



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

FECHA DE INFORME:

30 JULIO DE 2021

PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

COORDINADORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TEMA DE SEGUIMIENTO:

GESTIÓN, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
ENERO 2021 – JUNIO 2021

NORMATIVA

MARCO LEGAL

- Constitución Política de 1991, artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución ... "
- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- La ley 1437 de 2011, en sus 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. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Esta normatividad está concebida para que las



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

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".
- Resolución 3687 de 2016 del MSPS.
- Decreto 491 de 2020 que amplía los términos de respuesta a PQRSD durante la emergencia sanitaria.

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO

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

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

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer semestre de 2021 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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 correo y mail, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de 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 estructuró el seguimiento a la Gestión de PQRSD por parte de las diferentes dependencias del Ministerio, con base en los informes y base de datos que emite el Grupo de Atención al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la herramienta TERMOMETRO

La información es tomada fielmente del aplicativo **ORFEO**, el cual 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 filtro correspondiente desde el usuario de la Oficina de Control Interno, por medio del reporte Seguimiento de PQRSD (Información General)

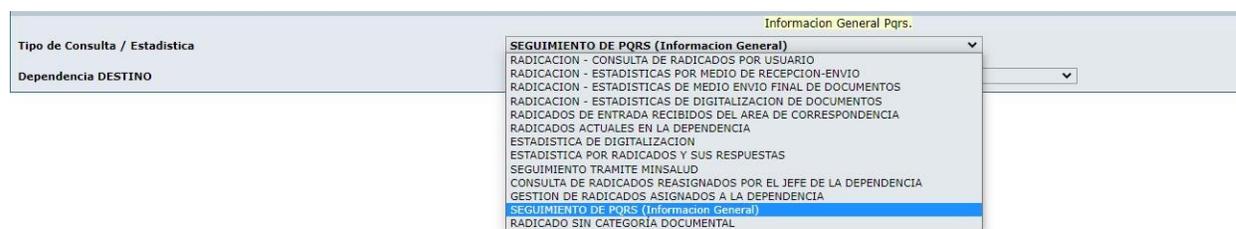


Imagen 1. Categorización Seguimiento PQRSD

La herramienta ORFEO cuenta con 1 tipo de reporte referente a las PQRSD de la siguiente manera:

- Seguimiento de PQRS (*Información General*)

2. CONSULTA REPORTES PQRSD HERRAMIENTA ORFEO



La salud es de todos
Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

A continuación, se evidencia que en el reporte detallado de la herramienta ORFEO, con filtro del 1 de enero al 30 de junio del 2021, tipología Seguimiento de PQRS (información general)", Está funcionando de manera correcta,

El total de requerimientos que llegaron al Ministerio fue de 44.1955 de los cuales 34.471 radicados son de traslado Interno, se bajó el informe el día 19 de julio de 2020 hora 9:pm

Se encontró un radicado duplicado como se muestra en la siguiente imagen

| ID | Nombre | Fecha | Estado | Observaciones | Asignado a | Fecha de respuesta | Fecha de cierre |
|-------|--|------------|---|---------------|------------|--------------------|-------------------------------|
| 41919 | REHABILITACION INTEGRAL INFANTIL ESPECIALIZADA S/S | 30/06/2021 | CONSULTA SOBRE CONSERVACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA | 24/06/2021 | 2021 | 30 | |
| 41920 | JAVIER MAURICIO QUINTERO | 30/06/2021 | CONSULTA NO ATENDIDA | 24/06/2021 | 999 | 1 | 1/10/2021 javierquintero@h... |
| 41921 | ANA MARIA ROJAS CAROENA | 30/06/2021 | SOLICITUD DE INCAPACIDAD | 6/07/2021 | 999 | 1 | 2/10/2021 comconcursoar@h... |
| 41922 | JOSE FRANCISCO RAMOS FERNANDEZ | 30/06/2021 | REQUERIMIENTO DE PAGOS DE LIQUIDACION DE | 6/07/2021 | 999 | 1 | 2/10/2021 comconcursoar@h... |
| 41923 | SE HOSPITAL ALCOIDES JIMENEZ S/S | 30/06/2021 | SOLICITUD ATENCIÓN DE URGENCIA | 6/07/2021 | 999 | 1 | 2/10/2021 comconcursoar@h... |
| 41924 | SABRIS OTSUKAWA | 30/06/2021 | SOLICITUD ATENCIÓN DE URGENCIA | 6/07/2021 | 999 | 1 | 2/10/2021 comconcursoar@h... |
| 41925 | TERESA LILIANA HERNANDEZ TRUJILLO | 30/06/2021 | Microsoft Excel | | | | 2/10/2021 jaimelotabarro@h... |
| 41926 | ANANA YORLA BUFRAGO LOZANO | 30/06/2021 | Microsoft Excel | | | | 2/10/2021 comconcursoar@h... |
| 41927 | ALBA CRISTINA IBARRA QUINTERO | 30/06/2021 | REQUERIMIENTO EN TRASLADO | 6/07/2021 | 999 | 1 | 2/10/2021 comconcursoar@h... |

Imagen 2 . Reporte Información Termómetro. Tomado 19/07/2021

3. TERMÓMETRO

Dentro del proceso de validación de información que realiza la Oficina de Control Interno se le toma fotografía al reporte del termómetro, el día 19 de julio de 2021 hora 9:pm:

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

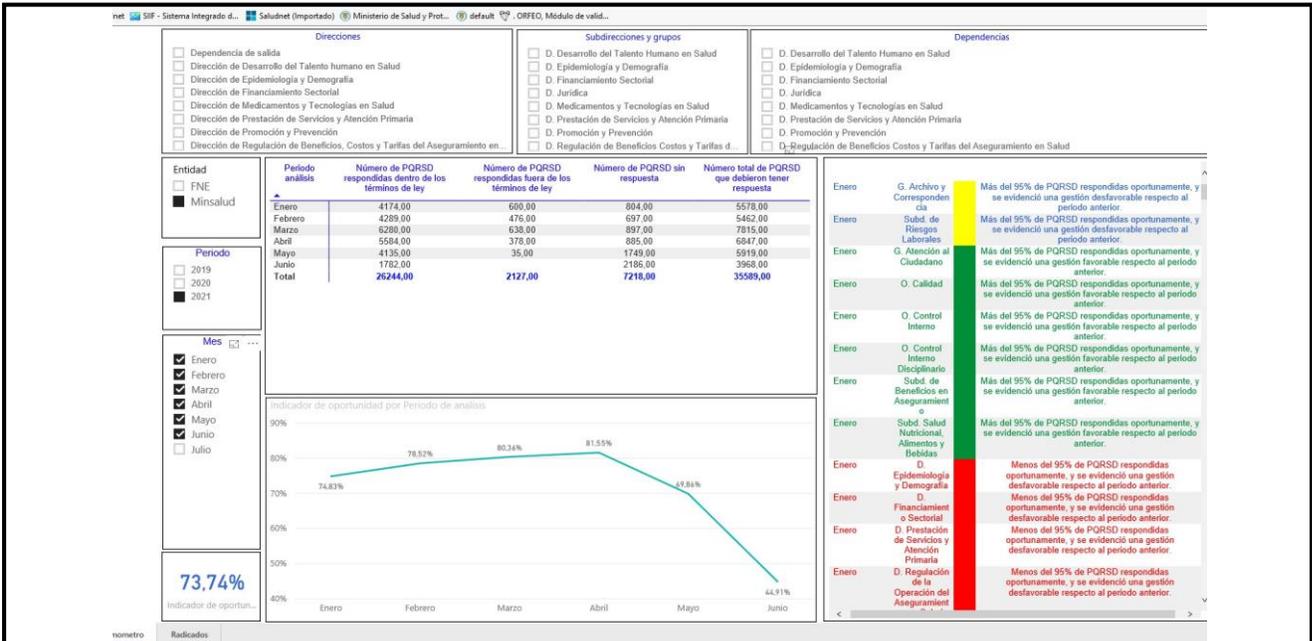


Imagen 3 . Reporte Información Termómetro. Tomado 19/07/2021

Se bajaron los tres reportes: fuera de término con 2.155 radicados, el informe de contestados dentro del término con 26.505 radicados y el informe sin respuesta con 7.333 radicados y esta suma da 35.993, esta cifra no coincide con la que aparece en la imagen 3 que es de 35.589 Número total de PQRDS que debieron tener respuesta.

La cifra con la cual se trabajará en este informe es de 35.993, generada de los tres informes con fecha 19 de julio, ver imagen 3.

En el termómetro aparece Minsalud y el Fondo Nacional de Estupefacientes en opciones diferentes, pero cuando se bajan los diferentes reportes, aparece incluido el FNE.

Como se muestra en la imagen tomada del termómetro el FNE tienen 405 requerimientos.

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

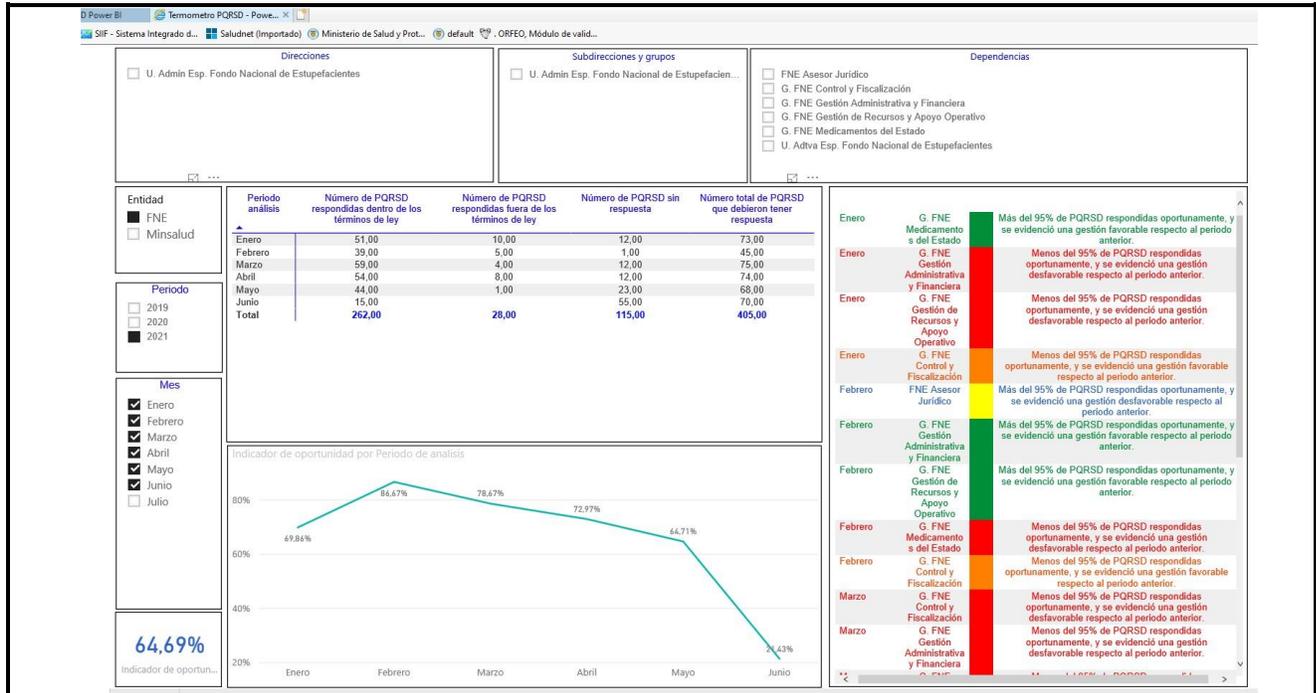


Imagen 4 . Reporte Información Termómetro. Tomado 19/07/2021

De acuerdo a lo anterior se presenta el siguiente informe con 3 ítems de comparación, el informe del Termómetro, el informe publicado por el GAC y el ORFEO por medio de estadísticas. El informe de Orfeo y Termómetro fueron sacados el mismo día a la misma hora y el informe del GAC se recibió por correo el día 26 de julio del 2021.

