

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

FECHA DE INFORME:

31 de Enero de 2022

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 Julio 2022 – Diciembre 2022

NORMATIVIDAD

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

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

Contencioso Administrativo" Esta normatividad está concebida para que las entidades públicas tengan un manejo adecuado de la información solicitada por sus usuarios internos y externos, la cual contribuye a evitar posibles actos de corrupción.

- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".
- Resolución 3687 del 17 agosto de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social".
- 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.

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

GESTIÓN/ACCIONES DE SEGUIMIENTO

INTRODUCCIÓN

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

El Ministerio de Salud y Protección Social a través del grupo de PQRSD presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas a través correo y e-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 la exploración bajo las fuentes de datos de información descritas con anterioridad, implementando el proceso de minería de datos, para identificar anomalías, correlaciones, errores, entre otros.

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

- Seguimiento de PQRs (*Información General*)

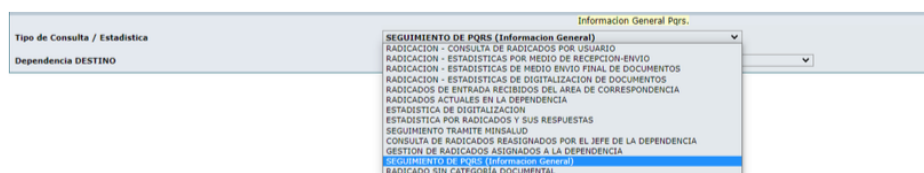


Imagen 1. Categorización seguimiento PQRSD

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

1. CONSULTA REPORTES PQRSD TRES FUENTES

A continuación, se evidencia que en el reporte detallado de la herramienta ORFEO, con filtro del 1 de julio al 31 de diciembre del 2021, tipología Seguimiento de PQRSD (información general)", Está funcionando de manera correcta y el total fue 40.152 radicados.

1.2 Total General Radicados ORFEO

Radicados	INFORME ORFEO SEGUIMIENTO		
Internos		33.548	
Externos		6.604	
Total general radicados		40.152	

Imagen 2. PQRSD recibidas 1 de julio a 21 de julio de 2022

1.3 Total General Radicados ORFEO, internas

Radicados	INFORME ORFEO SEGUIMIENTO		
Internos		33.548	

Imagen 3. PQRSD internas 1 de julio a 21 de julio de 2022

De acuerdo al reporte generado por la herramienta ORFEO, se identifica que los radicados internos suman un total de 33.548 como se muestra en la imagen 2.

1.4 Total General Radicados GCAPC

Radicados	INFORME GATC		
Internos		33.202	
Externos		6.604	
Total general radicados		39.806	

Imagen 4. PQRSD General 1 de julio a 21 de julio de 2022 en GCAPC

Se identifica un total de 39.806 radicados en el Grupo Gestor de canales de atención y peticiones ciudadanas.

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

1.5 Total General Radicados GCAPC, internas

Radicados	INFORME GATC		
Internos		33.202	

Imagen 5. PQRSD Internas 1 de julio a 21 de julio de 2022 en GCAPC

Y a nivel interno se evidencian 33.202, lo cual deja ver una diferencia respecto a la base de referencia (ORFEO) de 346 radicados.

1.6 Total General Radicados Termómetro

Radicados	INFORME TERMOMETRO		
Internos		30.069	
Externos		0	
Total general radicados		30.069	

Imagen 6. PQRSD General 1 de julio a 21 de julio de 2022 en GCAPC

Dentro del insumo de los radicados en los informes de termómetro, no se cuenta con los radicados externos, únicamente los internos, evidenciando notablemente una diferencia frente al referente de (ORFEO) de 3.479.

De acuerdo a la validación anterior y revisión de cada una de las fuentes como se muestra en la siguiente imagen:

Radicados	INFORME ORFEO SEGUIMIENTO			INFORME GATC			INFORME TERMOMETRO		
Internos		33.548			33.202			30.069	
Externos		6.604			6.604			0	
Total general radicados		40.152			39.806			30.069	

Imagen 7. PQRSD de las tres fuentes con diferencias.

Podemos concluir que existen diferencias, por lo cual los siguientes capítulos serán de análisis y verificación detallada.

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

4. TOTAL GENERAL RADICADOS INTERNOS POR DEPENDENCIAS Y POR FUENTE DE INFORMACIÓN

4.1 ORFEO

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	34	29	5		2	5	27
G. COMUNICACIONES	17	14	3		1	8	8
G. COOPERACION Y RELACIONES INTERNACIONALES	11	9	2			8	3
D. JURIDICA	33	31	2		3	4	26
G. ENTIDADES LIQUIDADAS	1005	838	164	3	9	933	63
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	18	11	7		4	8	6
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	13	11	2			10	3
G. ASUNTOS REGLAMENTARIOS	68	62	6			0	68
G. DEFENSA LEGAL	496	486	10		6	383	107
G. CONSULTAS	797	590	207		5	755	37
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIOS AUTONOMOS	94	79	15		6	83	5
G. COBRO COACTIVO	19	17	2			4	15
O. ASESORA DE PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	18	8	10			18	0
G. CERTIFICACIONES Y GESTION PENSIONAL	2	2				2	0
G. PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	55	55			1	49	5
G. ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACION DE POLITICA PUBLICA	1	1				0	1
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	0	0	0
G. SEGUIMIENTO A LA GESTION SECTORIAL E INSTITUCIONAL	6	5	1		1	3	2
O. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION-TIC	8127	6473	1605	49	1697	4613	1817
O. CALIDAD	153	94	59		1	148	4
O. PROMOCION SOCIAL	82	80	2			73	9
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	201	190	11		17	127	57
G. ASUNTOS ETNICOS	99	92	7		12	62	25
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	581	437	143	1	59	389	133
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	101	67	33	1	16	70	15
O. CONTROL INTERNO	26	25	1		1	20	5
O. GESTION TERRITORIAL EMERGENCIAS Y DESASTRES	306	266	40		19	202	85

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
VICEMINISTRO SALUD PUBLICA Y PRESTACION DE SERVICIOS	20	18	2			3	17
D. PROMOCION Y PREVENICION	438	309	129		136	70	232
G. GESTION PARA LA PROMOCION Y LA PREVENICION	64	49	15		26	24	14
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	1004	760	238	6	86	73	845
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES REEMERGENTES Y DESATENDIDA	27	20	7		3	20	4
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO EPIDEMICAS	93	77	16		16	52	25
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	287	178	108	1	32	245	10
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	800	569	227	4	117	390	293
SUBD. SALUD AMBIENTAL	364	229	135		38	307	19
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
SUBD. SALUD NUTRICIONAL ALIMENTOS Y BEBIDAS	584	431	153		16	531	37
D. EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	661	431	225	5	1	641	19
D. PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	173	120	53		28	91	54
SUBD. PRESTACION DE SERVICIOS	1890	1298	592		169	1457	264
SUBD. INFRAESTRUCTURA EN SALUD	708	677	31		11	227	470
D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS EN SALUD	865	635	230		172	550	143
GRUPO MEDICAMENTOS	76	44	32		13	55	8
U. ADTVA ESP. FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DISPOSITIVOS MEDICOS Y RADIACIONES IONIZANTES	131	75	56		2	122	7
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	100	10	90		4	85	11
G. FNE CONTROL Y FISCALIZACION	606	86	520		10	492	104
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	5	9		1	6	7

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	33	21	12		1	31	1
FNE ASESOR JURIDICO	21	1	20		3	17	1
FNE ASESOR TECNICO	1		1			1	0
D. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	49	39	10		2	44	3
G. GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACION EN TALENTO HUMANO EN SALU	3021	2274	744	3	62	2782	177
G. FORMACION DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	123	76	47		14	88	21
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1439	928	498	13	58	1281	100
VICEMINISTRO DE PROTECCION SOCIAL	31	30		1		6	25
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	206	127	78	1	20	155	31
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2351	2055	294	2	269	1898	184
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	526	417	109		1	522	3
G. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	1				1	0
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	338	253	85			332	6
D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	322	265	57		30	169	123
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	383	185	198			377	6
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALU	180	107	73		7	169	4
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	432	264	168		26	299	107
SECRETARIA GENERAL	47	44	2	1		35	12
SUBD. ADMINISTRATIVA	3	2	1			0	3
G. ADMINISTRACION DE GESTION DE INSUMOS Y OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0
SUBD. GESTION DE OPERACIONES	8	6	2			4	4
G. ADMINISTRACION DE BIENES Y RECURSOS FISICO	0	0	0	0	0	0	0

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
G. ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE APOYO LOGISTICO	0	0	0	0	0	0	0
G. GESTION CONTRACTUAL	11	10	1			11	0
G. ADMINISTRACION DOCUMENTAL	479	479				467	12
G. GESTOR DE CANALES DE ATENCION Y PETICIONES CIUDADANAS	1540	595	945			1539	1
G. EJECUCION Y LIQUIDACION CONTRACTUAL.	28	23	5			28	0
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	626	524	97	5		623	3
SUBD. FINANCIERA	10	10				0	10
G. CONTABILIDAD	19	16	3			10	9
G. TESORERIA	5	5				0	5
G. PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0
SUBD. GESTION DE TALENTO HUMANO	14	11	3			11	3
G. NOMINA	3	2	1			0	3
O. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	26	22	4			5	21
G. SOPORTE INFORMATICO	4	3	1			4	0
DEPENDENCIA DE SALIDA	0	0	0	0	0	0	0
SIN DEFINIR	0	0	0	0	0	0	0

Imagen 8. PQRS X Dependencias y Despachos.

