



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

FECHA DE INFORME:

31 de Julio de 2019

PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

Gestión del Servicio al Ciudadano

LÍDER DEL PROCESO Y/O  
DEPENDENCIA:

Subdirectora Administrativa - Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

TEMA DE SEGUIMIENTO:

Gestión peticiones quejas y reclamos Febrero 2019 – Julio 2019

## 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 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".



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

## JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO

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

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

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo semestre de 2017 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

## GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno efectúa seguimiento semestral a la Gestión de PQRSD por parte de las diferentes dependencias del Ministerio con base en los informes que emite el Grupo de Atención al Ciudadano.

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

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

La Oficina de Control Interno estructuro el seguimiento de 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.

### 1.LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL INFORME DE GAC

Como inicio de este seguimiento a continuación se observa en el cuadro 1 la información contenida en los informes de seguimiento del Grupo Atención al Ciudadano, durante el periodo de enero a mayo del presente año, sin embargo el periodo de junio a la fecha de este documento no se tenían datos publicados.



	Virtual	Correspondencia	Total
Enero	2.463	2.086	4.549
Febrero	2.622	2.730	5.352
Marzo	2.797	2.413	5.210
Abril	2.709	2.525	5.234
Mayo	3.377	2.700	6.077

Cuadro 1. Fuente: Informes de Intranet GAC

PQRDS ENERO -MAYO 2019

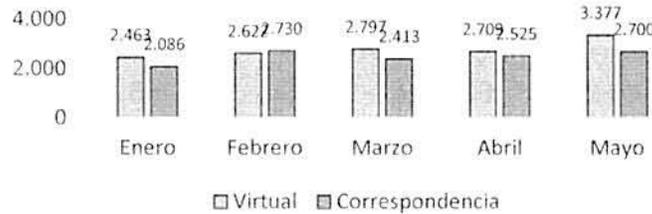


Imagen 1. Fuente: Informes de Intranet GAC

Traslado Interno

Mediante consulta realizada a los informes del GAC, el reporte por las dependencias con mas PQRDS durante el periodo enero- mayo estan distribuidas asi:

No	Dependencia	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO	
		Corresp.	Virtual								
1	O. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION- TIC	536	435	834	475	829	497	770	626	800	744
2	G. ATENCION AL CIUDADANO	224	229	211	262	249	341	243	263	280	324
3	SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	147	97	115	88	81	85	86	60	117	70
4	G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	96	96	117	91	104	59	102	51	85	71
5	SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	93	97	80	90	81	89	78	81	87	106
6	D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS EN SALUD	73	115	88	72	46	73	87	78	112	66
7	G. ENTIDADES LIQUIDADAS	134	26	101	23	124	30	0	0	0	0
8	SUBD. PRESTACION DE SERVICIOS	76	74	67	81	49	108	43	74	44	79
9	O. PROMOCION SOCIAL	104	20	128	19	0	0	0	0	0	0
10	G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	52	49	129	54	79	45	104	41	0	0
11	O. PROMOCION Y PREVENCIÓN	0	0	0	0	0	0	78	28	90	38
12	SUB. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	0	0	0	0	0	0	37	52	49	62
13	OTRAS DEPENDENCIAS	456	311	758	396	598	378	709	390	768	442
<b>Total traslados internos</b>		<b>1.991</b>	<b>1.548</b>	<b>2.628</b>	<b>1.651</b>	<b>2.240</b>	<b>1.705</b>	<b>2.337</b>	<b>1.744</b>	<b>2.432</b>	<b>2.002</b>

Cuadro 2. Fuente: Informes de Word GAC



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

**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:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Petición de Interés Particular	2115	2298	2301	2294	2743
No Competencia	1484	1600	1811	1716	2178
Consulta	574	474	539	604	600
Petición de Interés General	157	545	218	233	218
Petición de Información entre Autoridades	117	236	181	194	198
Petición de Información	61	107	88	121	98
Solicitud de Copias	20	72	57	46	17
Reclamo	2	8	2	5	4
Queja	6	6	6	2	8
Denuncia	1	3	4	8	2
Petición Incompleta	10	2	1	8	8
Sugerencia	3	1	2	3	3

Cuadro 3. Fuente: Informes de Word GAC

Los temas que se reportan de mayor interés fueron:

- Sistemas de información: Aplicativos Sispro: Mi seguridad Social
- Talento humano en salud: Ejercicio del talento humano: Certificaciones sobre el ejercicio del talento humano
- Medicamentos y tecnologías en salud: Medicamentos: Precios de medicamentos
- Sistemas de Información: Aplicativos Sispro: Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA). Mi seguridad Social
- Talento humano en salud/Trámites/Tarjeta profesional de médico
- Prestación de Servicios de Salud/Infraestructura hospitalaria/Proyectos de inversión para infraestructura hospitalaria.
- Otros/Errores médicos /Investigación por errores médicos , odontológicos y de enfermería.
- Talento humano en salud/Formación del talento humano/Observatorio de talento humano en salud.
- Prestación de Servicios de Salud/Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad/Habilitación de servicios de IPS



- Promoción y Prevención (Salud Pública)/Epidemiología y demografía/Datos estadísticos en salud (información para SISPRO).

Dentro de las temas de **No competencias**, los temas mas destacados fueron:

- Régimen Contributivo: Dificultad para la autorización de servicios.
- Protección Social: Régimen Contributivo: Demora en entrega de medicamentos.
- Régimen Contributivo: Demora en asignación de citas (generales y especializadas)
- Protección Social/Régimen Contributivo/Reglas sobre traslados entre EPS
- Protección Social: Régimen Contributivo: Demora en asignación de citas (generales y especializadas)

### Traslado Externo

Por otra parte, respecto a las solicitudes que no eran competencia de este Ministerio, correspondiente a 5920 peticiones, fueron trasladadas a las Entidades competentes para su respectivo conocimiento y trámite, las mismas se relacionan a continuación:

No	Entidad	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO	
		Corresp.	Virtual								
1	Superintendencia Nacional de Salud	76	856	86	913	85	971	169	880	180	1252
2	Ministerio del trabajo	6	19	4	19	1	20	6	30	5	19
3	Secretaria distrital de salud de Bogotá	2	15	4	13	0	22	2	17	4	21
4	Secretaria de Salud de Medellín	1	5	0	4	0	0	0	5	0	3
5	Superintendencia financiera de	2	3	0	3	0	4	1	2	0	0
6	Departamento para la prosperidad	0	4	1	7	3	15	2	9	2	11
7	Administradora de Recursos del	2	2	1	2	0	7	2	4	0	0
8	Consortio prosperar (Colombia mayor)	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Superintendencia de industria y	0	2	0	0	0	0	0	0	1	6
10	Secretaria de salud de Cundinamarca	0	2	0	0	3	2	2	1	0	4
11	Tribunal nacional de ética médica	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
12	Unidad de gestión pensional y	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
13	Colpensiones	0	0	1	1	1	2	0	0	1	2
14	Superintendencia financiera de	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0
15	Instituto nacional de vigilancia de	0	0				0	0	4	0	0
16	Ministerio de educación	0	0	0	0	0	0	2	5	0	0
17	Instituto nacional de salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
18	OTRAS ENTIDADES	5	5	2	5	4	5	2	8	1	12