4. COMPARACION CON LA VIGENCIA ANTERIOR

La comparación se realiza con la información tomada de Orfeo, tanto para la vigencia 2020 como 2021, se puede observar que en el primer semestre del 2021 llegaron 3596 requerimientos más que en el año anterior.

| | DESPACHO | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 ENERO - 30 JUNIO 2020 | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 ENERO - 30 JUNIO 2021 |
|--|--------------------------|--|--|
| | MINISTRO DE SALUD | 8.953 | 11.973 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | |
|--|---|--------|--------|
| | VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 10.176 | 13.666 |
| | VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 5.615 | 5.227 |
| | SECRETARIA GENERAL | 6.131 | 3.605 |
| | TOTALES | 30.875 | 34.471 |

Tabla 1. Estadísticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2020- 2021

Y los tiempos de respuesta se mejoró en 7 puntos el tiempo de requerimientos con respuesta oportuna

Siendo el porcentaje del primer semestre de 2020, el 66,76% de respuesta oportuna frente al 73,3% del primer semestre 2021 y se evidenció que se mejoró en uno (1%) en los requerimientos sin respuesta para esta vigencia fue del 19,3% al del primer semestre del 2020 que fue de 20,1%.

| DESPACHO | 1 ENERO - 30 JUNIO 2020 | | | 1 ENERO - 30 JUNIO 2021 | | |
|---|-------------------------|----------|---------------|-------------------------|----------|---------------|
| | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA |
| MINISTRO DE SALUD | 1.060 | 5.464 | 2.429 | 956 | 8.120 | 2.897 |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 1.999 | 5.805 | 2.372 | 1.311 | 9.185 | 3.170 |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 393 | 4.050 | 1.172 | 249 | 4.428 | 550 |
| SECRETARIA GENERAL | 142 | 5.296 | 693 | 9 | 3.549 | 47 |
| TOTALES | 3.594 | 20.615 | 6.666 | 2.525 | 25.282 | 6.664 |

Tabla 2. Estadísticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2020- 2021



5. ANÁLISIS DE LAS TRES FUENTES DE DATOS

Después de realizadas las verificaciones del informe de Orfeo y de la base de datos en Excel del GAC publicado en la Intranet y del termómetro se observan algunas diferencias.

| | ORFEO NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | GAC NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | TERMOMETRO NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO |
|---|--|--|---|
| MINISTRO DE SALUD | 11.973 | 11.839 | 10.521 |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 13.666 | 13.590 | 12.006 |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 5.227 | 5.197 | 4.726 |
| SECRETARIA GENERAL | 3.605 | 3.596 | 8.740 |
| TOTAL | 34.471 | 34.222 | 35.993 |

Tabla 3. Estadísticas PQRSD Orfeo- Termometro- GAC- enero – junio 2021

Tiempo de respuesta

| DESPACHO | INFORME ORFEO | | | INFORME GAC | | | INFORME TERMOMETRO | | |
|---|-----------------|----------|---------------|-----------------|----------|---------------|--------------------|----------|---------------|
| | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA |
| MINISTRO DE SALUD | 956 | 8.120 | 2.897 | 822 | 7640 | 3377 | 736 | 6.564 | 3.221 |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 1.311 | 9.185 | 3.170 | 1163 | 8747 | 3680 | 1.129 | 7.529 | 3.348 |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 249 | 4.428 | 550 | 241 | 4290 | 666 | 277 | 3.778 | 671 |
| SECRETARIA GENERAL | 9 | 3.549 | 47 | 6 | 3523 | 67 | 13 | 8.634 | 93 |
| TOTAL | 2.525 | 25.282 | 6.664 | 2232 | 24200 | 7790 | 2.155 | 26.505 | 7.333 |

Tabla 4. Estadísticas Orfeo-Termometro-GAC enero – junio 2021



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

La **OCI** sugiere revisar la información y unificarla ya que no se pueden tener información diferente siendo que se utiliza un solo una base de datos.

6. PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL INFORME DE ORFEO

6.1 Peticiones recepcionadas durante el periodo (Enero – Junio 2021)

Mediante la funcionalidad de estadística del sistema ORFEO, el reporte generado por todas las dependencias para el primer semestre de 2021 es:

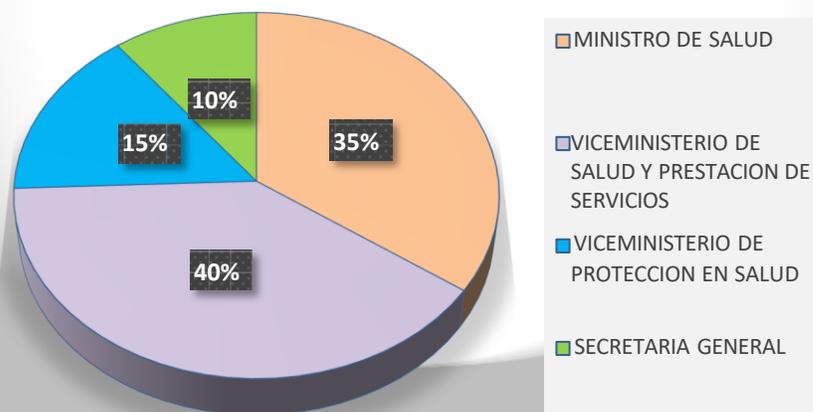
| DESPACHO | NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 ENERO - 30 DE JUNIO |
|--|---|
| MINISTRO DE SALUD | 11.973 |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 13.666 |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 5.227 |
| SECRETARIA GENERAL | 3.605 |
| TOTALES | 34.471 |

Tabla 5. Estadísticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2021

Como se refleja en la tabla anterior el Viceministerio de Salud y Prestación de Servicios es a la que más requerimientos le llegan con 13.666 es decir el 39,6% de los requerimientos recibidos por el Ministerio



NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 ENERO - 30 DE JUNIO



Grafica 1. Estadísticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2021

El reporte de Orfeo no trae ahora la opción Peticiones recepcionadas por los diferentes canales, aunque por la pandemia se recepcionaron a través ser por correo, mail.

6.2 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”.

| | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JULIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA |
|---|--|-----------------|----------|---------------|
| MINISTRO DE SALUD | 11.973 | 956 | 8.120 | 2.897 |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 13.666 | 1.311 | 9.185 | 3.170 |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 5.227 | 249 | 4.428 | 550 |
| SECRETARIA GENERAL | 3.605 | 9 | 3.549 | 49 |
| TOTALES | 34.471 | 2.525 | 25.282 | 6.666 |

Tabla 6 . Estadísticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2021



La salud es de todos
Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

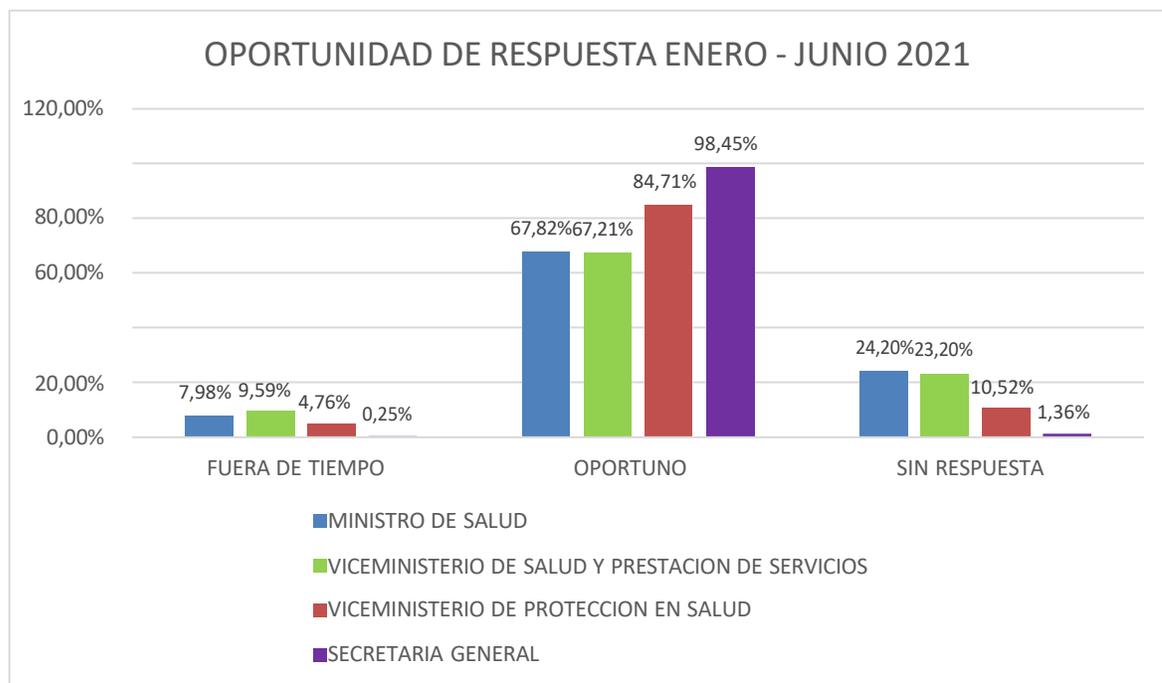
Formato

Seguimiento y control

Versión

02

El tiempo de respuesta en oportuno ha subido, pero seguimos con casi el mismo porcentaje de no contestadas



Grafica 2. Estadísticas Orfeo-PQRSD Oportunidad de Respuesta enero – junio 2021

6.3 Traslado Interno

Este reporte es a fecha de 19 de julio, es decir que las estadísticas pueden estar diferentes, además en la columna observaciones queda explicado cuantos requerimientos no están vencidos a corte 19 de julio, pero que se encuentran sin respuesta por eso el indicador puede ser diferente

DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|--------------------|--|-----------------|----------|---------------|---------------|
| | | | | | |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | | |
|---|------|-----|------|------|--|
| MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL | 103 | 1 | 0 | 102 | 3 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO COMUNICACIONES | 78 | 36 | 18 | 24 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES | 25 | 0 | 4 | 21 | |
| DIRECCION JURIDICA | 70 | 1 | 2 | 67 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS | 856 | 9 | 656 | 191 | 21 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS | 5 | 0 | 0 | 5 | 3 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. ACCIONES CONSTITUCIONALES | 16 | 0 | 6 | 10 | |
| G. ASUNTOS REGLAMENTARIO | 108 | 0 | 31 | 77 | 3 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE DEFENSA LEGAL | 247 | 0 | 109 | 138 | 28 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO CONSULTAS | 546 | 8 | 496 | 42 | 37 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO | 86 | 3 | 67 | 16 | |
| G. COBRO COACTIVO | 19 | 0 | 3 | 16 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES | 7 | 0 | 6 | 1 | |
| GRUPO ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA | 4 | 0 | 4 | 0 | |
| GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES | 30 | 1 | 17 | 12 | 5 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| OFINICA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 8255 | 601 | 5823 | 1831 | 358 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| OFICINA DE CALIDAD | 79 | 0 | 74 | 5 | 2 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| OFICINA PROMOCION SOCIAL | 108 | 2 | 85 | 21 | 7 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | 296 | 64 | 149 | 83 | 18 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. ASUNTOS ETNICOS | 111 | 37 | 41 | 33 | 6 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. GESTION EN DISCAPACIDAD | 477 | 119 | 275 | 83 | 17 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL | 136 | 18 | 93 | 25 | 3 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |



La salud es de todos Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | | |
|---|-----|----|-----|----|---|
| O. CONTROL INTERNO | 43 | 4 | 24 | 15 | |
| O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 268 | 52 | 137 | 79 | 24 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |

Tabla 7. Estadísticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2021

DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|--|--|-----------------|----------|---------------|--|
| VICEMINISTRO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 14 | 1 | 0 | 13 | 2 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN | 324 | 78 | 96 | 150 | 22 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO GESTIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y LA PREVENCIÓN | 59 | 28 | 6 | 25 | 9 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES | 2018 | 209 | 93 | 1716 | 220 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA | 19 | 2 | 5 | 12 | 2 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS | 32 | 3 | 14 | 15 | 6 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES | 338 | 32 | 287 | 19 | 14 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES | 769 | 178 | 569 | 22 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL | 448 | 55 | 375 | 18 | 15 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS | 283 | 16 | 251 | 16 | 10 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA | 1631 | 155 | 1334 | 142 | 68 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA | 76 | 6 | 36 | 34 | 8 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS | 2124 | 63 | 1904 | 157 | 53 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | | |
|--|------|-----|------|-----|---|
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD | 295 | 1 | 136 | 158 | 95 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE MEDICAMENTOS | 91 | 11 | 65 | 15 | 6 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS | 849 | 207 | 386 | 256 | 24 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES | 3 | 0 | 1 | 2 | |
| G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO | 112 | 28 | 79 | 5 | 3 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. CONTROL Y FISCALIZACION FNE | 391 | 15 | 291 | 85 | 51 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 12 | 1 | 7 | 4 | |
| G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO | 18 | 1 | 7 | 10 | 5 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| FNE ASESOR JURIDICO | 4 | 1 | 3 | 0 | |
| FNE ASESOR TECNICO | 325 | 73 | 227 | 25 | 25 RADICADOS SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES | 137 | 1 | 135 | 1 | |
| DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD | 121 | 8 | 108 | 5 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD | 1522 | 40 | 1309 | 173 | 13 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 236 | 49 | 166 | 21 | 3 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 1415 | 49 | 1295 | 71 | 38 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |

Tabla 8. Estadísticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2021

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|--------------------|--|-----------------|----------|---------------|---------------|
|--------------------|--|-----------------|----------|---------------|---------------|



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| VICEMINISTRO DE PROTECCION EN SALUD | 17 | 0 | 0 | 17 | |
|--|------|-----|------|-----|---|
| D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES | 172 | 8 | 120 | 44 | 16 RADICADOS SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 2419 | 93 | 2083 | 243 | 26 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. DE RIESGOS LABORALES | 520 | 3 | 506 | 11 | 8 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES | 301 | 5 | 294 | 2 | |
| DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL | 241 | 17 | 57 | 167 | 29 RADICADOS SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO | 603 | 4 | 597 | 2 | |
| D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 7 | 0 | 7 | 0 | |
| SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 947 | 119 | 764 | 64 | 62 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |

Tabla 9 . Estadísticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2021

SECRETARIA GENERAL

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---|--|-----------------|----------|---------------|--|
| SECRETARIA GENERAL | 46 | 2 | 37 | 7 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. FINANCIERA | 17 | 0 | 0 | 17 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES | 10 | 0 | 9 | 1 | |
| G. ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE INSUMOS Y OPERACIONES | 3 | 0 | 0 | 3 | |
| G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO | 3 | 0 | 2 | 1 | |



| | | | | | |
|---|------|---|------|---|--|
| GRUPO GESTION CONTRACTUAL | 9 | 0 | 9 | 0 | |
| GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL | 395 | 0 | 392 | 3 | |
| GRUPO ATENCION AL CIUDADANO | 2085 | 3 | 2078 | 4 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL. | 35 | 0 | 35 | 0 | |
| G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | 932 | 0 | 931 | 1 | |
| GRUPO CONTABILIDAD | 11 | 2 | 3 | 6 | |
| SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | 27 | 0 | 26 | 1 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 2 | 0 | 2 | 0 | |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 7 | 0 | 5 | 2 | |
| GRUPO CERTIFICACIONES Y GESTIÓN PENSIONAL | 9 | 0 | 9 | 0 | |
| G. SOPORTE INFORMATICO | 5 | 0 | 5 | 0 | |
| G. SEGUIMIENTO A LA GESTION SECTORIAL E INSTITUCIONAL | 9 | 2 | 6 | 1 | |

Tabla 10. Estadísticas Orfeo-PQRSD enero – junio 2021

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

La OTIC, tiene el 23% de los radicados internos del Ministerio.

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO |
|---|--|
| OFINICA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 8255 |
| SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 2419 |
| SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS | 2124 |
| GRUPO ATENCION AL CIUDADANO | 2085 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | |
|--|------|
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES | 2018 |
| DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA | 1631 |
| GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD | 1522 |
| G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 1415 |
| SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 947 |
| G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | 932 |
| GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS | 856 |
| DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS | 849 |
| SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES | 769 |
| SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO | 603 |
| GRUPO CONSULTAS | 546 |
| SUBD. DE RIESGOS LABORALES | 520 |
| G. GESTION EN DISCAPACIDAD | 477 |
| SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL | 448 |
| GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL | 395 |
| G CONTROL Y FISCALIZACION FNE | 391 |
| SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES | 338 |
| FNE ASESOR TECNICO | 325 |
| DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION | 324 |
| SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES | 301 |
| G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | 296 |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD | 295 |
| SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS | 283 |
| O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 268 |
| GRUPO DE DEFENSA LEGAL | 247 |
| DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL | 241 |
| G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 236 |
| D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES | 172 |
| GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES | 137 |
| G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL | 136 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | |
|--|-----|
| DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD | 121 |
| G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO | 112 |
| G. ASUNTOS ETNICOS | 111 |
| G. ASUNTOS REGLAMENTARIO | 108 |
| OFICINA PROMOCION SOCIAL | 108 |
| MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL | 103 |

Tabla 11 . TOP ORFEO-PQRSD enero – junio 2021

6.5 Traslado Externo

El Ministerio de Salud y Protección Social en el periodo enero - junio 2021 trasladó a entidades externas peticiones, así:

| Entidades Externas Enero -Junio 2021 | |
|--|-----|
| Administradora de Recursos del SGSSS ADRES | 104 |
| Alcaldía Mayor de Bogotá | 60 |
| Alcaldía de Medellín | 3 |
| Coljuegos | 2 |
| Colpensiones | 16 |
| Contraloría General de la República | 1 |
| Consortio Prosperar (Colombia Mayor) | |
| Departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP). | 4 |
| Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) | 3 |
| Departamento Nacional de Planeación | 16 |
| Departamento Para La Prosperidad Social (DPS) | 15 |
| Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | |
| Fiscalía General de la Nación | 1 |
| Instituto Colombiano de Bienestar Familiar | 6 |
| Instituto Nacional de Salud | 54 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

**CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN**

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | |
|---|------|
| Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (INVIMA) | 20 |
| Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) | 3 |
| Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible | 2 |
| Ministerio de Comercio, Industria y Turismo | 7 |
| Ministerio de Defensa Nacional | 2 |
| Ministerio de Educación | 116 |
| Ministerio de Hacienda Y Crédito Público | 2 |
| Ministerio de Relaciones Exteriores | 2 |
| Ministerio de Transporte | 9 |
| Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio | 11 |
| Ministerio del Interior | 52 |
| Ministerio del Trabajo | 302 |
| PAR Instituto de Seguros Sociales en Liquidación | 57 |
| Presidencia de la República | 4 |
| Procuraduría General de la Nación | 17 |
| Registraduría Nacional del Estado Civil | 6 |
| Secretaria de Salud de Cundinamarca | 2 |
| Secretaria de Salud de Medellín | 42 |
| Secretaria Distrital de Integración Social | 3 |
| Secretaría Distrital de Salud de Bogotá | 243 |
| Superintendencia de Industria Y Comercio | 48 |
| Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios | 9 |
| Superintendencia del Subsidio Familiar | 12 |
| Superintendencia Financiera de Colombia | 42 |
| Superintendencia Nacional de Salud | 6171 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | |
|--|---|------|--|
| | Tribunal de ética médica de Bogotá | 1 | |
| | Tribunal nacional de ética médica | 2 | |
| | Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP) | 5 | |
| | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas | 7 | |
| | TOTAL | 7484 | |

Tabla 12 . TRASLADOS EXTERNOS ORFEO-PQRSD enero – junio 2021

6.6 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 2021 |
|--|-----------------------|
| Consulta | 4507 |
| Denuncia | 85 |
| Petición de Información | 11725 |
| Petición de Interés General | 1821 |
| Petición de Interés Particular | 11610 |
| Petición incompleta (cuando falta un documento para trámite) | 192 |
| Peticiones de Información entre Autoridades | 1123 |
| Queja | 105 |
| Reclamo | 20 |
| Solicitud de Copias | 689 |
| Sugerencias | 132 |
| Traslado a otra entidad por competencia | 2462 |
| TOTAL | 34471 |

Tabla 13 . TIPO SOLICITUD ORFEO-PQRSD enero – junio 2021

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

7. El informe del grupo Atención al Ciudadano se encuentra en la intranet como se ve en la imagen siguiente:



Imagen 5. Publicaciones informes PQRSD 2021/Intranet. Tomado 26/07/2021

7.1 El reporte que se muestra a continuación, estaba publicado con fecha a mayo del 2021, posteriormente el Grupo de Atención al Ciudadano envía por medio de correo electrónico el reporte hasta junio 30 del 2021, lo cual fue completado y se observa a continuación.

| DESPACHOS | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO |
|---|--|
| MINISTRO DE SALUD | 11839 |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 13590 |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 5197 |
| SECRETARIA GENERAL | 3596 |
| TOTAL | 34.222 |

Tabla 14 . Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD enero - junio 2021



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

En la tabla N° 14, se evidencia que se recibieron 34.222 peticiones desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2021,. La mayoría de las peticiones fueron direccionadas al Viceministerio de Salud y Prestación de Servicios sumando 13590, teniendo este el 40% de los requerimientos recibidos en el Minsalud,

NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO

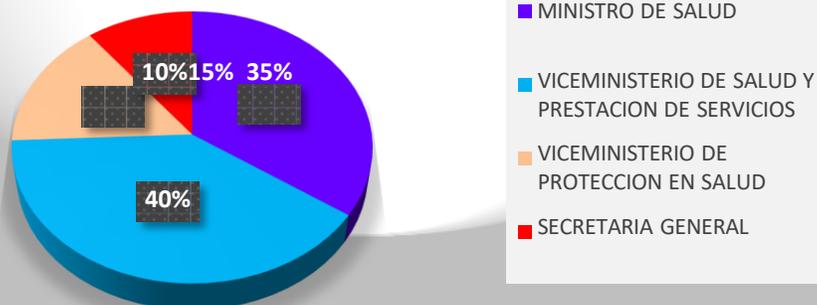


Grafico 3. Estadísticas GAC enero - junio 2021

7.2 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 | 822 | 7640 | 3377 |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 1163 | 8747 | 3680 |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 241 | 4290 | 666 |
| SECRETARIA GENERAL | 6 | 3523 | 67 |
| TOTALES | 2.232 | 24.200 | 7.790 |

Tabla 15. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD enero -junio 2021



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Se evidencia que todavía se sigue presentando un gran porcentaje en PQRSD sin respuesta

| DESPACHO | OPORTUNO | FUERA DE TIEMPO | SIN RESPUESTA |
|---|----------|-----------------|---------------|
| MINISTRO DE SALUD | 64,5% | 6,9% | 28,5% |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 64,3% | 8,5% | 27,0% |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 82,5% | 4,6% | 12,8% |
| SECRETARIA GENERAL | 97,9% | 0,16% | 1,8% |

Tabla 16. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD enero -junio 2021. Oportunidad de respuesta

7.3 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 2021.

DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---|--|-----------------|----------|---------------|---|
| MINISTRO DE SALUD | 101 | 1 | 0 | 100 | 2 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO COMUNICACIONES | 78 | 36 | 18 | 24 | |
| G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES | 23 | 0 | 3 | 20 | |
| DIRECCION JURIDICA | 70 | 1 | 2 | 67 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS | 851 | 9 | 643 | 199 | 25 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | | |
|--|------|-----|------|------|--|
| SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| G. ACCIONES CONSTITUCIONALES | 16 | 0 | 6 | 10 | |
| G. ASUNTOS REGLAMENTARIO | 105 | 0 | 31 | 74 | 3 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE DEFENSA LEGAL | 240 | 0 | 100 | 140 | 29 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO CONSULTAS | 539 | 8 | 466 | 65 | 48 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO | 85 | 3 | 66 | 16 | |
| G. COBRO COACTIVO | 20 | 0 | 4 | 16 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES | 7 | 0 | 6 | 1 | |
| GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES | 30 | 1 | 17 | 12 | 4 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA | 5 | 0 | 4 | 1 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. SEGUIMIENTO A LA GESTION SECTORIAL E INSTITUCIONAL | 9 | 2 | 6 | 1 | |
| OFINCINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 8190 | 508 | 5476 | 2206 | 546 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| OFICINA DE CALIDAD | 82 | 0 | 68 | 14 | 7 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| OFICINA PROMOCION SOCIAL | 100 | 2 | 80 | 18 | 5 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | 296 | 63 | 139 | 94 | 14 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. ASUNTOS ETNICOS | 105 | 32 | 35 | 38 | 8 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |



La salud es de todos Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | | |
|---|-----|----|-----|-----|---|
| G. GESTION EN DISCAPACIDAD | 455 | 96 | 253 | 106 | 27 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL | 134 | 17 | 80 | 37 | 13 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| O. CONTROL INTERNO | 42 | 4 | 24 | 14 | |
| O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 254 | 39 | 113 | 102 | 28 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |

Tabla 17. Estadísticas GAC-PQRSD enero – junio 2021 Despacho Ministerio de Salud

DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|--|--|-----------------|----------|---------------|--|
| VICEMINISTRO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 16 | 1 | 0 | 15 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN | 350 | 72 | 88 | 190 | 43 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE GESTION PARA LA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN | 51 | 26 | 5 | 20 | 7 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNOPREVENIBLES | 1993 | 172 | 89 | 1732 | 204 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENTES Y DESATENDIDA | 22 | 2 | 4 | 16 | 2 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS | 38 | 3 | 13 | 22 | 13 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES | 339 | 29 | 266 | 44 | 34 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES | 753 | 142 | 550 | 61 | 4 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | | |
|--|------|-----|------|-----|---|
| SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL | 450 | 50 | 354 | 46 | 33 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS | 278 | 13 | 236 | 29 | 19 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA | 1653 | 150 | 1225 | 278 | |
| DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA | 75 | 6 | 34 | 35 | 8 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS | 2104 | 60 | 1840 | 204 | 88 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD | 295 | 1 | 130 | 164 | 99 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS | 835 | 169 | 359 | 307 | 60 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE MEDICAMENTOS | 87 | 10 | 54 | 23 | 10 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE DISPOSITIVOS MEDICOS Y RADIACIONES IONIZANTES | 136 | 0 | 134 | 2 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| FNE ASESOR JURÍDICO | 3 | 1 | 2 | 0 | |
| FNE ASESOR TECNICO | 324 | 72 | 227 | 25 | |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES | 3 | 0 | 1 | 2 | |
| GRUPO FNE CONTROL Y FISCALIZACIÓN | 393 | 14 | 257 | 122 | 73 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO FNE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 11 | 1 | 5 | 5 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO FNE GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 14 | 0 | 7 | 7 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE MEDICAMENTOS DEL ESTADO | 105 | 25 | 70 | 10 | 5 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| DIRECCION DE DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD | 119 | 8 | 107 | 4 | |



La salud es de todos Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | | |
|--|------|----|------|-----|---|
| GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD | 1489 | 40 | 1264 | 185 | 18 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 236 | 49 | 163 | 24 | 5 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 1418 | 47 | 1263 | 108 | 62 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |

Tabla 18. Estadísticas GAC-PQRSD enero – junio 2021 Viceministerio de Prestación de Salud y Prestación de Servicios

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|--|--|-----------------|----------|---------------|---|
| VICEMINISTRO DE PROTECCION EN SALUD | 18 | 0 | 0 | 18 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES | 165 | 6 | 112 | 47 | 8 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 2399 | 90 | 2042 | 267 | 32 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. DE RIESGOS LABORALES | 515 | 3 | 484 | 28 | 18 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES | 299 | 5 | 286 | 8 | 6 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL | 240 | 15 | 55 | 170 | 26 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO | 603 | 4 | 596 | 3 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 7 | 0 | 7 | 0 | |
| SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 951 | 118 | 708 | 125 | 85 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |

Tabla 19. Estadísticas GAC-PQRSD enero – junio 2021 Viceministerio de Protección en Salud



SECRETARIA GENERAL

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA | OBSERVACIONES |
|---|--|-----------------|----------|---------------|--|
| SECRETARIA GENERAL | 44 | 1 | 35 | 8 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES | 10 | 0 | 9 | 1 | |
| G. ADMINITRACIÓN DE GESTIO1N DE INSUMOS Y OPERACIONES | 3 | 0 | 0 | 3 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO | 3 | 0 | 2 | 1 | |
| GRUPO GESTION CONTRACTUAL | 9 | 0 | 8 | 1 | |
| GRUPO DOCUMENTAL ADMINISTRACION | 392 | 0 | 389 | 3 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO ATENCION AL CIUDADANO | 2086 | 3 | 2077 | 6 | 2 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL. | 35 | 0 | 34 | 1 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | 929 | 0 | 927 | 2 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| SUBD. FINANCIERA | 17 | 0 | 0 | 17 | 1 RADICADO SE DEBE RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO CONTABILIDAD | 11 | 2 | 3 | 6 | |
| GRUPO TESORERIA | 6 | 0 | 0 | 6 | |
| SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | 26 | 0 | 24 | 2 | 2 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |
| GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 2 | 0 | 2 | 0 | |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 8 | 0 | 4 | 4 | |
| G. CERTIFICACIONES Y GESTIÓN PENSIONAL | 9 | 0 | 9 | 0 | |
| G. SOPORTE INFORMATICO | 6 | 0 | 0 | 6 | 5 RADICADOS SE DEBEN RESPONDER DESPUES DEL 20 DE JULIO |

Tabla 20 . Estadísticas GAC-PQRSD enero – junio 2021 Secretaria General

En los anteriores cuadros las observaciones reflejan los radicados que deben ser contestados en el transcurso de julio y agosto 2021, generando así una alerta.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

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

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO |
|--|--|
| OFINCINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 8190 |
| SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 2399 |
| SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS | 2104 |
| GRUPO ATENCION AL CIUDADANO | 2086 |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES | 1993 |
| DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA | 1653 |
| GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD | 1489 |
| G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 1418 |
| SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 951 |
| G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | 929 |
| GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS | 851 |
| DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS | 835 |
| SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES | 753 |
| SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO | 603 |
| GRUPO CONSULTAS | 539 |
| SUBD. DE RIESGOS LABORALES | 515 |
| G. GESTION EN DISCAPACIDAD | 455 |
| SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL | 450 |
| GRUPO FNE CONTROL Y FISCALIZACIÓN | 393 |
| GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL | 392 |
| DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION | 350 |
| SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES | 339 |
| FNE ASESOR TECNICO | 324 |
| SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES | 299 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | |
|--|------------|
| G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | 296 |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD | 295 |
| SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS | 278 |
| O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 254 |
| GRUPO DE DEFENSA LEGAL | 240 |
| DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL | 240 |
| G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 236 |
| D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES | 165 |
| GRUPO DISPOSITIVOS MEDICOS Y RADIACIONES IONIZANTES | 136 |
| G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL | 134 |
| DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD | 119 |
| G. ASUNTOS REGLAMENTARIO | 105 |
| G. ASUNTOS ETNICOS | 105 |
| GRUPO FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO | 105 |
| MINISTRO DE SALUD | 101 |
| OFICINA PROMOCION SOCIAL | 100 |

Tabla 21 . TOP GAC-PQRSD enero – junio 2021

7.5 Traslado Externo

Este dato no se puede sacar del informe del GAC solo dicen traslados externos y no especifica a quien.

7.6 PQRSD POR TIPO DE PETICIÓN

| Tipo de Solicitud | ENERO - JUNIO |
|--------------------------------|---------------|
| Consulta | 4320 |
| Denuncia | 85 |
| Petición de Información | 11890 |
| Petición de Interés General | 1768 |
| Petición de Interés Particular | 11438 |

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

| | |
|--|--------------|
| Petición incompleta (cuando falta un documento para trámite) | 192 |
| Peticiones de Información entre Autoridades | 1121 |
| Queja | 106 |
| Reclamo | 20 |
| Solicitud de Copias | 687 |
| Sugerencias | 132 |
| Traslado a otra entidad por competencia | 2463 |
| TOTAL | 34222 |

Tabla 22 . Estadísticas GAC-PQRSD enero – junio 2021

8. El informe del Termómetro se encuentra en la intranet como se ve en la imagen siguiente:

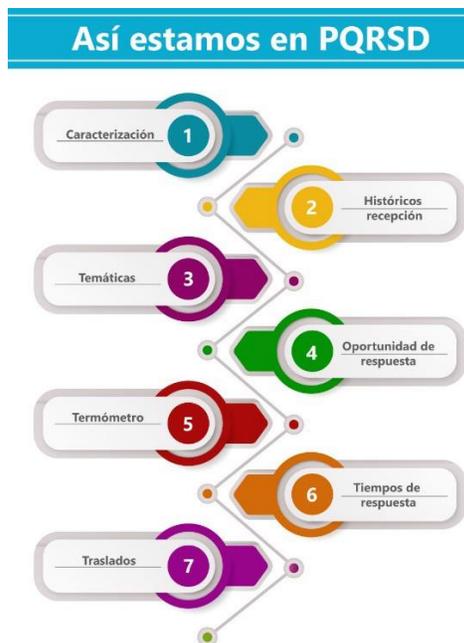


Imagen 6. Intranet Termómetro

8.1 El reporte que se muestra a continuación, se sacó a través de los tres informes que saca el termómetro que son los siguientes.



La salud es de todos Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Detalle radicados PQRSD Termómetro - Minsalud

Selección en los filtros únicamente las dependencias que desea consultar.

| 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 | | | | |
|---|------------------|------|-------|-----|--|-----------------|------|-------|-----|-------------------------------|-----------------|------|-------|-----|
| dependencia | radicado | Año | Mes | Día | dependencia | radicado | Año | Mes | Día | dependencia | radicado | Año | Mes | Día |
| D. Desarrollo del Talento Humano en Salud | 202042301949882 | 2021 | enero | 7 | G. FNE Control y Fiscalización | 202024102081222 | 2021 | enero | 5 | D. Epidemiología y Demografía | 202042301996132 | 2021 | enero | 7 |
| D. Desarrollo del Talento Humano en Salud | 202042302009922 | 2021 | enero | 8 | G. FNE Control y Fiscalización | 202024102084672 | 2021 | enero | 20 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302008242 | 2021 | enero | 8 |
| D. Desarrollo del Talento Humano en Salud | 202042302008684 | 2021 | enero | 20 | G. FNE Control y Fiscalización | 202024102084702 | 2021 | enero | 20 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302026612 | 2021 | enero | 12 |
| D. Desarrollo del Talento Humano en Salud | 202042402135732 | 2021 | enero | 13 | G. FNE Control y Fiscalización | 202024102084832 | 2021 | enero | 20 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302060462 | 2021 | enero | 1 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042301952552 | 2021 | enero | 1 | G. FNE Control y Fiscalización | 202024102091192 | 2021 | enero | 27 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302079032 | 2021 | enero | 5 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042301953892 | 2021 | enero | 1 | FNE Asesor Técnico | 202024102150902 | 2021 | enero | 15 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302086722 | 2021 | enero | 20 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042301954802 | 2021 | enero | 8 | G. FNE Control y Fiscalización | 202024102151432 | 2021 | enero | 15 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302086752 | 2021 | enero | 6 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042301980802 | 2021 | enero | 5 | G. FNE Control y Fiscalización | 202024102155932 | 2021 | enero | 18 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302086902 | 2021 | enero | 20 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042302003702 | 2021 | enero | 7 | Subd. Prestación de Servicios | 202024102169592 | 2021 | enero | 19 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302089652 | 2021 | enero | 6 |
| D. Epidemiología y Demografía | 2020423020036542 | 2021 | enero | 13 | D. Medicamentos y Tecnologías en Salud | 202024301895432 | 2021 | enero | 1 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302104472 | 2021 | enero | 8 |
| D. Epidemiología y Demografía | 2020423020078112 | 2021 | enero | 5 | D. Medicamentos y Tecnologías en Salud | 202042301902672 | 2021 | enero | 1 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302104472 | 2021 | enero | 8 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042302080572 | 2021 | enero | 5 | D. Medicamentos y Tecnologías en Salud | 202042301905682 | 2021 | enero | 4 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302109352 | 2021 | enero | 22 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042302083202 | 2021 | enero | 5 | O. Tecnología de la Información y la Comunicación- TIC | 202042301907002 | 2021 | enero | 4 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302109352 | 2021 | enero | 22 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042302084522 | 2021 | enero | 6 | O. Tecnología de la Información y la Comunicación- TIC | 202042301907752 | 2021 | enero | 4 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302123672 | 2021 | enero | 26 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042302095112 | 2021 | enero | 21 | O. Tecnología de la Información y la Comunicación- TIC | 202042301908292 | 2021 | enero | 4 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302137482 | 2021 | enero | 13 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042302096732 | 2021 | enero | 21 | O. Tecnología de la Información y la Comunicación- TIC | 202042301913832 | 2021 | enero | 5 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302141952 | 2021 | enero | 14 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042302101312 | 2021 | enero | 7 | O. Tecnología de la Información y la Comunicación- TIC | 202042301913942 | 2021 | enero | 5 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302145382 | 2021 | enero | 15 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042302104842 | 2021 | enero | 8 | O. Tecnología de la Información y la Comunicación- TIC | 202042301914762 | 2021 | enero | 5 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302173812 | 2021 | enero | 20 |
| D. Epidemiología y Demografía | 202042302107132 | 2021 | enero | 8 | D. Medicamentos y Tecnologías en Salud | 202042301926772 | 2021 | enero | 5 | D. Epidemiología y Demografía | 202042302173822 | 2021 | enero | 20 |

Imagen 7. Intranet Termómetro julio 19

El reporte generado por todas las dependencias para el primer semestre de 2021 es:

| Despacho | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 DE JUNIO |
|---|--|
| MINISTRO DE SALUD | 10.521 |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 12.006 |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 4.726 |
| SECRETARIA GENERAL | 8.740 |
| TOTAL | 35.993 |