4.2 Grupo Gestor de canales de atención y peticiones ciudadanas.

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	34	29	5		2	4	28	
G. COMUNICACIONES	17	14	3		1	8	8	
G. COOPERACION Y RELACIONES INTERNACIONALES	11	9	2			8	3	
D. JURIDICA	33	31	2		3	4	26	
G. ENTIDADES LIQUIDADAS	992	825	164	3	8	925	59	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	19	12	7		4	8	7	
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	13	11	2			10	3	
G. ASUNTOS REGLAMENTARIOS	68	62	6				68	
G. DEFENSA LEGAL	489	479	10		6	374	109	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
G. CONSULTAS	791	584	207		5	720	66	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIOS AUTONOMOS	94	79	15		5	83	6	
G. COBRO COACTIVO	19	17	2			4	15	
O. ASESORA DE PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	18	8	10			7	11	
G. CERTIFICACIONES Y GESTION PENSIONAL	2	2				2		

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
G. PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	55	55			1	49	5	
G. ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACION DE POLITICA PUBLICA	1	1					1	
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	
G. SEGUIMIENTO A LA GESTION SECTORIAL E INSTITUCIONAL	6	5	1		1	3	2	
O. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	7929	6367	1515	47	1514	4548	1867	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
O. CALIDAD	153	94	59		1	148	4	
O. PROMOCION SOCIAL	80	78	2			66	14	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	206	195	11		17	127	62	
G. ASUNTOS ETNICOS	99	92	7		12	62	25	
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	581	437	143	1	59	385	137	
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	101	67	33	1	16	70	15	
O. CONTROL INTERNO	26	25	1		1	20	5	
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
O. GESTION TERRITORIAL EMERGENCIAS Y DESASTRES	309	269	40		19	202	88	
VICEMINISTRO SALUD PUBLICA Y PRESTACION DE SERVICIOS	21	19	2			3	18	
D. PROMOCION Y PREVENION	438	310	128		135	70	233	
G. GESTION PARA LA PROMOCION Y LA PREVENION	64	49	15		26	24	14	
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEADES INMUNEPREVENIBLES	974	731	237	6	86	72	816	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEADES EMERGENTES REEMERGENTES Y DESATENDIDA	27	20	7		3	20	4	
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEADES ENDEMO EPIDEMICAS	92	76	16		16	52	24	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
SUBD. ENFERMEADES NO TRANSMISIBLES	289	180	108	1	32	242	15	
SUBD. ENFERMEADES TRANSMISIBLES	762	537	221	4	109	338	315	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUBD. SALUD AMBIENTAL	367	232	135		38	302	27	
SUBD. SALUD NUTRICIONAL Y ALIMENTOS Y BEBIDAS	583	430	153		16	526	41	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
D. EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	663	433	225	5	1	638	24	
D. PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	154	109	45		27	84	43	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
SUBD. PRESTACION DE SERVICIOS	1907	1307	600		161	1428	318	
SUBD. INFRAESTRUCTURA EN SALUD	695	664	31		11	226	458	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS EN SALUD	862	631	231		171	549	142	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
GRUPO MEDICAMENTOS	76	44	32		13	55	8	
U. ADTVA ESP. FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	0	0	0	0	0	0	0	
GRUPO DISPOSITIVOS MEDICOS Y RADIACIONES IONIZANTES	131	75	56		2	122	7	
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	100	10	90		4	84	12	
G. FNE CONTROL Y FISCALIZACION	601	86	515		10	491	100	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	5	9		1	6	7	
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	33	21	12		1	31	1	
FNE ASESOR JURIDICO	21	1	20		3	17	1	
FNE ASESOR TECNICO	1		1			1		
D. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	49	39	10		2	44	3	
G. GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACION EN TALENTO HUMANO EN SALU	3010	2264	743	3	60	2758	192	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
G. FORMACION DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	123	76	47		14	88	21	
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1418	910	495	13	41	1241	136	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
VICEMINISTRO DE PROTECCION SOCIAL	31	30		1		6	25	
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	203	126	76	1	20	154	29	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	2354	2056	296	2	263	1892	199	
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	525	416	109		1	520	4	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
G. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	1				1		
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	336	251	85			326	10	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	324	265	59		30	168	126	
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	380	183	197			373	7	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	179	106	73		7	169	3	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	428	260	168		22	295	111	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
SECRETARIA GENERAL	47	44	2	1		35	12	
SUBD. ADMINISTRATIVA	3	2	1				3	
G. ADMINISTRACION DE GESTION DE INSUMOS Y OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0	

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
SUBD. GESTION DE OPERACIONES	6	4	2			4	2	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
G. ADMINISTRACION DE BIENES Y RECURSOS FISICO	0	0	0	0	0	0	0	
G. ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE APOYO LOGISTICO	0	0	0	0	0	0	0	
G. GESTION CONTRACTUAL	11	10	1			11		
G. ADMINISTRACION DOCUMENTAL	478	478				467	11	Revisar Archivo de Comparativo de Radicados Orfeo GATC y Termometro
G. GESTOR DE CANALES DE ATENCION Y PETICIONES CIUDADANAS	1540	595	945			1539	1	
G. EJECUCION Y LIQUIDACION CONTRACTUAL	28	23	5			27	1	
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	626	524	97	5		623	3	
SUBD. FINANCIERA	10	10					10	
G. CONTABILIDAD	19	16	3			10	9	
G. TESORERIA	5	5					5	
G. PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0	
SUBD. GESTION DE TALENTO HUMANO	14	11	3			10	4	
G. NOMINA	3	2	1				3	
O. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	26	22	4			5	21	

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
G. SOPORTE INFORMATICO	4	3	1			4		
DEPENDENCIA DE SALIDA	0	0	0	0	0	0	0	
SIN DEFINIR	0	0	0	0	0	0	0	

Imagen 9. PQRS X Grupo de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas.

4.3 Grupo Gestor de canales de atención y peticiones ciudadanas.

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	24					1	23
G. COMUNICACIONES	22				4	5	13
G. COOPERACION Y RELACIONES INTERNACIONALES	9					8	1
D. JURIDICA	39				2	1	36
G. ENTIDADES LIQUIDADAS	764				4	660	100
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	14				4	8	2
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	9					7	2
G. ASUNTOS REGLAMENTARIOS	44					0	44
G. DEFENSA LEGAL	390				2	307	81
G. CONSULTAS	630				3	561	66
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIOS AUTONOMOS	71					67	4
G. COBRO COACTIVO	11					4	7
O. ASESORA DE PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	15					15	
G. CERTIFICACIONES Y GESTION PENSIONAL	2					2	
G. PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	46					33	13

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
G. ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACION DE POLITICA PUBLICA	0				0	0	0
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	0				0	0	0
G. SEGUIMIENTO A LA GESTION SECTORIAL E INSTITUCIONAL	9				2	4	3
O. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION- TIC	6357				505	4544	1308
O. CALIDAD	88				1	71	16
O. PROMOCION SOCIAL	83					55	28
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	171				10	109	52
G. ASUNTOS ETNICOS	96				7	47	42
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	354				36	201	117
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	102				10	62	30
O. CONTROL INTERNO	25				1	14	10
O. GESTION TERRITORIAL EMERGENCIAS Y DESASTRES	286				6	195	85

