	0	0	0	2	
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	914	494	420	0	25	873	16	9 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	851	565	286	0	118	534	199	11 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO

Tabla 18. Estadisticas Orfeo-PQRSD ene - jun 2020 Despacho Viceministro en Salud

DESPACHO SECRETARIA GENERAL

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 3O DE JUNIO	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
SECRETARIA GENERAL	77	64	13	0	10	15	52	5 RADICADOS DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 D JULIO
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	11	2	9	0	0	2	9	1 RADICADO DEB CONTESTARSE DESPUES DEL 21 D JULIO
G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO	2	2	0	0	0	0	2	
G. ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE INSUMOS Y OPERACIONES	1	0	1	0	0	0	1	

SUBD. ADMINISTRATIVA	2	2	0	0	0	0	2	
G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO	2	0	2	0	1	0	1	
G. SOPORTE INFORMÁTICO	9	3	6	0	0	1	8	1 RADICADO DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	9	4	5	0	0	3	6	
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	500	498	2	0	7	210	283	2 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	4450	1053	3397	0	114	4301	35	
G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL.	4	1	3	0	0	0	4	1 RADICADO DEBE CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	777	564	213	0	0	750	27	8 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	2	0	0	0	0	2	2 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO PRESUPUESTO								
GRUPO CONTABILIDAD	11	10	1	0	0	0	11	3 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO TESORERIA	177	175	2	0	0	0	177	8 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	64	18	46	0	1	5	58	2 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO
GRUPO NOMINA	11	3	8	0	1	0	10	3 RADICADOS DEBEN CONTESTARSE DESPUES DEL 21 DE JULIO

GRUPO CERTIFICACIONES PARA LOS TRAMITES PENSIONALES	16	5	11	0	8	4	4	
O. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	1	0	0	1	1	
DEPENDENCIA DE ADMIN	4	4	0	0	0	4	0	

Tabla 19. Estadisticas Orfeo-PQRSD ene - jun 2020Secretaria General

Las observaciones reflejan los radicados que deben ser contestados en el trascurso de julio y agosto del año 2020.

5.5 Las oficinas con más PQRDS recibidas en este periodo son:

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 3O DE JUNIO
OTIC	5705
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	4450
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2060
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1861
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1849
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1378
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1220
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	914
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	851
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	782
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	777
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	680
OFICINA PROMOCION SOCIAL	645
SUBDIRECCION DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	603

DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	555
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	500
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	493
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	467
GRUPO COSULTAS	418
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	414
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	383
ENTIDADES LIQUIDADAS	355
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	312
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	260
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	240
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	219
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA	211
GRUPO TESORERIA	177
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	166
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	159
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	140
G. ASUNTOS ETNICOS	123
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	116
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	102
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	102
G. COBRO COACTIVO	101

Tabla 20. TOP Orfeo-PQRSD ene-jun 2020

5.6 Traslado Externo

Las peticiones que fueron trasladas a entidades externas en este primer semestre fueron 5429:

Entidades Externas	Numero de Radicados Trasladados
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	40
Coljuegos	1
Colpensiones	17
Consorcio Prosperar (Colombia Mayor)	1
Departamento administrativo nacional de estadística –dane	1
Departamento Nacional de Planeación	18
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	15
Dirección de impuestos y aduanas nacionales (dian)	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	2
Instituto Nacional de Salud	4
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	9
Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	3
Ministerio de defensa Nacional	4
Ministerio de Educación	12
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	8
Ministerio de relaciones exteriores	4
Ministerio de Transporte	21
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	6
Ministerio del Trabajo	504
Secretaria de Salud de Cundinamarca	2

Secretaria de Salud de Medellín	4
Secretaria Distrital de Integración Social	2
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	162
Superintendencia de Industria Y Comercio	35
Superintendencia Financiera de Colombia	52
Superintendencia Nacional de Salud	4491
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	9
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	1

Tabla 21. Traslados Externos-PQRSD ene - jun 2020

5.7 PQRSD por petición

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

Tipo de Solicitud	ENERO - JUNIO
Consulta	5497
Denuncia	66
No competencia	5032
Petición de Información	3961
Petición de Interés General	3287

Petición de Interés Particular	11381
Petición Incompleta	64
Peticiones de Información entre Autoridades	1051
Queja	139
Reclamo	34
Solicitud de Copias	112
Sugerencias	251

Tabla 22 . Tipo de solicitud -PQRSD enero -junio 2020

6 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS GENERADAS POR ORFEO -SEGUIMIENTO PQRS (INFORMACION GENERAL) - DEPENDENCIA DESTINO: SE TOMO POR CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS

6.1 Peticiones recepcionadas durante este periodo

DESPACHO	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 ENERO- 30 DE JUNIO
MINISTRO DE SALUD	8.784
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	9.693
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	5.540
SECRETARIA GENERAL	6.112
TOTALES	30.129

Tabla 23. Estadisticas Orfeo-PQRSD ENERO – JUNIO 2020

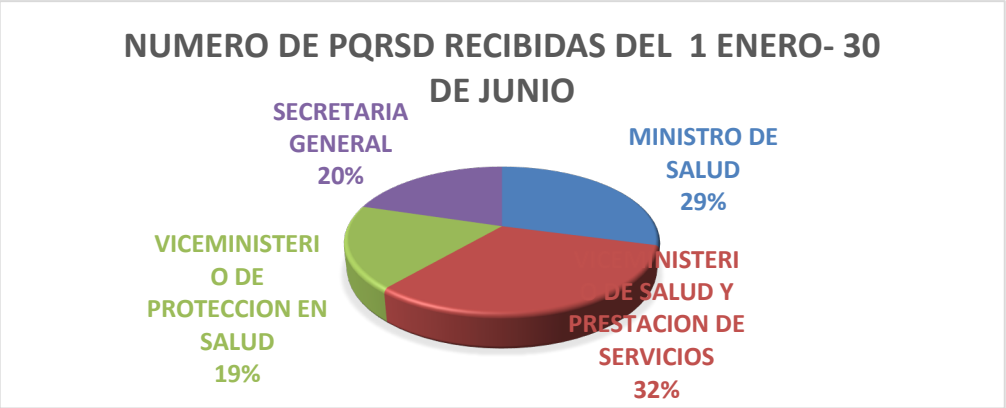


Grafico 8. Estadisticas Orfeo-PQRSD ENERO – JUNIO 2020

6.2 Peticiones recepcionadas por los diferentes canales

DESPACHO	CORREO	MAIL	PRESENCIAL
MINISTRO DE SALUD	7253	1529	2
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	5676	3999	18
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	3532	2007	1
SECRETARIA GENERAL	2399	3712	1
TOTALES	18860	11247	22

Tabla 24. PQRSD X Canal reportadas por Informe enero -junio 2020

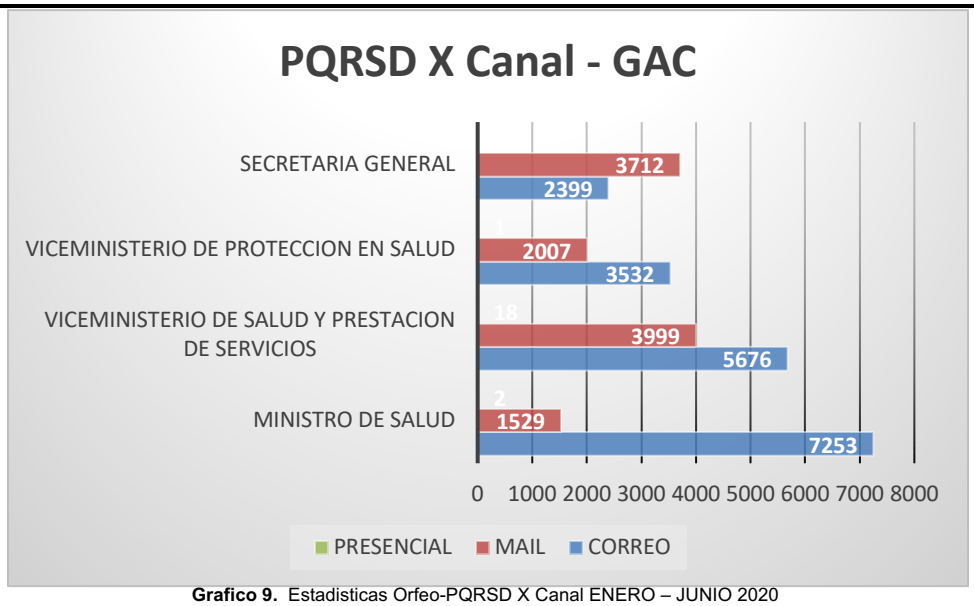


Grafico 9. Estadisticas Orfeo-PQRSD X Canal ENERO – JUNIO 2020

6.3 Tiempos de Respuesta

La Secretaria General es el despacho con mayor cumplimiento de oportunidad con un 85.98% como se muestra en la tabla 26.