Tabla 23. Estadísticas TERMOMETRO-PQRSD enero – junio 2020- 2021



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

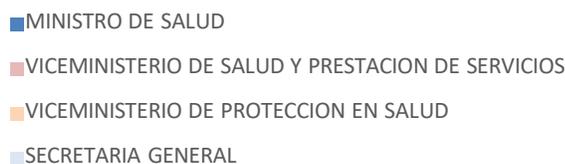
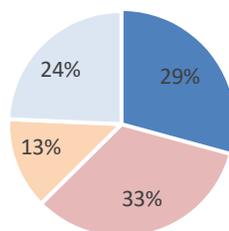
Formato

Seguimiento y control

Versión

02

NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO
A JUNIO 2021



Grafica 4. Estadísticas TERMOMETRO-PQRSD enero – junio 2020- 2021

8.2 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”.

| | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA |
|---|-----------------|----------|---------------|
| MINISTRO DE SALUD | 736 | 6.564 | 3.221 |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 1.129 | 7.529 | 3.348 |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 277 | 3.778 | 671 |
| SECRETARIA GENERAL | 13 | 8.634 | 93 |
| TOTAL | 2.155 | 26.505 | 7.333 |

Tabla 24. Estadísticas TERMOMETRO-PQRSD enero – junio 2020- 2021



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

En porcentaje la Secretaría tiene el 97,9% de respuestas oportunas seguido por el Viceministerio de Protección Social con el 82,5%

| | OPORTUNO | FUERA DE TIEMPO | SIN RESPUESTA |
|---|----------|-----------------|---------------|
| MINISTRO DE SALUD | 64,5% | 6,9% | 28,5% |
| VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 64,3% | 8,5% | 27,0% |
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 82,5% | 4,6% | 12,8% |
| SECRETARIA GENERAL | 97,9% | 0,16% | 1,8% |

Tabla 25. Estadísticas TERMOMETRO-PQRSD enero – junio 2020- 2021

8.3 Traslado Interno

El siguiente cuadro expone el número de PQRSD por dependencias, enviadas por traslado interno desde el Grupo de Atención al Ciudadano, en Respondidas dentro de la ley, respondidas fuera de los términos y sin respuesta durante el periodo de enero a junio 2021.

DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA |
|---|---|-----------------|----------|---------------|
| MINISTRO DE SALUD | 96 | 1 | 0 | 95 |
| GRUPO DE COMUNICACIONES | 81 | 30 | 23 | 28 |
| G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES | 26 | 0 | 0 | 26 |
| DIRECCION JURIDICA | 64 | 1 | 2 | 61 |
| GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS | 811 | 12 | 610 | 189 |
| SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS | 9 | 0 | 0 | 9 |
| G. ACCIONES CONSTITUCIONALES | 13 | 0 | 4 | 9 |
| G. ASUNTOS REGLAMENTARIO | 94 | 0 | 33 | 61 |
| GRUPO DE DEFENSA LEGAL | 82 | 0 | 0 | 82 |
| GRUPO CONSULTAS | 430 | 9 | 360 | 61 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | |
|---|------|-----|------|------|
| G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO | 77 | 3 | 55 | 19 |
| G. COBRO COACTIVO | 22 | 0 | 1 | 21 |
| G. CERTIFICACIONES Y GESTIÓN PENSIONAL | 10 | 0 | 9 | 1 |
| O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES | 10 | 0 | 5 | 5 |
| GRUPO ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA | 2 | 0 | 2 | |
| GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES | 20 | 1 | 15 | 4 |
| G. SEGUIMIENTO A LA GESTION SECTORIAL E INSTITUCIONAL | 5 | 2 | 2 | 1 |
| OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 7313 | 470 | 4750 | 2093 |
| OFICINA DE CALIDAD | 71 | 0 | 51 | 20 |
| OFICINA PROMOCION SOCIAL | 94 | 4 | 71 | 19 |
| G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | 288 | 66 | 131 | 91 |
| G. ASUNTOS ETNICOS | 74 | 24 | 22 | 28 |
| G. GESTION EN DISCAPACIDAD | 453 | 60 | 251 | 142 |
| G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL | 125 | 11 | 67 | 47 |
| O. CONTROL INTERNO | 25 | 2 | 16 | 7 |
| O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 226 | 40 | 84 | 102 |

Tabla 26. Estadísticas Termómetro-PQRSD enero – junio 2021 Despacho Ministerio de Salud

DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA |
|---|---|-----------------|----------|---------------|
| VICEMINISTRO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS | 14 | 0 | 1 | 13 |
| DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENICION | 338 | 67 | 89 | 182 |
| GRUPO PARA LA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN | 37 | 14 | 4 | 19 |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES | 1049 | 84 | 79 | 886 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | |
|--|------|-----|------|-----|
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA | 31 | 1 | 1 | 29 |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS | 29 | 1 | 11 | 17 |
| SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES | 297 | 22 | 215 | 60 |
| SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES | 689 | 132 | 541 | 16 |
| SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL | 403 | 45 | 308 | 50 |
| SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS | 265 | 6 | 235 | 24 |
| DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA | 1418 | 158 | 846 | 414 |
| DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA | 52 | 3 | 25 | 24 |
| SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS | 1788 | 76 | 1500 | 212 |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD | 199 | 1 | 121 | 77 |
| DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS | 828 | 133 | 394 | 301 |
| GRUPO DE MEDICAMENTOS | 62 | 5 | 37 | 20 |
| GRUPO DISPOSITIVOS MEDICOS Y RADIACIONES IONIZANTES | 90 | 0 | 88 | 2 |
| FNE ASESOR JURIDICO | 5 | 1 | 3 | 1 |
| FNE ASESOR TECNICO | 433 | 72 | 257 | 104 |
| G. FNE CONTROL Y FISCALIZACIÓN | 295 | 17 | 198 | 80 |
| G. FNE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 11 | 1 | 6 | 4 |
| G. FNE GESTIÓN DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO | 15 | 0 | 8 | 7 |
| G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO | 77 | 9 | 47 | 21 |
| U. ADTVA ESP. FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES | 2 | 0 | 0 | 2 |
| DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD | 120 | 5 | 99 | 16 |
| GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD | 1916 | 191 | 1132 | 593 |
| G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 227 | 40 | 151 | 36 |
| G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 1316 | 45 | 1133 | 138 |

Tabla 27. Estadísticas Termometro -PQRSD enero – junio 2021 Viceministerio de Prestacion de Salud y Prestación de Servicios



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA |
|--|---|-----------------|----------|---------------|
| VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD | 11 | 0 | 1 | 10 |
| D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES | 159 | 17 | 98 | 44 |
| SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 2134 | 94 | 1702 | 338 |
| SUBD. DE RIESGOS LABORALES | 430 | 3 | 405 | 22 |
| SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES | 271 | 8 | 253 | 10 |
| DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL | 202 | 19 | 49 | 134 |
| SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO | 605 | 5 | 585 | 15 |
| D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 14 | 0 | 13 | 1 |
| SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 900 | 131 | 672 | 97 |

Tabla 28. Estadísticas Termómetro -PQRSD enero – junio 2021 Viceministerio de Protección en Salud

SECRETARIA GENERAL

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO | FUERA DE TIEMPO | OPORTUNO | SIN RESPUESTA |
|------------------------------|---|-----------------|----------|---------------|
| SECRETARIA GENERAL | 44 | 1 | 33 | 10 |
| SUBD. ADMINISTRATIVA | 0 | 0 | 0 | |
| SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES | 10 | 0 | 8 | 2 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | |
|---|------|---|------|----|
| GRUPO ADMINISTRACIÓN DE INSUMOS Y OPERACIONES | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 2 | 0 | 2 | 0 |
| G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO | 2 | 0 | 1 | 1 |
| GRUPO GESTION CONTRACTUAL | 8 | 0 | 7 | 1 |
| GRUPO DOCUMENTAL ADMINISTRACION | 416 | 3 | 409 | 4 |
| GRUPO ATENCION AL CIUDADANO | 7261 | 4 | 7220 | 37 |
| G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL. | 39 | 1 | 37 | 1 |
| G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | 895 | 2 | 890 | 3 |
| SUBD. FINANCIERA | 14 | 0 | 0 | 14 |
| GRUPO CONTABILIDAD | 13 | 2 | 2 | 9 |
| GRUPO DE NOMICA | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GRUPO TESORERIA | 5 | 0 | 0 | 5 |
| G. PRESUPUESTO | 0 | 0 | 0 | |
| SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO | 23 | 0 | 20 | 3 |
| GRUPO NOMINA | 0 | 0 | 0 | |
| OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 6 | 0 | 5 | 1 |

Tabla 29. Estadísticas Termometro -PQRSD enero – junio 2021 Secretaría General

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

| NOMBRE DEPENDENCIA | NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 ENERO AL 30 JUNIO |
|--------------------|---|
|--------------------|---|



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | |
|--|------|
| OFICINA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | 7313 |
| GRUPO ATENCION AL CIUDADANO | 7261 |
| SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 2134 |
| GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD | 1916 |
| SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS | 1788 |
| DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA | 1418 |
| G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 1316 |
| G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES | 1049 |
| SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD | 900 |
| G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | 895 |
| DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS | 828 |
| GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS | 811 |
| SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES | 689 |
| SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO | 605 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | |
|--|-----|
| G. GESTIÓN EN DISCAPACIDAD | 453 |
| FNE ASESOR TÉCNICO | 433 |
| GRUPO CONSULTAS | 430 |
| SUBD. DE RIESGOS LABORALES | 430 |
| GRUPO ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL | 416 |
| SUBDIRECCIÓN DE SALUD AMBIENTAL | 403 |
| DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN | 338 |
| SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES | 297 |
| G. FNE CONTROL Y FISCALIZACIÓN | 295 |
| G. ASISTENCIA Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO | 288 |
| SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES | 271 |
| SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS | 265 |
| G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD | 227 |
| O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 226 |
| DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL | 202 |
| SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD | 199 |
| D. REGULACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES | 159 |
| G. GESTIÓN INTEGRAL EN PROMOCIÓN SOCIAL | 125 |
| DIRECCIÓN DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD | 120 |

Tabla 30. TOP Termómetro-PQRSD enero – junio 2021



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Algunos de los temas que solicitaron por medio PQRDS , fueron tomados de la columna **Tema**, la columna de *asunto* debe ser tipificada para poder identificar de manera práctica y rápida los temas de las peticiones, no está estandarizado la forma de escribir el asunto del radicado fueron:

| | Temas | No Radicados |
|--|--|---------------------|
| | Cooperación y Relaciones Internacionales/Cooperación internacional/Información General | 8 |
| | Institucional/Estructura organizacional/Organigrama funcionarios directorio dependencias funciones misión y visión. Entre otros | 157 |
| | Inversión en salud/Proyectos y planes/Proyectos de inversión (formulación registro actualizaciones y otros) Entre otros | 12 |
| | Medicamentos y tecnologías en salud/Medicamentos /Medicamentos de control especial (los que producen adicción) / Política farmacéutica / Establecimientos farmacéuticos mayoristas (depósitos laboratorios) y minoristas (droguerías) /Dispositivos y equipos Biomédicos Entre otros | 597 |
| | Oficina Jurídica /Derechos de petición/Derechos de petición / Conceptos jurídicos / Certificaciones y documentos de entidades liquidadas/Caja nacional de Previsión Social "CAJANAL". / Certificaciones y documentos de entidades liquidadas/IIS Liquidado / Certificados de existencia y representaci3n legal/Fundaciones (que presten servicios de salud) con cobertura nacional. /Tutelas Entre otros | 867 |