Cuadro 4. Fuente informes del grupo GAC publicados en intranet

### Tiempo Promedio de Respuesta

Teniendo en cuenta la gran importancia que tiene para el Ministerio el dar una respuesta oportuna a los ciudadanos, a continuación, se presenta el detalle de los tiempos promedio de respuesta de acuerdo al tipo de petición, para el mes de enero:



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Enero		Respondidas			Sin respuesta
Mes de Radicación	Fecha máx. de rta: 31 Ene	Dentro de los términos	Fuera de términos		
Nov - Dic 18	Cantidad	2.052	1.449	244	359
	% Periodo	100%	71%	12%	17%
ene-19	Cantidad	1.818	1.540	105	173
	% Periodo	100%	85%	6%	10%
<b>Total de Solicitudes</b>	Cantidad	<b>3870</b>	<b>2.989</b>	<b>349</b>	<b>532</b>
	<b>% Total</b>	<b>100%</b>	<b>77,20%</b>	<b>9,00%</b>	<b>13,70%</b>

Cuadro 5. Comparativo Enero 2019

Febrero		Respondidas			Sin rta 28/02
Mes de Radicación	Fecha máx. de rta: 28 Feb	Dentro de los términos	Fuera de términos	Términos Vencidos	
Dic 18 - Ene 19	Cantidad	2.665	1.800	395	470
	% Periodo	100%	68%	15%	18%
feb-19	Cantidad	2.051	1.678	198	175
	% Periodo	100%	82%	10%	9%
<b>Total de Solicitudes</b>	Cantidad	<b>4716</b>	<b>3.478</b>	<b>593</b>	<b>645</b>
	<b>% Total</b>	<b>100%</b>	<b>73,70%</b>	<b>12,60%</b>	<b>13,70%</b>

Cuadro 6. Comparativo Febrero 2019



Marzo		Respondidas			Sin rta 31/03
Mes de Radicación	Fecha máx. de rta: 31 Mar	Dentro de los términos	Fuera de términos	Términos Vencidos	
Ene19 - Feb 19	Cantidad	3.336	2.081	671	584
	% Periodo	100%	62%	20%	18%
mar-19	Cantidad	2.141	1.754	103	284
	% Periodo	100%	82%	5%	13%
<b>Total de Solicitudes</b>	Cantidad	<b>5.477</b>	<b>3.835</b>	<b>774</b>	<b>868</b>
	<b>% Total</b>	<b>100%</b>	<b>70,00%</b>	<b>14,10%</b>	<b>15,80%</b>

Cuadro 7. Comparativo Marzo 2019

Abril		Respondidas			Sin rta 31/04
Mes de Radicación	Fecha máx. de rta: 30 Abr	Dentro de los términos	Fuera de términos	Términos Vencidos	
Feb 19 - Mar 19	Cantidad	3.108	2.226	403	479
	% Periodo	100%	72%	13%	15%
abr-19	Cantidad	2.231	1.853	212	166
	% Periodo	100%	83%	10%	7%
<b>Total de Solicitudes</b>	Cantidad	<b>5.339</b>	<b>4.079</b>	<b>615</b>	<b>645</b>
	<b>% Total</b>	<b>100%</b>	<b>76,40%</b>	<b>11,50%</b>	<b>12,10%</b>

Cuadro 8. Comparativo Abril 2019



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Mayo		Respondidas			Sin rta 31/05
Mes de Radicación	Fecha máx. de rta: 31 mayo	Dentro de los términos	Fuera de términos	Términos Vencidos	
Mar 19- abril 19	Cantidad	2.982	1.934	651	397
	% Periodo	100%	65%	22%	13%
may-19	Cantidad	2.985	2.345	261	379
	% Periodo	100%	79%	9%	13%
<b>Total de Solicitudes</b>	Cantidad	<b>5.967</b>	<b>4.279</b>	<b>912</b>	<b>776</b>
	<b>% Total</b>	<b>100%</b>	<b>71,70%</b>	<b>15,30%</b>	<b>13,00%</b>

Cuadro 9. Comparativo Mayo 2019

### Atención Presencial el Grupo de GAC reporta la siguiente información

1. Para el mes de enero se atendieron un total de 861 ciudadanos. De los 861 ciudadanos atendidos en el mes de enero, 264 los temas no fueron competencia del Ministerio de Salud, pero se realizó la orientación al ciudadano.
2. Para el mes de febrero se atendieron un total de 851 ciudadanos. De los 851 ciudadanos atendidos en el mes de febrero, 202 Para el mes de marzo se atendieron un total de 809 ciudadanos. De los 809 ciudadanos atendidos en el mes de marzo, 278 los temas no fueron competencia del Ministerio de Salud, pero se realizó la orientación al ciudadano
3. Para el mes de abril se atendieron un total de 742 ciudadanos. De los 742 ciudadanos atendidos en el mes de abril, 162 los temas no fueron competencia del Ministerio de Salud, pero se realizó la orientación al ciudadano
4. Para el mes de mayo se atendieron un total de 944 ciudadanos. De los 944 ciudadanos atendidos en el mes de mayo, los temas no fueron competencia del Ministerio de Salud, pero se realizó la orientación al ciudadano

### Atención Telefónica

A continuación se describe las llamadas recibidas:

	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO	
	Aplicativos misionales o plataforma PISIS	Información General sobre el Sistema de Salud	Aplicativos misionales o plataforma PISIS	Información General sobre el Sistema de Salud	Aplicativos misionales o plataforma PISIS	Información General sobre el Sistema de Salud	Aplicativos misionales o plataforma PISIS	Información General sobre el Sistema de Salud	Aplicativos misionales o plataforma PISIS	Información General sobre el Sistema de Salud
Llamadas Recibidas	11.628	9.928	9.106	8.163	9.017	8.232	13.662	12.166	13.118	12.467
Llamadas Atendidas	8.770	7.347	8.296	7.296	7.954	7.109	8.657	7.312	9.142	8.492
Llamadas Atendidas (Antes 20 seg)	3.254	2.837	5.652	5.090	4.727	4.357	2.304	2.033	2.567	2.440
Llamadas Abandonadas	2.855	2.572	2.634	2.206	1.063	1.123	5.005	4.854	3.976	3.975

Cuadro 10. Fuente informes de GAC publicados en intranet



### Recomendaciones, Sugerencias, Quejas Y Reclamos de los Ciudadanos.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Queja	6	2	5	2	3
Reclamo	2	3	0	3	2
Denuncia	1	0	2	0	6
Sugerencia	3	5	1	5	3

Cuadro 11. Fuente informes de GAC publicados en intranet

## 2. LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL INFORME DE EXCEL GAC

De acuerdo con la información contenida en los informes de seguimiento del grupo las PQRDS durante los meses de enero a mayo el de junio a la época de salir el informe no habían datos publicados de 2019 son.