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
VICEMINISTRO SALUD PUBLICA Y PRESTACION DE SERVICIOS	14					3	11
D. PROMOCION Y PREVENCION	411				50	65	296
G. GESTION PARA LA PROMOCION Y LA PREVENCION	49				27	12	10
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNOPREVENIBLES	1261				634	91	536
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES REEMERGENTES Y DESATENDIDA	25				1	6	18
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMICAS	72				7	37	28
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	293				20	208	65
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	371				89	232	50
SUBD. SALUD AMBIENTAL	353				21	249	83
SUBD. SALUD NUTRICIONAL ALIMENTOS Y BEBIDAS	330				6	291	33

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF01
	Formato		Versión	02

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA
D. EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	793				10	733	50
D. PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	87				19	31	37
SUBD. PRESTACION DE SERVICIOS	1649				58	1053	538
SUBD. INFRAESTRUCTURA EN SALUD	532				8	167	357
D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS EN SALUD	543				119	249	175
GRUPO MEDICAMENTOS	83				8	63	12
U. ADTVA ESP. FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	2					0	2
GRUPO DISPOSITIVOS MEDICOS Y RADIACIONES IONIZANTES	127				5	108	14
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	85				5	69	11
G. FNE CONTROL Y FISCALIZACION	499				4	353	142
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12					7	5
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	25					18	7
FNE ASESOR JURIDICO	14				1	12	1
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA
FNE ASESOR TECNICO	1				1	0	
D. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	44				2	35	7
G. GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACION EN TALENTO HUMANO EN SALU	1961				13	1804	144
G. FORMACION DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	101				6	76	19
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	996				18	859	119
VICEMINISTRO DE PROTECCION SOCIAL	43					1	42
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	168				7	112	49
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	1625				55	1416	154
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	398				1	375	22
G. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0				0	0	0
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	247					240	7

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	246				32	112	102
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	305					287	18
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALU	181				9	159	13
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	500				8	358	134
SECRETARIA GENERAL	37				1	28	8
SUBD. ADMINISTRATIVA	3					0	3
G. ADMINISTRACION DE GESTION DE INSUMOS Y OPERACIONES	2					0	2
SUBD. GESTION DE OPERACIONES	5					4	1
G. ADMINISTRACION DE BIENES Y RECURSOS FISICO	0				0	0	0
G. ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE APOYO LOGISTICO	1					1	
G. GESTION CONTRACTUAL	5					5	
G. ADMINISTRACION DOCUMENTAL	343					326	17
NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
G. GESTOR DE CANALES DE ATENCION Y PETICIONES CIUDADANAS	4963				3	4951	9
G. EJECUCION Y LIQUIDACION CONTRACTUAL.	23					21	2
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	514					493	21
SUBD. FINANCIERA	8					0	8
G. CONTABILIDAD	13					6	7
G. TESORERIA	2					0	2
G. PRESUPUESTO	0				0	0	0
SUBD. GESTION DE TALENTO HUMANO	13					13	
G. NOMINA	1					0	1
O. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19					4	15
G. SOPORTE INFORMATICO	9					9	
DEPENDENCIA DE SALIDA	0				0	0	0
SIN DEFINIR	1					1	

Imagen 10. PQRS X Termómetro.

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

Las imágenes anteriormente expuesta dejan ver el detalle de cada uno de las fuentes de información totalizado por despachos, a continuación se muestra en la siguiente imagen el detalle por despacho frente a la oportunidad de respuesta:

NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO AL 31 DICIEMBRE	INFORME ORFEO SEGUIMIENTO			INFORME GATC			INFORME TERMOMETRO		
DESPACHO	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	1.860	7.977	2.526	1.675	7.837	2.634	597	6.981	2.083
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	1.021	9.685	2.886	983	9.512	2.980	1.132	6.831	2.770
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	353	3.928	489	343	3.904	514	112	3.060	541
SECRETARIA GENERAL	0	2.737	86	0	2.735	85	4	5.862	96
TOTALES	3.234	24.327	5.987	3.001	23.988	6.213	1.845	22.734	5.490

Imagen 11. PQRSD X Termómetro.

Observamos que existen diferencias en los tres reportes seleccionados para este informe y se hace necesario revisar los detalles de cada dependencias para poder concluir el argumento para cada radicado identificado. Mas adelante se describen los números de ORFEO.

4.4 Comparación periodo I Semestre 2021 frente a II Semestre 2022 x fuentes de información

COMPARACION PERIODOS	1 ENERO – 30 JUNIO 2021				1 JULIO – 31 DICIEMBRE 2021				1 ENERO – 30 JUNIO 2021				1 JULIO – 31 DICIEMBRE 2021				1 ENERO – 30 JUNIO 2021				1 JULIO – 31 DICIEMBRE 2021			
	INFORME ORFEO SEGUIMIENTO				INFORME ORFEO SEGUIMIENTO				INFORME GATC				INFORME GATC				INFORME TERMOMETRO				INFORME TERMOMETRO			
DESPACHO	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	956	8.120	2.897	1.860	7.977	2.526	822	7.640	3.377	1.675	7.837	2.634	736	6.564	3.221	597	6.981	2.083						
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	1.311	9.185	3.170	1.021	9.685	2.886	1.163	8.747	3.680	983	9.512	2.980	1.129	7.529	3.348	1.132	6.831	2.770						
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	249	4.428	550	353	3.928	489	241	4.290	666	343	3.904	514	277	3.778	671	112	3.060	541						
SECRETARIA GENERAL	9	3.549	47	0	2.737	86	6	3.523	67	0	2.735	85	13	8.634	93	4	5.862	96						
TOTALES	2.525	25.282	6.664	3.234	24.327	5.987	2.232	24.200	7.790	3.001	23.988	6.213	2.155	26.505	7.333	1.845	22.734	5.490						

Imagen 12. Comparación periodos por fuente de información.

Se evidencia que las diferencias entre fuentes de información se mantiene independiente de los periodos evaluados. A continuación observamos el detalle por Dependencia o Grupo.

COMPARACION PERIODOS	1 ENERO – 30 JUNIO 2021				1 JULIO – 31 DICIEMBRE 2021				1 ENERO – 30 JUNIO 2021				1 JULIO – 31 DICIEMBRE 2021				1 ENERO – 30 JUNIO 2021				1 JULIO – 31 DICIEMBRE 2021			
	INFORME ORFEO SEGUIMIENTO				INFORME ORFEO SEGUIMIENTO				INFORME GATC				INFORME GATC				INFORME TERMOMETRO				INFORME TERMOMETRO			
DESPACHO	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA	FUERA TIEMPO	DE OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	103	1	0	102	5	27	101	1	0	100	4	28	96	1	0	95	1	23						
G. COMUNICACIONES	78	36	18	24	8	8	78	36	18	24	8	8	81	30	23	28	5	13						
G. COOPERACION Y RELACIONES INTERNACIONALES	25	0	4	21	8	3	23	0	3	20	8	3	26	0	0	26	8	1						
D. JURIDICA	70	1	2	67	4	26	70	1	2	67	4	26	64	1	2	61	1	36						
G. ENTIDADES LIQUIDADAS	856	9	656	191	933	63	851	9	643	199	925	59	811	12	610	189	660	100						
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	5	0	0	5	8	6	2	0	0	2	8	7	9	0	0	9	8	2						
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	16	0	6	10	10	3	16	0	6	10	10	3	13	0	4	9	7	2						
G. ASUNTOS REGLAMENTARIOS	108	0	31	77	0	68	105	0	31	74	0	68	94	0	33	61	0	44						
G. DEFENSA LEGAL	247	0	109	138	383	107	240	0	100	140	374	109	82	0	0	82	307	81						
G. CONSULTAS	546	8	496	42	755	37	539	8	466	65	720	66	430	9	360	61	561	66						
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIOS AUTONOMOS	86	3	67	16	83	5	85	3	66	16	83	6	77	3	55	19	67	4						
G. COBRO COACTIVO	19	0	3	16	4	15	20	0	4	16	4	15	22	0	1	21	4	7						
O. ASESORA DE PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	7	0	6	1	18	0	7	0	6	1	7	11	10	0	9	1	15	0						