	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	1076	5517	2191
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	2036	5431	2226
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	384	4059	1097
SECRETARIA GENERAL	180	5255	677

Tabla 25. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero -junio 2020 Oportunidad de respuesta informe general por oficinas

	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	12,25%	62,81%	24,94%
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	21,00%	56,03%	22,97%
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	6,93%	73,27%	19,80%
SECRETARIA GENERAL	2,95%	85,98%	11,08%

Tabla 26. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero -junio 2020 Oportunidad de respuesta informe general por oficinas

6.4 Traslado Interno

DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
MINISTERIO DE SALUD	67	66	1	0	1	14	52	4 radicados que se dede responder despues del 21 de julio
COMUNICACIONES	5	0	5	0	0	0	5	
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	17	17	0	0	0	2	15	1 radicado que se debe responder despues del 21 de julio
DIRECION JURIDICA	41	37	4	0	7	2	32	
ENTIDADES LIQUIDADAS	355	243	112	0	38	117	200	33 radicados que se dede responder despues del 21 de julio

SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	9	9	0	0	0	0	9	1 radicado que se debe responder despues del 21 de julio
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	19	17	2	0	0	13	6	
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	60	39	21	0	1	14	45	10 radicados que se deben contestar despues del 21 de julio
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	101	40	61	0	3	6	92	
GRUPO CONSULTAS	417	329	88	0	12	267	138	15 radicados que se deben responder despues del 21 de julio
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	44	34	10	0	3	7	34	3 radicados deben ser respondidos despues del 21 de julio
G. COBRO COACTIVO	101	85	16	0	3	6	92	4 radicados se deben responder despues del 21 de julio
O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	11	10	1	0	2	3	6	
GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	2	2	0	0	0	0	2	
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	1	0	0	1	0	
G. ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACION DE POLITICA PUBLICA	2	2	0	0	0	0	2	
OTIC	5708	4877	829	2	671	4149	888	

OFICINA DE CALIDAD	70	23	47	0	1	68	1	
OFICINA PROMOCION SOCIAL	634	606	28	0	209	397	28	6 deben ser respondidas despues del 21 de julio
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	143	141	2	0	5	1	137	16 deben ser respondidas despues del 21 de julio
G. ASUNTOS ETNICOS	118	113	5	0	13	61	44	2 deben ser respondidas despues del 21 de julio
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	229	150	79	0	66	131	32	9 radicados se deben responder despues del 21 de julio
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	255	181	74	0	14	233	8	5 radicados se deben responder despues del 21 de julio
O. CONTROL INTERNO	7	7	0	0	0	1	6	1 radicado debe ser respondido despues del 21 de julio
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	368	225	143	0	27	24	317	18 radicados se deben responder despues del 21 de julio

Tabla 27. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero- junio 2020 Ministro de Salud

DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	50	47	3	0	0	3	47	3 deben ser respondidas despues del 21 de julio
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	410	277	133	0	140	152	118	25 radicados que deben ser contestadas despues del 21 de julio
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	159	104	55	0	19	102	38	16 radicados deben ser respondidas despues del 21 de julio
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENTY DESATENDIDA	170	92	78	0	11	103	56	10 radicados deben ser respondidos despues del 21 de julio
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS	45	19	26	0	4	26	15	3 radicados que deven ser respondidos despues del 21 de julio
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	214	113	101	0	31	157	26	8 radicados que deven ser respondidos despues del 21 de julio
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	250	104	146	0	23	224	3	1 radicado que se debe responder despues del 21 de julio

SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	678	376	302	0	68	477	133	67 radicados que deven ser respondidos despues del 21 de julio
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	26	11	15	0	4	13	9	4 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1220	795	425	0	341	474	405	53 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	25	17	8	0	2	11	12	3 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1844	1054	789	1	206	1314	324	84 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	113	95	18	0	7	79	27	2 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1867	1220	647	0	472	712	683	86 radicados que deben ser respondids despues del 21 de julio
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	57	14	43	0	21	23	13	8 radicados deben ser respondidas despues del 21 de julio
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	63	7	56	0	9	50	4	
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	467	67	400	0	66	299	102	19 radicados deben ser respondidos despues del 21 de julio

G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	5	2	0	0	0	7	2 radicados deben ser respondidas despues del 21 de julio
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	5	0	5	0	0	3	2	
FNE ASESOR JURIDICO	3	1	2	0	1	2	0	
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	4	3	1	0	0	2	2	1 radicado que debe ser respondida el 28 de julio
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	34	24	10	0	5	16	13	1 radicado que debe ser respondida el 28 de julio
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	468	237	229	2	78	334	56	16 radicados deben ser respondidas despues del 21 de julio
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	132	55	77	0	20	85	27	4 radicados deben ser respondidos despues del 21 de julio
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1382	939	428	15	508	770	104	69 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio

Tabla 28. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero- junio 2020 Viceministerio de Salud

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	36	27	9	0	1	7	28	1 radicado que debe ser respondida el 28 de julio

D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	103	60	43	0	29	41	33	10 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2039	1410	628	1	115	1635	289	48 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	779	457	322	0	39	621	119	36 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	270	138	132	0	0	232	38	5 radicados deben ser respondidos despues del 21 de julio
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	553	386	167	0	55	96	402	28 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	914	494	420	0	25	873	16	9 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	846	560	286	0	120	554	172	

Tabla 29. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero- junio 2020 Viceministerio Protección en Salud

DESPACHO SECRETARIA GENERAL

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES

SECRETARIA GENERAL	76	63	13	0	10	15	51	2 radicados que deben ser respondidas despues del 21 de julio
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	10	2	8	0	0	2	8	
G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO	2	2	0	0	0	0	2	1 radicado que se debe contestar en agosto
G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO	1	0	1	0	1	1	0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	1	0	0	0	0	1	
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	6	3	3	0	0	1	5	
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	499	498	1	0	7	210	282	2 radicados que se deben contestar despues del 21 de julio
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	4449	1052	3397	0	152	4263	34	
G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL.	4	1	3	0	0	0	4	1 radicado que se debe responder despues del 21 de julio
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	777	564	213	0	0	752	25	6 radicados que se deben responder despues del 21 de julio
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	2	0	0	0	0	2	2 radicados que se deben contestar despues del 21 de julio
GRUPO CONTABILIDAD	9	9	0	0	0	0	9	3 radicados que se deben contestar despues del 21 de julio