	Virtual	Correspondencia	Total
Enero	2.457	2.065	4.522
Febrero	2.620	2.711	5.331
Marzo	2.790	2.378	5.168
Abril	2.702	2.519	5.221
Mayo	3.377	2.700	6.077

Cuadro 12. Fuente: Informes de Intranet GAC



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

### PQRDS ENERO - MAYO 2019

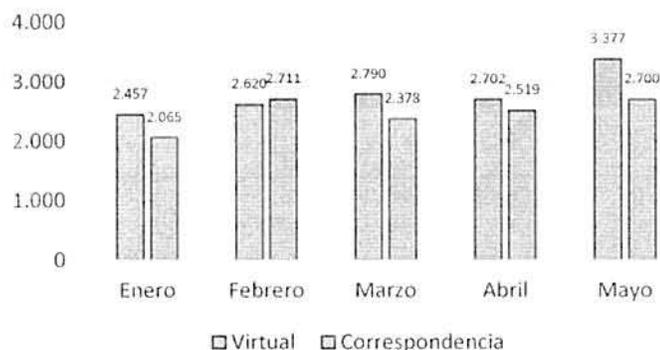


Imagen 2. Fuente: Informes Excel GAC

### Traslado Interno

Mediante consulta realizada a los informes del GAC, el reporte por las dependencias con mas PQRDS durante el periodo enero- mayo estan distribuidas asi:

	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO	
	virtual	correspondencia								
O TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION- TIC	435	536	475	833	502	825	626	770	744	800
G ATENCION AL CIUDADANO	1134	302	1234	312	1385	345	1228	430	1661	475
SUBD DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	97	147	88	118	81	81	60	87	70	117
G EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	95	96	90	116	63	104	51	102	71	85
SUBD DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	97	93	91	81	89	82	81	78	106	87
D MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS EN SALUD	115	74	71	86	74	46	78	87	66	112
G ENTIDADES LIQUIDADAS	26	134	23	101	28	125	35	27	29	29
SUBD PRESTACION DE SERVICIOS	74	76	81	69	107	56	74	43	79	44
O PROMOCION SOCIAL	20	104	16	111	1	34	1	34	0	38
G ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	49	52	54	129	41	104	41	104	38	90
O PPROMOCION Y PREVENCION	16	35	29	71	27	76	27	76	38	73
SUB PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	24	27	44	24	52	37	52	37	62	49

Cuadro 13 : fuente: base de datos en Excel GAC



## PQRDS ENERO A MAYO

MAYO  ABRIL  MARZO  FEBRERO  ENERO

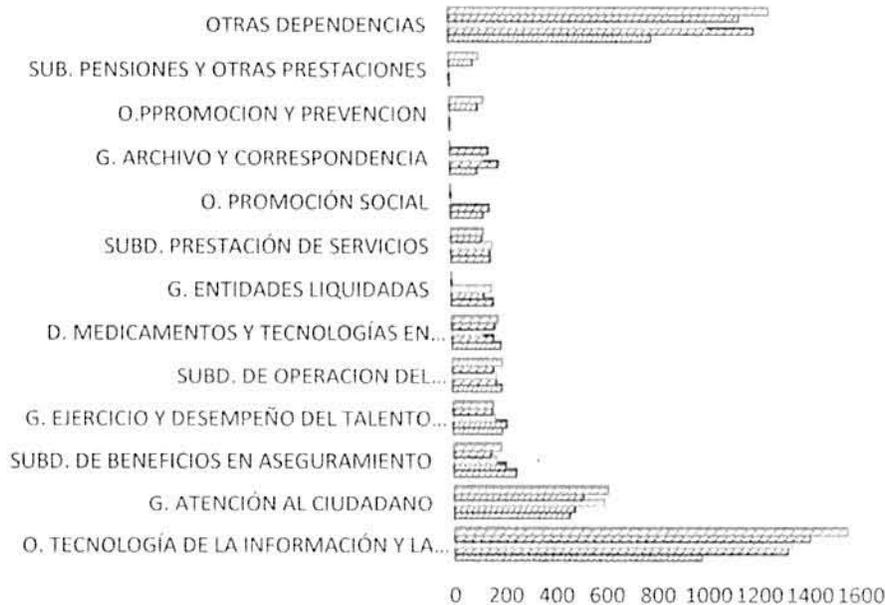


Imagen 3. Fuente: fuente: base de datos en Excel GAC

**PQRSD por Tipo de Petición:** De acuerdo con las estadísticas arrojadas por las bases de datos publicados en la intranet, se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Petición de Interés Particular	2073	2289	2284	2284	2743
No Competencia	1481	1600	1810	1716	2178
Consulta	583	473	536	604	600
Petición de Interés General	167	536	204	232	218
Petición de Información entre Autoridades	116	236	181	193	198
Petición de Información	60	105	81	120	98
Solicitud de Copias	20	72	57	46	17



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Reclamo	2	8	2	5	4
Queja	6	6	6	2	8
Denuncia	1	3	4	8	2
Petición Incompleta	10	2	1	8	8
Sugerencia	3	1	2	3	3

Cuadro 14 : fuente: base de datos en Excel GAC

### Traslado Externo

Por otra parte, respecto a las solicitudes que no eran competencia de este Ministerio, correspondiente a 5920 peticiones, fueron trasladadas a las Entidades competentes para su respectivo conocimiento y trámite, las mismas se relacionan a continuación



La salud es de todos Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

	enero		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO	
	virtual	correspondencia								
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	2	2	2	1	7	0	4	2	2	0
Colpensiones	0	0	1	1	2	1	0	0	2	1
Consortio Prosperar (Colombia Mayor)	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0
departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP)	0	0	7	1	1	0	1	0	1	0
Departamento Nacional de Planeación	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	4	0	0	0	15	3	9	2	11	2
Dirección de Impuestos Y Aduanas Nacionales (Dian)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Sanidad de La Policía Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto Nacional de Salud	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	1	1	0	0	0	0	4	0	0	0
Ministerio de defensa Nacional	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Mnisterio de Educación	0	0	0	1	0	0	5	2	0	1
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ministerio de Transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Mnisterio del Trabajo	19	6	19	4	20	1	30	6	19	5
Secretaria de Salud de Cundinamarca	2	0	1	0	2	3	1	2	4	0
Secretaria de Salud de Medellin	5	1	4	0	3	0	5	0	3	0
Secretaria Distrital de Ambiente	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Distrital de Integración Social	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0
Secretaria Distrital de Salud de Bogotá	15	2	13	0	22	0	17	2	21	4
Superintendencia de Industria Y Comercio	2	0	1	4	4	0	1	1	6	1
Superintendencia Financiera de Colombia	3	2	3	0	4	0	2	1	1	0
Superintendencia Nacional de Salud	856	76	913	86	971	85	880	169	1252	180
Tribunal de Ética Médica de Bogotá	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0
Tribunal Nacional de Ética Médica	0	0	2	1	0	1	0	0	2	0
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	1	0	2	2	3	0	1	0	3	0
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0