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

G. CERTIFICACIONES Y GESTION PENSIONAL	4	0	4	0	2	0	30	1	17	12	2	0	10	0	5	5	2	0
G. PLANEACION Y ESTUDIOS SECTORIALES	30	1	17	12	49	5	5	0	4	1	49	5	2	0	2		33	13
G. ESTUDIOS SECTORIALES Y EVALUACION DE POLITICA PUBLICA	8.255	601	5.823	1.831	0	1	9	2	6	1	0	1	20	1	15	4	0	0
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	79	0	74	5	0	0	8.190	508	5.476	2.206	0	0	0	0	0		0	0
G. SEGUIMIENTO A LA GESTION SECTORIAL E INSTITUCIONAL	108	2	85	21	3	2	82	0	68	14	3	2	5	2	2	1	4	3
G. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION- TIC	296	64	149	83	4.613	1.817	100	2	80	18	4.548	1.867	7.313	470	4.750	2.093	4.544	1.308
O. CALIDAD	111	37	41	33	148	4	296	63	139	94	148	4	71	0	51	20	71	16
O. PROMOCION SOCIAL	477	119	275	83	73	9	105	32	35	38	66	14	94	4	71	19	55	28
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	136	18	93	25	127	57	455	96	253	106	127	62	288	66	131	91	109	52
G. ASUNTOS ETNICOS	43	4	24	15	62	25	134	17	80	37	62	25	74	24	22	28	47	42
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	268	52	137	79	389	133	42	4	24	14	385	137	453	60	251	142	201	117
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	BIDAS DEL	TERA DE TIEM	OPORTUNO	IN RESPUEST	70	15	254	39	113	102	70	15	125	11	67	47	62	30
O. CONTROL INTERNO	14	1	0	13	20	5	BIDAS DEL	TERA DE TIEM	OPORTUNO	IN RESPUEST	20	5	25	2	16	7	14	10
O. GESTION TERRITORIAL EMERGENCIAS Y DESASTRES	324	78	96	150	202	85	16	1	0	15	202	88	226	40	84	102	195	85
VICEMINISTRO SALUD PUBLICA Y PRESTACION DE SERVICIOS	59	28	6	25	3	17	350	72	88	190	3	18	OIBIDAS DEL	TERA DE TIEM	OPORTUNO	IN RESPUEST	3	11
D. PROMOCION Y PREVENICION	2.018	209	93	1.716	70	232	51	26	5	20	70	233	14	0	1	13	65	296
G. GESTION PARA LA PROMOCION Y LA PREVENICION	19	2	5	12	24	14	1.993	172	89	1.732	24	14	338	67	89	182	12	10
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	32	3	14	15	73	845	22	2	4	16	72	816	37	14	4	19	91	536
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENCIAS REEMERGENT DESATENDIDA	338	32	287	19	20	4	38	3	13	22	20	4	1.049	84	79	886	6	18
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO EPIDEMICAS	769	178	569	22	52	25	339	29	266	44	52	24	31	1	1	29	37	28
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	448	55	375	18	245	10	753	142	550	61	242	15	29	1	11	17	208	65
SUBD. ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	283	16	251	16	390	293	450	50	354	46	338	315	297	22	215	60	232	50
SUBD. SALUD AMBIENTAL	1.631	155	1.334	142	307	19	278	13	236	29	302	27	689	132	541	16	249	83
SUBD. SALUD NUTRICIONAL ALIMENTOS Y BEBIDAS	76	6	36	34	531	37	1.653	150	1.225	278	526	41	403	45	308	50	291	33
D. EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	2.124	63	1.904	157	641	19	75	6	34	35	638	24	265	6	235	24	733	50
D. PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	295	1	136	158	91	54	2.104	60	1.840	204	84	43	1.418	158	846	414	31	37
SUBD. PRESTACION DE SERVICIOS	91	11	65	15	1.457	264	295	1	130	164	1.428	318	52	3	25	24	1.053	538
SUBD. INFRAESTRUCTURA EN SALUD	849	207	386	256	227	470	835	169	359	307	226	458	1.788	76	1.500	212	167	357
D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS EN SALUD	3	0	1	2	550	143	87	10	54	23	549	142	199	1	121	77	249	175
GRUPO MEDICAMENTOS	112	28	79	5	55	8	136	0	134	2	55	8	828	133	394	301	63	12
U. ADITVA ESP. FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	391	15	291	85	0	0	3	1	2	0	0	0	62	5	37	20	0	2
GRUPO DISPOSITIVOS MEDICOS Y RADIACIONES IONIZANTES	12	1	7	4	122	7	324	72	227	25	122	7	0	0	0		108	14
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	18	1	7	10	85	11	3	0	1	2	84	12	90	0	88	2	69	11
G. FNE CONTROL Y FISCALIZACION	4	1	3	0	492	104	393	14	257	122	491	100	5	1	3	1	353	142
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	325	73	227	25	6	7	11	1	5	5	6	7	433	72	257	104	7	5
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	137	1	135	1	31	1	14	0	7	7	31	1	295	17	198	80	18	7
FNE ASESOR JURIDICO	121	8	108	5	17	1	105	25	70	10	17	1	11	1	6	4	12	1
FNE ASESOR TECNICO	1.522	40	1.308	173	1	0	119	8	107	4	1	0	15	0	8	7	0	0
D. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	236	49	166	21	44	3	1.489	40	1.264	185	44	3	77	9	47	21	35	7
G. GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACION EN TALENTO HUMANO EN SALU	1.415	49	1.295	71	2.782	177	236	49	163	24	2.758	192	2	0	0	2	1.804	144
G. FORMACION DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	BIDAS DEL	TERA DE TIEM	OPORTUNO	IN RESPUEST	88	21	1.418	47	1.263	108	88	21	120	5	99	16	76	19
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	17	0	0	17	1.281	100	BIDAS DEL	TERA DE TIEM	OPORTUNO	IN RESPUEST	1.241	136	1.916	191	1.132	593	859	119
VICEMINISTRO DE PROTECCION SOCIAL	172	8	120	44	6	25	18	0	0	18	6	25	227	40	151	36	1	42
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	2.419	93	2.083	243	155	31	165	6	112	47	154	29	1.316	45	1.133	138	112	49
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	520	3	506	11	1.898	184	2.399	90	2.042	267	1.892	199	OIBIDAS DEL	TERA DE TIEM	OPORTUNO	IN RESPUEST	1.416	154
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	301	5	294	2	522	3	515	3	484	28	520	4	11	0	1	10	375	22
G. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	241	17	57	167	1	0	299	5	286	8	1	0	159	17	98	44	0	0
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	603	4	597	2	332	6	240	15	55	170	326	10	2.134	94	1.702	338	240	7
D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	7	0	7	0	169	123	603	4	596	3	168	126	430	3	405	22	112	102

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

SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	947	119	764	64	377	6	7	0	7	0	373	7	271	8	253	10	287	18
D. REGULACION DE BENEFICIOS, COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	BIDAS DEL	ERA DE TIEM	OPORTUNO	IN RESPUEST	169	4	951	118	708	125	169	3	202	19	49	134	159	13
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	46	2	37	7	299	107	BIDAS DEL	ERA DE TIEM	OPORTUNO	IN RESPUEST	295	111	605	5	585	15	358	134
SECRETARIA GENERAL	17	0	0	17	35	12	44	1	35	8	35	12	14	0	13	1	28	8
SUBD. ADMINISTRATIVA	10	0	9	1	0	3	10	0	9	1	0	3	900	131	672	97	0	3
G. ADMINISTRACION DE GESTION DE INSUMOS Y OPERACIONES				0	0	0	3	0	0	3	0	0	CIBIDAS DEL	ERA DE TIEM	OPORTUNO	IN RESPUEST	0	2
SUBD. GESTION DE OPERACIONES	3	0	0	3	4	4	3	0	2	1	4	2	44	1	33	10	4	1
G. ADMINISTRACION DE BIENES Y RECURSOS FISICO	3	0	2	1	0	0	9	0	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0
G. ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE APOYO LOGISTICO	9	0	9	0	0	0	392	0	389	3	0	0	10	0	8	2	1	0
G. GESTION CONTRACTUAL	395	0	392	3	11	0	2.086	3	2.077	6	11	0	1	0	0	1	5	0
G. ADMINISTRACION DOCUMENTAL	2.085	3	2.078	4	467	12	35	0	34	1	467	11	2	0	2	0	326	17
G. GESTOR DE CANALES DE ATENCION Y PETICIONES CIUDADANAS	35	0	35	0	1.539	1	929	0	927	2	1.539	1	0	0	0	0	4.951	9
G. EJECUCION Y LIQUIDACION CONTRACTUAL	932	0	931	1	28	0	17	0	0	17	27	1	2	0	1	1	21	2
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	11	2	3	6	623	3	11	2	3	6	623	3	8	0	7	1	493	21
SUBD. FINANCIERA	27	0	26	1	0	10	6	0	0	6	0	10	416	3	409	4	0	8
G. CONTABILIDAD	2	0	2	0	10	9	26	0	24	2	10	9	7.261	4	7.220	37	6	7
G. TESORERIA	7	0	5	2	0	5	2	0	2	0	0	5	38	1	37	1	0	2
G. PRESUPUESTO	9	0	9	0	0	0	8	0	4	4	0	0	895	2	890	3	0	0
SUBD. GESTION DE TALENTO HUMANO	5	0	5	0	11	3	9	0	9	0	10	4	14	0	0	14	13	0
G. NOMINA	9	2	6	1	0	3	6	0	0	6	0	3	13	2	2	9	0	1
O. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				0	5	21				0	5	21	1	0	0	1	4	15
G. SOPORTE INFORMATICO				0	4	0				0	4	0	5	0	0	5	9	0
DEPENDENCIA DE SALIDA				0	0	0				0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIN DEFINIR				0	0	0				0	0	0	23	0	20	3	1	0