GRUPO TESORERIA	175	173	2	0	0	0	175	7 radicados que se deben contestar despues del 21 de julio
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	63	17	46	0	1	5	57	1 radicado que se debe responder despues del 21 de julio
GRUPO NOMINA	11	3	8	0	1	0	10	3 radicados que se deben contestar despues del 21 de julio
GRUPO CERTIFICACIONES PARA LOS TRAMITES PENSIONALES	16	5	11	0	8	4	4	1 radicado que respuesta despues del 21 de julio
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	2	1	1	0	0	1	1	
G. SOPORTE INFORMATICO	9	3	5	1	0	1	7	1 radicado que respuesta despues del 21 de julio

Tabla 30. Estadisticas Orfeo-PQRSD enero- junio 2020 Secretaria General

6.5 Las oficinas con más PQRDS recibidas en este periodo son:

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO
OTIC	5.708
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	4.449
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2.039
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1.867
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1.844
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1.382
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	1.220
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	914
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	846
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	779
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	777
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	678

OFICINA PROMOCION SOCIAL	634
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	553
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	499
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	468
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	467
GRUPO CONSULTAS	417
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	410
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	368
ENTIDADES LIQUIDADAS	355
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	270
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	255
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	250
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	229
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	214
GRUPO TESORERIA	175
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA	170
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	159
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	143
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	132
G. ASUNTOS ETNICOS	118
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	113
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	103
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	101
G. COBRO COACTIVO	101

Tabla 31. TOP Orfeo-PQRSD enero – junio 2020

6.6 TRASLADO EXTERNO

El ministerio realizo 5.428 traslados a entidades externas

Entidades Externas	
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	40
Coljuegos	1

Colpensiones	17
Consorcio Prosperar (Colombia Mayor)	1
Departamento administrativo nacional de estadística –dane	1
departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP).	
Departamento Nacional de Planeación	18
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	15
Direccion de impuestos y aduanas nacionales (dian)	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	2
Instituto Nacional de Salud	4
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	9
Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	3
Ministerio de defensa Nacional	4
Ministerio de Educación	12
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	8
Ministerio de relaciones exteriores	4
Ministerio de Transporte	21
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	6
Ministerio del Trabajo	504
Secretaria de Salud de Cundinamarca	2
Secretaria de Salud de Medellín	4
Secretaria Distrital de Integración Social	2
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	162
Superintendencia de Industria Y Comercio	35
Superintendencia Financiera de Colombia	52
Superintendencia Nacional de Salud	4490

Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	9
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	1

Tabla 32. Traslados Externos-PQRSD enero -junio 2020

6.7 PQRSD POR TIPO DE PETICIÓN:

De acuerdo con las estadísticas de la la columna Categoria Documental , se sacaron las siguientes estadisticas por tipo de peticion .

Tipo de Solicitud	ENERO - JUNIO
Consulta	5403
Denuncia	63
No competencia	5026
Petición de Información	3827
Petición de Interés General	3085
Petición de Interés Particular	11134
Petición Incompleta	62
Peticiones de Información entre Autoridades	1040
Queja	136
Reclamo	34
Solicitud de Copias	112
Sugerencias	207

Tabla 33. Tipps-PQRSD enero- junio 2020

7. Revision de tres Oficinas de los Radicados sin Respuesta

7.1 Oficina de Control Interno

En la cual, se puede observar que 2 venian con su radicado de salida, pero siguen apareciendo sin respuesta.
Otros dos dos radicados fueron respondidos por dos areas diferentes y siguen en la Oficina de Control Interno.
Uno esta archivado como categoria documental informado y sigue apareciendo sin respuesta.
Uno se dio respuesta en linea
Y el otro se le realizo su respectiva respuesta. Es decir que la totalidad de estos radicados tiene su respectiva respuesta.

RADICADO	FECHA RADICADO	DEP ACTUAL	CATEGORIA DOC.	OPORTUNIDAD	FECHA MAX. RESPUESTA	RADICADO SALIDA	FECHA RAD SALIDA	OBSERVACIONES
202042300258182	20/02/20	O. CONTROL INTERNO	Peticiones de Información entre Autoridades	Sin Respuesta	5/03/20			CON OFICIO NO.202015000284741 LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DIO TRASLADO DEL MEMORANDO 202021300044673 DEL LA DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION ATENDIENDO EL REQ.
202042300295292	26/02/20	O. CONTROL INTERNO	Peticiones de Información entre Autoridades	Sin Respuesta	11/03/20			(WMELO) MEDIANTE OFICIO 202015000320751 LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DIO TRASLADO DEL MEMORANDO 202012000050013 DE LA OFICINA DE PLANEACION ATENDIENDO EL REQ. 202042300295292
202042300405052	16/03/20	O. CONTROL INTERNO	Consulta	Sin Respuesta	30/04/20			Se le dio respuesta por parte de Juridica a la CGR.

202042300 691802	7/05/20	O. CONTROL INTERNO	Petición de Interés General	Sin Respuesta	29/05/20			Tramitado con Rad 20202530067573 1 del 15 may 20 de la DTTHH
202042300 693382	7/05/20	O. CONTROL INTERNO	Consulta	Sin Respuesta	30/06/20	20201500082 3171	2020-06-03 22:55:45.11 0699	Tramitado con Rad 20201500082317 1 del 3 de junio de 2020 de la OCI
202042300 985512	23/06/20	O. CONTROL INTERNO	Denuncia	Sin Respuesta	6/08/20	20201500095 0341	2020-06-25 15:56:17.18 4907	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 20201500095034 1)
202042300 987622	24/06/20	O. CONTROL INTERNO	Peticiones de Información entre Autoridades	Sin Respuesta	9/07/20			(NFANDINO) Respuesta generada por radicado 20201500097718 1. Promocion Social

Tabla 34. Oficina de Control Interno PQRSD enero- junio 2020

8. Direccion de Promocion Social

Revisados los 118 requerimientos, 51 estan contestados pero no tiene los cuatro chulos, los radicados , 15 fueron archivados por que eran invitaciones o reuniones y no se les cambio la categoria documental y 4 no es claro si tuvieron respuesta pero estan archivados, 19 fueron contestadas por correo certificado o repuesta rapida , 27 no tienen respuesta, 2 tiene respuesta pero no se pueden entregar al peticionario ya que no adjunto ninguna forma de contactarla.

Radicado	Fecha	Dependencia	OPORTUNIDAD	FECHA MAX. RESPUESTA	OBSERVACIONES
20204230 0007832	3/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	20/01/20	este oficio se archiva porque es el mismo documento enviado por la OPS mediante el radicado 20200423000116621. Por lo anterior la respuesta ser{a contestada por medio de este radicado.
20204240 0022272	8/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	29/01/20	Respuesta tramitada con No de radicado 202021000170121, se archiva documento.
20204230 0024752	9/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	30/01/20	Se contesto encuesta de VIH- Cancer en unión con los profesionales Dieqo Quroga y Cielo Rios, esta encuents era contestarla en línea, se remitió a la doctora Bertha Gomez de la

						OPS/OMS el 15 de enero de 2020
	20204230 0043412	14/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	4/02/20	yA SE DIO TRASLADO A ESTE ORFEO CON EL RADICADO NO 202021000015471 DEL 07 DE ENERO DE 2020
	20204230 0089432	23/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	6/02/20	Se da respuesta al peticionario mediante oficio con radicado No. 202021000243061.
	20204230 0091302	23/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	6/02/20	Se da respuesta a la solicitud del Juzgado mediante oficio con radicado No. 202021000164301
	20204230 0105252	27/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	9/03/20	esta es una respuesta de confirmación de recibido a una carta en masiva enviada a las et
	20204230 0119592	29/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	12/02/20	SE DA RESPUESTA MEDIANTE RADICADO DE SALIDA 202021000279171
	20204230 0127692	30/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	12/03/20	Se estableció comunicación con el IDSN y se acordó realizar asistencia técnica los días 16 y 17 de Abril de 2020, esto fue informado por correo a la IPS UNIPA el día 06 de Marzo
	20204230 0139472	31/01/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	13/03/20	Ante la nueva designación de Ministro se adelantan gestiones con el despacho para dar respuesta a este radicado. (Adjunto correos). La respuesta se dará de manera directa y se adjuntarán soportes en cuanto se estén disponibles.
	20204230 0145542	3/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	17/02/20	(LCAMARGO) Se dió respuesta mediante radicado No 202022000032483 del 12 de febrero de 2020.