Cuadro 15 : fuente: base de datos en Excel GAC



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

### RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Queja	1	3	3	8	2
Reclamo	6	6	6	2	8
Denuncia	2	8	2	5	4
Sugerencia	3	1	2	3	3

Cuadro 16 : Fuente: base de datos en Excel GAC

### Tiempo de Respuesta

	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	fuera de oportuna		sin respuesta		fuera de oportuna		sin respuesta		fuera de oportuna		sin respuesta		fuera de oportuna		sin respuesta		fuera de oportuna		sin respuesta	
	termino	total	termino	total	termino	total														
01 TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	17	17	0	371	75	525	44	1308	97	257	57	127	97	428	51	1306	84	171	95	
02 ATENCION AL CIUDADANO	142	27	0	140	1915	31	0	1548	1727	1	3	1720	1622	6	0	1658	203	18	83	
03 CUBO DE BENEFICIO EN SEGURO DE SALUD	26	3	5	244	104	10	10	334	148	4	10	192	138	9	2	147	143	1	43	
04 EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	123	38	1	192	114	90	0	208	111	54	2	167	12	77	4	153	54	9	83	
05 CUBO DE OPERACION DE SEGURO EN SALUD	13	40	18	190	128	21	15	172	129	33	9	171	132	11	13	159	179	2	72	
06 MEDICAMENTO Y TECNOLOGIAS EN SALUD	64	55	60	189	58	39	90	157	40	39	36	120	83	32	44	165	96	4	128	
07 EN REDES DE SERVICIOS	12	4	144	160	3	10	111	124	36	9	158	153	19	2	41	82	11	2	65	
08 CUBO PRESTACION DE SERVICIO	100	28	12	190	96	57	17	190	90	59	14	193	127	38	19	117	52	6	65	
09 PROMOCION SOCIAL	59	25	30	124	13	46	18	127	8	15	12	25	8	15	12	26	8	9	20	
10 SERVICIO DE ATENCION PRIMARIA	17	3	7	101	196	13	4	183	146	0	0	146	146	0	0	146	111	2	19	
11 PROMOCION Y PREVENCION	18	20	13	51	34	12	14	136	11	46	47	133	11	48	47	133	11	3	57	
12 CUBO PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	20	3	0	21	57	0	1	58	36	0	3	39	36	0	3	39	36	0	16	

Cuadro 17 : Fuente: Traslados oportuna de respuesta

### 3. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO ORFEO

De acuerdo con la información bajada a través del aplicativo Orfeo de la opción seguimiento PQRDS durante los meses de enero a junio son:



	CORREO	MAIL	PERSONAL	TOTAL
Enero	2661	2002	738	5401
Febrero	3927	224	325	4476
Marzo	3994	2437	120	6551
Abril	3876	2471	41	6388
Mayo	4342	2944	143	7429
Junio	3375	1566	60	5001

Cuadro 18: Fuente: ORFEO: Seguimiento PQRSD

Se observa un aumento en los meses de marzo, abril y mayo volviendo en el mes de junio a acercarse al porcentaje del mes de Enero.

### Traslado Interno

Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por las las dependencias con mas PQRDS durante el periodo enero a junio estan distribuidas asi:

	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
	CORREO	MAIL	PERSONAL	CORREO	MAIL	PERSONAL	CORREO	MAIL	PERSONAL	CORREO	MAIL	PERSONAL	CORREO	MAIL	PERSONAL	CORREO	MAIL	PERSONAL
1	463	430	83	736	472	44	644	534	26	774	616	5	861	774	38	771	266	13
2	149	167	66	186	263	22	226	300	19	209	263	7	274	273	7	236	176	0
3	136	97	17	106	88	8	93	86	0	96	90	0	131	76	0	84	74	0
4	124	57	86	141	74	36	122	64	1	127	51	1	96	74	2	101	56	2
5	63	64	15	80	94	5	86	66	2	86	51	2	93	66	4	62	41	1
6	86	112	48	126	71	19	136	80	12	191	75	1	192	63	3	107	67	2
7	107	26	36	134	22	12	127	30	2	33	31	1	36	26	0	10	17	0
8	66	75	13	70	80	4	66	107	1	42	75	2	64	79	0	44	76	0
9	64	20	21	106	17	6	64	3	2	47	1	0	82	1	0	66	8	0
10	74	46	15	127	53	4	82	54	0	136	41	0	127	67	0	61	44	0
11	30	16	10	75	29	6	71	33	0	80	26	0	71	41	4	47	26	2
12	16	16	11	23	36	2	26	45	0	20	36	1	46	61	0	30	31	0

Cuadro 19. Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 22/07/2019



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

### PQRDS POR DEPENDENCIA

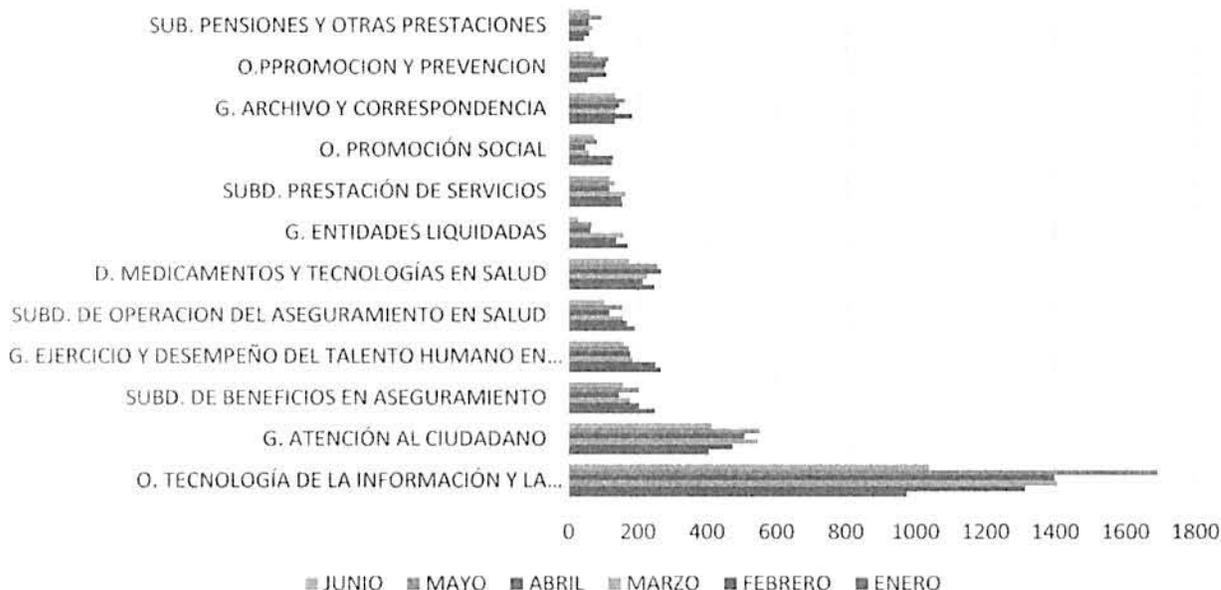


Imagen 4. Fuente: Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 22/07/2019