Imagen 13. Comparación periodos por fuente de información detallada

5. Comparativo Entidades Externas X Fuentes de Información

Entidades Externas oficina orfeo traslado	Q
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	112
Alcaldia Mayor de Bogota	19
Colpensiones	6
Consortio Prosperar (Colombia Mayor)	0
departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP).	1
Departamento Nacional de Planeación	5
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	15
Direccion de impuestos y aduanas nacionales (dian)	2
Instituto Nacional de Salud	31
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	7
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)	4
Ministerio de Defensa Nacional	1

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

Ministerio de Educación	33
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	3
Ministerio de relaciones exteriores	3
Ministerio de Transporte	2
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	4
Ministerio del Interior	25
Ministerio del Trabajo	204
Patrimonio Autónomo de Remanentes del Instituto de Seguros Sociales en Liquidación	29
Procuraduría General de la Nación	12
Registraduría Nacional del Estado Civil	1
Secretaria de Salud de Cundinamarca	7
Secretaria de Salud de Medellín	47
Secretaria Distrital de Integración Social	2
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	277
Superintendencia de Industria Y Comercio	39
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	15
Superintendencia del Subsidio Familiar	8
Superintendencia Financiera de Colombia	33
Superintendencia Nacional de Salud	5245
Tribunal de ética médica de bogotá	0
Tribunal nacional de ética médica	3
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	7
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	0
Aeronáutica Civil	1
Aguas de Cartagena - AUCACAR	1
Alcaldía de Chía	1
Alcaldía de Flandes - Tolima	1
Alcaldía de Madrid - Cundinamarca	1
Alcaldía de Medellín	9
Alcaldía de Rionegro	1
Alcaldía de Tauramena - Casanare	1
Alcaldía de Tierralta	1
Alcaldía de Yumbo	1
Alcaldía Distrital de Barranquilla	4
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	4
Alcaldía Distrital de Santa Marta	2

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

Alcaldía Municipal de Apulo	1
Alcaldía Municipal de Armenia	1
Alcaldía Municipal de Ayapel - Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Baraya	1
Alcaldía Municipal de Bello - Antioquia	3
Alcaldía Municipal de Bucaramanga	5
Alcaldía Municipal de Cajicá	2
Alcaldía Municipal de Cali	4
Alcaldía Municipal de Cereté - Córdoba	2
Alcaldía Municipal de Chocontá	1
Alcaldía Municipal de Duitama	1
Alcaldía Municipal de Floridablanca	1
Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga	3
Alcaldía Municipal de Guamal - Magdalena	1
Alcaldía Municipal de Itagüé	2
Alcaldía Municipal de Jamundé	1
Alcaldía Municipal de Manizales	1
Alcaldía Municipal de Palmira	2
Alcaldía Municipal de Pasto	1
Alcaldía Municipal de Ponedera - Atlántico	1
Alcaldía Municipal de Popayán	1
Alcaldía Municipal de San Sebastián de Mariquita	1
Alcaldía Municipal de Soacha	1
Alcaldía Municipal de Tarqui - Huila	1
Alcaldía Municipal de Valledupar	1
Alcaldía Municipal de Zipaquirá	1
Alcaldía Municipal Zona Bananera	1
ASC Consultores SAS	1
Asociación Adelante Colombia -AVANTI	1
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	1
CISA Central de Inversiones S.A.	2
Clínica Zipaquirá	1
Colegio Colombiano de Psicólogos - Quejas y Reclamaciones	1
Colegio Médico Colombiano	1
Coljuegos	8
Contraloría General de la República	2
Defensoría del Pueblo	1

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

Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	9
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	1
Dirección Técnica de Salud	1
Dirección Territorial de Salud de Caldas	4
Embajada de la República Italiana	1
Embajada de los Estados Unidos de América	2
Fiduprevisora S.A.	3
Fiscalía General de la Nación	3
Fondo de pasivo social ferrocarriles nacionales de Colombia	1
Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP	1
Fondo de Solidaridad Pensional	6
Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio-Fomag	1
Fondo Nacional de Turismo	1
Fundación Salud Bosque en Liquidación	1
Gobernación de Antioquia	1
Gobernación de Bolívar	2
Gobernación de Córdoba	1
Gobernación de Caldas	2
Gobernación de Santander	2
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	5
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX	1
Instituto Departamental de Salud - Norte de Santander	2
Instituto Nacional de Cancerología - ESE	1
Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	1
Instituto Nacional de Salud - Sismuestras	4
Junta Nacional de Calificación de Invalidez	1
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	1
Ministerio de Comercio Industria y Turismo	1
Ministerio de Justicia y del Derecho	4
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTic	2

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

Nueva EPS	3
Oficina de SisbÃ©n de CÃ©cuta Norte de Santander	1
Oficina SisbÃ©n Barranquilla	1
Oficina SisbÃ©n Codazzi Cesar	1
Oficina SisbÃ©n de Duitama BoyacÃ©	1
Oficina SisbÃ©n MonterÃ©a	1
PAR Caprecom	2
PAR Telecom y Teleasociadas en LiquidaciÃ³n	1
Peticion AnÃ³nima	10
PolicÃ©a Nacional de Colombia	4
Presidencia de la RepÃºblica	5
Red de Salud de Ladera ESE	1
Representante OrganizaciÃ³n Panamericana de la Salud	1
SaludCoop en LiquidaciÃ³n	1
SecretarÃ©a de EducaciÃ³n de Bello Antioquia	1
SecretarÃ©a de EducaciÃ³n de BolÃ©var	1
SecretarÃ©a de EducaciÃ³n de PopayÃ©n	1
SecretarÃ©a de EducaciÃ³n del Distrito	2
SecretarÃ©a de EducaciÃ³n del Valle del Cauca	1
SecretarÃ©a de Familia Salud e IntegraciÃ³n Social - Rionegro Antioquia	1
SecretarÃ©a de Familia Salud e IntegraciÃ³n Social de Rionegro Antioquia	1
SecretarÃ©a de Movilidad de Villavicencio	1
SecretarÃ©a de Salud de AcacÃ©as - Meta	1
SecretarÃ©a de Salud de Armenia	3
SecretarÃ©a de Salud de Barrancabermeja	1
SecretarÃ©a de Salud de Barranquilla	13
SecretarÃ©a de Salud de Bello	4
SecretarÃ©a de Salud de CÃ©cuta	3
SecretarÃ©a de Salud de ChÃ©a	2
SecretarÃ©a de Salud de Dagua	1
SecretarÃ©a de Salud de FacativÃ©	1
SecretarÃ©a de Salud de Floridablanca Santander	1
SecretarÃ©a de Salud de Girardot Cundinamarca	1