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | |
|--|--|------|--|
| | <p>Otros/Cajas de Compensación Familiar/Servicios programas y subsidios / Laboral y pensional/ Jornada de trabajo / Sisben/Encuestas / Errores médicos /Investigación por errores médicos odontológicos y de enfermería / Laboral y pensional/ Reclamaciones laborales por no pago de prestaciones sociales Entre otros</p> | 388 | |
| | <p>Prestación de Servicios de Salud: / Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad/Planes de mejoramiento. (PAMEC: programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad) / Prestación de servicios/Gestión de reorganización y modernización de las ESE (Empresas Sociales del Estado) / Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad/Normatividad / Telemedicina / Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad/Habilitación de servicios de IPS / Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad/Registro Especial de Prestadores de Salud (REPS) /Historias clínicas Entre otros</p> | 1152 | |
| | <p>Promoción y Prevención: / (Salud Pública) /Enfermedades transmisibles/Infección respiratoria / Salud nutricional/Seguridad alimentaria y nutricional / Enfermedades transmisibles/Infección respiratoria / Epidemiología y demografía/Análisis de situación de salud ASIS- (estudios) / Salud ambiental/Hábitat Saludable (escuelas y entornos saludables) / Salud infantil /Vacunación / epidemiología y demografía/Datos estadísticos en salud (información para SISPRO) / Enfermedades no transmisibles/Enfermedades crónicas (cáncer diabetes enfermedad renal etc.). Entre otros</p> | 5596 | |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | |
|--|---|------|--|
| | <p>Protección Social / Régimen Contributivo/Información general / Costos y tarifas en salud/Unidad de Pago por Capitación UPC (monto estudios impacto etc.) / Régimen Contributivo/Reglas sobre traslados entre EPS / Costos y tarifas en salud/Tarifas en salud (manual tarifario) / Plan Obligatorio de Salud (POS)/Normatividad / Programas para poblaciones vulnerables/PAPSIVI (Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas del Conflicto Armado) / Régimen Contributivo/Demora en asignación de citas (generales y especializadas) / Entre Otros</p> | 2973 | |
| | <p>Sistemas de Información / Aplicativos Sispro/RUAF / MISEGURIDADSOCIAL / Aplicativos Sispro/Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) / Aplicativos Sispro/RUAF estadísticas Sispro/Atención por diferentes categorías / Aplicativos Sispro/Nacimientos y defunciones Supervivencia Aplicativos Sispro/Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) / Aplicativos Sispro/Claves para reporte de información solicitada por el MSPS / Aplicativos Sispro/Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) / Aplicativos Sispro/REPS (Registro Especial de Prestadores) / Aplicativos Sispro/RUAF / Aplicativos Sispro/PISIS (plataforma de integración del Sispro) Entre otros</p> | 3238 | |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Talento humano en salud
/Ejercicio del talento humano/Servicio Social Obligatorio (año rural)
/ Formación del talento humano/Observatorio de talento humano en salud
/ Ejercicio del talento humano/Certificaciones sobre ejercicio del talento humano
Trámites/Tarjeta profesional de médico
Entre otros

2021

Tabla 31. Por temas enero – junio 2021

RIESGOS

Se materializo el riesgo “**Incumplimiento legal al tramitar fuera de términos una petición del ciudadano**” la OCI sugiere revisar los controles asociados a este riesgo ya que no son suficientes y se materializo el riesgo debido a la no contestación de PQRDS, interpusieron 51 tutelas esto fue informado por la Oficina de Jurídica mediante correo electrónico con fecha 26 julio 2021

En atención a la solicitud de información relacionada con las acciones de tutela presentadas ante el MSPS, derivadas de las PQRDS, entre enero a junio del 2021, no fueron resueltas por las diferentes áreas de esta entidad, adjunto envío el cuadro Excel con la descripción de los datos de cada una.

DERECHO DE PETICION- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL

| MES | RADICADO ENTRADA | RADICADO SALIDA | TEMA | ACCIONADO |
|---------|------------------|---------------------|--|---------------------------------------|
| ENERO | 202142300077672 | | DERECHO DE PETICION Y HECHO SUPERADO | MINSALUD |
| | 202142300106682 | | IMPROCEDENCIA DERECHO DE PETICION | UNION TEMPORAL DE VICTIMAS Y MINSALUD |
| | 202142300113242 | 20211130012808 1 | DERECHO DE PETICION | MINSALUD |
| | 202142300113242 | 20211130012854 1 | DERECHO DE PETICION | MINSALUD |
| | 202142300116282 | | CERTIFICACION DE APOYO EDUCATIVO Y DERECHO DE PETICION | ADRES Y MINSALUD |
| FEBRERO | 202142300166922 | | PAGO DE INCAPACIDAD Y DERECHO DE PETICION | SOS EPS Y MINSALUD |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | |
|--------------|-----------------|--|---|--|
| | 202142300168022 | | HECHO SUPERADO- DERECHO DE PETICION- RECONOCIMIENTO TEMPORAL PARA EL TALENTO HUMANO EN SALUD | MINSALUD EPS Y OTROS |
| | 202142300178752 | | DERECHO DE PETICION - HECHO SUPERADO | MINSALUD |
| | 202142300186242 | | HECHO SUPERADO Y DERECHO DE PETICION | MINSALUD Y OTROS |
| | 202142300213392 | | DERECHO DE PETICION | MINSALUD |
| | 202142300227002 | | DERECHO DE PETICION | MINSALUD |
| | 202142300225092 | | DERECHO DE PETICION | MINSALUD |
| MARZO | 202142300369102 | | HECHO SUPERADO Y DERECHO DE PETICION | MINSALUD Y OTROS |
| | 202142300351182 | | DERECHO DE PETICION CONTROL TUTELAR ADRES | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL |
| | 202142300369102 | | DERECHO DE PETICION, HECHO SUPERADO | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- CAPITAL SALUD EPS- SUBRED INTEGRADA DE LOS SEVICIOS DE SALUD CENTRO ORINTE Y SUR |
| | 202142300381202 | | DERECHO DE PETICION-HECHO SUPERADO | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- MINISTRIIO DE DEFENSA |
| | 202142300406152 | | DERECHO DE PETICION , ACCIDENTE DE TRANSITO | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL |
| | 202142300412212 | | DERECHO DE PETICION, HECHO SUPERADO | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | |
|--|-----------------|---|--|
| | 202142300413522 | BASE DE DATOS, DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- COOMEVA EPS-ADRES |
| | 202142300448102 | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARA FISCALES DE LA PROTECCION SOCIAL UGPP |
| | 202142300420202 | DERECHO DE PETICION, APOYO COMPRA DE MEDICAMENTOS | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL Y OTROS |
| | 202142300451842 | PAGO COMPENSACION ECONOMICA POR CONTAGIO CONFIRMADO DE COVID 19, DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD ADRES |
| | 202142300432662 | HECHO SUPERADO, DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- ICBF- |
| | 202142300449832 | DERECHO DE PETICION, HECHO SUPERADO | SUBDIRECCION DE RIESGO LABORAL DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL |
| | 202142300463312 | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- INSPECCION DEL TRABAJO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO |
| | 202142300464162 | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL |
| | 202142300480802 | REGIMEN DE EXCEPCION, DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMEENTAL DEL |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

**CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN**

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | |
|--------------|-----------------|--|--|--|
| | | | | VALLE DEL CAUCA Y OTROS |
| | 202142300502232 | | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL |
| | 202142300489922 | | IMPROCEDENCIA, CONTRACTUAL, DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- GOBERNACION DE GUAINIA |
| | 202142300509782 | | PROTODOLAS PARA FIRMAS DE REVOCATORIA DIRECTA PARA ALCALDE Y GOBERNADORES, DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- NACION-REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL |
| | 202142300510472 | | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL Y OTROS |
| | 202142300532302 | | IMPROCEDENCIA LABORAL, IMPROCEDENCIA DE TUTELA POR DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- NOTARIA 38 DEL CIRCUITO DE BOGOTA Y OTROS |
| | 202142300548712 | | IMPROCEDENCIA LABORAL- IMPROCEDENCIA DE TUTELA POR DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL- TEMPOTRABAJO S.A.S- GESTION DE TALENTO HUMAANO CARIBE |
| ABRIL | 202142300566472 | | DERECHO DE PETICION Y HECHO SUPERADO | MINSALUD |
| | 202142300576022 | | DERECHO DE PETICION Y HECHO SUPERADO | MINSALUD |
| MAYO | 202142300921192 | | SERVICIOS POS Y SOLICITUD DE REEMBOLSO Y DERECHO DE PETICION | COOSALUD EPS -C, LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD GUAINIA Y |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | |
|--------------|-----------------|--|---|---|
| | | | | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL |
| | 202142300903812 | | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, UGPP y ENLACE OPERATIVO LABORALES. |
| | 202142300788672 | | DERECHO DE PETICION | MINSALUD |
| | 202142300797732 | | DERECHO DE PETICION Y CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD | MINSALUD |
| | 202142300833222 | | HECHO SUPERADO Y DERECHO DE PETICION | MINSALUD |
| | 202142300846262 | | DERECHO DE PETICION | MINSALUD |
| | 202142300879482 | | DERECHO DE PETICION Y PROGRAMACION DE VACUNACION | MINSALUD |
| | 202142300919362 | | DERECHO DE PETICION HECHO SUPERADO | MINSALUD |
| JUNIO | 202142300987692 | | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIO SOCIAL |
| | 202142301014642 | | IMPROCEDENCIA LABORAL, PAGO DE INCAPACIDAD, DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL Y OTROS |
| | 202142301011562 | | DERECHO DE PETICION, HECHO SUPERADO | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL |
| | 202142301017712 | | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-ARL POSITIVA |
| | 202142301061672 | | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-NUEVA EPS |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | | | |
|--------------|--|--|---|---|
| | 202142301067372 | | DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-S.O.S EPS |
| | 202142301116842 | | IMPROCEDENCIA DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-PFIZER |
| | 202142301121352 | | DERECHO DE PETICION, HECHO SUPERADO | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL |
| | 202142300974462 | | IMPROCEDENCIA PENSIONAL DERECHO DE PETICION | MINISTERIO DE TRABAJO,MINSALUD |
| TOTAL | 51 TUTELAS DE ENERO A JUNIO DE 2021 | | | |

Tabla 32. Derechos de Petición enero – junio 2021

Revisión de la Dirección de Promoción y Prevención de los Radicados sin Respuesta

Se revisó los 155 requerimientos que aparecen sin respuesta en el orfeo, y se pudo verificar que a corte 30 de julio se encuentra de la siguiente manera.

Orfeos: 324

Fuera de Tiempo: 106

Oportuno: 97

Sin respuesta: 121

- Es decir que del corte del 19 de julio al 30 de julio contestaron 34 orfeos.
- Se revisa de todas formas los 150 orfeos del corte 19 de julio y se evidenció lo siguiente