Como se observa la Oficina de Tecnologías es la que mayor número de PQRDS recibe esta en un promedio 7825 seguida por el Grupo de Atención al ciudadano con 2904

**PQRSD por Tipo de Petición:** De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema ORFEO, en el informe de Grupo Atención Ciudadano se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Petición de Interés Particular	1386	1405	1439	1469	1820
No Competencia	401	477	574	513	525
Consulta	95	110	138	134	135
Petición de Interés General	37	13	5	12	14
Petición de Información entre Autoridades	4	9	6	11	4
Petición de Información	7	15	30	31	30
Solicitud de Copias	9		3	10	1



La salud es de todos Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Reclamo	2	6	1	4	4
Queja	0	2	3	0	1
Denuncia	0	0	0	0	0

Cuadro 20. Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 22/07/2019

Cabe aclarar que en este archivo existen dos campos Categoría documental, la cual es colocada por las personas que reciben las PQRSD y no se encontró el ítem de denuncias al igual que en el campo TDR que es colocado por las oficinas que reciben la información; pero revisado algunas dependencias aparecen las denuncias del cuadro siguiente.

En el mes de enero y abril se tomó el dato de solicitud de copias de la columna TDR

De acuerdo con la información antes relacionada, se observa que para el presente periodo de seguimiento, las Peticiones de Interes Particular es la que presenta un mayor numero de solicitudes (7519) en Ministerio de Salud a través de las diferentes dependencias, seguidas de los radicados de No competencia (*facturas, comunicaciones de carácter informativo, copia de oficios dirigidos a otras entidades*), (2490) y las consultas (612), que se encuentran entre los tres tipos de peticiones más solicitadas, para este periodo.

#### Traslado Externo Orfeo Estadísticas de Grupo Atención al Ciudadano

Por otra parte, respecto a las solicitudes que no eran competencia de este Ministerio, correspondiente a 7324 peticiones, fueron trasladadas a las Entidades competentes para su respectivo conocimiento y trámite, las mismas se relacionan a continuación



La salud es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

	enero		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	correo	mail	correo	mail	correo	mail	correo	mail	correo	mail	correo	mail
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	2	2	1	2	0	9	2	4	0	3	4	7
Colpensiones			1	1	1	2	0	0	1	2	1	2
Consortio Prosperar (Colombia Mayor)	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
departamento Administrativo de La Función Publica (DAFP)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	2
Departamento Nacional de Planeación	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	1	4	1	7	4	15	2	8	3	11	0	7
Dirección de Impuestos Y Aduanas Nacionales (Dian)	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Dirección de Sanidad de La Policía Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Instituto Nacional de Salud	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	1	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0
Ministerio de defensa Nacional	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Ministerio de Educación	0	0	1	0	0	0	2	5	1	0	2	0
Ministerio de Hacienda Y Crédito Publico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ministerio de Transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ministerio del Trabajo	7	20	4	19	1	21	6	30	5	19	12	28
Secretaria de Salud de Cundinamarca	0	2	0	1	3	2	2	1	0	5	3	2
Secretaria de Salud de Medellín	1	5	0	4	0	3	0	5	0	3	1	3
Secretaria Distrital de Ambiente	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Distrital de Integración Social	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0
Secretaria Distrital de Salud de Bogota	2	16	4	13	0	23	2	17	4	22	1	16
Superintendencia de Industria Y Comercio	0	2	0	1	0	4	1	1	1	6	0	5
Superintendencia Financiera de Colombia	2	3	0	3	0	4	1	2	0	1	2	5
Superintendencia Nacional de Salud	82	896	86	912	89	1004	169	879	188	1280	149	1023
Tribunal de Ética Médica de Bogota	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0
Tribunal Nacional de Ética Médica	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	0	1	2	2	0	3	0	1	0	3	0	3
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0

Cuadro 21. Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 22/07/2019

### Totales por medio de correo o e-mail registrados por mes.

	CORREO	E-MAIL	TOTAL
ENERO	103	953	1056
FEBRERO	103	967	1070
MARZO	101	1092	1193
ABRIL	188	963	1151
MAYO	207	1368	1575
JUNIO	176	1103	1279

Cuadro 22. Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 22/07/2019

### Recomendaciones, Sugerencias, Quejas y Reclamos de los Ciudadanos.

Esta información fue tomada de Orfeo a través de las estadísticas del Grupo de Atención al ciudadano. Del campo alfabético "Categoría Documental". Revisando que no concuerda con los datos de los informes publicados por el grupo de Atención al Ciudadano en la intranet.



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Queja	0	2	3	3	1	1
Reclamo	2	6	1	4	4	2
Denuncia	0	0	1	0	0	0
Sugerencia	0	1	0	0	2	2

Cuadro 23. Fuente: Orfeo. Recomendaciones, Sugerencias, Quejas y Reclamos de los Ciudadanos. 22/07/2019

### Tiempo Promedio de Respuesta

	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
	FUERA DE		SIN															
	TERMINO	OPORTUNO	RESPUESTA															
01 TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA ATENCION AL CIUDADANO	23	74	19	06	66	22	53	64	35	97	70	20	84	70	65	30	127	112
02 SUBD. DE BIENEFICIOS EN SEGURO DE VIDA	58	337	10	46	437	1	24	522	1	2	927	0	63	461	0	23	399	0
03 SUBD. DE BIENEFICIOS EN SEGURO DE VIDA	4	240	6	10	194	10	6	152	13	10	195	1	5	195	4	13	133	12
04 EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	89	52	1	140	132	1	36	30	1	126	44	0	73	57	5	32	90	9
05 SUBD. DE OPERACION EN SEGURO DE VIDA	46	125	18	34	123	12	30	118	9	15	96	7	15	116	26	5	84	14
06 D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS EN SALUD	110	65	57	132	60	63	54	58	75	77	68	123	67	94	97	27	44	106
07 ENTIDADES LIQUIDADAS	5	11	154	10	3	125	4	17	138	5	18	42	16	14	37	3	15	9
08 SUBD. PRESTACION DE SERVICIOS	41	103	12	47	83	14	58	39	9	42	64	13	42	83	8	10	86	24
09 D. PROMOCION SOCIAL	41	56	28	52	61	16	41	9	9	28	8	12	65	13	5	42	21	11
10 D. ARCHIVO CORRESPONDENCIA	11	15	8	13	157	4	0	136	1	0	147	0	3	161	0	1	125	3
11 D. PROMOCION Y PREVENCIÓN	13	8	35	38	18	54	35	11	58	50	10	48	26	20	70	1	9	57
12 SUB. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	0	46	0	1	58	1	70	0	0	0	58	1	0	96	1	1	58	2

Fuente: Orfeo. Informe base de estadística

Cuadro 24 Fuente: Orfeo. Fecha de consulta 22/07/2019

En el presente seguimiento se observó que el promedio de PQRSD contestadas entre los meses de enero a junio es de 1929 oportunamente, en abril hubo una pequeña baja; pero para mayo volvieron a subir las contestaciones oportunas. Las solicitudes que están sin respuesta se tiene un promedio de 318 y contestadas fuera de tiempo 951, cabe anotar que en la Dirección de Medicamentos se ha aumentado el número de Peticiones por el tema de Cabnnabis al igual que en Entidades Liquidadas hay solicitudes que se debe esperar a respuesta de otra entidad para así poder contestar al ciudadano en términos.