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

Secretaría de Salud de Guacarí - Valle	2
Secretaría de Salud de Ibagué	7
Secretaría de Salud de Jamundí	1
Secretaría de Salud de Los Patios	1
Secretaría de Salud de Madrid Cundinamarca	1
Secretaría de Salud de Manizales	2
Secretaría de Salud de Mocoa	1
Secretaría de Salud de Montería	1
Secretaría de Salud de Mosquera - Cundinamarca	2
Secretaría de Salud de Neiva	1
Secretaría de Salud de Ocaña	1
Secretaría de Salud de Palermo Huila	1
Secretaría de Salud de Palmira Valle del Cauca	3
Secretaría de Salud de Pasto	2
Secretaría de Salud de Pereira	4
Secretaría de Salud de Puerto Gaitán - Meta	1
Secretaría de Salud de Putumayo	1
Secretaría de Salud de Quindío	1
Secretaría de Salud de Riohacha	1
Secretaría de Salud de Santander	3
Secretaría de Salud de Soacha	3
Secretaría de Salud de Tenjo Cundinamarca	1
Secretaría de Salud de Tocancipá	1
Secretaría de Salud de Tuluá	2
Secretaría de Salud de Tumaco - Nariño	1
Secretaría de Salud de Villavicencio	4
Secretaría de Salud de Yopal	2
Secretaría de Salud del Meta	4
Secretaría de Salud del Tolima	1
Secretaría de Salud Departamental de Boyacá	1
Secretaría de Salud Departamental de Cauca	1
Secretaría de Salud Departamental de Santander	1
Secretaría de Salud Departamental del Atlántico	3

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

Secretaría de Salud Departamental del Casanare	1
Secretaría de Salud Departamento del Cauca	1
Secretaría de Salud Duitama - Boyacá	1
Secretaría de Salud Municipal de Montería	2
Secretaría de Salud Pública de Cali	32
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Alejandría - Antioquia	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Anapoima	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Bello Antioquia	2
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Chigorodó Antioquia	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Garzón	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Maceo Antioquia	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Natagaima - Tolima	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Pacho	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Sogamoso Boyacá	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Soledad Atlántico	2
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Villapinzón	2
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social Magangué - Bolívar	1
Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga	8
Secretaría de Salud y Protección Social de Cartago Valle del Cauca	1
Secretaría de Salud y Protección Social de La Ceja Antioquia	1
Secretaría de Salud y Seguridad Social de Sincelejo	3
Secretaría de Transporte y Tránsito de El Santuario Antioquia	1
Secretaría Departamental de Salud de La Guajira	2
Secretaría Departamental de Salud del Caquetá	2

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

Secretaría Departamental de Salud del Huila	2
Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca	2
Secretaría Local de Salud de La Dorada Caldas	1
Secretaría Seccional de Salud de Magdalena	2
Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia	3
Secretaría de Desarrollo de la Salud de Córdoba	1
Secretaría de Salud de Cota - Cundinamarca	1
Secretaría de Salud de Fusagasugá	2
Secretaría de Salud de Girardot	1
Secretaría de Salud de la Unión Valle del Cauca	1
Secretaría de Salud de Malambo Atlántico	1
Secretaría de Salud de Paipa	1
Secretaría de Salud de Santa Marta	5
Secretaría de Salud de Solano - Caquetá	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Aguachica	1
Secretaría de Salud y Desarrollo Social Ciénaga - Magdalena	2
Secretaría Departamental de Salud de Cesar	1
Secretaría Distrital de Ambiente	1
Superintendencia de Sociedades	1
Superintendencia de Transporte	1
Tribunal de Justicia Médica de Antioquia	1
Tribunal de Justicia Médica del Tolima	1
Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC	5
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres	4
TOTAL	6604

Imagen 14. Entidades Externas ORFEO

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

Entidades Externas GATC traslado	Q
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	112
Alcaldia Mayor de Bogota	19
Colpensiones	6
Consortio Prosperar (Colombia Mayor)	0
departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP).	1
Departamento Nacional de Planeación	5
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	15
Direccion de impuestos y aduanas nacionales (dian)	2
Instituto Nacional de Salud	31
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	7
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC)	4
Ministerio de Defensa Nacional	1
Ministerio de Educación	33
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	3
Ministerio de relaciones exteriores	3
Ministerio de Transporte	2
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	4
Ministerio del Interior	25
Ministerio del Trabajo	204
Patrimonio Autónomo de Remanentes del Instituto de Seguros Sociales en Liquidación	29
Procuraduría General de la Nación	12
Registraduría Nacional del Estado Civil	1
Secretaria de Salud de Cundinamarca	7
Secretaria de Salud de Medellín	47
Secretaria Distrital de Integración Social	2
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	277
Superintendencia de Industria Y Comercio	39
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	15
Superintendencia del Subsidio Familiar	8
Superintendencia Financiera de Colombia	33
Superintendencia Nacional de Salud	5245

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

Tribunal de ética médica de bogotá	0
Tribunal nacional de ética médica	3
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	7
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	0
Aeronáutica Civil	1
Aguas de Cartagena - AUCACAR	1
Alcaldía de Chía	1
Alcaldía de Flandes - Tolima	1
Alcaldía de Madrid - Cundinamarca	1
Alcaldía de Medellín	9
Alcaldía de Rionegro	1
Alcaldía de Tauramena - Casanare	1
Alcaldía de Tierralta	1
Alcaldía de Yumbo	1
Alcaldía Distrital de Barranquilla	4
Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias	4
Alcaldía Distrital de Santa Marta	2
Alcaldía Municipal de Apulo	1
Alcaldía Municipal de Armenia	1
Alcaldía Municipal de Ayapel - Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Baraya	1
Alcaldía Municipal de Bello - Antioquia	3
Alcaldía Municipal de Bucaramanga	5
Alcaldía Municipal de Cajicá	2
Alcaldía Municipal de Cali	4
Alcaldía Municipal de Cereté - Córdoba	2
Alcaldía Municipal de Chocontá	1
Alcaldía Municipal de Duitama	1
Alcaldía Municipal de Floridablanca	1
Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga	3
Alcaldía Municipal de Guamal - Magdalena	1
Alcaldía Municipal de Itagüí	2
Alcaldía Municipal de Jamundí	1
Alcaldía Municipal de Manizales	1
Alcaldía Municipal de Palmira	2
Alcaldía Municipal de Pasto	1
Alcaldía Municipal de Ponedera - Atlántico	1
Alcaldía Municipal de Popayán	1

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

Alcaldía Municipal de San Sebastián de Mariquita	1
Alcaldía Municipal de Soacha	1
Alcaldía Municipal de Tarqui - Huila	1
Alcaldía Municipal de Valledupar	1
Alcaldía Municipal de Zipaquirá	1
Alcaldía Municipal Zona Bananera	1
ASC Consultores SAS	1
Asociación Adelante Colombia -AVANTI	1
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	1
CISA Central de Inversiones S.A.	2
Clínica Zipaquirá	1
Colegio Colombiano de Psicólogos - Quejas Anónima	1
Colegio Médico Colombiano	1
Coljuegos	8
Contraloría General de la República	2
Defensoría del Pueblo	1
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	9
Departamento Administrativo Nacional de Estadística “ DANE	1
Dirección Técnica de Salud	1
Dirección Territorial de Salud de Caldas	4
Embajada de la República Italiana	1
Embajada de los Estados Unidos de América	2
Fiduprevisora S.A.	3
Fiscalía General de la Nación	3
Fondo de pasivo social ferrocarriles nacionales de colombia	1
Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP	1
Fondo de Solidaridad Pensional	6
Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio-Fomag	1
Fondo Nacional de Turismo	1
Fundación Salud Bosque en Liquidación	1
Gobernación de Antioquia	1
Gobernación de Bolívar	2
Gobernación de Córdoba	1

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

Gobernación de Caldas	2
Gobernación de Santander	2
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	5
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX	1
Instituto Departamental de Salud - Norte de Santander	2
Instituto Nacional de Cancerología - ESE	1
Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	1
Instituto Nacional de Salud - Sismuestras	4
Junta Nacional de Calificación de Invalidez	1
Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	1
Ministerio de Comercio Industria y Turismo	1
Ministerio de Justicia y del Derecho	4
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTic	2
Nueva EPS	3
Oficina de Sisbón de Cúcuta Norte de Santander	1
Oficina Sisbón Barranquilla	1
Oficina Sisbón Codazzi Cesar	1
Oficina Sisbón de Duitama Boyacá	1
Oficina Sisbón Montería	1
PAR Caprecom	2
PAR Telecom y Teleasociadas en Liquidación	1
Petición Anónima	10
Policía Nacional de Colombia	4
Presidencia de la República	5
Red de Salud de Ladera ESE	1
Representante Organización Panamericana de la Salud	1
SaludCoop en Liquidación	1
Secretaría de Educación de Bello Antioquia	1
Secretaría de Educación de Bolívar	1
Secretaría de Educación de Popayán	1
Secretaría de Educación del Distrito	2