	202042400153532	3/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	24/02/20	Se da contestación a la información solicitada, se contesta con el RADICADO 202021000203461 DEL 12 DE FEBRERO DE 2020. SE REMITE CONTESTACIÓN POR CORREO ELECTRONICO Y SE DEJA LA EVIDENCIA.	
	202042300174722	6/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	19/03/20	Se procede al archivo dado que ya se cuenta con Radicado número 202042300174372 el cual versa sobre el mismo asunto y es del mismo contenido.	
	202042300197852	11/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	25/02/20	Se remite al congreso con radicado 202021000334021, asosiado y anexo a esta solcitud	
	202042300210302	12/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	26/02/20	Se proyecta radicado de salida 202021000338221. Cuando se reviso este radicado dice:" Devolucion (NO RECLAMADO). no recibe correspondencia por fuerza mayor ID_ANEXO: 3276400	
	202042300210432	12/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	26/02/20	respuesta con el radicado 202021000315761, envio motorizado	
	202042300211702	12/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	4/03/20	Se toma nota de invitación. Se asistirá	
	202042300212572	12/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	26/02/20	Se remite al congreso con radicado 202021000334021, asosiado y anexo a esta solcitud	
	202042300212632	12/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	26/02/20	Se remite al congreso con radicado 202021000334021, asosiado y anexo a esta solcitud	
	202042300213802	12/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	26/02/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021000888921)	
	202042300213862	12/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	26/02/20	Se archiva por tratarse de una nota informativa que no requiere respuesta.	
	202042300215232	13/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	27/02/20	Se proyecta respuesta desde el 13 de febrero radicado de salida 202021000208371	

	202042300220172	13/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	5/03/20	Se proyecta respuesta desde el 13 de febrero radicado de salida 202021000208371	
	202042400222622	13/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	27/02/20	Se dio contestación a la solicitud traslado por competencia a la EPS COMFAHUILA con el RADICADO 202021000221971. Se envió por correo electrónico tanto a la EPS como al solicitante. Se deja evidencia de la respuesta.	
	202042400222632	13/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	27/02/20	Se dio contestación a la solicitud traslado por competencia a la EPS COMFAHUILA con el RADICADO 202021000221971. Se envió por correo electrónico tanto a la EPS como al solicitante. Se deja evidencia de la respuesta.	
	202042300232512	17/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	31/03/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021000469671)	
	202042300239402	17/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	2/03/20	Se llevo a cabo reunión con la IPS	
	202042300246152	18/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	10/03/20	Se da respuesta al peticionario mediante oficio con radicado No. 202021000243061.	
	202042300247012	18/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	3/03/20	Se dio respuesta con el radicado 202021000295271 del 28 de febrero de 2020 a través de solicitud hecha a la Secretaría de salud de Neiva con el radicado 202021000307981 del 2 de marzo de 2020. La respuesta al Sr. González se envió por correo electrónico.	
	202042300247282	18/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	10/03/20	Se da respuesta al peticionario mediante oficio con radicado No. 202021000243061	
	202042300251172	19/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	11/03/20	Se da respuesta al peticionario mediante oficio con radicado No. 202021000243061.	

	20204230 0255282	19/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	4/03/20	El radicado se archiva ante la imposibilidad de enviar la respuesta (la peticionaria no adjuntó ningún dato para notificación). En todo caso se anexa el proyecto de respuesta en caso de que haya insistencia de la peticionaria posteriomente.	
	20204230 0261942	20/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	5/03/20	Todavia no tiene respuesta. De acuerdo a lo conversado, reasigno para tramitar respuesta. Gracias	
	20204230 0264782	20/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	12/03/20	Revisados todos los documentos adjuntos al radicado se encuentra que la peticionaria no adjuntó dirección de correo o datos para recepción de respuesta. No es posible adelantar el trámite. La petición no cumple requisitos de Ley 1755 de 2011.	
	20204230 0266922	21/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	6/03/20	Se dio respuesta enviando solicitud de correctivos a la EPS Coomeva con el radicado número 202021000256041 del 21 de febrero 2020 y respuesta directamente a la Asociación radicada con el número 202021000256031 del 21 de febrero 2020.	
	20204230 0274322	24/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	16/03/20	Se dio tramite a la invitación mediante memorando No. 202021000047513	
	20204230 0302902	27/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	13/04/20	Respuesta enviada por correo certificado en linea. 202021000300491	
	20204230 0309702	28/02/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	13/03/20	Se dio respuesta con el radicado en línea 202021000380281, enviado el 17-03-2020	
	20204240 0343812	4/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	26/03/20	Se remitió consulta por competencia a la Dirección Jurídica por medio del memo 202021000071293, quien remitió respuesta a peticionario con el	

						radicado 202011400523551	
	20204230 0347402	5/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	19/03/20	Se emitió respuesta a la Procuraduría con radicado NO 202021000315761. Se procede al archivo.	
	20204230 0356862	6/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	20/03/20	Se dio respuesta con el radicado 202021000380281 enviado el 17-03-2020	
	20204230 0357302	6/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	22/04/20	SE REITERA RESPUESTA PROYECTADA LA CUAL SE TRASLADÓ MEDIANTE RADICADO No 201924300237553 DEL 30-10-2019, PARA QUE SU DIRECCIÓN EN EL MARCO DE SUS COMPETENCIAS, LE COMPLEMENTE. Se ve el traslado a otra oficina pero no la respuesta dada.	
	20204240 0366482	9/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	23/04/20	No es claro si se tuvo respuesta, pero esta en la dependencia de archivo	
	20204230 0378042	10/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	25/03/20	Sin respuesta.	
	20204230 0404762	16/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	31/03/20	Esta comunicacion ya se ha dado respuesta las peticionaes reiteradas son inconsistentes y no permiten algun análisis.	
	20204230 0426292	18/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	10/04/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021000465431)	
	20204230 0430242	19/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	13/04/20	Nos pusimos encontacto con ASOPARUPA, el Foro se ha suspendido.	
	20204240 0438722	20/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	15/04/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021000547301), Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021000546671), Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021000546221), Se envia respuesta rapida (Radicado	

						anexo 202021000546261)
	20204230 0446562	24/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	8/05/20	Esta petición ya había sido radicada bajo el número 202042300445502, motivo por el cual se procede a asociar y a archivar.
	20204230 0447382	24/03/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	16/04/20	No es claro si se tuvo respuesta, pero esta en la dependencia de archivo
	20204230 0504042	2/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	27/04/20	No es claro si se tuvo respuesta, pero esta en la dependencia de archivo
	20204230 0511322	3/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/04/20	se recibe resolución
	20204230 0515402	4/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	20/05/20	Se realizaron dos videoconferencias donde participaron los funcionarios de la secretaria de salud de Arauca y se les aclararon todos las dudas que tenían al respecto las fechas de la videoconferencia s fueron el 15 y 22 de abril.
	20204230 0547012	14/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/04/20	Respuesta remitida vía electrónica al despacho. Se anexa el documento en PDF firmado
	20204230 0549982	14/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/04/20	Fue enviada la respuesta en relación a la aprobación del decreto por parte de la Dra Ana Maria Peñuela.
	20204230 0572002	17/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	11/05/20	Se procedió a remitir link por oficio y correo y la video llamada ese llevo a cabo el 17 de abril.
	20204230 0574892	17/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	4/05/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021001019831)
	20204240 0604502	23/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	15/05/20	Sin respuesta.
	20204230 0624542	27/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	12/05/20	Se envía matriz solicitada con avances a través del correo de la Doctora Ana María Peñuela dirigido a secretaria.cne@minjusticia.gov.co o