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Se seleccionó una muestra aleatoria de algunas dependencias que tiene radicados sin respuesta, a las cuales se les verificó el tiempo de respuesta, a continuación, se relacionan los resultados:

Pero cabe resaltar que al revisar los Orfeos hay unos contestados, pero aparecen mal cerrados es decir sin cumplir con la norma de los cuatro chulos.

Hay otros con cuatro chulos pero siguen apareciendo sin respuesta

Las respuesta en línea y por correo aparecen sin chulos y sin respuesta, esto deja evidenciar que no es una estadística muy fiable de las respuestas que estamos realizando en el Ministerio.

#### Grupo Archivo Correspondencia

20194230003342	Se revisa Orfeo y se contestó por línea y solo tiene dos chulos
201942300033822	Se revisa Orfeo y dice tramitado, pero no tiene ningún chulo
201942300039982	Se revisa Orfeo y dic documento tramitado y no tiene ningún chulo
201942300036382	Se revisa Orfeo se le dio RESPUESTA CON RADICADO NUMERO 201942300036392 EL DIA 17 DE ENERO DE 2019 y no tienen ningún chulo
201942300052092	Se revisa Orfeo y dice Se envía respuesta mediante radicado de salida N° 201942800224881 informando al Invima y n solo tienen dos chulos
201942300062862	se revisa el Orfeo y dice Se efectúa traslado por competencia al Archivo General de la Nación bajo el radicado de salida 201942800137161 G. ARC y solo tiene un chulo
201942300118512	Se revisa Orfeo y dice que se le dio respuesta en línea y al revisar no se refleja y solo tienen un chulo
201942300125972	Todavía se encuentra en entidades liquidados y dice que se le debe realizar traslado a otra entidad
201942300123402	Respuesta en línea, solo tiene dos chulos
201942300146542	Se da respuesta bajo el Radicado de salida 201942800140111 y no tiene ningún chulo
201942300218822	Se envía respuesta mediante radicado de salida N° 201942800251471 y no tiene sin chulo
201942300218852	Se envía respuesta mediante radicado de salida N° 201942800254041 y no tiene ningún chulo
201942300219352	Se dio respuesta con radicado 201942800229601 y no tiene ningún chulo
201942300271962	Tramitado con Rad.201911100132281 y no tienen ningún chulo
201942300396132	Dice que esta tramitado y solo tiene dos chulos
201942300472742	Es una Factura
201942300558452	Tramitado con otro radicado y no solo tiene dos chulos
201942400971702	Archivo firmado Digitalmente (radicado anexo : 201942800833451) y solo tiene dos chulos
201942301000202	Archivo firmado Digitalmente (radicado anexo : 201942800836791) y solo tiene dos chulos



201942301010782	Archivo firmado Digitalmente (radicado anexo : 201942800852371) y solo tiene dos chulos
-----------------	---

**Grupo Administración de Bienes**

201942300007462	Todavía est G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO
201942300395152	Se dio respuesta por correo electrónico, y o contiene ningún chulo
201942300583232	Dice atendido pero no contiene ningún chulo

**Grupo Administración Documental**

201942300268102	Se desarchiva el radicado a solicitud de la coordinadora del grupo de administración documental
201942300268192	Se desarchiva el radicado a solicitud de la coordinadora del grupo de administración documental
201942300268232	Se desarchiva el radicado a solicitud de la coordinadora del grupo de administración documental
201942300268312	Se desarchiva el radicado a solicitud de la coordinadora del grupo de administración documental
201942300268332	Se archiva porque ya se realizó el traslado por competencia a la administradora de los recursos del sistema de seguridad social en salud con rad. n° 201942300240641 lirt. y no contiene ningún chulo
201942300268392	Se desarchiva el radicado a solicitud de la coordinadora del grupo de administración documental
201942300566062	Creo que es necesario proyectar un memo para trasladar este radicado el mismo fue radicado en abril. este radicado no es de esta dependencia
201942300593282	sin respuesta Grupo Administración Documental
201942300987082	Buenas tardes, de manera atenta se devuelve el radicado toda vez que no se visualizan los archivos anexos, lo anterior para sus fines pertinentes. Gracias

**Secretaria General**

201942400022802	Se revisa en orfeo y dice que fue tratado correctamente
201942300148422	Se revisa en Orfeo y dice que fue tramitado correctamente
201942300167932	Se revisa en Orfeo y dice que fue tramitado correctamente, pero no tiene ningún chulo el documento
201942300167932	Se revisa en Orfeo y dice que fue tramitado correctamente, pero no tiene ningún chulo el documento
201942300177612	Se revisa en Orfeo dice que es atendido, pero no tiene ningún chulo el documento



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942300427592	Se revisa en Orfeo y dice se archiva dando trámite correspondiente, tiene tres chulos
201942300506412	Se revisa Orfeo dice se envió lo solicitado y no tiene ningún chulo
201942300880922	Se revisa Orfeo y dice se archiva con el trámite correspondiente y tiene tres chulos
201942301012932	Se encuentra en Secretaria General

#### Grupo Defensa Legal

201942300043612	Contestada sin chulos
201942300076532	Contestada solo con dos chulos
201942300077162	Se realizó traslado a otra entidad
201942300088712	Dice trasladar documento pero el documento sigue en el grupo
201942300090352	Contestada sin chulos
201942300086502	solo dice borrador informado pero está en la dependencia que da salida
201942300096122	Se le traslada a una persona de la oficina y se archiva
201942300100742	Se le realizo traslado a otra entidad, pero no contiene chulos
201942300101282	Se le realizo traslado a otra entidad, pero no contiene chulos
201942300116542	Contestada solo con dos chulos
201942300694192	Sin respuesta desde el 9 de mayo
201942300687902	Sin respuesta
201942300700662	Se archiva
201942300695472	Contestada
201942300719842	Contestada con solo dos chulos
201942300712992	Está en trámite 10 de julio
201942300714302	Se archiva
201942300725952	Estados verificados
201942300730362	se archiva
201942300723492	Contestada con solo dos chulos

#### Grupo Entidades Liquidadas

201942300033772	Contestada contiene todos los cuatro chulos
201942300030812	Contestadas sin ningún cucho
201942300030982	Contestada contiene todos los cuatro chulos
201942300032362	Contestada sin ningún chulo
201942400035262	Contestada con un solo chulo
201942300038112	
201942400038212	Contestada con un solo chulo
201942300038812	Sin contestación. Enero 15
201942300038952	Contestada sin ningún chulo
201942300039112	Sin contestación desde el 16 de enero
201942300039152	Contestada solo con dos chulos