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

Secretaría de Educación del Valle del Cauca	1
Secretaría de Familia Salud e Integración Social - Rionegro Antioquia	1
Secretaría de Familia Salud e Integración Social de Rionegro Antioquia	1
Secretaría de Movilidad de Villavicencio	1
Secretaría de Salud de Acacías - Meta	1
Secretaría de Salud de Armenia	3
Secretaría de Salud de Barrancabermeja	1
Secretaría de Salud de Barranquilla	13
Secretaría de Salud de Bello	4
Secretaría de Salud de Cúcuta	3
Secretaría de Salud de Chía	2
Secretaría de Salud de Dagua	1
Secretaría de Salud de Facatativá	1
Secretaría de Salud de Floridablanca Santander	1
Secretaría de Salud de Girardot Cundinamarca	1
Secretaría de Salud de Guacarí - Valle	2
Secretaría de Salud de Ibagué	7
Secretaría de Salud de Jamundí	1
Secretaría de Salud de Los Patios	1
Secretaría de Salud de Madrid Cundinamarca	1
Secretaría de Salud de Manizales	2
Secretaría de Salud de Mocoa	1
Secretaría de Salud de Montería	1
Secretaría de Salud de Mosquera - Cundinamarca	2
Secretaría de Salud de Neiva	1
Secretaría de Salud de Ocaña	1
Secretaría de Salud de Palermo Huila	1
Secretaría de Salud de Palmira Valle del Cauca	3
Secretaría de Salud de Pasto	2
Secretaría de Salud de Pereira	4
Secretaría de Salud de Puerto Gaitán - Meta	1
Secretaría de Salud de Putumayo	1
Secretaría de Salud de Quindío	1

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

Secretaría de Salud de Riohacha	1
Secretaría de Salud de Santander	3
Secretaría de Salud de Soacha	3
Secretaría de Salud de Tenjo Cundinamarca	1
Secretaría de Salud de Tocancipá	1
Secretaría de Salud de Tuluá	2
Secretaría de Salud de Tumaco - Nariño	1
Secretaría de Salud de Villavicencio	4
Secretaría de Salud de Yopal	2
Secretaría de Salud del Meta	4
Secretaría de Salud del Tolima	1
Secretaría de Salud Departamental de Boyacá	1
Secretaría de Salud Departamental de Cauca	1
Secretaría de Salud Departamental de Santander	1
Secretaría de Salud Departamental del Atlántico	3
Secretaría de Salud Departamental del Casanare	1
Secretaría de Salud Departamento del Cauca	1
Secretaría de Salud Duitama - Boyacá	1
Secretaría de Salud Municipal de Montería	2
Secretaría de Salud Pública de Cali	32
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Alejandría - Antioquia	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Anapoima	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Bello Antioquia	2
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Chigorodó Antioquia	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Garzón	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Maceo Antioquia	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Natagaima - Tolima	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Pacho	1

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

Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Sogamoso Boyacá	1
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Soledad Atlántico	2
Secretaría de Salud Protección y Bienestar Social de Villapinzón	2
Secretaría De Salud Protección Y Bienestar Social Magangué Bolívar	1
Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga	8
Secretaría de Salud y Protección Social de Cartago Valle del Cauca	1
Secretaría de Salud y Protección Social de La Ceja Antioquia	1
Secretaría de Salud y Seguridad Social de Sincelejo	3
Secretaría de Transporte y Tránsito de El Santuario Antioquia	1
Secretaría Departamental de Salud de La Guajira	2
Secretaría Departamental de Salud del Caquetá	2
Secretaría Departamental de Salud del Huila	2
Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca	2
Secretaría Local de Salud de La Dorada Caldas	1
Secretaría Seccional de Salud de Magdalena	2
Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia	3
Secretaría de Desarrollo de la Salud de Córdoba	1
Secretaría de Salud de Cota - Cundinamarca	1
Secretaría de Salud de Fusagasugá	2
Secretaría de Salud de Girardot	1
Secretaría de Salud de la Unión Valle del Cauca	1
Secretaría de Salud de Malambo Atlántico	1
Secretaría de Salud de Paipa	1
Secretaría de Salud de Santa Marta	5
Secretaría de Salud de Solano - Caquetá	1

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

Secretaria de Salud Protección y Bienestar Social de Aguachica	1
Secretaria de Salud y Desarrollo Social Ciénaga - Magdalena	2
Secretaria Departamental de Salud de Cesar	1
Secretaria Distrital de Ambiente	1
Superintendencia de Sociedades	1
Superintendencia de Transporte	1
Tribunal de Ática Médica de Antioquia	1
Tribunal de Ática Médica del Tolima	1
Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC	5
Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres	4
TOTAL	6604

Imagen 15. Entidades Externas GAT

Entidades Externas Termómetro traslado	Q
--	---

Imagen 16. Entidades Externas Termómetro

Como se observa la fuente de información de termómetro no reporta traslados externos.

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

6. Diferencias Tipo Solicitud entre Orfeo VS GATC (Grupo Gestor de canales de atención y peticiones ciudadanas)

Tipo de Solicitud Orfeo	JULIO - DICIEMBRE			Tipo de Solicitud GATC	JULIO - DICIEMBRE
Consulta	7279			Consulta	7226
Denuncia	141			Denuncia	141
Petición de Información	4499			Petición de Información	4502
Petición de Interés General	2495			Petición de Interés General	2464
Petición de Interés Particular	14562			Petición de Interés Particular	14297
Petición incompleta (cuando falta un documento para trámite)	334			Petición incompleta (cuando falta un documento para trámite)	333
Peticiones de Información entre Autoridades	1182			Peticiones de Información entre Autoridades	1181
Queja	99			Queja	100
Reclamo	27			Reclamo	27
Solicitud de Copias	566			Solicitud de Copias	566
Sugerencias	24			Sugerencias	24
Traslado a otra entidad por competencia	2340			Traslado a otra entidad por competencia	2341
TOTAL	33548			TOTAL	33202

Imagen 17. Orfeo VS GATC

Dentro del proceso de minería de datos, se detallan los datos por tipo de documento haciendo mas claridad en las diferencias de las fuentes de información.

7. Radicados no existentes en GATC (Grupo Gestor de canales de atención y peticiones ciudadanas)

- Se identificaron 388 radicados que no existen dentro del reporte del Grupo de Gestor de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas. Se anexa documento (NoExisteGATC-Termometro.xlsx)

8. Radiados no existentes en Termómetro

- Se identificaron 15.024 radicados que no existen dentro del reporte de Termómetro, se adjunta anexo. (NoExisteGATC-Termometro.xlsx)

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

9. Resultado FINAL

Radicados por Base internos	Total		
RADICADOS Orfeo	33548		
RADICADOS GATC	33202		
RADICADOS Termometro	30069		
RADICADOS Orfeo	Existe en GATC	Existe en Termometro	
1 Si existe	33160	18524	
2 No existe	388	15024	
Total	33548	33548	
RADICADOS GATC	Existe en Orfeo	Existe en Termometro	
1 Si existe	33160	18526	
2 No existe	42	14676	
Total	33202	33202	346
RADICADOS Termometro	Existe en Orfeo	Existe en GATC	
1 Si existe	18524	18524	
2 No existe	11545	11545	
Total	30069	30069	3479

Imagen 18. Resultado FINAL

De todo el proceso realizado en este seguimiento, el dato mas relevante es la ausencia de 388 orfeos en el GATC y 15.024 orfeos en Termómetro, es necesario validar claramente cada uno de los orfeos que hacen falta en cada una de las fuentes (anexos a este informe), con el fin de conocer la razón o causa del por que no se incluyen en los reportes de GACT y Termómetro.

9. Riesgos

Se materializo el riesgo “*Incumplimiento legal al tramitar fuera de términos una petición del ciudadano*”. La Oficina de Control Interno sugiere revisar los controles asociados a este riesgo; en consecuencia que no son suficientes y a la fecha se identifica la materialización del riesgo debido a la no contestación de PQRDS.