Con respuesta rápida: 31

Sin respuesta: 47

Con respuesta sin los cuatro chulos: 40

Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta: 16

Informativo: 16

Es decir que, si sumamos las respuestas rápidas más las respuestas sin los cuatro chulos, más lo informativo daría 87 y se debería revisar los 16 que no están tan claros como se cero tendrían solo 47 radicados sin respuesta, y no 121 como aparece el registro hoy, por eso es tan importante revisar como se cierran los orfeos y cambiar la categoría documental. Además de pedir a Orfeo la explicación de por qué aparecen sin respuesta cuando se realizó por medio de **respuesta rápida** la respuesta.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| RADICADO | ESTADO DEL RADICADO | |
|-----------------|---|--|
| | 20214240008672 | Respuesta dada por correo a electrónico a ciudadano. |
| 202142400038352 | Se archiva información digital de caso, se asigna número de caso (121) para análisis y revisión | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142400038512 | Se archiva información digital de caso, corresponde a información complementaria del caso número (121); se archiva para análisis y revisión | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142400038642 | Se archiva información relacionada con caso 121 relacionada con radicados 202142400038352 y 202142400038512; para análisis y revisión | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142400038712 | Se archiva información relacionada con caso 121, asociada a radicados 202142400038352 202142400038512 202142400038642 Para revisión y análisis | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142400038782 | Se archiva información relacionada con caso 121, asociada a radicados 202142400038352 202142400038512 202142400038642 202142400038712 para revisión y análisis. | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142400038892 | Se archiva información relacionada con caso 121, asociada a radicados 202142400038352 202142400038512 202142400038642 202142400038712 202142400038782 Para revisión y análisis. | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142400042352 | Se envía respuesta rápida (Radicado anexo 202121001129121)al correo jmontanoa@minsalud.gov.co | respuesta rápida |
| 202142300066082 | Para su revisión y VB, gracias. | Sin respuesta |
| 202142400078372 | Por favor, dar respuesta. Mil gracias. RL | Sin respuesta |
| 202142300084812 | Archivado | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142400088422 | Solicitud repetida 3 veces | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | |
|-----------------|--|--|
| 202142300104192 | Se archiva. Se envía concepto a jurídica | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142400102022 | Favor preparar respuesta | Sin respuesta |
| 202142300109642 | Solicitud repetida 3 veces | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142300117362 | Fue tramitado mediante radicado 202121000166141 | Con respuesta |
| 202142400124542 | Por favor, responder. Gracias. Ricardo Luque | Sin respuesta |
| 202142300136822 | Se realizo lanzamiento nacional del Documento de orientaciones para la atención de adolescentes y jóvenes del SRPA el día 25 de marzo de 2021 donde se convocaron y participaron los actores del SNCRPA, se dará inicio a la socializan regional entre abril y mayo del 2020 | Con respuesta |
| 202142300163432 | Se envió por correo electrónico para revisión | Sin respuesta |
| 202142300165122 | SE dio respuesta a ONUSIDA confirmando participación en el taller. | Con Respuesta. Era informativo |
| 202142300181622 | Se dio traslado a financiamiento sectorial para obtener información. | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142300182452 | e dio respuesta mediante radicado 202142400150252 | Con Respuesta. Sin los cuatro chulos |
| 202142300182922 | Se dio respuesta mediante radicado 202142400150252 | Con Respuesta. Sin los cuatro chulos |
| 202142300183852 | Atentamente remito para su revisión y VB, gracias. AC. | Sin respuesta |
| 202142300194192 | Se solicito información a financiamiento sectorial no se ha podido dar respuesta | Sin respuesta |
| 202142400206112 | Se contacta a la ciudadana por correo electrónico | Archivado es una charla |
| 202142300217412 | Se archiva ya se emitió respuesta por medio del radicado 202122000200791 | Con Respuesta |
| 202142300234942 | Lo remito para su conocimiento y demás fines pertinentes, | Sin respuesta |
| 202142300242972 | Se dio respuesta a peticionario con radicado 202142300335122 | Con Respuesta. Sin los cuatro chulos |
| 202142300258752 | Ya se dio respuesta a esta petición a través del radicado 202121000210851 | Con Respuesta. Sin los cuatro chulos |
| 202142300258942 | Para su revisión y VB, gracias. | Sin respuesta |
| 202142300264862 | Por favor, atender la solicitud: Gracias | Sin respuesta |
| 202142400274772 | Se da respuesta a peticionario a través del correo de soportes2175, | Con respuesta, pero se trato de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | |
|-----------------|--|--|
| 202142300311442 | Se archiva porque ya se emitió respuesta mediante el radicado 202142300310932 | Con Respuesta. Sin los cuatro chulos |
| 202142300313702 | Se da concepto a jurídico mediante el Orfeo 202121000078743 | Con Respuesta. Sin los cuatro chulos |
| 202142300316182 | se da respuesta con radicado N 202142300311322 | Con Respuesta. Sin los cuatro chulos |
| 202142300319652 | Se dio respuesta con los números de radicado 202142300128762 - 202142300319652 | Con Respuesta. Sin los cuatro chulos |
| 202142300321462 | Se realiza la habilitación del anexo técnico el 23 de marzo de 2021. | Con respuesta, pero se trato de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |
| 202142300330942 | Se recibe información, ya se cuenta con la resolución de asignación de recursos | Era informativo |
| 202142300331492 | Se toma la información para informe GAM. no requiere respuesta. | Era informativo |
| 202142300353672 | Se da concepto de por medio de orfeo 202121000078743 | Con Respuesta. Sin los cuatro chulos |
| 202142400362622 | Por favor, responder. Mil gracias | Sin respuesta |
| 202142300368642 | Se respondió por e mail | Con Respuesta |
| 202142400372962 | a través de correo electrónico | Con Respuesta |
| 202142400374712 | no se requiere de respuesta, | Era informativo |
| 202142300380782 | Se dio respuesta a peticionario con radicado 202121000400441 | Con respuesta, pero se trató de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |
| 202142400390152 | Se dio respuesta mediante radicado 202142400361862 | Con respuesta, pero se trató de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |
| 202142300400062 | por favor evaluar y ver la pertinencia y necesidad de dar respuesta a la proposición del asunto. | Sin respuesta |
| 202142300414142 | Para su revisión y tramite, gracias,. | Sin respuesta |
| 202142300417662 | Esta petición es resuelta dentro del Radicado 202142300404172 | Con respuesta, pero se trato de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |
| 202142300431972 | Favor revisar gracias | Sin respuesta |
| 202142300436402 | Por favor para realizar ajustes | Sin respuesta |
| 202142300446522 | Se da concepto enviado a jurídica para firma y emisión. 202121000078743 | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300453202 | Por favor para realizar ajustes | Sin respuesta |
| 202142300456202 | Se dio respuesta a peticionario con el radicado 202121000486321 | Con respuesta, pero se trató de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |
| 202142300465532 | Por favor, dar respuesta. | Sin respuesta |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | |
|-----------------|---|--|
| 202142300478862 | Informada | Era informativo |
| 202142300496272 | Se remite por correo electrónico como se evidencia en el documento adjunto | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300499122 | Esta petición llegó dos veces y se dio respuesta a través del radicado 202121000578411 | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300501112 | 24 de marzo se asistió al lanzamiento virtual del Protocolo Pregunta Angela | informativo |
| 202142300504392 | Se adelantaron varios requerimientos al DADIS Cartagena sin que se haya podido tener información sobre el caso en concreto. | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142300536182 | Por favor, dar respuesta | Sin respuesta |
| 202142400544712 | La respuesta fue dada a través de correo electrónico | Con respuesta, pero se trató de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |
| 202142300558022 | Se envía correo electrónico a los mencionados, tal como se solicita en el oficio el día 26/04/2021. | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300559262 | Para su revisión | Sin respuesta |
| 202142300562042 | Se envía respuesta rápida (Radicado anexo 202121001128501) | Con respuesta rápida |
| 202142300572262 | Se dio respuesta a través de correo electrónico del correo | Con respuesta, pero se trato de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |
| 202142300604272 | Por favor dar respuesta en términos | Sin respuesta |
| 202142400608042 | No requiere respuesta | Informativo |
| 202142400615952 | Se archiva información digital de caso, se asigna número de caso (130) para análisis y revisión | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142300621682 | Se estableció comunicación con los consultores indicados en la correspondencia y se llevó a cabo la entrevista solicitada | Informativo |
| 202142400672012 | Se da respuesta y solución a través de correo electrónico | Con respuesta, pero se trató de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |
| 202142300680302 | Enterados. | Informativo |
| 202142400678332 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300687882 | Se reasigna para su conocimiento y respectivo tramite | Sin respuesta |
| 202142300695672 | Para su revisión y respuesta urgente de acuerdo a los insumos enviados con el rad 202110000116443 | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142400695492 | NO requiere respuesta ni traslado | Informativo |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | |
|-----------------|---|--|
| 202142400695892 | No requiere respuesta o traslado dado | Informativo |
| 202142400697902 | No requiere respuesta ni traslado | Informativo |
| 202142300711122 | Oficio remisorio | Informativo |
| 202142400719162 | Por favor dar respuesta | Sin respuesta |
| 202142300729712 | El 6 de mayo se envió respuesta al correo | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300744212 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142400738192 | Se archiva información digital | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142400747552 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300761412 | Se envía respuesta por correo | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300765282 | devuelto para seguir tramite. | Sin respuesta |
| 202142300765692 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300769192 | devuelto para seguir tramite. | Sin respuesta |
| 202142300772962 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300778922 | Se archiva al darse respuesta a la Secretaría mediante correo. | Con respuesta, pero se trató de verificar los 4 chulos y no deja ver nada en la pestaña documentos |
| 202142300780332 | Por favor, dar respuesta | Sin respuesta |
| 202142300785122 | Favor reasignar al Despacho del Sr. Viceministro de Salud para continuar con el tramite | Sin respuesta |
| 202142300787982 | se inició canal de comunicación con la universidad peticionaria | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142300793102 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300793282 | Se remite por correo electrónico como se evidencia en el documento adjunto | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300794402 | se dio respuesta a través del orfeo 202142400532612 | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300812272 | Se recibe comunicación. Se confirma que el Departamento de Antioquia haya realizado el cargue | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142400826442 | para su revisión, y envió en respuesta en línea. | Sin respuesta |
| 202142400843682 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142400877202 | Por favor dar respuesta a los ítems que sean pertinentes | Sin respuesta |
| 202142300900422 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300903362 | Se reasigna para su conocimiento y respectivo tramite. | Sin respuesta |
| 202142300914512 | Se remite por correo electrónico como se evidencia en el documento adjunto | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300918122 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300936792 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | |
|-----------------|---|--|
| 202142300937482 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300937932 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142400936772 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300955442 | ya fue gestionada con el Grupo de Convivencia Social, | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142300956722 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300959802 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142400955922 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142400957762 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142300970882 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142400975962 | La oficina Jurídica dio respuesta mediante oficina 202111300888801 | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142300986382 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142400996042 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142400999062 | favor dar respuesta. Gracias | Sin respuesta |
| 202142301011692 | Informado | Informativo |
| 202142301022212 | favor gestionar respuesta a la pregunta remitida desde | Sin respuesta |
| 202142301024942 | 202142301024942 | Sin respuesta |
| 202142301027202 | Se reasigna para su conocimiento y respectivo tramite | Sin respuesta |
| 202142401039102 | Para gestión de respuesta | Sin respuesta |
| 202142301041962 | Por favor revisar y articular respuesta | Sin respuesta |
| 202142301057512 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142301061852 | Se da respuesta a este radicado, el cual es duplicado, mediante comunicación No 202121001167231 | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142301072392 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142301076122 | Se reasigna para su conocimiento y respectivo tramite | Sin respuesta |
| 202142301077502 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142401076042 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142401079342 | Para tus observaciones | Sin respuesta |
| 202142301082302 | De acuerdo con el documento se coordina respuesta de envió al corre | Por la observación escrita no es claro si tiene o no respuesta |
| 202142301082342 | e coordina respuesta de envió al correo | Con respuesta, pero sin los 4 chulos |
| 202142301086622 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142301092092 | Se reasigna para su conocimiento y respectivo tramite | Sin respuesta |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

| | | |
|-----------------|---|----------------------|
| 202142301094172 | Se reasigna para su conocimiento y respectivo tramite. | Sin respuesta |
| 202142301095902 | se remitieron insumos respectivos a curso de vida | Sin respuesta |
| 202142301096672 | Se remiten insumos de respuesta a Lguiza vía correo electrónico del 06julio2021 | Sin respuesta |
| 202142401097832 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142401113982 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142401114792 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |
| 202142301118092 | Para tus observaciones | Sin respuesta |
| 202142401116022 | agradezco tu apoyo gestionando esta respuesta. | Sin respuesta |
| 202142401129832 | Se da manejo a información remitida la cual será tratada de acuerdo con la gestión de la memoria justificativa del acto administrativo al que hacen referencia. | Informativo |
| 202142401134582 | Para tus observaciones | Sin respuesta |
| 202142401135332 | Para tus observaciones | Sin respuesta |
| 202142301152722 | Favor dar respuesta. | Sin respuesta |
| 202142401155062 | Para tus observaciones | Sin respuesta |
| 202142301163732 | Se envía respuesta rápida | Con respuesta rápida |

Tabla 32. Estado del Radicado enero – junio 2021

Se realizó el cruce de información entre Orfeo y La base de datos del GAC sobre los requerimientos sin respuesta de la Oficina de Emergencia y Desastres

En Orfeo aparecen 76 frente a 102 del GAC, se realizó un aleatorio de los radicados que no estaban en el reporte de Orfeo y se encontró lo siguiente:

Que al comparar los radicados de la Oficina de Emergencias y Desastres entre los reportes de Orfeo y del Grupo de Atención al Ciudadano aparecen mas en este ultimo.

Radicado **202142300080452**



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

Formato

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Seguimiento y control

Código

CEVF01

Versión

02

| DEPENDENCIA | FECHA | TRANSACCION | US. ORIGEN | COMENTARIO |
|---|---------------------|---------------------------------------|----------------------------|---|
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 19-07-2021 09:21 AM | Archivar | ANAYENY RAMOS GUIZA | Se realizó el trámite correspondiente |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 23-06-2021 10:22 PM | Radicalización por Correo Electrónico | ANAYENY RAMOS GUIZA | El usuario ANAYENY RAMOS GUIZA modifica el destinatario del radicado 202142300080452 |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 31-05-2021 12:41 PM | Barrar Informada | ANAYENY RAMOS GUIZA | (BARROS) Informada |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 31-05-2021 10:22 AM | Reasignación | LUIS FERNANDO CORREA SERNA | Atender la comunicación con la entregada en cada caso. No tenemos mayor información para un trámite diferente. |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 31-05-2021 09:26 AM | Devuelve-Reasignar | ANA MILENA MONTES CRUZ | Comunicaciones venidas, no damos trámite. |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 31-05-2021 08:48 AM | Devuelve-Reasignar | LUIS FERNANDO CORREA SERNA | La información para atender el requerimiento está dada en cada uno de los asuntos con el cual fue remitida a esa Dependencia. Considero dar respuesta con estos insumos y el Plan de Expansión de cada entidad Entidad Territorial preparado para atender la pandemia. Si sobre el insumo remitido hay alguna duda favor comunicarse con el Ing. Anderson Ramos. |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 30-05-2021 09:48 AM | Devuelve-Reasignar | ANA MILENA MONTES CRUZ | Comunicaciones venidas, se brindaran los insumos para generar la respuesta correspondiente. Gracias |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 25-05-2021 16:27 PM | Reasignación | LUIS FERNANDO CORREA SERNA | se remite con el fin de dar respuesta para el trámite correspondiente, teniendo en cuenta que para el Bateo de Caldas se va a la UNORO la distribución de un total de 20 vaciladores para la Dependencia Territorial de Bateo de Caldas en los siguientes IPS: 1 Hospital San Isidro, 3 Hospital San Marcos, 3 Clínica La Presentación, 3 Hospital San Juan de Dios, 2 Clínica Oroguello. |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 11-05-2021 10:28 PM | Devuelve-Reasignar | ANAYENY RAMOS GUIZA | Se devuelve para el trámite correspondiente, teniendo en cuenta que de acuerdo a la información remitida por la Bta. Silvia Ximena Angulo con respecto al Muestreo para el Bateo, por los indicadores de exposición y reporte de casos de UCI en expansión reportados por la SPS no se recomienda por la SPS en este período posterior entrega de vacunas biológicas. |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 17-03-2021 09:21 AM | Reasignación | ANA MILENA MONTES CRUZ | Se da trámite de la solicitud. Gracias |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 16-03-2021 09:12 PM | Devuelve-Reasignar | ERIKA XIMENA ANGLU GARDONA | Jeffa, esta tema se ha tratado también por correo electrónico por favor trasladar a Emergencias Corral salud, aunque fueron comunicadas por otro medio y aun así, no se ha podido, necesariamente relacionar que por correo electrónico (31 de enero, 4 de febrero y 4 de marzo) se ha tratado el tema por la dependencia en el Departamento del Tarma que se presentaba comunicación por correo electrónico por registrar un REPS unidades comunicadas con un total de 10 unidades de UCI, posteriormente se abren otras UCI acorde a las disposiciones... |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 16-03-2021 09:09 PM | Modificación TRD | ERIKA XIMENA ANGLU GARDONA | *TRD-120768 (Asignación tipo documental) |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 16-03-2021 09:09 PM | Informar | ERIKA XIMENA ANGLU GARDONA | A LOBBREA - Corral salud, aunque fueron comunicadas por otro medio y aun así, no se ha podido, necesariamente relacionar que por correo electrónico (31 de enero, 4 de febrero y 4 de marzo) se ha tratado el tema por la dependencia en el Departamento del Tarma que se presentaba comunicación por correo electrónico por registrar un REPS unidades comunicadas con un total de 10 unidades de UCI, posteriormente se abren otras UCI acorde a las disposiciones dadas por el REPS acorde a las disposiciones... |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 16-03-2021 09:09 PM | Informar | ERIKA XIMENA ANGLU GARDONA | A JERONIMO - Corral salud, aunque fueron comunicadas por otro medio y aun así, no se ha podido, necesariamente relacionar que por correo electrónico (31 de enero, 4 de febrero y 4 de marzo) se ha tratado el tema por la dependencia en el Departamento del Tarma que se presentaba comunicación por correo electrónico por registrar un REPS unidades comunicadas con un total de 10 unidades de UCI, posteriormente se abren otras UCI acorde a las disposiciones dadas por el REPS acorde a las disposiciones... |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 16-03-2021 09:09 PM | Comite Visualización Documentos | ERIKA XIMENA ANGLU GARDONA | *Se incluye Visualización Documentos* (20214230008132) Tipo (Asignación de) |

Imagen 8. Radicado: 202142300080452

Radicado 20214230016662

| DEPENDENCIA | FECHA | TRANSACCION | US. ORIGEN | COMENTARIO |
|---|---------------------|---------------------------------------|--------------------------------|---|
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 19-07-2021 09:22 AM | Archivar | ANAYENY RAMOS GUIZA | Se realizó el trámite correspondiente |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 03-07-2021 10:28 AM | Barrar Informada | JUAN MANUEL RODRIGUEZ GONZALEZ | (JRODRIGUEZ) Informada. |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 31-05-2021 10:28 AM | Reasignación | LUIS FERNANDO CORREA SERNA | Atender la comunicación con la entregada en cada caso. No tenemos mayor información para un trámite diferente. |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 31-05-2021 09:26 AM | Devuelve-Reasignar | ANA MILENA MONTES CRUZ | Comunicaciones venidas, no damos trámite. |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 31-05-2021 08:48 AM | Devuelve-Reasignar | LUIS FERNANDO CORREA SERNA | La información para atender el requerimiento está dada en cada uno de los asuntos con el cual fue remitida a esa Dependencia. Considero dar respuesta con estos insumos y el Plan de Expansión de cada entidad Entidad Territorial preparado para atender la pandemia. Si sobre el insumo remitido hay alguna duda favor comunicarse con el Ing. Anderson Ramos. |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 30-05-2021 09:48 AM | Devuelve-Reasignar | ANA MILENA MONTES CRUZ | Comunicaciones venidas, se brindaran los insumos para generar la respuesta correspondiente. Gracias |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 25-05-2021 16:27 PM | Reasignación | LUIS FERNANDO CORREA SERNA | se remite con el fin de dar respuesta para el trámite correspondiente, teniendo en cuenta que para el Bateo de Caldas se va a la UNORO la distribución de un total de 20 vaciladores para la Dependencia Territorial de Bateo de Caldas en los siguientes IPS: 1 Hospital San Isidro, 3 Hospital San Marcos, 3 Clínica La Presentación, 3 Hospital San Juan de Dios, 2 Clínica Oroguello. |
| G. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | 11-05-2021 10:28 PM | Modificación TRD | ANAYENY RAMOS GUIZA | Se devuelve para el trámite correspondiente, teniendo en cuenta que de acuerdo a la información remitida por la Bta. Silvia Ximena Angulo con respecto al Muestreo para el Bateo, por los indicadores de exposición y reporte de casos de UCI en expansión reportados por la SPS no se recomienda por la SPS en este período posterior entrega de vacunas biológicas. |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA | 03-05-2021 10:21 AM | Barrar Informada | LUIS FERNANDO CORREA SERNA | PARA EL TRAMITE PERTINENTE |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA | 03-05-2021 10:21 AM | Barrar Informada | ANA MILENA MONTES CRUZ | (AMONTES) Informada. |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA | 03-05-2021 10:21 AM | Barrar Informada | KAREN LORENA RINCON RAHIREZ | (KRINCON) Informada |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA | 03-05-2021 10:21 AM | Informar | ANA MILENA MONTES CRUZ | A: JRODRIGUEZ - Se remite para trámite correspondiente. Gracias |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA | 03-05-2021 10:21 AM | Informar | KAREN LORENA RINCON RAHIREZ | A: AMONTES - PARA TRAMITE CORRESPONDIENTE |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA | 03-05-2021 10:21 AM | Reasignación | LUIS ALEXANDER MOSCOSO OSORIO | Remite para su revisión y trámite pertinente. Gracias. |
| SUBD. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PRIMARIA | 03-05-2021 10:21 AM | Informar | LUIS ALEXANDER MOSCOSO OSORIO | A: KRINCON - |
| G. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL | 17-03-2021 10:01 PM | Radicalización por Correo Electrónico | YIMMY ZULEMA VARGAS PINEDA | Radicalización por correo electrónico |

Imagen 9. Radicado: 20214230016662

Radicado 20214230016662

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

| DEPENDENCIA | | FECHA | TRANSACCION | US. ORIGEN | COMENTARIO |
|---|----|------------------|------------------------|-------------------------------|---|
| D. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | PM | 08-02-2021 16:30 | Reasignación | LUIS FERNANDO CORREA SERNA | para el trámite pertinente |
| B. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD | PM | 08-02-2021 16:37 | Reasignación | LEONARDO ARREDODES CASTILLO | Cordial saludo, para los fines pertinentes. |
| B. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD | AM | 08-02-2021 09:33 | Devuelto-Reasignar | MARIA CRISTINA BARALDO CORTES | Por favor reasignar a la Oficina de Organización. Toda la relación con desastres está ubicada en esta Oficina. Gracias. |
| B. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD | PM | 07-02-2021 15:41 | Reasignación | LEONARDO ARREDODES CASTILLO | Para el trámite correspondiente |
| G. ATENCIÓN AL CIUDADANO | PM | 04-02-2021 15:56 | Reasignación | ATENCIÓN AL CIUDADANO | Cordialmente, se remite documento que se considera de su competencia, en caso de no ser así, por favor dar traslado inmediato al área correspondiente, en aplicación de la Resolución No. 2687 de 2016 y Circular 18 de 2020. |
| G. ATENCIÓN AL CIUDADANO | PM | 04-02-2021 15:56 | Modificación de Causal | ATENCIÓN AL CIUDADANO | "Inserción Causal Eje / Tema / Criterio" (Medicamentos y tecnologías en salud (Medicamentos / Pólizas farmacéuticas)) |
| G. ATENCIÓN AL CIUDADANO | PM | 04-02-2021 15:56 | Modificación TRD | ATENCIÓN AL CIUDADANO | *TRD:174347 (Asignación tipo documental) |
| G. ATENCIÓN AL CIUDADANO | PM | 04-02-2021 15:33 | Radicación | ATENCIÓN AL CIUDADANO | RADICACION PAGINA WEB |

Imagen 10. Radicado: 202142300166662

Radicado 202142300166662

| DEPENDENCIA | | FECHA | TRANSACCION | US. ORIGEN | COMENTARIO |
|--|----|------------------|------------------------|-------------------------------|---|
| D. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | PM | 23-04-2021 16:04 | Archivar | MIGUEL ANGEL AMAYA PEÑUELA | Se archiva porque se dio respuesta con Rad.202117000432011 |
| D. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | PM | 15-03-2021 15:37 | Reasignación | TILICIA HELENA ANGARITA BAENE | SE REMITE PARA TRAMITE PERTINENTE |
| D. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES | AM | 15-03-2021 09:56 | Reasignación | LUIS FERNANDO CORREA SERNA | para el trámite pertinente |
| D. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN- TIC | AM | 15-03-2021 08:02 | Reasignación | WEIMAR PAZOS ENCIDO | Se remite por competencia, gracias. |
| D. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN- TIC | AM | 13-03-2021 10:14 | Devuelto-Reasignar | ERIKA JOHANA ESPINOSA ROMERO | se debe enviar a la oficina de emergencias y desastres ya que es un tema de la habilitación del Anexo tecnico de la res2063 de participación social. |
| D. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN- TIC | PM | 19-02-2021 14:32 | Reasignación | WEIMAR PAZOS ENCIDO | Erika para su gestión y trámite |
| G. ATENCIÓN AL CIUDADANO | PM | 19-02-2021 14:13 | Reasignación | ATENCIÓN AL CIUDADANO | Cordialmente, se remite documento que se considera de su competencia; en caso de no ser así, por favor dar traslado inmediato al área correspondiente, en aplicación de la Resolución No. 2687 de 2016 y Circular 18 de 2020. |
| G. ATENCIÓN AL CIUDADANO | PM | 19-02-2021 14:13 | Modificación de Causal | ATENCIÓN AL CIUDADANO | "Inserción Causal Eje / Tema / Criterio" (Sistemas de Información / Aplicativos Sipro / PISIS (plataforma de integración del Sipro)) |
| G. ATENCIÓN AL CIUDADANO | PM | 19-02-2021 14:13 | Modificación TRD | ATENCIÓN AL CIUDADANO | *TRD:174347 (Asignación tipo documental) |
| G. ATENCIÓN AL CIUDADANO | PM | 19-02-2021 13:51 | Radicación | ATENCIÓN AL CIUDADANO | RADICACION PAGINA WEB |

Imagen 11. Radicado: 202142300166662

Al igual que estos radicados en el reporte de Orfeo no aparecen, pero cuando se realiza la búsqueda en Orfeo aparecen en la Oficina de Emergencia y Desastres

| |
|-----------------|
| 202142300523282 |
| 202142400518552 |
| 202142400595572 |



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

202142300726822

202142300784392

202142300807152

Tabla 33. Radicados que aparecen en la Oficina de Emergencias y Desastres

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Inconsistencia en datos entre los tres informes de PQRSD, qué fueron revisados por la OCI
- En la columna de observaciones, está el número de radicados que se deben responder después del 20 de julio y que están en estados sin respuesta.
- Se sigue materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos en sus áreas.
- La OCI reconoce las diferentes actividades desde el Grupo de Servicio al Ciudadano para la mejora del indicador PQRDS.
- A pesar de todas las capacitaciones que se realizan de Orfeo se siguen cerrando mal los radicados sin los cuatro chulos, y sin cambiar la categoría documental. La OCI sugiere si puede desarrollar una alerta para cuando se vayan archivar los requerimientos.
- Que las áreas establezcan controles fuertes para que atiendan las PQRSD estrictamente en los términos que señala la ley

SOPORTES DE LA REVISIÓN

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

Elaboró: pacostav

(Nombre y Firma)

Revisó: ssilva