La salud  
es de todos

Minsa  
salud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942300039332	Contestada sin chulos
201942300040302	Contestada sin chulos
201942300040332	Contestada sin chulos
201942300040422	Contestada sin chulos
201942300040602	Contestada
201942300040792	Contestada sin chulos
201942300040852	Contestada sin chulos
201942300040972	Sin respuesta esta desde el 16 de enero
201942300040982	Contestada sin chulos
201942400035562	Sin contestación desde el 16 de enero
201942300035772	Contestada solo con dos chulos
201942300035842	Contestada solo con dos chulos
201942300036412	Sin contestación desde el 16 de enero
201942400041552	Contestada con un solo chulo
201942300077022	Sin contestación desde el 6 de febrero
201942300077052	Sin contestación desde el 6 de febrero
201942300077082	Contestada sin chulos
201942300077402	Contestada sin chulos
201942300077492	Sin contestación desde el 6 de febrero
201942300077522	Sin contestación desde el 6 de febrero
201942300077692	Contestada sin chulos
201942300077852	Contestada sin chulos
201942300079812	Contestada sin chulos
201942300080592	Sin contestación desde el 6 de febrero
201942300080932	Contestada sin chulos
201942300153042	Contestada sin chulos
201942300153252	Sin respuesta desde el siete de febrero
201942400153632	Contestada solo con dos chulos
201942300145222	Le dan turno y archivaron
201942300146472	Contestada sin chulos
201942300146662	Contestada sin chulos
201942300147332	Contestada sin chulos
201942300148542	Se realizó traslado a otra entidad
201942300159172	Se le da otra asignación y se pierde la trazabilidad
201942300160232	Se archiva y se pierde la traza
201942300160662	Contestada solo con dos chulos

**Dirección de Medicamentos y Tecnologías.**

201942300000392	Para el trámite pertinente, sigue en la dependencia
201942300002342	Para el trámite pertinente, sigue en la dependencia
201942300014322	Se da respuesta por correo electrónico y no tiene ningún chulo
201942300025452	Para el trámite pertinente, sigue en la dependencia



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942300025502	Para el trámite pertinente, sigue en la dependencia
201942400024712	Se dio traslado con n° 201924000189771, pero tiene ningún chulo
201942300028742	Todavía se encuentra en medicamentos
201942300028752	Todavía se encuentra en medicamentos
201942300029382	e archiva dado que la solicitud corresponde a la consulta pública del proyecto Circular 09 del 2018, y serán respondidos los comentarios y subidos a la página web del Ministerio de Salud y Protección Social.
201942300028152	Para el trámite pertinente, sigue en la dependencia
201942400034492	Tramitado en línea archivar carpeta Regulación de Precios y solo tiene dos chulos
201942300031662	Trámite de solicitud de licencia de fabricación de derivados de cannabis. Continúa el trámite bajo el radicado NO. 201942300031682 y no tiene chulos
201942300035732	Sin respuesta sigue en Dirección de medicamentos
201942300036482	Sin respuesta sigue en Dirección de medicamentos
201942300037472	Sin respuesta sigue en Dirección de medicamentos
201942300037512	es una notificación no necesita respuesta
201942300045812	Para tramite sigue en la dependencia
201942400041472	No ha sido contestada y sigue en la dependencia
201942300041482	Se da respuesta mediante radicado No. 201924000144571, solo tiene dos chulos
201942300041532	Se da respuesta mediante radicado No. 201924000033071.,y no tiene ningun chulo
201942300042442	No ha sido contestada y sigue en la dependencia
201942300051542	Tramitado en línea, archivar, contiene los cuatro chulo
201942400048102	Tramitado en línea archivar carpeta Regulación de Precios, solo contiene dos chulos
201942300049412	no ha sido contestado
201942300050702	se da respuesta mediante radicado No. 201924000144571, no tiene ningún chulo
201942300058622	Al señor Mario Alberto Casas se le dio respuesta frente al caso del noltrex el 4 de octubre de 2018 mediante el radicado N° 201824001240641
201942300058662	El señor Mario Alberto Casas recibió una respuesta mediante el radicado N° 201824001240641 el día 4 de octubre del 2018. El caso ya fue atendido.
201942400060942	tramitado en línea archivar carpeta expediente cannabis,solo contien dos chulos
201942300055032	No ha sido tramitado
201942300056592	Se da respuesta mediante radicado 201924000458011.,no contien ningun chulo
201942300057452	está en tramite
201942300065052	está en tramite
201942300066262	está en tramite
201942300066592	está en tramite
201942300061802	está en tramite
201942300061882	está en tramite



201942300072462	esta tramite
201942300073782	está en tramite
201942400074332	SE DIO RESPUESTA CON RADICADO 201924000161621, y solo tiene un chulo
201942400069182	para trámite correspondiente
201942300069792	Para el trámite pertinente, sigue en la dependencia
201942400071552	TRamitado en linea archivar carpeta Regulación de Precios, solo tiene dos chulos
201942300082762	está en tramite
201942400090312	está en tramite
201942300091392	Tramitado en linea, archivar, y tiene los cuatro chulos
201942300095452	está en tramite
201942300096792	está en tramite
201942300098372	sin respuesta, de acuerdo a lo establecido
201942300093802	está en tramite
201942300099352	se debe corregir la direccion y sigue en medicamentos
201942300100332	está en tramite
201942400112662	Se da respuesta por correo electrónico y se llama al peticionario, y no tiene ningún chulo
201942300108462	(LMOYANO) Corresponde a tratamiento de Hepatitis C. Temas trabajados por SSR y Endemoepidemicas. Se borra informado, esta nota esta desde febrero y sigue en medicamentos
201942300108492	(LMOYANO) Corresponde a tratamiento de Hepatitis C. Temas trabajados por SSR y Endemoepidemicas. Se borra informado, pero sigue en medicamentos y sin contestar (LMOYANO) Corresponde a tratamiento de Hepatitis C. Temas trabajados por SSR y Endemoepidemicas. Se borra informado, esta nota esta desde febrero y sigue en medicamentos
201942300110602	Respuesta a requerimientos - solicitud de licencia de fabricación de derivados de cannabis sigue en medicamentos
201942300110632	Respuesta a requerimientos - solicitud de licencia de fabricación de derivados de cannabis sigue en medicamentos
201942300127262	Asociado al radicado No. 201942300118672, al cual se le dio respuesta mediante radicado 201924000334261, y tiene dos chulos
201942400122132	Tramitado archivar, y tine solo dos chulos
201942300122592	esta en tramite
201942300123742	y sigue sin respuesta
201942300124632	Se da respuesta mediante radicado 201924000460981, pero no tine ningún chulo
201942300133182	en tramite
201942300134202	esta en tramite