Se interpusieron 53 tutelas, esto fue informado por la Oficina de Jurídica mediante Orfeo enviado el 21 de enero de 2022, “*De manera atenta adjunto información relacionada con el seguimiento a las PQRSD del periodo julio a diciembre del 2021 y las tutelas generadas.*”

DERECHO DE PETICION- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL				
MES	RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	TEMA	ACCIONADO
JULIO	202142301210992	202111301091501	DERECHO DE PETICION	MINSALUD
	202142301217902	202111301096741	DERECHO DE PETICION	ADRES Y MINSALUD

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

	202142301355072	202111301191531	DERECHO DE PETICION	MINSALUD
	202142301382952	202111301231141	INFORME CUMPLIMIENTO A FALLO - DERECHO DE PETICION	MINSALUD Y OTROS
AGOSTO	202142301395522	202111301217141	DERECHO DE PETICION	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN Y OTROS
	202142301417202	202111301226881	DERECHO DE PETICION, ENCUESTA SISBEN	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-ALCALDIA DE MEDELLIN-SUBDIRECCION DE INFORMACION Y EVALUACION ESTRATEGICA
	202142301405422	202111301227111	DERECHO DE PETICION	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-DIRECCION GENERAL DEL INPEC
	202142301479282	202111301281541	DERECHO DE PETICION	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-FIDUAGRARIA S.A
	202142301453152	202111301285711	DERECHO DE PETICION	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-LA UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES
	202142301483032	202111301300411	DERECHO DE PETICION Y PROGRAMA DE VACUNACION	HOSPITAS FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE, DIRECTOR NACIONAL DE FRESENIUS MEDICAL CARE Y MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
	202142301502252	202111301300541	DERECHO DE PETICION, INFORME DE CUMPLIMIENTO DE FALLO	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL-INSTITUTO NACIONAL DE SALUD-SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER-SECRETARIA DE SALUD DE FLORIDABLANCA
	202142301520002	202111301316781	ACCIDENTE DE TRANSITO - DERECHO DE PETICION	AMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES Y MINISTERIO DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
	202142301520302	202111301319891	DERECHO DE PETICION, PROGRAMA DE VACUNACION	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
	202142301556142	202111301333311	DERECHO DE PETICION- HECHO SUPERADO	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
SEPTIEMBRE	202142301634202	202111301382591	IMPROCEDENCIA LABORAL Y DERECHO DE PETICION	EMPRESA DE SERVICIOS TEMPORALES ACTIVOS S.A.S- MINSALUD
	202142301645662	202111301388531	DERECHO DE PETICION	COLPENSIONES - MINSALUD
	202142301627372	202111301389081	DERECHO DE PETICION	SECRETARÍA DE SALUD DE PLATO MAGDALENA - MINSALUD

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

	202142301628412	202111301389191	IMPROCEDENCIA DERECHO DE PETICION ACTOS ADMINISTRATIVOS	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION- MINSALUD
	202142301643142	202111301391271	DERECHO DE PETICION	FONDO SOLIDARIO DE GARANTIAS FOSYGA Y ADRES- MINSALUD
	202142301647312	202111301393781	IMPROCEDENCIA LABORAL- DERECHO DE PETICION	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – SECRETARIA DE EDUCACIÓN- MINSALUD
	202142301652982	202111301397341	DERECHO DE PETICION Y CALIFICACION DE PERDIDA DE CAPACIDAD LABORAL	MEDIMAS EPS- MINSALUD
	202142301659072	202111301397401	DERECHO DE PETICION Y AYUDA HUMANITARIA	UARIV- MINSALUD
	202142301645002	202111301398271	DERECHO DE PETICION	COLMENA SEGUROS ARL- MINSALUD
	202142301653992	202111301403161	DERECHO DE PETICION	CAMU DE SAN ANTERO- MINSALUD
	202142301648172	202111301404831	DERECHO DE PETICION	EMSSANAR EPS- MINSALUD
	202142301663002	202111301406851	IMPROCEDENCIA DERECHO DE PETICION	ALCLADIA MUNICIPAL DEL VALLE DEL CAUCA- MINSALUD
	202142301646142	202111301412881	DERECHO DE PETICION Y HECHO SUPERADO	MINSALUD
	202142301678022	202111301416091	IMPROCEDENCIA PENSIONAL DERECHO DE PETICION	MEDIMAS EPS,COLPENSIONES Y OTROS- MINSALUD
	202142301672592	202111301416611	DERECHO DE PETICION REEMBOLSO	COOMEVA EPS- MINSALUD
	202142302012782	202111301671341	DERECHO DE PETICION	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOACHA Y MINSALUD
OCTUBRE	202142302011332	202111301716571	DERECHO DE PETICION	JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE CALI Y MINISTERIO DE SALUD
	202142302035352	202111301682841	DERECHO DE PETICION	SEGUROS DEL ESTADO Y MINSALUD
	202142302058372	202111301718041	DERECHO DE PETICION	MINSALUD
	202142302095732	202111301710071	DERECHO DE PETICION	ASSBASALUD E.S.E Y MINISTERIO DE SALUD
	202142302109262	202111301719841	DERECHO DE PETICION	COLPENSIONES - MINSALUD
	202142302078512	202111301716571	DERECHO DE PETICION	MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL – ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (ADRES)
	202142302116582	202111301726301	DERECHO DE PETICION	ADRES Y MINSALUD

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

NOVIEMBRE	202142302165452	202111301760651	DERECHO DE PETICION	BANCO POPULAR Y MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
	202142302169712	202111301755531	DERECHO DE PETICION	FONDO PASIVO DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA Y MINSALUD
	202142302175102	202111301758731	DERECHO DE PETICION	PORVENIR Y MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
	202142302175412	202111301761381	DERECHO DE PETICION	MUTUAL SER Y MINSALUD
	202142302184122	202111301766001	DERECHO DE PETICION	MINTRABAJO, MINSALUD Y SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
	202142302189312	202111301796791	DERECHO DE PETICION	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
	202142302214482	202111301801631	DERECHO DE PETICION	FONDO PASIVO DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA Y MINSALUD
	202142302221572	202111301794491	DERECHO DE PETICION	COLPENSIONES Y MINSALUD
DICIEMBRE	202142302407902	202111301928311	DERECHO DE PETICION	ADRES Y MINSALUD
	202142302454572	202111301972811	DERECHO DE PETICION	SANITAS EPS Y MINSALUD
	202142302482332	202111301987201	DERECHO DE PETICION	SALUD VIDA EPS Y MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
	202142302483582	202111302014501	DERECHO DE PETICION PROGRAMA DE VACUNACIÓN	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
	202142302498462	202111301995761	DERECHO DE PETICION	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION DE BOGOTA Y MINSALUD
	202142302556282	202111302023051	DERECHO DE PETICION	DEFENSORIA DEL PUEBLO Y OTROS - MINSALUD
	202142302571822	202111302038041	DERECHO DE PETICION	COMFENALCO VALLE EPS Y MINSALUD
	202142302579462	202111302031991	DERECHO DE PETICION	COLPENSIONES Y MINSALUD

Cuadro 1. Incumplimiento legal al tramitar fuera de términos una petición del ciudadano, 53 tutelas.

OBSERVACIONES

- Se sugiere actualizar el modulo de reportes de ORFEO a nivel de parámetros, permitiendo la generación de estos en formato de caracteres UTF-8.
- Se debe unificar o generar tabla actualizada de equivalencias para todas las dependencias con código y nombre completo para los Orfeo, GATC y Termómetro.
- Reporte de Termómetro no tiene campo o variable tipo solicitud

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

- Reporte Termómetro no tiene campo o variable traslado externo
- Se debe revisar las tutelas generadas por el incumplimiento legal al tramitar fuera de términos las peticiones del ciudadano.

SUGERENCIAS

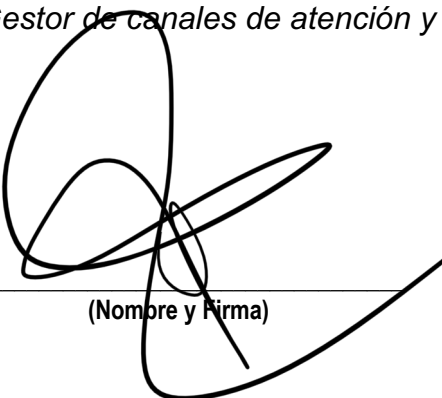
- Para el siguiente informe se realizara comparaciones entre el mismo reporte de ORFEO generado en diferentes fechas, para identificar errores de ORFEO.

SOPORTES DE LA REVISIÓN

- Reporte ORFEO
- Reporte GATC (*Grupo Gestor de canales de atención y peticiones ciudadanas*)
- *Reporte Termómetro*

Elaboró: pacostav

Revisó: ssilva



(Nombre y Firma)