						cristian.gambasica@minjusticia.gov.co respondiendo al radicado No. MJD-OFI20-0011366-DCD-3300 del Ministerio de Justicia y radicado No. 202042300624542 , del Ministerio de salud con avances de las acciones establecidas por el sector sanitario en la Ruta Futuro pilar 1 y 5.	
	202042300629082	27/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	19/05/20	No se adjunta ningun documento. No es claro si se tuvo respuesta de este radicado	
	202042300632702	28/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	11/06/20	Este radicado se trata de anexos al Radicado 202042300632222. Se dará respuesta a través de este Orfeo. Y asi se archiva	
	202042300632912	28/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	11/06/20	Este radicado se trata de anexos al Radicado 202042300632222. Se dará respuesta a través de este Radicado 20204230063222.	
	202042300633142	28/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	13/05/20	Se envía matriz solicitada con avances a través del correo de la Doctora Ana María Peñuela dirigido a secretaria.cne@minjusticia.gov.co o cristian.gambasica@minjusticia.gov.co respondiendo al radicado No. MJD-OFI20-0011366-DCD-3300 del Ministerio de Justicia y radicado No. 202042300624542 , del Ministerio de salud con avances de las acciones establecidas por el sector sanitario en la Ruta Futuro pilar 1 y 5.	
	202042300651772	30/04/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	15/05/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021000747821)	
	202042300673982	5/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	18/06/20	Sin respuesta.	

	202042300694512	7/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	21/05/20	El cuestionario adjunto ya fue respondido a través del Radicado 202021000645751.	
	202042300697692	8/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	22/05/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021000902591)	
	202042300715322	12/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	26/06/20	Sin respuesta.	
	202042300717292	12/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	26/06/20	Sin respuesta.	
	202042300724232	13/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/05/20	El documento informa de un trámite de traslado a otra entidad distrital. No demanda respuesta por parte del MSPS.	
	202042400730052	13/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/05/20	Sin respuesta.	
	202042300743812	15/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	1/07/20	Se emite respuesta a esta misma comunicacion - radicado 202042300743702 – Presentación Fundación PLAN - COVID-19	
	202042300745442	15/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	1/07/20	Se dio respuesta en linea a esta solicitud que tenia radicado 202042400748242 - Observaciones a Lineamiento NNA Fuer dirigido a ACEMI	
	202042300751082	18/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	9/06/20	Se remitió cuestionario establecido, en las preguntas correspondientes al sector, para el Informe Anual, como insumo para el Informe Mundial de Drogas. al correo odc@minjusticia.gov.co. el día 29052020 a las 3:16pm enviado por parte de la Doc Ana María peñuela.	
	202042300779412	20/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	7/07/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021000923521).Documento tramitados y remitidos en línea. Se verifica que tiene el 4 estado por ende se procede a archivar.	

	20204230 0780982	20/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	7/07/20	Se archiva documento como informativo. Informe GSP y PIC 2019 se utilizará como insumo Huila en el informe correspondiente del grupo de gestión.	
	20204230 0794742	22/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	8/06/20	Sin respuesta.	
	20204230 0810982	26/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	10/07/20	Se archiva documento como informativo. Se utilizará como insumo para informe del grupo de Gestión.	
	20204230 0827562	27/05/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	13/07/20	Sin respuesta.	
	20204230 0861662	2/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	3/07/20	Sin respuesta.	
	20204230 0866002	2/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	17/07/20	Sin respuesta.	
	20204230 0867082	2/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	17/07/20	Sin respuesta.	
	20204240 0894172	6/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	8/07/20	Sin respuesta.	
	20204230 0901062	8/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	24/07/20	Sin respuesta.	
	20204230 0902312	8/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	9/07/20	Sin respuesta.	
	20204240 0917802	10/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	13/07/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202021001088981)	
	20204230 0934452	12/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	30/07/20	Sin respuesta.	
	20204240 0935342	12/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	15/07/20	se dio respuesta con el radicado No. 202032000135333 del 24/06/2020 de la Direcciòn de Financiamiento Sectorial.	
	20204230 0943282	16/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	31/07/20	Sin respuesta.	
	20204230 0945932	16/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	16/07/20	Por tratarse de una convocatoria se enviaron los insumos y se participo en la reunión.	

	202042300946182	16/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	16/07/20	Este requerimiento ha sido respondido mediante radicado 202021000807481.	
	202042300947582	16/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	16/07/20	Sin respuesta.	
	202042400962502	18/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	21/07/20	Sin respuesta.	
	202042400975642	21/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	21/07/20	Sin respuesta.	
	202042400976142	22/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	22/07/20	Se da respuesta rápida mediante radicado No. 202021001073161	
	202042400976162	22/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	22/07/20	se dio respuesta rápida mediante radicado No. 202021001063851	
	202042300982552	23/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	6/08/20	Se da respuesta en el Radicado 202042300998872 por tratarse de peticiones idénticas.	
	202042300983422	23/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	14/08/20	Se envió la respuesta en línea No. 202021101104701 Gracias JCP	
	202042300986392	23/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	23/07/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202023101105491)	
	202042300988332	24/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	24/07/20	Acuso recibido de citación a confeencia	
	202042300992842	24/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	24/07/20	SE RECIBIÓ INFORMACIÓN DE LA CAC CON REFERENCIA A REPORTE PARA CONOCIMIENTO.SE CONCERTA CON DR RICARDO LUQUE NO CONTESTAR ES PARA INFORMACIÓN.	
	202042300993942	24/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	18/08/20	Sin respuesta.	
	202042300994382	24/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	24/07/20	Informativo	
	202042300994962	24/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	24/07/20	Sin respuesta.	
	202042300997552	25/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	27/07/20	Se contestó encuesta ONLINE. Se archiva.	

20204230 0998872	25/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	10/08/20	Sin respuesta.
20204240 1001482	25/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	27/07/20	Sin respuesta.
20204230 1005242	26/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	19/08/20	se da respuesta rápida mediante radicado No. 202021001108801
20204230 1005262	26/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	19/08/20	Se dio traslado mendiante radicado No. 202021001106971 y respuesta al peticionario mediante radicado No.202021001107091
20204230 1007772	26/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/07/20	Sin respuesta.
20204230 1008272	26/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/07/20	Sin respuesta.
20204230 1008912	26/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/07/20	se da respuesta por correo electronico el día 10 de julio de 2020. Gracias
20204230 1009112	26/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/07/20	el archivo corresponde a investigacion de la universidad de cauca, que ponen en conocimiento de minsalud, no requiere respuesta
20204240 1011942	28/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	28/07/20	Sin respuesta.
20204240 1017022	30/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	29/07/20	Sin respuesta.
20204240 1018512	30/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	21/08/20	Se da respuesta rápida mediante radicado 202021001109431
20204240 1018662	30/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	29/07/20	Se responde a través de radicado 202021001015881
20204240 1022782	30/06/20	D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	29/07/20	Se da respuesta rápida mediante radicado No. 202021001109571

Tabla 35. D. Promoción y Prevención enero- junio 2020

9. DESPACHO DEL MINISTRO

Revisados los 62 requerimientos, 13 radicados estan contestados por medio de correo electronico, 9 radicados son entregados a Agenda Legistativa para que le den respsuesta pero no se visualiza cuando se dio esta , 10 radicados fueron trasladados a entidades externas. 8 radicados que estan archivados y no se evidencia la respuesta, 2 radicados estan archivados por que son repetidos, 1 radicado con respuesta en linea, un radicado sin respuesta y 19 radicados con respuesta si n el cuarto chulo en el orfeo.

RADICADO	FECHA	DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD	FECHA MAX. RESPUESTA	OBSERVACION
202042300036552	13/01/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	3/02/20	Favor archivar, se dio respuesta con el radicado 202010000085091.
202042300192292	10/02/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	2/03/20	SE ENVIA POR CORRESPONDENCIA, SE INFORM,A AL PETICIONARIO DE LO ACTUADO.
202042300206362	11/02/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	25/02/20	No es claro si se tuvo respuesta, pero esta en la dependencia de archivo
202042300351812	5/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	19/03/20	Archivar. La paciente fue atendida oportunamente, según informe de la NEPS enviado a la H. Senadora
202042300364312	9/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	24/03/20	Se da respuesta con radicado No. 202042300011732
202042300371932	10/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	1/04/20	Buena tarde. Remito para trámite de salida. No se ve radicado de salida
202042300396742	13/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	6/04/20	Esta solicitud se encuentra relacionada en el Cuadro en el Cuadro Solicitudes del Congreso 2020. Agenda Legislativa realizará la gestión que sea de su competencia. Pero no se ve la respuesta

202042300405922	16/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	7/04/20	Favor archivar, esta repetido.
202042300415102	17/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	8/04/20	EL OFICIO FUE ENVIADO POR LA FUNCIONARIA MERCEDES PARRA, VIA CORRREO ELECTRÓNICO.
202042300425082	18/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	10/04/20	EL OFICIO FUE ERNVIADO VIA CORREO ELECTRÓNICO POR LA FUNCIONARIA MERCEDES PARRA A.
202042300425532	18/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	10/04/20	SE ADJUNTA AL RAD. DE SALIDA 202010000569531 EL CUAL SE ENVIA POR CORRESPONDENCIA.
202042300444632	24/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	7/04/20	Se encuentra relacionada en el Cuadro Solicitudes del Congreso 2020. Agenda Legislativa realizará la gestión que sea de su competencia. No se visualiza la respuesta
202042300445742	24/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	16/04/20	Se encuentra relacionada en el Cuadro Solicitudes del Congreso 2020. Agenda Legislativa realizará la gestión que sea de su competencia. (Ingresa al Ministerio con los Rad. 202042300445742 y 202042300475612). No se vizualiza la reapuesta
202042300448892	24/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	16/04/20	SE DA TRASLADO DEL CONGREO DE LA REPÚBLICA A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, ENVIADO POR LA FUNCIONARIA MERCEDES P0ARRA A. VIA CORREO ELECTRÓNICO.
202042300452392	25/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	8/04/20	Se encuentra relacionada en el Cuadro Solicitudes del Congreso 2020. Agenda Legislativa realizará la gestión que sea de su competencia.

	202042300454422	25/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	17/04/20	SE DA TRASLADO DEL CORREO A LA SUPERINTEDNEICA NACIONAL DE SALUD VIA CORREO EKLECTRÓNICO ENVIADO POR LA FUNCIONARIA MERCEDES PARRA A.	
	202042300460332	26/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	20/04/20	SE REMITE A LA SUPERINTENDEICA NACIONAL DE SALUD PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES, SE ENVIA POR CORREO ELECTRONICO	
	202042400482382	30/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	15/04/20	Es una invitacion	
	202042300483332	31/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	16/04/20	SE DA TRASLADO DE LA COMUNICACIÓN AL MINISTERIO DE TRABAJO, VIA CORREO ELECTRÓNICO POR LA FUNCIAONERIA MERCEDES PARRA A.	
	202042300484752	31/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	23/04/20	EL OFICIO FUE TRASLADADO AL INS POR COMPETENCIA	
	202042300485562	31/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	23/04/20	Este requeimiento esta archivando	
	202042300487032	31/03/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	23/04/20	SE ADJUNTA AL RAD. 202010000477241, EL CUAL FUE ENVIADO POR LA FUNCIONARIA MERCEDES PARRA A. VIA CORREO ELECTRÓNICO.	
	202042300494362	1/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	17/04/20	Se dio respuesta en linea Radicado No. 202042300452392 Derecho de Petición	
	202042300499492	2/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	19/05/20	Radicado igual al 202042300498762.	

	202042300512562	3/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	28/04/20	SE ADJUNTA AL RAD. 202010000538061 EL CUAL FUE ENVIADO POR LA FUNCIONARIA MERCEDES PARRA A. VIA CORREO ELECTRÓNICO.	
	202042300522242	6/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	29/04/20	Se anexa Respuesta, Oficio Rad. 202023100633191 del 5 de Mayo de 2020, enviada vía Correo Electrónico el día 26 de Mayo de 2020.	
	202042300533822	8/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	26/05/20	LA RESPUESTA FUE ENVIAD POR LA FUNCIONARIA MERCEDES PARRA VIA CORREO ELECTRÓNICO.	
	202042300548292	14/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	6/05/20	Sin respuesta	
	202042300571572	17/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	11/05/20	EL OFICIO FUE ENVIADO POR LA FUNCIONARIA EDILMA PEÑA VIA CORREO ELECTRÓNICO.	
	202042400571942	17/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	11/05/20	Se encuentra archivado, pero no es claro si se contesto o no	
	202042300579612	20/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	12/05/20	SE ADJUNTA AL OFICIO DONDE SE DA RESPUESTA RAD. 202011000624421 DEL 04-05-2020 AL SENADOR FELICIANO VALENCIA MEDINA , EL CUAL SERA ENTREGADO POR LA OFICINA AGENDA LEGISLATIVA MSP.	
	202042300587662	21/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	13/05/20	Se encuentra archivado, pero no es claro si se contesto o no	
	202042300593162	21/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	13/05/20	Se anexa Respuesta, Oficio Rad. 202011000629411 del 5 de Mayo de 2020, enviada Vía Correo Electrónico.	

	202042300597642	22/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	14/05/20	Se anexa Respuesta, Oficio Rad. 202016400718591 del 18 de Mayo de 2020, enviada vía Correo Electrónico el día 3 de Junio de 2020	
	202042400601432	22/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	14/05/20	el señor Ministro hará reunión virtual con todas las agremiaciones médicas el día 22 de abril	
	202042400612052	23/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	8/05/20	Se encuentra archivado, pero no es claro si se contesto o no	
	202042300629722	27/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	12/05/20	) Se encuentra relacionada en el Cuadro Solicitudes del Congreso 2020. Agenda Legislativa realizará la gestión de su competencia.	
	202042300652912	30/04/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	22/05/20	EL OFICIO FUE ENTREGAD0 AL DR. FERNANDO VASQUEZ S. DE LA OFICUIAN AGENDA LEGISLATIVA MSP PARA SU INFORMACIÓN Y ENVIO AL CONGRESO.	
	202042400664202	4/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	18/05/20	Favor archivar, el ministro los atenderá el 20 de mayo a las 11:00 horas.	
	202042300691472	7/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	21/05/20	SE ANEXA AL RAD. 202016400803221 DIRIGDO A LA DRA. ANA PAOLA AGUDELO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, EL CUAL FUE ENVIADO POR LA OFICINA ADGENDA LEGISLATIVA MSP.	
	202042300692122	7/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	23/06/20	se dio traslado a la solicitud del alcalde de Florencia, trasladando por ser de su competencia al Ministerio de CTI con copia a Presidencia de la República con oficio de salida No 202010000670661	
	202042300697492	8/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	1/06/20	Se anexa Respuesta, Oficio Rad. 202016200755381 del 22 de Mayo de 2020, enviada vía Correo Electrónico.	

	202042300706962	11/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	25/06/20	Se dió traslado al Ministerio de CTI por ser de su competencia, con copia a Presidencia de la República, oficio de salida No 202010000675031	
	202042300713992	11/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	26/05/20	Se anexa Respuesta, Oficio Rad. 202016400780661 del 28 de Mayo de 2020, enviado vía Correo Electrónico.	
	202042300732762	14/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	5/06/20	Favor archivar, se responde con el radicado 202016000819501.	
	202042300734202	14/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	30/06/20	Favor archivar, se da respuesta con el radicao 202016841611	
	202042300740452	14/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	5/06/20	La respuesta fue remitida vía correo electrónico (18/05/20) por Sandra Fuentes y Luz Stella Ríos a Tobías Gonzalez de la Oficina de Promoción Social, encargado de consolidar la respuesta. 20-05-2020	
	202042300745522	15/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	1/07/20	SE ANEXA AL RAD. 202010000710791 Y AL 202010000718671 SE DA TRASLADO A LA SUPERSALUD Y AL MINISTERIO DE TRABAJO POR COMPETENCIA.	
	202042300765692	19/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	6/07/20	SE REMITE POR COMPETENCIA A COOSALUD NORTE DE SANTANDER A LA GERENTE CLAUDIA PATRICIA GARAY.	
	202042400762362	19/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	10/06/20	Se encuentra archivado, pero no es claro si se contesto o no	
	202042300773422	20/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	11/06/20	SE ANEXA AL RAD. 202016100745871,	

202042300780062	20/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	11/06/20	Se encuentra archivado, pero no es claro si se contesto o no	
202042300812542	26/05/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	17/06/20	Se envia respuesta rapida (Radicado anexo 202013000795771)	
202042300849692	1/06/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	16/07/20	LA RESPUESTA SALE CON EL RAD.202010000808221	
202042300864062	2/06/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	3/07/20	Se vincula a otro radicado, este requerimiento esta archivado , pero no se visualiza como se le dio respuesta	
202042300871002	3/06/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	21/07/20	SE ADJUNTA AL RAD. 202016400863431, EL OFICIO SE ENTREGA A LA OFICINA AGENDA LEGISLATIVA MSP PARA SU ENVIO.	
202042300871982	3/06/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	21/07/20	SE ADJUNTA AL RAD. DE SALIDA 202016400863431.	
202042300895562	8/06/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	24/07/20	SE ADJUNTA AL RAD. DE SALIDA 202016400886921, EL CUAL SE ENTRGA A LA OFICINA AGENDA LEGISLATIVA PARA ENVIO.	
202042300903462	8/06/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	24/07/20	Se encuentra relacionada en el Cuadro Solicitudes del Congreso 2020. Agenda Legislativa realizó la gestión de su competencia.	
202042300908872	9/06/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	27/07/20	EL OFICIO Y SU COPIA FUE ENVIADO VIA CORREO ELECTRÓNICO.	
202042300945622	16/06/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	31/07/20	SE ADJUNTA AL RAD. DE SALIDA 20201000091024	

202042301019302	30/06/20	MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	Sin Respuesta	14/07/20	Favor archivar, ya se respondió.

Tabla 36. Ministerio de Salud y Protección Social enero- junio 2020

10. TEMAS MAS SOLICITADOS PQRSD

Solicitud Res 1885 - MIPRES Nivel 2	306
RUAF	62
DECRETO 538	38
circular 10	20
sispro	21
RUAF	62
Solicitudes sobre COVID 19	1172
Aborto	11
Aclaracion a resoluciones y temas resoluciones	55
COMUNICADO A ESTAMENTOS OFICIALES	73
Derecho de Peticion y/o tutelas	41

Tabla 36. Ministerio de Salud y Protección Social enero- junio 2020

11. RIESGOS

Se materializo el riesgo debido a la no respuesta de PQRSD y fueron interpuestas tutelas, esta información que fue enviada por medio de memorando a la oficina de control interno, anexamos tabla.

INFORME DERECHO DE PETICIÓN – RADICADOS EXTEMPORÁNEOS		
RADICADO DE ENTRADA	**ÁREA ENCARGADA**	**TRÁMITE**
202042300859562	GRUPO DE GESTION DEL CONOCIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD – DR. RAFAEL BORDA RIVAS.	Derecho de Petición: **202042400527632** - Se contestó el 03 de junio de 2020, cuando se notificó la tutela a esta entidad.
202042300896312	SUBDIRECCIÓN DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN	Derecho de Petición: **202034200124003** - Se contestó el 09 de junio de 2020, cuando se notificó el requerimiento a esta

	SALUD – DRA. AMANDA VEGA FIGUEROA.	entidad. La petición venia dentro de la acción de tutela.
202042300936182	GRUPO DE CONSULTAS – DR. EDILFONSO MORALES	Derechos de Petición: **202042300688062 y 202042300862642** - Se contestó el 17 de junio de 2020, cuando se notificó la tutela a esta entidad.
202042300961142	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS – DRA. ANA MILENA MONTES CRUZ	Derecho de Petición: **202042300642862** - Se contestó en término el día 18 de mayo de 2020, sin embargo se dio ampliación a la misma el 24 de junio de 2020, cuando se notificó la tutela a esta entidad.
202042301021242	DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL- DR. ANWAR RODRIGUEZ CHEHADE	Derechos de Petición: **202042300682522** - Se contestó el 01 de julio de 2020, cuando se notificó la tutela a esta entidad.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Es de anotar que las peticiones pueden variar frente al ítem de requerimiento sin respuesta, puesto que para este corte se desarrollado el 15 de Julio de 2020, es decir depende de la fecha del reporte.

- En las observaciones está el número de radicados que se deben responder después del 21 de julio y que están en estados sin repuesta.

- La información no es confiable frente a lo revisado de los informes, ya que los tres reportes generados contienen datos diferentes.

- Por parte de la base de datos del Grupo de Atención al Ciudadano las PQRSD entre el periodo comprendido enero – junio 2020 son **28.4354**

- Por parte del informe de Orfeo Seguimiento PQRS (Información General) tomado por todas las dependencias, las PQRSD entre el periodo comprendido enero – junio 2020 son **30.875**

- Por parte del informe de Orfeo Seguimiento PQRS (Información General) tomado por dependencias, las PQRSD entre el periodo comprendido enero – junio 2020 son **30.129**

- El servidor del Sistema de Gestión Documental ORFEO es muy lento y no baja la información de los reportes de las estadísticas del seguimiento PQRDS en todos los computadores. Solo es posible descargarlo en el navegador Mozilla.
- Se recomiendo actualizar los contenidos de ORFEO, ya que se evidencian Dependencias que ya no existen.

- Se recomienda que se revise la nomenclatura de las oficinas en ORFEO, ya que como se evidencia el grupo de nómina tiene dos: una con el número 4401 G. NOMINA y en aparece sin radicados y en la 4410 G: NOMINA si aparecen radicados generando confusión, como se muestra en la siguiente imagen:

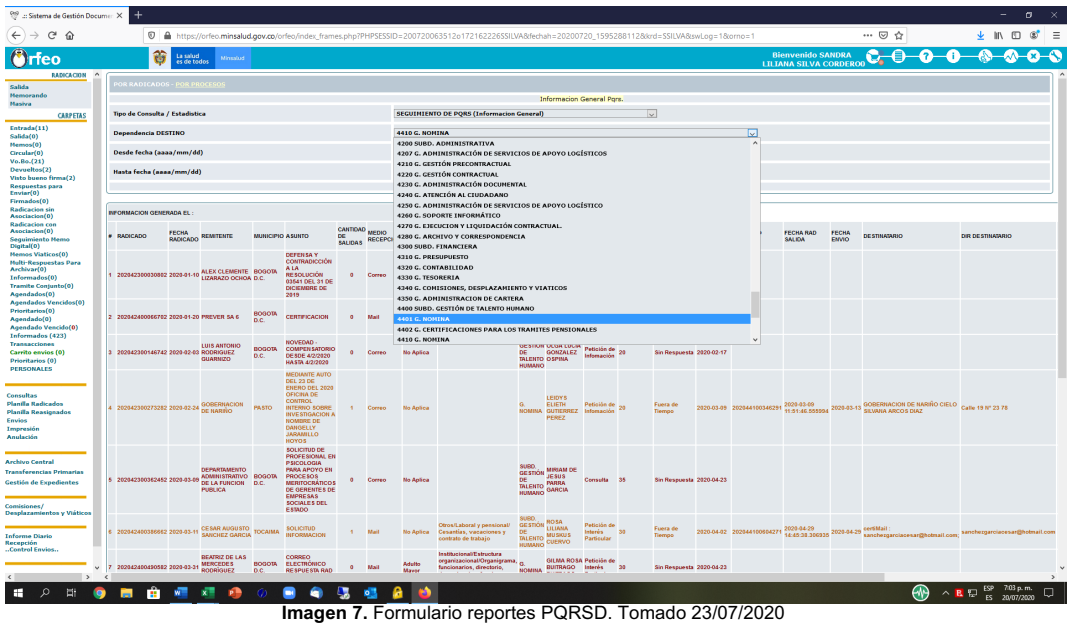


Imagen 7. Formulario reportes PQRSD. Tomado 23/07/2020

- Nuevamente se recomienda que se revise la nomenclatura de las oficinas en ORFEO, por que tambien se tiene el mismo problema anterior en Grupo de Certificaciones para los Trámites pensionales 4402 y 4420 como se muestra en la siguiente imagen:

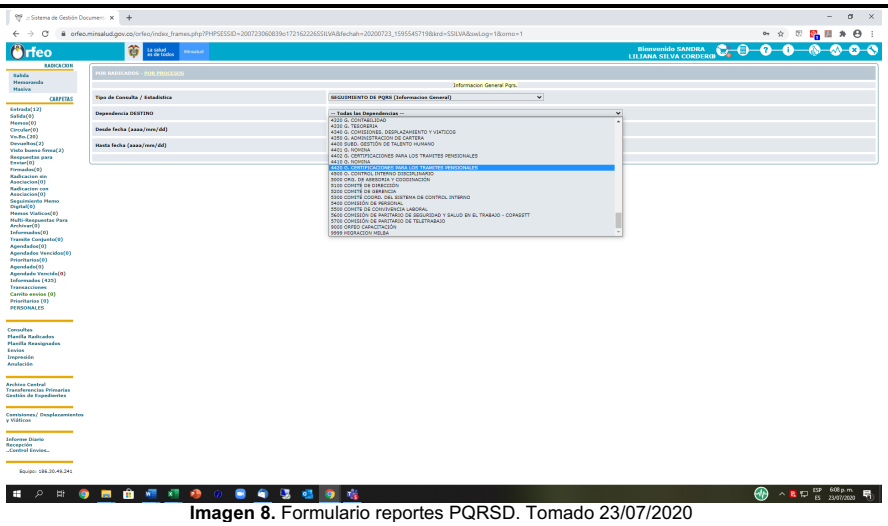


Imagen 8. Formulario reportes PQRSD. Tomado 23/07/2020

- Cuando se revisa en la opción de estadísticas de ORFEO, la Oficina de comunicaciones tiene cifras diferentes por el mismo, siendo que son sacadas de un mismo informe.

Informe general cifras diferentes:

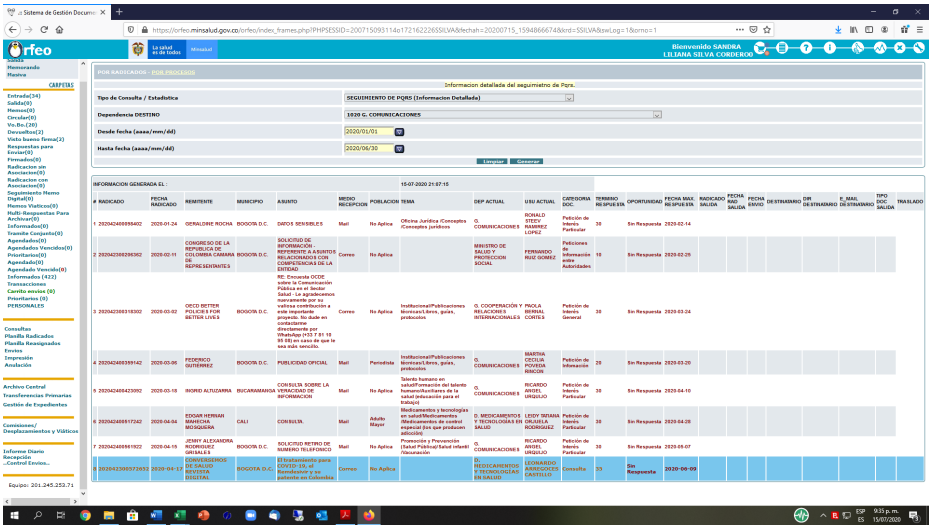


Imagen 9. Formulario reportes PQRSD. Tomado 23/07/2020

- En el informe seguimiento PQRSD informe General, tomado por oficina reporta que la oficina tiene 5 radicados y en el Informe seguimiento de PQRSD Informe General tomado por Todas las Oficinas tiene 83 Radicados.

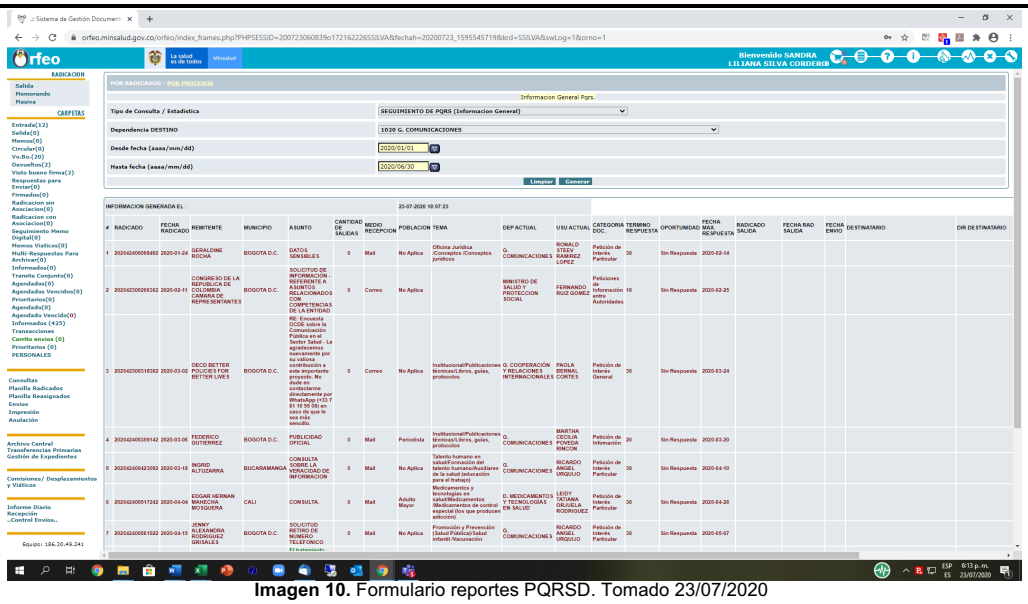


Imagen 10. Formulario reportes PQRSD. Tomado 23/07/2020

- No fue posible validar la información del Grupo de Soporte Informatico, ya que el insumo no fue entregado a la Oficina de Control Interno, a pesar de que se realizo reunión y se generaron comprimisos.

- Se evidencia malas practicas en el uso de la herramienta ORFEO, frente al manejo operativo de las PQRSD.

SOPORTES DE LA REVISIÓN

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

Elaboró: pacostav

PEDRO FABIAN ACOSTA VIZCAYA

Revisó: ssilva