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942400135312	Tramitado en línea, archivar carpeta Regulación de Precios, solo tiene dos chulos
201942400129382	Trámite realizado y finalizado. Se da respuesta al peticionario mediante radicado 201924000132561 y se da traslado de la comunicación a la SDS mediante radicado 201924000132531 y no tiene ningún chulo
201942300130222	Tema: UNIRS , sin respuesta
201942300131562	en tramite
201942300137162	Respuesta a requerimientos - solicitud de licencia de fabricación de derivados de cannabis sigue en la Dirección
201942300137502	Está en tramite
201942300150682	Para trámite correspondiente
201942300153832	Para su trámite correspondiente
201942300146312	Fue respondido con el radicado: 201924000229491 y solo tiene dos chulos
201942400147142	Tramitado en línea archivar carpeta Regulación de Precios y solo tiene dos chulos
201942300159612	Respuesta a requerimientos - solicitud de licencia de fabricación de derivados de cannabis en tramite
201942400161152	Se da respuesta por correo electrónico. Y no tiene ningún chulo
201942300158482	Para trámite correspondiente
201942400178982	Tramitado en línea archivar carpeta Regulación de Precios, y solo tiene dos chulos
201942300174662	Para trámite correspondiente
201942300174782	En trámite respuesta a requerimiento
201942300174832	En trámite respuesta a requerimiento
201942300180322	<en trámite respuesta a requerimiento
201942300189382	En trámite respuesta a requerimiento
201942300192052	En trámite respuesta a requerimiento
201942300192652	Se dio respuesta mediante Radicado de salida No. 201924000326711,y solo tiene dos chulos
201942300202662	En trámite respuesta a requerimiento
201942300211942	se da tramite con radicado 201924000887911 y no tiene ningún chulo
201942300211962	Se respuesta bajo el radicado 201924000281511. y no tiene ningún chulo
201942300212822	En trámite respuesta a requerimiento
201942300211362	Tramitados en línea archivar carpeta Miprés. Y solo tiene dos chulos
201942300649302	Está en tramite
201942300649502	Está en tramite
201942300649522	Está en tramite
201942300649552	Está en tramite
201942300649642	Está en tramite



201942300650132	Está en tramite
201942300643152	Está en tramite
201942300643192	Está en tramite
201942300644692	Está en tramite
201942300644782	Está en tramite
201942400651062	Está en tramite
201942400651082	Está en tramite
201924100645362	Está en tramite
201942300645432	Está en tramite
201942300645872	Está en tramite
201942300646662	Está en tramite
201942300647472	Está en tramite
201942300658402	Está en tramite
201942400660652	Está en tramite
201942300653612	Está en tramite
201942400671872	Está en tramite
201942300671882	Se envió respuesta al consultante mediante radicado 201924000528061.,solo tiene dos chulos
201942300665692	Está en tramite
201942300667222	Está en tramite
201942300667442	Está en tramite
201942300667662	Se le dio respuesta a la situación planteada en este derecho de petición mediante el radicado No. 201924000527961., y solo tiene dos chulos
201942300679082	Está en tramite
201942300679342	Está en tramite
201942300681192	Está en tramite
201942300677222	Está en tramite
201942300690632	Ese oficio traslada por Invima, ya se habia recibido en el ministerio mediante radicados 201942300471772-201942300471882, a los cuales se dio respuesta mediante radicado No 20192400042 y solo tiene dos chulos
201942300691002	Está en tramite
201942300691082	El Invima realizo la respuesta u envio la copia a la Direccion solo tiene dos chulos
201942300692282	Para su trámite correspondiente
201942400683712	Tramitado en línea, archivar, solo tiene dos chulos
201942300684412	Está en tramite
201942400684482	Para el trámite correspondiente
201942300685192	Para el trámite correspondiente
201942300687082	Para el trámite correspondiente
201942300687162	Para el trámite correspondiente
201942300700082	Para el trámite correspondiente



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942300701862	Está en tramite
201942400695692	Para el trámite correspondiente
201942300707552	Para el trámite correspondiente
201942300703562	Para el trámite correspondiente
201942300703922	Tramitado y contiene los cuatro chulos
201942300705162	Se archiva porque la solicitud de prórroga ya se había radicado con el número 201942300626972 y se le dio respuesta con el número 201924000508261.
201942300705502	Para el trámite correspondiente
201942300705712	Para el trámite correspondiente
201942300713682	Para el trámite correspondiente
201942300713952	Para el trámite correspondiente
201942300715182	Para el trámite correspondiente

#### OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Se evidencia que la información enviada por el Grupo Atención al Ciudadano no es fiable frente a lo revisado de los informes que se exportaron del Sistema de Gestión Documental ORFEO no concuerdan las cifras. Es importante conocer el proceso que se le da a esa información para identificar traza e integridad de la información.
2. La velocidad de respuesta del servidor del Sistema de Gestión Documental no es generosa a la hora de realizar la generación de un reporte y en algunos casos no se descargan dichos reportes. Se sugiere revisar la infraestructura de acuerdo a las necesidades del sistema Orfeo y a la demanda del funcionamiento de estadísticas del mismo.
3. El procedimiento de PQRDS debe ser un instrumento que permita a los funcionarios del Minsalud presentar solicitudes de información, inquietudes, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones a través de cualquier medio establecido por la institución.
4. Es de anotar que no todas las entradas requieren respuesta, debido a que algunas de ellas obedecen a solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros; lo que incide en la diferencia con las entradas. Además, es preciso señalar que esta estadística de salidas ORFEO contempla respuestas a radicados que se encontraban pendientes del periodo anterior al seguimiento actual y no incluye todas las respuestas a las peticiones que entraron en el sistema en el periodo analizado, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para respuesta, lo cual también incide en la cifra totalizada.
5. Al realizarse la validación de lo exportado por orfeo por cada dependencia, para saber cuales PQRSD tenían las oficinas, se realizó un filtro en el campo dependencia actual. Cuando tomamos G. FNE CONTROL Y FISCALIZACION aparece el radicado 201924100951632 del grupo G. FNE CONTROL Y FISCALIZACION SALUD y en la oficina de G. FNE CONTROL Y FISCALIZACION no aparece es decir si se deja el filtro no contaríamos con este radicado.



La salud  
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA  
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

6. Por lo observado, se hace necesario continuar fortaleciendo la revisión constante a los controles establecidos para el cierre de las solicitudes, puesto que encontramos muchas PQRSD sin respuesta en el Orfeo; pero realizando la revisión ya hay varias contestadas sin todos los chulos o los que se van por línea o correo electrónico siguen apareciendo sin respuesta.
7. Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSD, teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas en el periodo objeto de este seguimiento.
8. Es necesario que soporte Informatico lleve a cabo los ajustes necesarios al sistema ORFEO, por cuanto se evidenciaron reportes en los modos de consulta "estadísticas", "respuestas extemporáneas" y "peticiones sin respuestas", los cuales presentan falencia en la veracidad de la información.

#### SOPORTES DE LA REVISIÓN

1. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>

2. [https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/index\\_frames.php?PHPSESSID=190809082650o172162226SSILVA&fechah=20190809\\_1565357210&krd=SSILVA&swLog=1&orno=1](https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/index_frames.php?PHPSESSID=190809082650o172162226SSILVA&fechah=20190809_1565357210&krd=SSILVA&swLog=1&orno=1)

Elaboró:

(Nombre y Firma)

Revisó:

