



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

FECHA DE INFORME:

23 DE ENERO DE 2020

PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

LÍDER DEL PROCESO Y/O
DEPENDENCIA:

SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA - -COORDINADORA DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

TEMA DE SEGUIMIENTO:

GESTIÓN, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JULIO 2019 –
DICIEMBRE 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 artículos 7, 14, 16 establece los deberes de las autoridades en la atención al público, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, su presentación y radicación, y el contenido de las peticiones que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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

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

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

Resolución 3687 del 17 agosto de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite de las



La salud
es de todos

Minisalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social".

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO

Se establece en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, 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 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 estructura 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, el Sistema de Gestión Documental ORFEO y archivo en Excel entregado por el Grupo de Soporte Informático.

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.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

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

De igual manera se solicitó al grupo de Soporte informático y al grupo de Atención al Ciudadano dicha información con la misma estructura.

De acuerdo a lo anterior se presenta el siguiente informe:

1. PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL INFORME DE GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1 Peticiones recepcionadas durante este periodo (julio – diciembre 2019)

Se realizó este reporte mediante los archivos de Excel publicados en la intranet por el GAC, sin embargo, se evidencio que la información publicada se encuentra desactualizada.

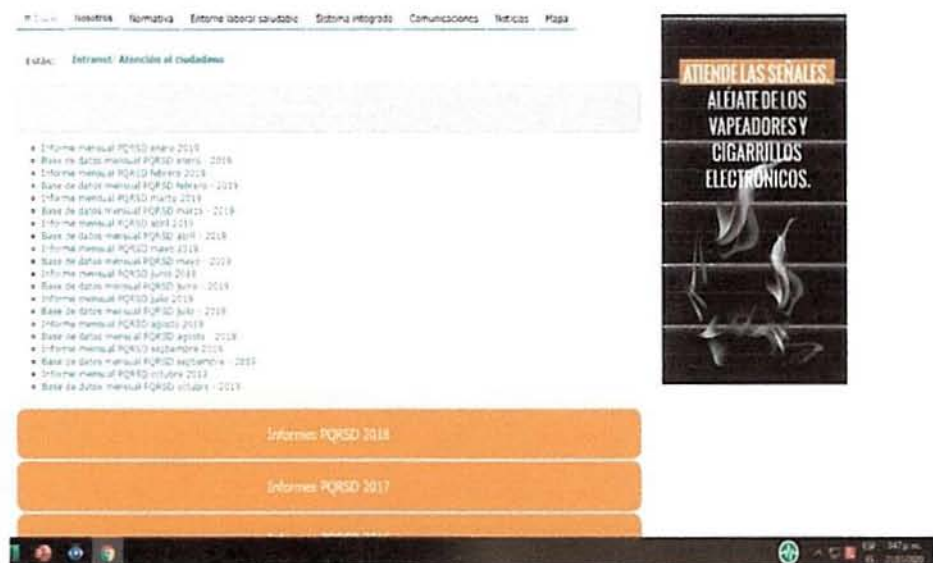


Imagen 1. Evidencia 21/01/2020/ publicacion Informes PQRSD 2019/Intranet

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



La salud
es de todos

Minisalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

DESPACHO	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 JUL - 31 DIC
MINISTRO DE SALUD	8.671
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	6.751
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	3.712
SECRETARIA GENERAL	3.751
TOTALES	22.885

Tabla 1. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD Jul-Dic 2019

NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 JUL - 31 DIC

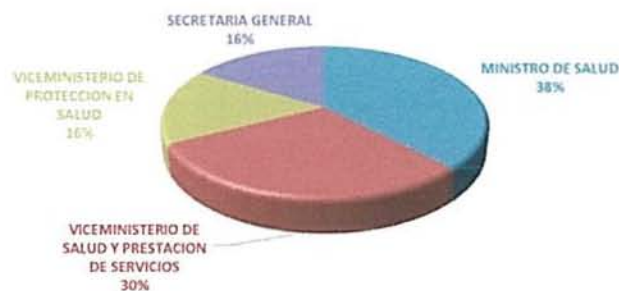


Grafico 1. Estadísticas GAC Jul-Dic 2019

En la tabla N°1, se evidencia que se recibieron 22.885 peticiones desde el 1 de Julio hasta el 31 de diciembre de 2019, 3.434 menos que el semestre anterior. La mayoría de peticiones fueron direccionadas al Despacho del Ministro de Salud sumando 8.671

1.1 Peticiones recepcionadas por los diferentes canales

A continuación, se detalla de acuerdo al medio de envío las peticiones recibidas durante el periodo de julio a diciembre 2019 por Despacho.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

DESPACHO	CORREO	E-MAIL	PRESENCIAL
MINISTRO DE SALUD	7.513	1.156	2
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	4.099	2.606	46
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	2.357	1.354	1
SECRETARIA GENERAL	2.426	1.323	2
TOTALES	16. 395	6.439	51

Tabla 2. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD Jul-Dic 2019

PQRSD X Canal - GAC

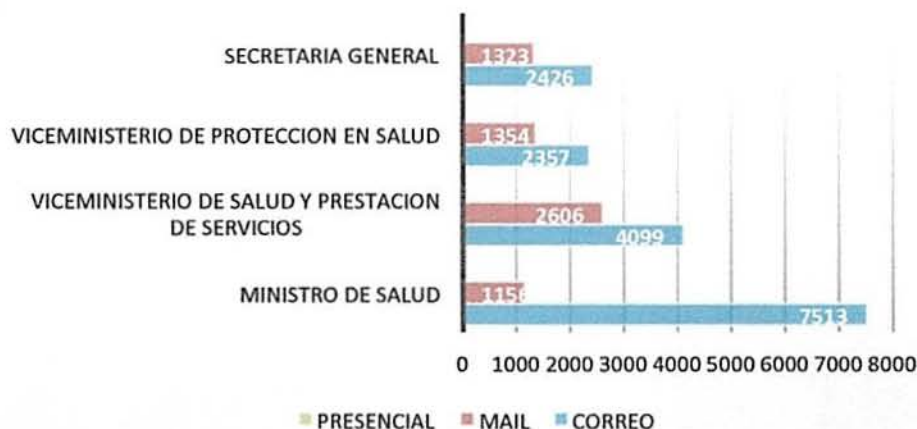


Gráfico 2. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 X Canales (GAC)

1.3 Tiempos de Respuesta

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

Dentro de este informe reportado por el Grupo de Atención al Ciudadano se identificó que la



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

variable fuera de tiempo no existe, por lo tanto, la Oficina de Control Interno tuvo como referencias las casillas de "respondida" y "sin respuesta" a diferencia de los demás reportes identificados en este informe y descritos más adelante que contienen las tres variables.

DESPACHO	RESPONDIDA	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	6.315	2.356
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	4.635	2.116
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	2.817	895
SECRETARIA GENERAL	3.520	231
TOTALES	17.287	5.598

Tabla 3. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD Jul-Dic 2019

Oportunidad de respuesta



Grafico 3. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD Jul-Dic 2019. Oportunidad de Respuesta



DESPACHO	RESPONDIDA	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	72,83%	27,17%
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	68,66%	31,34%
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	75,89%	24,11%
SECRETARIA GENERAL	93,84%	6,16%

Tabla 4. Estadísticas BD EXCEL-GAC PQRSD Jul-Dic 2019.Oportunidad de respuesta

1.4 Traslado Interno

El siguiente cuadro expone el número de PQRSD por dependencias, enviadas por traslado interno desde el Grupo de Atención al Ciudadano, en estado respondidas y sin respuesta durante el periodo de Julio a Diciembre de 2019.

DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	Nº PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO A 31 DIC	CORREO	E-MAIL	PERSONAL	RESPONDIDA	SIN RESPUESTA
MINISTERIO DE SALUD	78	76	2	0	51	27
COMUNICACIONES	22	10	12	0	0	22
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	10	10	0	0	6	4
DIRECCION JURIDICA	15	10	5	0	11	4
ENTIDADES LIQUIDADAS	536	447	89	0	209	327
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	9	1	8	0	6	3
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	5	4	1	0	2	3
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	95	66	29	0	45	50
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	290	282	8	0	117	173
GRUPO CONSULTAS	377	284	93	0	345	32
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	50	28	21	1	26	24

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. COBRO COACTIVO	98	88	10	0	5	93
O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	18	15	3	0	14	4
GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	8	6	2	0	4	4
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	0	0
OTIC	5447	4785	661	1	4600	847
OFICINA DE CALIDAD	67	24	43	0	49	18
OFICINA PROMOCION SOCIAL	523	508	15	0	402	121
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	465	460	5	0	72	393
G. ASUNTOS ETNICOS	55	55	0	0	8	47
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	199	156	43	0	163	36
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	136	101	35	0	111	25
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	168	97	71	0	69	99

Tabla 5. Estadísticas Orfeo-PQRSD (GAC) Jul-Dic 2019 Despacho Ministerio de Salud

DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	16	12	4	0	1	15
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	565	390	174	1	192	373
SUBDIRECCION DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	65	32	33	0	47	18
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNOPREVENIBLES	51	25	26	0	35	16
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENTES Y DESATENDIDA	23	19	4	0	17	6
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDEMICAS	44	18	26	0	30	14
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	282	181	101	0	216	66
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	430	284	146	0	336	94
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	248	174	72	2	179	69
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	401	245	156	0	296	105
DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	24	18	6	0	18	6
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	862	351	511	0	676	186
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	112	99	12	1	77	35
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1359	944	414	1	664	695
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	20	7	9	4	14	6
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	53	13	39	1	36	17
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	326	82	218	26	203	123
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	6	5	3	6	8
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	6	4	1	1	3	3
FNE ASESOR JURIDICO	1	0	1	0	1	0
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	45	16	29	0	40	5

La salud
es de todos

Minsa

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	16	15	1	0	7	9
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	389	243	146	0	352	37
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	150	84	66	0	108	42
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1249	837	406	6	1081	168

Tabla 6. Estadísticas Orfeo-PQRSD (GAC) Jul-Dic 2019 Viceministerio de Prestación de Salud y Prestación de Servicios

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	46	34	12	0	15	31
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	136	88	48	0	70	66
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	1224	845	378	1	904	320
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	301	155	146	0	276	25
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	283	140	143	0	274	9
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	408	325	83	0	138	270
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	6	6	0	0	0	6
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	923	552	371	0	875	48
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	385	212	173	0	265	120

Tabla 7. Estadísticas Orfeo-PQRSD (GAC) Jul-Dic 2019 Viceministerio de Protección en Salud

DESPACHO SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL	57	56	1	0	27	30
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	4	3	1	0	1	3
G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO	1	0	1	0	0	1
G. ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE INSUMOS Y OPERACIONES	1	0	1	0	0	1
G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO	4	2	2	0	2	2
G. SOPORTE INFORMÁTICO	1	1	0	0	0	1
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	1	1	0	0	1	0
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	107	104	3	0	98	9
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	2388	1391	996	1	2375	13
G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL	11	9	2	0	2	9
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1001	757	243	1	955	46
SUBDIRECCION FINANCIERA	4	4	0	0	0	4
GRUPO PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0
GRUPO CONTABILIDAD	5	4	1	0	0	5
GRUPO TESORERIA	44	42	2	0	0	44
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	91	31	60	0	39	52
GRUPO NOMINA	6	3	3	0	3	3

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

GRUPO CERTIFICACIONES PARA LOS TRAMITES PENSIONALES	20	14	6	0	15	5
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	5	4	1	0	2	3

Tabla 8. Estadísticas Orfeo-PQRSD (GAC) Jul-Dic 2019 Secretaría General

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 JULIO A 31 DIC
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	95
G. COBRO COACTIVO	98
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	107
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	112
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	136
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	136
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	150
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	168
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	199
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	248
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	282
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	283
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	290
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	301
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	326
GRUPO CONSULTAS	377
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	385
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	389
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	401
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	408
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	430
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	465
OFICINA PROMOCION SOCIAL	523
ENTIDADES LIQUIDADAS	536
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	565
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	862
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	923
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1001
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	1224
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1249
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1359

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

2388

OTIC

5447

Tabla 9. TOP Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 (GAC)

1.6 Traslado Externo

Entidades Externas	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	0	5	0	6	0	4	0	1	0	4	0	8
Colpensiones	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	7
Consortio Prosperar (Colombia Mayor)	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP).	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0
Departamento Nacional de Planeación	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	0	4	0	1	0	7	0	3	0	2	0	2
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Instituto Nacional de Salud	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0
Ministerio de defensa Nacional	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0
Ministerio de Educación	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2
Ministerio de Transporte	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Ministerio del Trabajo	0	30	0	24	0	22	0	40	0	26	0	55
Secretaria de Salud de Cundinamarca	0	4	0	6	0	0	0	3	0	2	0	2
Secretaria de Salud de Medellín	0	4	0	4	0	1	0	4	0	0	0	2

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Secretaría Distrital de Integración Social	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	0	22	0	17	0	16	0	10	0	41	0	45
Superintendencia de Industria Y Comercio	0	2	0	3	0	6	0	3	0	8	0	15
Superintendencia Financiera de Colombia	0	1	0	3	0	4	0	3	0	2	0	8
Superintendencia Nacional de Salud	0	1325	0	1067	0	1072	0	1033	0	1508	0	1368
Tribunal de Ética Médica de Bogotá	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Tribunal Nacional de Ética Médica	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	0	0	2	0	1	0	1	0	3	2	0	0
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	0	5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2

Tabla 10. Traslados Externos-PQRSD (GAC) Jul-Dic 2019

1.7 PQRSD POR TIPO DE PETICIÓN

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

Tipo de Solicitud	JULIO - DICIEMBRE
Consulta	4.288
Denuncia	41
No competencia	2.747
Solicitud de Copias	17
Petición de Información	903
Reclamo	25
Queja	71
Petición de Interés General	1.506
Sugerencia	15
Petición Incompleta	51
Petición de Interés Particular	11.847
Peticiones de Información entre Autoridades	1.374

Tabla 11 Tipo de solicitud -PQRSD Jul-Dic 2019



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS GENERADAS POR ORFEO

2.1 Peticiones recepcionadas durante este periodo

Mediante la funcionalidad de estadísticas del sistema ORFEO, el reporte generado para el segundo semestre de 2019 es:

DESPACHO	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JUL - 31 DIC
MINISTRO DE SALUD	10.031
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	7.221
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	4.114
SECRETARIA GENERAL	4.392
TOTALES	25.758

Tabla 12. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019

En la actualidad se evidencia que el Despacho que mas recibe PQRSD, es el Ministro con 10.031 peticiones dividadas en correo, e-mail y presenciales:

NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 JUL - 31 DIC

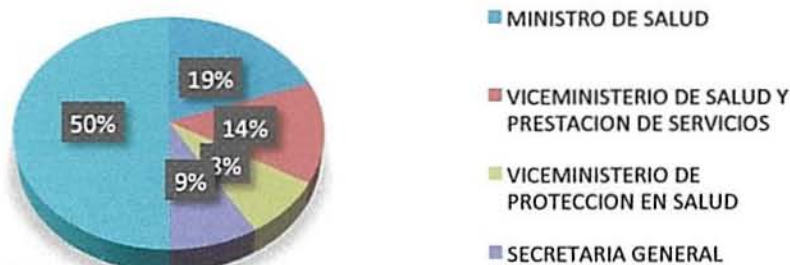


Grafico 4. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

2.2 Peticiones recepcionadas por los diferentes canales

Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por los diferentes canales durante el periodo julio – diciembre de 2019 están distribuidas así:

DESPACHO	CORREO	MAIL	PRESENCIAL
MINISTRO DE SALUD	8.762	1.267	2
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	4.484	2.690	47
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	2.700	1.413	1
SECRETARIA GENERAL	2.749	1.640	3
TOTALES	18.695	7.010	53

Tabla 13. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 * Canales

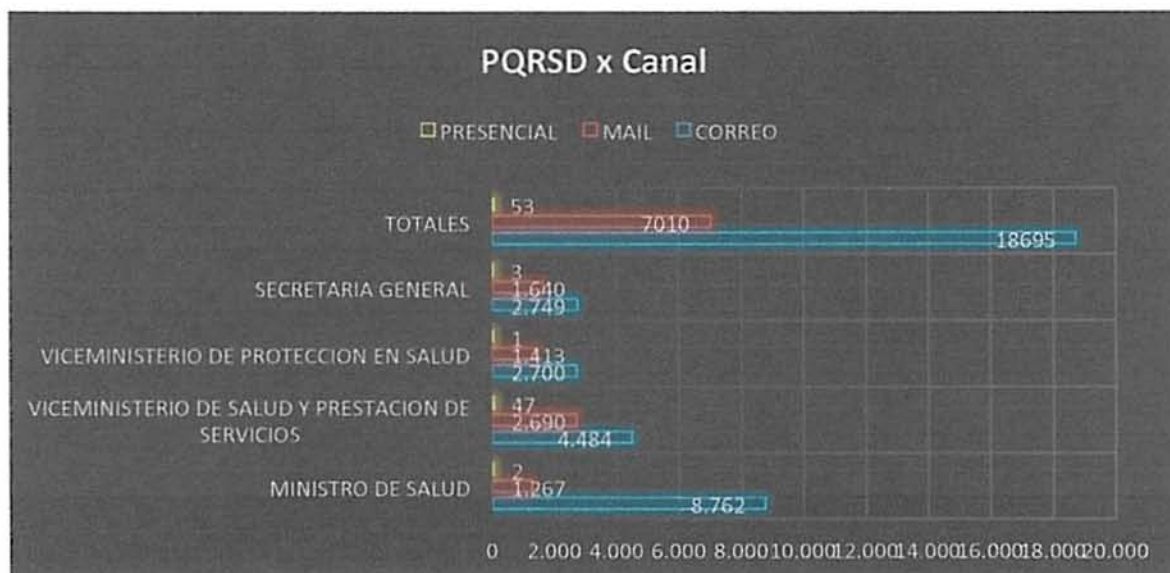


Grafico 5. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 X Canales



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

2.3 Tiempos de Respuesta

La Secretaria General es el despacho con mayor cumplimiento de oportunidad con un 90,10%, como se muestra en la tabla 4.

DESPACHO	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	2.876	5.798	1.357
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	2.372	3.616	1.233
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	597	2.788	729
SECRETARIA GENERAL	252	3.957	183
TOTALES	6.097	16.159	3.502

Tabla 14. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Oportunidad de respuesta

Oportunidad de respuesta



Grafico 6. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Oportunidad de Respuesta

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
28,67%	57,80%	13,53%
32,85%	50,08%	17,08%
14,51%	67,77%	17,72%
5,74%	90,10%	4,17%

Tabla 15. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Oportunidad de respuesta

2.4 Traslado Interno

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

DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS DEL 1 JULIO A 31 DIC	CORREO	MAIL	PRESENCIAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
MINISTERIO DE SALUD	161	159	2	0	5	114	42	
COMUNICACIONES	2	2	0	0	0	0	2	
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	12	12	0	0	2	6	4	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 16 DE ENERO
DIRECCION JURIDICA	22	16	6	0	10	9	3	
ENTIDADES LIQUIDADAS	560	472	88	0	183	269	108	
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	1	1	0	0	0	0	1	
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	6	5	1	0	0	3	3	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 30 DE ENERO
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	61	35	26	0	18	13	30	
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	310	303	7	0	104	44	162	4 QUE SE DEBEN CONTESTAR EL 3 DE ENERO
GRUPO COSULTAS	587	462	125	0	64	502	21	15 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	53	27	25	1	9	39	5	2 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. COBRO COACTIVO	109	97	12	0	22	7	80	4 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	23	21	2	0	5	15	3	
GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	7	5	2	0	0	4	3	
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	4	1	3	0	1	3	0	
OTIC	6480	5720	759	1	1794	4302	384	185 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
OFICINA DE CALIDAD	61	26	35	0	13	40	8	6 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
OFICINA PROMOCION SOCIAL	688	671	17	0	476	171	41	2 QUE SE DEBEN CONTESTAR EL 3 DE ENERO
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	345	343	2	0	9	5	331	17 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. ASUNTOS ETNICOS	35	35	0	0	2	3	30	3 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	183	141	42	0	63	104	16	3 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	144	106	38	0	56	79	9	
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	177	102	75	0	40	66	71	11 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO

Tabla 16. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Despacho Ministerio de Salud

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	20	17	3	0	2	2	16	
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	384	226	157	1	163	90	131	30 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBDIRECCION DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	54	27	27	0	13	36	5	
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	48	22	26	0	17	25	6	3 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA	27	19	8	0	12	14	1	
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS	53	24	29	0	26	18	9	5 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	306	190	116	0	106	179	21	2 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	475	318	157	0	122	323	30	15 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	223	149	71	3	53	156	14	
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	439	274	165	0	118	243	78	13 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	21	18	3	0	5	10	6	
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1023	437	586	0	182	696	145	40 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	136	123	12	1	39	68	29	9 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1645	1208	436	1	561	552	532	221 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	25	8	13	4	5	14	6	3 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	48	13	32	3	15	27	6	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 11 DE ENERO
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	339	82	231	26	63	178	98	61 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	6	7	2	2	7	6	
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	5	4	1	0	0	2	3	
FNE ASESOR JURIDICO	1	0	1	0	0	1	0	
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	15	5	10	0	4	11	0	
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	21	21	0	0	7	9	5	
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	403	260	143	0	58	334	11	4 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	162	104	58	0	43	89	30	2 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1333	929	398	6	756	532	45	26 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO

Tabla 17. Estadísticas Orfeo-PQRSJ Jul-Dic 2019 Despacho Viceministerio 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

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	46	39	7	0	4	15	27	2 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	153	104	49	0	55	43	55	12 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	1372	960	411	1	227	940	205	80 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	348	192	156	0	36	296	16	4 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	340	177	163	0	5	334	1	
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	520	442	78	0	133	80	307	60 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALU	0	0	0	0	0	0	0	
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	938	568	370	0	72	831	35	17 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	397	218	179	0	65	249	83	21 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO

Tabla 18. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Despacho Viceministro en Salud

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

DESPACHO SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL	59	58	1	0	16	16	27	4 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANSCURSO DE ENERO
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	3	3	0	0	0	2	1	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 9 ENERO
G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO	1	0	1	0	0	0	1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	1	1	0	0	1	0	0	
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	102	99	3	0	6	87	9	7 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANSCURSO DE ENERO
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	3013	1702	13 09	2	203	2808	2	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 21 ENERO
G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL	9	7	2	0	0	4	5	
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1024	779	24 4	1	8	976	40	16 QUE SE DEBE CONTESTAR EN EL TRANSCURSO DE ENERO
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	2	0	0	0	0	2	1 QUE SE DEBIA CONSTERTAR EL 3 DE ENERO
GRUPO CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	
GRUPO TESORERIA	44	43	1	0	0	0	44	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 15 ENERO
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	99	33	66	0	8	47	44	3 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 15 ENERO
GRUPO NOMINA	6	3	3	0	1	2	3	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 10 ENERO
GRUPO CERTIFICACIONES PARA LOS TRAMITES PENSIONALES	23	14	9	0	8	12	3	
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	6	5	1	0	1	3	2	23 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 15 ENERO

Tabla 19. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Secretaría General



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Las Observaciones reflejan los radicados que se deben ser contestados en el transcurso de enero del año 2020.

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO A 31 DIC
OTIC	6480
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	3013
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1645
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	1372
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1333
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1024
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1023
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	938
OFICINA PROMOCION SOCIAL	688
GRUPO COSULTAS	587
ENTIDADES LIQUIDADAS	560
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	520
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	475
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	439
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	403
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	397
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	384
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	348
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	345
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	340
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	339
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	310
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	306
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	223
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	183
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	177

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	162
DESPACHO DEL MINISTRO DE SALUD	161
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	153
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	144
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	136
G. COBRO COACTIVO	109
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	102
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	99

Tabla 20. TOP Orfeo-PQRSD jul-Dic 2019

2.6 Traslado Externo

Entidades Externas	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	0	10	0	12	0	8	2	2	0	4	0	8
Colpensiones	0	2	0	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Consortio Prosperar (Colombia Mayor)	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP).	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0
Departamento Nacional de Planeación	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	2	0
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	0	8	2	2	0	14	4	6	0	2	0	2
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
Instituto Nacional de Salud	0	0	2	0	0	4	0	2	0	0	0	0
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0
Ministerio de defensa Nacional	0	0	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0
Ministerio de Educación	0	0	0	0	0	4	2	4	0	0	3	0
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	0	0	0	0	0	0	1	5	0	2	0	2

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Ministerio de Transporte	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	2	4	0	6	0	0	0	0	0	0	2	0
Ministerio del Trabajo	21	63	19	51	46	45	10	94	7	26	6	55
Secretaría de Salud de Cundinamarca	2	8	0	12	0	0	0	6	0	2	0	2
Secretaría de Salud de Medellín	0	8	0	9	0	3	0	8	0	0	0	2
Secretaría Distrital de Integración Social	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	6	47	11	32	3	33	0	21	2	41	0	45
Superintendencia de Industria Y Comercio	0	4	0	6	0	13	2	6	2	8	0	15
Superintendencia Financiera de Colombia	0	2	5	7	4	8	0	6	10	2	2	8
Superintendencia Nacional de Salud	343	2656	311	2092	362	2150	304	2144	338	1508	264	1358
Tribunal de Ética Médica de Bogotá	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Tribunal Nacional de Ética Médica	0	4	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	0	4	2	2	0	2	3	7	0	2	0	0
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	0	10	3	0	0	2	0	2	0	0	0	2
TOTAL	376	2830	357	2243	415	2304	332	2319	363	1607	279	1508

Tabla 21. Traslados Externos-PQRSD Jul-Dic 2019

2.7 PQRSD por tipo de petición

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

Tipo de Solicitud	JULIO - DICIEMBRE
Consulta	4996
Denuncia	62



La salud
es de todos

Minsa

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

No competencia	3432
Petición de Información	883
Petición de Interés General	1546
Petición de Interés Particular	13184
Petición Incompleta	51
Peticiones de Información entre Autoridades	1458
Queja	81
Reclamo	22
Solicitud de Copias	17
Sugerencias	17

Tabla 22 . Tipo de solicitud -PQRSD Jul-Dic 2019

3.INFORMACIÓN ENVIADA POR SOPORTE INFORMÁTICO, REFERENTE A PQRSD

3.1 Peticiones recepcionadas durante este periodo

DESPACHOS	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULI 31 DIC
MINISTRO DE SALUD	10.125
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	7.351
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	4.211
SECRETARIA GENERAL	4.418
TOTAL	26.105

Tabla 23. Peticiones reportadas por Soporte Informático Jul-Dic 2019

✓



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULI 31 DIC segun reporte Soporte Informático

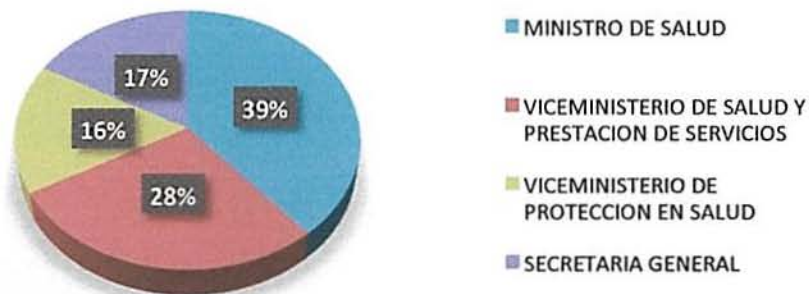


Grafico 7. Peticiones reportadas por Soporte Informático Jul-Dic 2019

3.2 Peticiones recepcionadas por los diferentes canales

DESPACHOS	CORREO	MAIL	PRESENCIAL
MINISTRO DE SALUD	8.834	1.289	2
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	4.555	2.746	50
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	2.768	1.442	1
SECRETARIA GENERAL	2.770	1.645	3

Tabla 24. PQRSD X Canal reportadas por Soporte Informático Jul-Dic 2019



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

pqrds x Canal

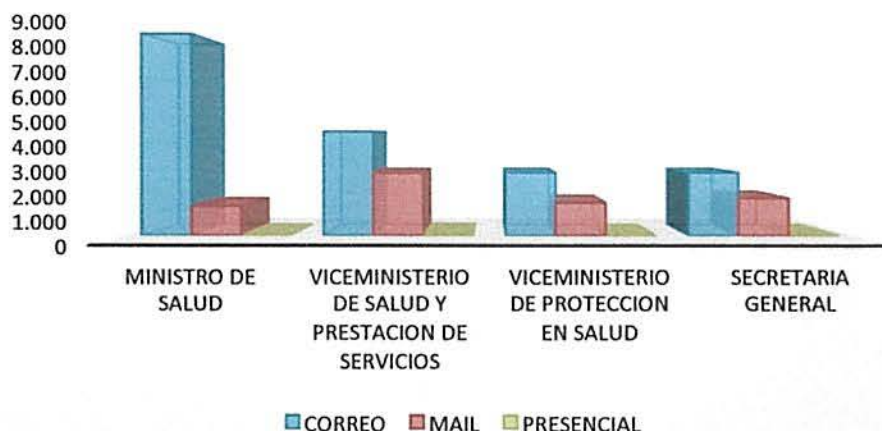


Gráfico 8. PQRSD X Canal reportadas por Soporte Informático Jul-Dic 2019

3.3 Tiempos de Respuesta

La Secretaria General es el despacho con mayor cumplimiento de oportunidad con un 89,90%, como se muestra en la tabla 14.

DESPACHOS	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA
MINISTRO DE SALUD	2.849	5.726	1.550
VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	2.419	3.731	1.201
VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	619	2.820	772
SECRETARIA GENERAL	252	3.972	194

Tabla 25. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Oportunidad de respuesta, reportada por Soporte Informático





La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Oportunidad de Respuesta

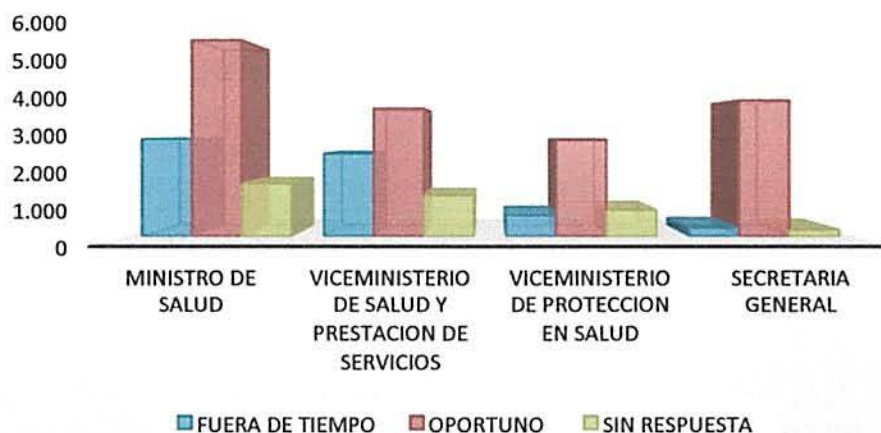


Grafico 9. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Oportunidad de Respuesta reportada por Soporte Informatico

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

Tabla 26. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Oportunidad de respuesta

6

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

3.4 Traslado Interno

DESPACHO MINISTERIO DE SALUD

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS RECIBIDAS DEL 1 JULIO A 31 DIC	CORREO	E-MAIL	PRESENCIAL	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNO	SIN RESPUESTA	OBSERVACIONES
MINISTERIO DE SALUD	163	161	2	0	5	109	49	SE DEBIA RESPONDER DOS ENERO UNA EL 7 DE ENERO Y LA OTRA EL 10 DE ENERO
COMUNICACIONES	22	10	12	0	0	0	22	
G. COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	13	13	0	0	3	6	4	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 16 DE ENERO
DIRECCION JURIDICA	26	19	7	0	12	12	2	
ENTIDADES LIQUIDADAS	566	476	90	0	184	270	112	
SUBD. ASUNTOS NORMATIVOS	3	2	1	0	0	0	3	
G. ACCIONES CONSTITUCIONALES	6	5	1	0	0	3	3	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 30 DE ENERO
G. ASUNTOS REGLAMENTARIO	84	57	27	0	33	17	34	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EN FEBRERO
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	320	311	9	0	104	44	172	7 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
GRUPO COSULTAS	591	465	126	0	64	507	20	14 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. SEGUIMIENTO PATRIMONIO AUTONOMO	53	27	25	1	9	39	5	2 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. COBRO COACTIVO	109	97	12	0	22	7	80	4 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
O. ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES	23	21	2	0	5	15	3	
GRUPOS DE PLANEACION Y ASUNTOS SECTORIALES	7	5	2	0	0	4	3	
GRUPO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	4	1	3	0	1	3	0	
OTIC	6457	5700	756	1	1729	4212	516	296 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
OFICINA DE CALIDAD	62	26	36	0	14	45	3	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 9 DE ENERO
OFICINA PROMOCION SOCIAL	708	687	21	0	482	173	53	8 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	347	345	2	0	9	5	333	19 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. ASUNTOS ETNICOS	36	36	0	0	2	3	31	3 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	201	159	42	0	75	107	19	3 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	145	107	38	0	56	79	10	
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	179	104	75	0	40	66	73	12 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Tabla 27. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Ministro de Salud

DESPACHO VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS

VICEMINISTERIO DE SALUD Y PRESTACION DE SERVICIOS	20	17	3	0	2	2	16	
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENION	383	228	154	1	165	95	123	27 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBDIRECCION DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	60	31	29	0	13	41	6	2 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES INMUNEPREVENIBLES	48	22	26	0	17	25	6	3 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES EMERGENTES, REEMERGENT Y DESATENDIDA	27	20	7	0	12	13	2	
G. GESTION INTEGRADA ENFERMEDADES ENDEMO - EPIDÉMICAS	52	23	29	0	26	18	8	3 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	306	190	116	0	106	179	21	2 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	487	329	158	0	122	328	37	16 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	220	146	71	3	53	154	13	9 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO

15



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	440	273	167	0	118	244	78	9 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y ATENCION PRIMARIA	24	18	6	0	5	13	6	
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1031	441	590	0	190	703	138	34 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	139	126	12	1	40	70	29	7 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1673	1236	436	1	585	569	519	208 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
U. ADTVA ESP FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	25	8	13	4	5	14	6	3 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. FNE MEDICAMENTOS DEL ESTADO	48	13	32	3	15	27	6	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 11 DE ENERO
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	345	85	232	28	66	197	82	46 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. FNE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	6	7	2	2	7	6	
G. FNE GESTION DE RECURSOS Y APOYO OPERATIVO	6	4	1	1	0	3	3	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 6 DE ENERO
FNE ASESOR JURIDICO	1	0	1	0	0	0	1	
GRUPO INTERNO DE RADIACIONES IONIZANTES	46	17	29	0	5	40	1	
DIRECCION DESARROLLO TALENTO HUMANO EN SALUD	21	21	0	0	7	9	5	

16

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	408	261	147	0	60	337	11	3 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	182	107	75	0	45	103	34	5 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1344	933	405	6	760	540	44	28 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO

Tabla 28. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Viceministerio de Salud

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD

VICEMINISTERIO DE PROTECCION EN SALUD	59	47	12	0	4	17	38	2 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	155	105	50	0	55	45	55	11 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	1426	1002	423	1	248	952	226	85 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	342	186	156	0	36	289	17	5 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	358	190	168	0	5	350	3	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 15 DE ENERO
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	527	447	80	0	134	80	313	65 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

D. REGULACION DE BENEFICIOS COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALU	4	4	0	0	0	0	4	3 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	946	569	377	0	72	841	33	15 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	394	218	176	0	65	246	83	21 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO

Tabla 29. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Viceministerio Protección en Salud

DESPACHO SECRETARIA GENERAL

SECRETARIA GENERAL	59	58	1	0	16	16	27	4 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBD. GESTIÓN DE OPERACIONES	4	3	1	0	0	2	2	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 9 DE ENERO
G. ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y RECURSOS FÍSICO	1	0	1	0	0	0	1	
G. ADMINISTRACIÓN DE GESTIÓN DE INSUMOS Y OPERACIONES	1	0	1	0	0	0	1	
G. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO	4	3	1	0	0	3	1	
G. SOPORTE INFORMÁTICO	1	1	0	0	0	0	1	20 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 21 DE ENERO
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	2	2	0	0	1	1	0	
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	109	106	3	0	6	95	8	6 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	3014	1703	1309	2	203	2808	3	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 21 DE ENERO



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

G. EJECUCION Y LIQUIDACIÓN CONTRACTUAL	11	9	2	0	0	4	7	
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1024	779	244	1	8	979	37	13 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
SUBDIRECCION FINANCIERA	4	4	0	0	0	0	4	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 17 DE ENERO
GRUPO PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0	
GRUPO CONTABILIDAD	2	1	1	0	0	0	2	
GRUPO TESORERIA	47	45	2	0	0	0	47	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 15 DE ENERO
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	100	34	66	0	8	47	45	3 QUE SE DEBEN CONTESTAR EN EL TRANCURSO DE ENERO
GRUPO NOMINA	6	3	3	0	1	2	3	1 QUE SE DEBE CONTESTAR EL 10 DE ENERO
GRUPO CERTIFICACIONES PARA LOS TRAMITES PENSIONALES	23	14	9	0	8	12	3	
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	6	5	1	0	1	3	2	

Tabla 30. Estadísticas Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019 Secretaría General

Dentro de este despacho "Secretaria General", se identifico que el reporte generado por Soporte informatico contiene PQRSD que no aparecen en el reporte generado desde la herramienta de ORFEO – informe de Seguimiento PQRSD.

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

NOMBRE DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRDS RECIBIDAS DEL 1 JULIO A 31 DIC
OTIC	6457
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	3014
DIRECCION DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGIAS	1673



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

SUBD. DE OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	1426
G. EJERCICIO Y DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	1344
SUBDIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS	1031
G. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1024
SUBD. DE BENEFICIOS EN ASEGURAMIENTO	946
OFICINA PROMOCION SOCIAL	708
GRUPO COSULTAS	591
ENTIDADES LIQUIDADAS	566
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO SECTORIAL	527
SUBDIRECCION DE SALUD AMBIENTAL	487
DIRECCION DE EPIDEMIOLOGIA Y DEMOGRAFIA	440
GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INFORMACIÓN EN TALENTO HUMANO EN SALUD	408
SUBD. DE COSTOS Y TARIFAS DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	394
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCION	383
SUBD. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES	358
G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	347
G CONTROL Y FISCALIZACION FNE	345
SUBD. DE RIESGOS LABORALES	342
GRUPO DE DEFENSA LEGAL	320
SUBD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES	306
SUBD. SALUD NUTRICIONAL, ALIMENTOS Y BEBIDAS	220
G. GESTION EN DISCAPACIDAD	201
G. FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	182
O. GESTIÓN TERRITORIAL, EMERGENCIAS Y DESASTRES	179
MINISTERIO DE SALUD	163
D. REGULACION DE LA OPERACION DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD RIESGOS LABORALES Y PENSIONES	155
G. GESTION INTEGRAL EN PROMOCION SOCIAL	145
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA EN SALUD	139
G. COBRO COACTIVO	109
GRUPO ADMINISTRACION DOCUMENTAL	109
SUBD. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	100

Tabla 31. TOP Orfeo-PQRSD Jul-Dic 2019

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

3.6 Traslado externo

Entidades Externas	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail	correo	e-mail
Administradora de Recursos del SGSSS ADRES	0	10	0	12	0	8	2	2	0	4	0	8
Colpensiones	0	2	0	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Consortio Prosperar (Colombia Mayor)	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0
departamento Administrativo de La Función Pública (DAFP).	0	0	0	2	0	0	6	0	1	2	0	0
Departamento Nacional de Planeación	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	2	0
Departamento Para La Prosperidad Social (DPS)	0	8	2	2	0	14	4	6	0	2	0	2
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	2
Instituto Nacional de Salud	0	0	2	0	0	4	0	2	0	0	0	0
Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos Y Alimentos (Invima)	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0
Ministerio de defensa Nacional	0	0	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0
Ministerio de Educación	0	0	0	0	0	4	0	0	4	2	3	0
Ministerio de Hacienda Y Crédito Público	0	0	0	0	0	0	4	2	0	2	0	2
Ministerio de Transporte	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0
Ministerio de Vivienda, Ciudad Y Territorio	2	4	0	0	0	6	0	0	0	0	2	0
Ministerio del Trabajo	21	63	19	51	46	45	10	94	7	26	6	55
Secretaria de Salud de Cundinamarca	2	8	0	12	0	0	0	6	0	2	0	2
Secretaria de Salud de Medellín	0	8	0	9	0	3	0	8	0	0	0	2
Secretaria Distrital de Integración Social	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	6	47	11	32	3	33	0	21	2	41	0	45
Superintendencia de Industria Y Comercio	0	4	0	6	0	13	2	6	2	8	0	15
Superintendencia Financiera de Colombia	0	2	5	7	4	8	0	6	10	2	2	8
Superintendencia Nacional de Salud	343	2656	316	2095	362	2150	304	2144	338	1508	264	1358

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Tribunal de Ética Médica de Bogotá	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Tribunal Nacional de Ética Médica	0	4	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
Unidad de Gestión Pensional Y Parafiscales de La Protección Social (UGPP)	0	4	2	2	0	2	3	7	0	2	0	0
Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	0	10	3	0	0	2	0	2	0	0	0	2

Tabla 32. Traslados Externos-PQRSD Jul-Dic 2019

3.7 PQRSD por tipo de petición:

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

Tipo de Solicitud	JULIO - DICIEMBRE
Petición de Información	929
Solicitud copias	18
Consulta	5087
Reclamo	25
Queja	86
Denuncia	61
Sugerencia	17
Petición Interés General	1571
Petición Interés Particular	13345
Petición Incompleta	51

Tabla 33. Tipps-PQRSD Jul-Dic 2019

4. SEGUIMIENTO OCI PQRSD SIN RESPUESTA

A continuación se expoden algunas Dependencias que se encuentran en la actualidad con PQRSD sin respuesta, en total se exponen 201 Radicados.

4.1 Dirección de Financiamiento Sectorial

La salud
es de todos

Minsa

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

RADICADO	FECHA RADICADO	DEP ACTUAL	OPORTUNIDAD	FECHA MAX. RESPUESTA	RADICADO SALIDA	SEGUIMIENTO OCI
201942301018022	02/07/2019 7:18	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	14/08/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una consulta.
201942301036212	03/07/2019 14:38	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	24/07/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una petición de interés particular
201942301029492	03/07/2019 8:26	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	15/08/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una consulta.
201942301033902	03/07/2019 12:14	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	15/08/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una consulta.
201942401048732	04/07/2019 18:01	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	25/07/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una petición de interés particular
201942301057332	05/07/2019 15:59	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	20/08/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una consulta.
201942301066692	08/07/2019 14:56	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	22/07/2019 16:59		Se dio trámite mediante radicado No. 201932000869931 el cual fue entregado en la CGR con radicado No. 2019ER0071754
201942301058802	08/07/2019 7:08	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	21/08/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una consulta.
201942301061462	08/07/2019 10:01	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	21/08/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una consulta.
201942301062422	08/07/2019 10:39	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	21/08/2019 16:59		Se archiva por haber dado trámite respectivo sobre otro padre con No. de radicado 201942301059272.
201942301075042	09/07/2019 13:49	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	22/08/2019 16:59		Se archiva dado que mediante vía telefónica se solicitó se especificara la consulta con relación a los cigarrillos, nunca se dio la aclaración por parte de la entidad territorial
201942401081772	10/07/2019 10:05	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	31/07/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una petición de interés particular
201942301093482	11/07/2019 13:48	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	26/08/2019 16:59		se dio respuesta con radicado 201932000966221 del 25 de julio de 2019
201942401101752	12/07/2019 15:29	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	19/07/2019 16:59	201932001088981	Respuesta por correo electrónico y solo se registra con un chulo



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942301101932	12/07/2019 15:35	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/08/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una consulta.
201942301102432	12/07/2019 16:01	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/08/2019 16:59		Fue una consulta, la cual se realizó y no se cerró el Orfeo correctamente
201942301116052	16/07/2019 10:07	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	29/08/2019 16:59	201932001349071	Esta para visto bueno y en categoría documental es una consulta. Y tiene solo dos chulos
201942301116052	16/07/2019 10:07	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	29/08/2019 16:59	201932001517221	Esta para visto bueno y se le realizó un traslado a ADRES
201942401123322	17/07/2019 4:23	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	08/08/2019 16:59		TRÁMITE CUMPLIDO MEDIANTE RADICADO 202032000028771 DE ENERO 09 DE 2020.
201942301138512	18/07/2019 14:24	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	09/08/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una petición de interés particular. Y se debe dar a conocer una circular
201942401132352	18/07/2019 7:29	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	09/08/2019 16:59		Es una asignación de un perfil a una entidad. Pero sigue abierta
201942301142552	19/07/2019 9:15	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	03/09/2019 16:59		se respondió mediante correo electrónico a Directora Financiera, pero el Orfeo no tiene ningún chulo ni salida
201942301143322	19/07/2019 10:00	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	03/09/2019 16:59		Sigue sin respuesta y en categoría documental es una consulta.
201942301145202	19/07/2019 12:11	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	03/09/2019 16:59	201932001384991	Sigue sin respuesta y en categoría documental es una consulta.
201909000313742	22/07/2019 16:48	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	04/09/2019 16:59	201909000947251 Este radicado no existe	Se archiva por tratarse de archivos de prueba según consta en correo enviado por Luisa Fernanda Moreno
201909000313972	22/07/2019 17:16	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	04/09/2019 16:59	201909000947591	Se archiva por tratarse de archivos de prueba según consta en correo enviado por Luisa Fernanda Moreno. Y en la opción documentos solo cuenta con dos chulos.
201909000314052	22/07/2019 17:28	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	04/09/2019 16:59	201909000947781	Se archiva por tratarse de archivos de prueba, según consta en correo enviado por Luisa Fernanda Moreno Ocampo. Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación – OTIC. Y en la opción documentos solo se encuentra con un chulo.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201909000314312	22/07/2019 18:00	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	04/09/2019 16:59	201909000948121	Se archiva por tratarse de archivos de prueba, según consta en correo enviado por Luisa Fernanda Moreno Ocampo. Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación – OTIC. No se le cambia categoría documental y en la opción de documentos solo se encuentra con un chulo.
201942301155062	22/07/2019 11:42	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	04/09/2019 16:59		Se solicitó "Por favor dar trámite de acuerdo con el apoyo dado desde la Dirección Jurídica" esta a la fecha sin respuesta.
201942301155152	22/07/2019 11:47	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	13/08/2019 16:59	201932001377601	Sin respuesta a la fecha y la categoría documental no fue cambiada. Se trató de revisar el Orfeo que aparece en radicado de de salida pero esta en blanco no hay opción de revisarlo.
201942301155452	22/07/2019 12:07	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	04/09/2019 16:59	201932001026811	Oficio archivado, por ser de competencia persona. En la opción documentos solo se tiene dos chulos
201909000314532	23/07/2019 8:31	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	05/09/2019 16:59	201909000949041	Se archiva por tratarse de archivos de prueba
201942301175472	24/07/2019 15:38	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	15/08/2019 16:59		se archiva por ser copia informativa. Pero no se le cambia la categoría documental
201942401176692	24/07/2019 17:00	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	15/08/2019 16:59	201932001377981	Se remite por control mientras se da VB. Pero todavía esta sin respuesta
201942401177192	24/07/2019 17:31	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	31/07/2019 16:59		Sin respuesta a la fecha
201942301181182	25/07/2019 13:14	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	09/09/2019 16:59		Es informativo. Pero no se le cambia la categoría documental
201942301193592	26/07/2019 16:41	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	10/09/2019 16:59		Conforme a la Ley 962 de 2005 - Ley anti trámites, se archiva el oficio por ser una copia informativa. Le cambian la categoría documental a consulta siendo que es informativo.
201942301189102	26/07/2019 11:22	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	20/08/2019 16:59		Sin respuesta. Entra como Informativo y se le cambia la categoría documental a petición de interés particular
201942301203462	29/07/2019 15:12	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	21/08/2019 16:59		Sin respuesta. Entra como Informativo y se le cambia la categoría documental a petición de interés particular

La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942301204822	29/07/2019 16:45	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	11/09/2019 16:59	se dio respuesta mediante oficios N° 201932001232561 201932001232491 201932001232671. pero en la opción de documentos se encuentra en blanco
201942401218532	31/07/2019 12:31	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	23/08/2019 16:59	SE PROYECTO RESPUESTA, el 30/08/19 ...debo esperar concepto de jurídica. Sigue sin respuesta
201942301245312	05/08/2019 11:36	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	28/08/2019 16:59	se dio respuesta por correo electrónico el 30-11-2019. En la opción documentos solo se encuentra con dos chulos. Y se le cambio la categoría documental de Informativa a Consulta de Interés Particular
201942301246272	05/08/2019 12:47	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	18/09/2019 16:59	Se dio respuesta vía correo electrónico el día 03-10- 2019. Pero en la opción de documento esta en blanco
201942401267552	08/08/2019 15:35	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	30/08/2019 16:59	Sin respuesta
201942301267632	08/08/2019 15:40	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	20/09/2019 16:59	Se archiva por haber dado trámite pertinente. Se cambia la categoría documental a consulta
201942301269592	08/08/2019 17:20	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	20/09/2019 16:59	Se realiza traslado a la súper, pero dice que se le dará trámite y en la opción de documentos solo tiene dos chulos
201942301321492	16/08/2019 14:18	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	09/09/2019 16:59	Sin respuesta
201942301333232	20/08/2019 15:50	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	01/10/2019 16:59	Sin respuesta
201942301327412	20/08/2019 10:38	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	01/10/2019 16:59	Cuando lo archivaron dicen que es informativo, pero no cambiarón la categoría documental en la cual esta como consulta
201942301327512	20/08/2019 10:44	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	01/10/2019 16:59	El usuario fue creado en el ambiente de SAA.sispro.gov.co para proceder con las mesas de saneamiento. Y la opción de documento en blanco
201942301336332	21/08/2019 16:12	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	11/09/2019 16:59	No es claro si se respondió dice "Se archiva para consolidación", en la categoría documental es una petición de interés general y en la opción documento esta en blanco
201942301344742	22/08/2019 14:30	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	03/10/2019 16:59	Sin respuesta



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942301355042	23/08/2019 11:39	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	13/09/2019 16:59		Se leyeron los documentos informados y se asistió a la reunión. Pero no se cambio la categoría documental que dice que es una petición de interés general
201942301368942	26/08/2019 15:26	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	07/10/2019 16:59	201932001484811	Debe ser revisado. Sin respuesta
201942301376042	27/08/2019 14:29	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	08/10/2019 16:59		Sin respuesta
201942301539282	23/09/2019 8:10	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	15/10/2019 16:59		Lo cierran diciendo que es informativo, pero no cambian la categoría documental, la cual esta en información de interés personal
201942301543362	23/09/2019 11:49	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	06/11/2019 16:59		dice: "Se reasigna por tratarse de un tema de la entidad territorial a su cargo. "Pero sigue en esta dependencia el radicado
201942301555292	24/09/2019 15:53	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	07/11/2019 16:59		Sin respuesta
201942301548852	24/09/2019 8:16	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	07/11/2019 16:59		se archiva por ser informativo, pero no se cambia la categoría documental.
201942401578462	27/09/2019 15:48	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	12/11/2019 16:59		Se dio respuesta mediante Rad. 201932001443781 de 28 de octubre de 2019. Pero en la opción de documento aparece en blanco
201942301580112	30/09/2019 7:54	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	14/11/2019 16:59		Sin respuesta
201942301580172	30/09/2019 7:58	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	14/11/2019 16:59		Sin respuesta
201942301608082	02/10/2019 16:03	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	18/11/2019 16:59		Sin respuesta
201942401608452	02/10/2019 16:27	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	24/10/2019 16:59		Sin respuesta
201942301602632	02/10/2019 10:02	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	24/10/2019 16:59		Sin respuesta
201942301602622	02/10/2019 10:02	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	18/11/2019 16:59		Sin respuesta

La salud
es de todos

Minsa

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942301637172	08/10/2019 10:29	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	22/11/2019 16:59		Sin respuesta
201942301647742	09/10/2019 12:39	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	31/10/2019 16:59		Sin respuesta
201942401656282	10/10/2019 13:55	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	01/11/2019 16:59		Sin respuesta
201942301653572	10/10/2019 10:52	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	26/11/2019 16:59	201932001649521	Sin respuesta, esta para aprobación y visto bueno
201942301654712	10/10/2019 11:49	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	26/11/2019 16:59	201932001386691	Se tramitó respuesta unificada mediante radicado de salida No. 201932001418791 del 22 de octubre de 2019. La opción de documentos solo contiene dos chulos.
201942301736112	24/10/2019 15:11	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	09/12/2019 16:59	201932001749891	Dice tramite cumplido. Aparece con los cuatro chulos en la opción documento.
201942301814862	07/11/2019 15:29	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	20/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301814922	07/11/2019 15:32	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	20/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942401816452	07/11/2019 19:47	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	15/11/2019 16:59		Sin respuesta
201942301809402	07/11/2019 8:56	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	20/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301818082	08/11/2019 9:32	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	02/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942401820332	08/11/2019 12:07	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	02/12/2019 16:59	201932001708721	TRÁMITE CUMPLIDO MEDIANTE RADICADO 202032000054121 DE ENERO 16 DE 2020. Aparece con los cuatro chulos en la opción documento.
201942401825532	09/11/2019 13:47	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	02/12/2019 16:59		SE ENVIA RESOLUCION SOLICITADA VIA CORREO ELECTRONICO, SEGUN ADJUNTO. Y en opción de documento solo un chulo y el documento es el e-mail
201942301835062	12/11/2019 15:07	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	24/12/2019 16:59		Sin respuesta



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942301826152	12/11/2019 7:11	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	24/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301842522	13/11/2019 14:20	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Respuesta mediante radicado 20203200004839. Pero en la opción de documentos aparece en blanco
201942301842582	13/11/2019 14:24	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Respuesta con el radicado 201932001731991, y en la opción de documentos esta en blanco
201942301842612	13/11/2019 14:27	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301842722	13/11/2019 14:31	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301842842	13/11/2019 14:37	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301842922	13/11/2019 14:40	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Respuesta mediante radicado 20203200004839. Pero en la opción de documentos aparece en blanco
201942301842952	13/11/2019 14:44	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Respuesta con el radicado 201932001731991. Pero en la opción de documentos aparece en blanco
201942301843012	13/11/2019 14:49	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301843052	13/11/2019 14:53	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301843092	13/11/2019 14:55	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301843192	13/11/2019 15:01	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942301843992	13/11/2019 15:40	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59		Sin respuesta
201942401839142	13/11/2019 10:00	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	04/12/2019 16:59		Documento tramitado y enviado, y en la opción documento se encuentra con los cuatro chulos
201942301839482	13/11/2019 10:23	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59	201932001682401	Se archiva con los 4 Bo. Bo. Cumpliendo con el trámite de correspondencia. Y en la opción documentos tiene los cuatro chulos.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942301868062	18/11/2019 12:04	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	31/12/2019 16:59	Dice: "Se traslada por competencia" pero sigue apareciendo en esta dependencia. Y la opción de documentos esta en blanco
201942401889622	21/11/2019 10:02	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	12/12/2019 16:59	Sin respuesta
201942301904102	25/11/2019 11:37	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	10/01/2020 16:59	Respuesta mediante radicado 20203200004839. Y en opción de documentos se encuentra en blanco
201942301904162	25/11/2019 11:38	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	10/01/2020 16:59	Respuesta mediante radicado 2020320000483. Y la opción de documento en blanco
201942301904392	25/11/2019 11:46	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	10/01/2020 16:59	Respuesta mediante radicado 20203200004839. Y la opción de documento en blanco
201942401913452	26/11/2019 10:05	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	17/12/2019 16:59	Sin respuesta
201942301914652	26/11/2019 11:05	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	17/12/2019 16:59	Sin respuesta
201942301916072	26/11/2019 12:38	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	13/01/2020 16:59	Dice que se debe trasladar, pero no tiene respuesta y el radicado sigue apareciendo en esta dirección
201942301928452	28/11/2019 13:55	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	15/01/2020 16:59	Sin respuesta
201942301932922	29/11/2019 9:05	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	20/12/2019 16:59	Lo archivan diciendo que es informativo, pero no cambian la categoría documental que es petición de interés particular
201942401940522	02/12/2019 8:15	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	23/12/2019 16:59	Sin respuesta
201942401968532	04/12/2019 18:55	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	26/12/2019 16:59	Sin respuesta
201942301973962	05/12/2019 12:35	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	27/12/2019 16:59	Sin respuesta
201942301978142	06/12/2019 8:25	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	22/01/2020 16:59	Sin respuesta
201942301997152	09/12/2019 16:39	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	31/12/2019 16:59	se encuentra el radicado en D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN lo trasladaron el 7 de enero de 2020



La salud
es de todos

Minisalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

201942302021222	12/12/2019 12:50	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	28/01/2020 16:59		Sin respuesta
201942302030822	13/12/2019 15:21	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	07/01/2020 16:59		Sin respuesta
201942302031872	13/12/2019 15:54	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	07/01/2020 16:59		Sin respuesta
201942302032302	13/12/2019 16:10	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	07/01/2020 16:59		Sin respuesta
201942302054072	18/12/2019 15:58	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	03/02/2020 16:59		Para su revisión y trámite, una vez la oficina jurídica emita concepto. Sigue sin respuesta
201942402057132	19/12/2019 10:28	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	14/01/2020 16:59		Sin respuesta
201942302058152	19/12/2019 11:53	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	04/02/2020 16:59		Sin respuesta
201942302073942	23/12/2019 14:14	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	06/02/2020 16:59		Se le debe informar sobre un tema a la territorial, pero sigue sin respuesta
201942302078232	24/12/2019 11:31	D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	07/02/2020 16:59		Sin respuesta

Tabla 34. PQRSD Jul-Dic 2019 x Financiamiento Sectorial.

4.2 Subdirección de Riesgos Laborales

RADICADO	FECHA RADICAD O	DEP ACTUAL	OPORTUNIDA D	FECHA MAX. RESPUEST A	RADICADO SALIDA	SEGUIMIENTO OCI
20194230111669 2	16/07/2019 10:50	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	06/08/2019 16:59		Dice " Se realizo reunión". Entro como una " PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS/Petición/Petición" le cambian la categoría documental a petición de interés particular y en la opción de documentos aparece en blanco.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

20194230123551 2	02/08/2019 9:36	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	27/08/2019 16:59	En un ítem dice " se prepara respuesta y en el siguiente informativo y se archiva". Entra como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Respuesta y le cambian la categoría documental a petición de interés general. Y la opción de documentos esta en blanco.
20194230130375 2	14/08/2019 11:18	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	05/09/2019 16:59	Dice:"Respuesta con RADICADO No 201931200196603 archivar." Entra como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Respuesta y le cambian la categoría documental a petición de interés general. Y la opción de documentos esta en blanco.
20194230131800 2	16/08/2019 10:35	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	09/09/2019 16:59	Dice:2 Mediante Memorando con radicado 201931300176413, se dio respuesta. Entra como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Respuesta y le cambian la categoría documental a petición de interés general. Y la opción de documentos esta en blanco.
20194230135409 2	23/08/2019 11:04	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	04/10/2019 16:59	Dice: "Se anexa Concepto Institucional Oficio Rad. 20191140148362." Entra como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Respuesta y le cambian la categoría documental a Consulta. Y la opción de documentos aparecen dos documentos solo con un chulo.
20194240145109 2	06/09/2019 14:21	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	27/09/2019 16:59	Dice:"Rta Rad. 201942401451092"" PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS/Petición/Petición" le cambian la categoría documental a petición de interés particular y en la opción de documentos aparece en el radicado con un chulo pero con extensión HTML.

R



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

20194240152385 2	19/09/2019 8:57	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	10/10/2019 16:59		Dice: Se compilaron en una sola respuesta las solicitudes formuladas con los radicados No. 201942401523712 y 201942401523852. Y se dio repuesta con el radicado de salida No. 201931301303171 del 30 de septiembre de 2019. Gracias." Entro como PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS/Petición/Petición y cambiaron la categoría documental a Petición de interés Particular. La opción de documentos se encuentra en blanco.
20194230158384 2	30/09/2019 11:38	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	14/11/2019 16:59	20193130132325 1	Dice: "Se anexa Respuesta, Oficio Rad. 201931301323251 "Entra como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Concepto y cambian la categoría documental a Consulta. En la opción de documentos aparece solo con dos chulos.
20194230161261 2	03/10/2019 12:33	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	19/11/2019 16:59		Dice: "Mediante Memorando con Radicado No. 20193142301644702, la Dirección de Operación del Aseguramiento emitió concepto técnico frente al proyecto de ley 195 de 2019 Cámara." Entro como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Concepto y cambiaron la categoría documental a consulta. la opción de documentos esta en blanco
20194230162664 2	07/10/2019 10:01	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	21/11/2019 16:59		Dice "Agenda Legislativa realizará la gestión de su competencia teniendo en cuenta los Lineamientos de la Circular 09 de 2019." Entro como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Concepto y cambiaron la categoría documental a consulta. la opción de documentos esta con un chulo
20194230182045 2	08/11/2019 12:18	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	02/12/2019 16:59		Dice: se dio respuesta con radicado de salida No 201931301552281". Entro como COMUNICACIONES/Comunicaciones/Respuesta y se cambio la categoría documental por Petición de Interés General. Y la opción de documentos se encuentra en blanco



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

20194230191123 2	26/11/2019 8:30	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	08/01/2020 16:59	Dice: "la misma contra llegó con el radicado No. 201942401904522 al cual se le dio respuesta con el radicado de salida No.: 201931301594511 del 2019-11-27. Se puede archivar, gracias". Entro como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Solicitud y cambiaron la categoría documental a consulta. Y la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230204982 2	18/12/2019 10:24	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	03/02/2020 16:59	Se dio respuesta a la misma consulta con radicado Orfeo No. 201942302046915. En la opción de documento solo tiene dos chulos. Entro como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Solicitud y cambiaron la categoría documental a consulta
20194240205752 2	19/12/2019 11:18	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	14/01/2020 16:59	Dice: Esta consulta llegó con el Radicado No. 201942401904522 a la cual se le dio respuesta con el radicado de salida No. 201931301594511, del 27-11-2019. Se puede archivar." Entro como PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS/Petición/Petición y cambiaron la categoría documental a petición e interés particular. En la opción documentos aparece un documento el cual lo creo GAC y solo tiene un chulo.
20194230205846 2	19/12/2019 12:13	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	14/01/2020 16:59	Dice: "Esta consulta llegó con el Radicado No. 201942401904522, al cual se le dio respuesta con el radicado de salida No.: 201931301594511 de Fecha: 2019-11-27. Se puede archivar. Entro como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Solicitud y se le cambio la categoría documental a petición de interés general. Y la opción documentos esta en blanco
20194230207999 2	26/12/2019 10:25	SUBD. DE RIESGOS LABORALE S	Sin Respuesta	20/01/2020 16:59	Dice: " Esta informando el Ministerio del Trabajo, que dio respuesta al requerimiento.". Entro como PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS/Petición/Petición y cambiaron la categoría documental a Petición de interés general. Y en la opción de documentos esta en blanco.

Tabla 35. PQRSD Jul-Dic 2019 x Subdirección de Riesgos Laborales.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

4.3 Grupo Defensa Legal

RADICADO	FECHA RADICAD O	DEP ACTUA L	OPORTUNIDA D	FECHA MAX. RESPUEST A	RADICADO SALIDA	SEGUIMIENTO OCI
20194230106240 2	08/07/2019 10:38	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	29/07/2019 16:59		EL DIA 29/07/2019 SE RADICA ESCRITO CON LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA. La opción de documento en blanco
20194230106420 2	08/07/2019 11:52	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	21/08/2019 16:59		Dicen que esta en otro despacho lo archivan, pero solo tiene dos chulos en la opción de documento
20194230107564 2	09/07/2019 14:24	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	23/07/2019 16:59		Dice que se respondió. Pero en la opción de documentos solo tiene dos chulos
20194240107931 2	09/07/2019 17:12	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	30/07/2019 16:59		Dice que se le dio respuesta. Pero en la opción de documento solo tiene un chulo
20194230108470 2	10/07/2019 13:56	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	17/07/2019 16:59		Dice que se respondió. Pero en la opción de documentos solo tiene dos chulos
20194230108722 2	10/07/2019 16:36	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	17/07/2019 16:59		Dice que se respondió. Pero en la opción de documentos solo tiene dos chulos
20194230108345 2	10/07/2019 11:58	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	17/07/2019 16:59		No dice si fue contestado o no y en la opción de documentos solo tiene dos chulos.
20194230109660 2	11/07/2019 19:04	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	18/07/2019 16:59		Se asistió a la audiencia. Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chuleos
20194230109905 2	12/07/2019 11:57	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	19/07/2019 16:59		Dice alegatos presentados a tiempo, Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230111018 2	15/07/2019 14:53	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	22/07/2019 16:59		Se asistió a la audiencia. Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230110519 2	15/07/2019 9:49	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	22/07/2019 16:59		dice estado verificado. Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos. Y sigue en la grupo



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

20194230110600 2	15/07/2019 10:33	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	22/07/2019 16:59	20191150095343 1	con radicados 201911500953271, 201911500953241 201911500953251 201911500953231 y 201911500953221 se tramitó. Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230110600 2	15/07/2019 10:33	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	22/07/2019 16:59	20191150095350 1	Con radicados 201911500953271, 201911500953241 201911500953251 201911500953231 y 201911500953221 se tramitó. Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230110608 2	15/07/2019 10:38	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	22/07/2019 16:59		SEGÚN EL JUZGADO A ESTE MINISTERIO NO SE LE ESTA NOTIFICANDO DEMANDA ALGUNA. La opción de documentos se encuentra en blanco. Y entra como acciones constitucionales y le cambian la categoría documental sin competencia
20194230112016 2	16/07/2019 14:57	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	23/07/2019 16:59		Dice: "24/07/2019 se enviaron alegatos de conclusión." Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230112131 2	16/07/2019 15:49	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	23/07/2019 16:59		Dice: "verificado". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230112227 2	16/07/2019 16:23	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	23/07/2019 16:59		Dice: "El día y hora señaladas, se asistió a la audiencia programada, acta de la misma se anexa a la carpeta del proceso." Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

20194230112488 2	17/07/2019 9:42	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	24/07/2019 16:59		Dice: "Enterada". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230112793 2	17/07/2019 11:58	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	24/07/2019 16:59	20191150095304 1	Dice: "con radicados 201911500953051 y 201911500953041 se tramito". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230112847 2	17/07/2019 12:24	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	24/07/2019 16:59		Dice: "no requiere tramite". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230123281 2	02/08/2019 5:27	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	12/08/2019 16:59		Dice "EL MINISTERIO NO ES PARTE" Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230126007 2	06/08/2019 16:22	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	14/08/2019 16:59		Dice "revisado". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230127628 2	09/08/2019 14:13	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	16/08/2019 16:59		Dice "Enterado y que asistirá a la Audiencia". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230127806 2	09/08/2019 15:39	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	16/08/2019 16:59		Dice" se anexa expediente al auto". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230127823 2	09/08/2019 15:46	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	16/08/2019 16:59		Dice "Proceso a su cargo". La opción de documentos se encuentra en blanco. Y entra como acciones constitucionales y le cambian la categoría documental sin competencia. Y sigue en el grupo



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

20194230129500 2	13/08/2019 11:46	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	04/09/2019 16:59	Dice " Se elaboro ficha" la opción de documento esta en blanco. Entro como CONCILIACIONES PREJUDICIALES/CONCILIACIONES PREJUDICIALES/Solicitud de conciliación, le cambian la categoría a petición de interés general y esta dependencia de salida.
20194230130935 2	15/08/2019 9:07	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	06/09/2019 16:59	Dice " Se archiva radicado, respuesta se radicado directamente el 29 de agosto de 2019 directamente". Entra como PROGRAMAS/Programas de Promoción Social en Salud y Protección Social/Solicitud y le cambian la categoría documental a petición de interés general y en la opción de documentos solo tiene dos chulos
20194230132901 2	20/08/2019 11:51	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	27/08/2019 16:59	Dice " enterado del auto" . Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230134225 2	22/08/2019 12:14	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	05/09/2019 16:59	Dice " LA SUBDIRECCIO NDE PRETACION DE SERVICIOS DIO RESPUESTA AL MISMO OFICIO A TRAVES DE RADICADO 201923101168481. entro como PROCESOS JUDICIALES/Procesos sin Antecedentes/Oficio y le cambian la categoría documental a Peticiones de Información entre Autoridades. Y la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230136334 2	26/08/2019 9:47	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	16/09/2019 16:59	Dice " Informado." Entro como OLICITUDES/Solicitudes de Entidades Liquidadas/Solicitud y se le cambio la categoría documental a petición de Interés General, y en la opción de documentos s encuentra con solo dos chulos
20194230148144 2	11/09/2019 15:56	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	18/09/2019 16:59	Dice "Enterado y que asistirá a la Audiencia". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

20194230147756 2	11/09/2019 11:31	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	18/09/2019 16:59	Dice "Enterado y que asistirá a la Audiencia". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230149535 2	13/09/2019 15:16	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	20/09/2019 16:59	Dice: se radico el poder." Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230150397 2	16/09/2019 14:30	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	07/10/2019 16:59	Dice: "Enterada". Entra como PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS/Petición/Petición y cambian la categoría documental a Petición de Interés General. Y la opción de documentos aparece solo con dos chulos.
20194230150262 2	16/09/2019 12:40	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	23/09/2019 16:59	Dice: "No requiere tramite, al verificar el contenido de la providencia objeto de notificación el MSPS no es parte, ni se le impuso orden o carga alguna.."Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230150928 2	17/09/2019 11:08	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	24/09/2019 16:59	Dice: "duplica con el". entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos se encuentra en blanco.
20194230152862 2	19/09/2019 15:01	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	26/09/2019 16:59	Dice: "EL DIA 07/10/2019 SE RADICA PODER Y ESCRITO CON EXCEPCIONES CONTRA EL MANDAMIENTO DE PAGO". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

20194230156205 2	25/09/2019 15:42	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	02/10/2019 16:59	Dice: "SE CONTESTÓ EN SU MOMENTO PROCESAL OPORTUNO, ESTO ES NOVIEMBRE 22 DE 2019." Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230156207 2	25/09/2019 15:44	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	02/10/2019 16:59	Dice: FAVOR TRAMITAR". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos. Pero este radicado sigue en el Grupo defensa Legal
20194230160145 2	02/10/2019 8:22	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	09/10/2019 16:59	Dice: "RADICADA ACCIÓN DE TUTELA CONTRA PROVIDENCIA JUDICIAL EN ACCIÓN POPULAR 2007-319 ANTE EL CONSEJO DE ESTADO.." Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos solo tiene dos chulos
20194230161193 2	03/10/2019 11:50	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	10/10/2019 16:59	Dice: " verificado. "Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos esta en blanco
20194230166243 2	11/10/2019 11:35	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	27/11/2019 16:59	Dice: "SE ENTREGA EN FISICO AL DR JUAN PINO POR CUANTO EL PROCESO ESTA A SU CARGO". Entra como PROCESOS JUDICIALES/Procesos Ordinarios/Civiles/Demanda le cambian la categoría documental a consulta. La opción de documentos en blanco
20194230169316 2	17/10/2019 15:13	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	24/10/2019 16:59	Dice : "Revisado". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos esta con dos chulos.
20194230170970 2	21/10/2019 13:03	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	28/10/2019 16:59	Dice: "Se emite respuesta con Radicado No.: 201911501448401". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos esta con dos chulos.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

20194230180596 2	06/11/2019 14:29	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	28/11/2019 16:59		Dice: "SE TRAMITA CON EL RADICADO 2019115001745321". Entra como PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS/Petición/Petición y le cambian la categoría documental a Petición de Interés General. Y la opción de documentos solo aparece con dos chulos.
20194230182225 2	08/11/2019 14:28	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	25/11/2019 16:59		Dice: EL DIA 25/11/2019 SE RADICA PODER Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.". Entra como Ver Imagen en Otra Ventana ESTADO ACTUAL Nivel de Seguridad Público TRD PROCESOS JUDICIALES/Procesos Ordinarios/Civiles/Demanda y cambian la categoría documental a Petición de información. Y la opción de documentos se encuentra en blanco.
20194230183962 2	13/11/2019 10:34	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	20/11/2019 16:59		Dice: "SE ARCHIVA EN CARPETA DEL CASO". "Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos esta con dos chulos.
20194230184529 2	14/11/2019 7:16	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	21/11/2019 16:59		Dice: "SE CONTESTÓ EN SU MOMENTO PROCESAL OPORTUNO ESTO ES DICIEMBRE 16/2019". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos esta con dos chulos..
20194230187910 2	19/11/2019 15:32	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	26/11/2019 16:59		Dice: "Revisado". Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos esta con dos chulos..
20194240188721 2	20/11/2019 16:18	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	11/12/2019 16:59	20201150000075 1	Dice verificar tercero y cuarto chulo sigue en el grupo. Y en la opción de documentos aparece con los cuatro chulos. Entra como PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS/Petición/Petición y se le cambio la categoría documental a Petición de Interés General

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

20194230191493 2	26/11/2019 11:25	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	03/12/2019 16:59		Dice: " En audiencia inicial celebrada.....".Entra como acciones constitucionales y se le cambio la categoría documental a no competencia. Y en la opción documentos esta con dos chulos..
20194230194888 2	02/12/2019 15:20	G. DEFENS A LEGAL	Sin Respuesta	16/12/2019 16:59	20191150170372 1	Dice: "Favor verificar y continuar tramite (tercer y cuarto chulo). Gracias.". Entra como COMUNICACIONES/Comunicaciones/Comunicación y le cambian la categoría documental por Peticiones de Información entre Autoridades. En la opción documentos aparece con los cuatro chulos. Pero sigue apareciendo en el Grupo de defensa legal

Tabla 36. PQRSD Jul-Dic 2019 x Defensa Legal.

4.4 Grupo y Reparación a Victimas del Conflicto Armado

RADICADO	FECHA RADICADO	DEP ACTUAL	OPORTUNIDAD	FECHA MAX. RESPUESTA	RADICADO SALIDA	SEGUIMIENTO OCI
2019423010193 32	02/07/2019 9:03	G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	23/07/2019 16:59		Dice: Oficio se archiva, porque se dio respuesta a través del radicado No. 20194230101832200000". Entro como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Concepto y le cambiaron la categoría documental a Petición de Interés Particular .Y en la opción documenta se encuentra solo con dos chulos
2019423010378 02	03/07/2019 15:37	G. ASISTENCIA Y REPARACION A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	24/07/2019 16:59		Dice: "OFICIO QUE SE ARCHIVA PORQUE TUVO RESPUESTA EN LINEA A TRAVÉS DE RADICADO No. 20194230103691200000, Y ORFEO PADRE No.201942301036912.".Entro como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Solicitud, y se cambio la categoría documental a petición de Interes particular. La opción de documentos se encuentra solo con dos chulos

54



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

2019423010424 82	04/07/2019 10:23	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	25/07/2019 16:59		Dice: Oficio que se archiva, dado que este tuvo respuesta con el radicado No.20194230103823200000..",entro como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Solicitud y cambiaron la categoría documental a Petición de Interés Particular. Y en la opción de documento solo cuenta con dos chulos
2019423010493 12	05/07/2019 8:07	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	19/07/2019 16:59		Dice: "Se archiva este oficio porque tuvo salida con el radicado No. 201916100930161." Entro como Se archiva este oficio porque tuvo salida con el radicado No. 201916100930161. y le cambiaron la categoría documental por Peticiones de Información entre Autoridades. La opción documentos solo cuenta con dos chulos en todos los requerimientos que aparecen
2019423010598 22	08/07/2019 8:41	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	21/08/2019 16:59		Dice: Se Reconocen y se archivan".Entra como CONCEPTOS/Conceptos Jurídicos/Concepto y le cambian la categoría documental a Consulta. La opción documentos se encuentra con dos chulos
2019423010844 62	10/07/2019 13:48	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	24/07/2019 16:59		Dice: "SE ARCHIVA, ESTE OFICIO TUVO SALIDA RESPUESTA EN LINEA CON EL RADICADO No. 201916001060581."Entra como NFORMES/Informes sobre la Atención y Promoción Social/Informe y le cambia la categoría documental a Peticiones de Información entre Autoridades. La opción documentos se encuentra solo con dos chulos.
2019423010831 62	10/07/2019 11:46	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	31/07/2019 16:59	2019161011735 41	Dice: "Gestión con EPS con radicado 201916101173541 y respuesta a UNP con radicado 201916101177541" . Entro como CONCEPTOS/Conceptos Técnicos/Concepto y cambiaron la categoría documental a Petición de interés particular. La opción documentos se encuentra en blanco



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

2019423010839 72	10/07/2019 12:43	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	24/07/2019 16:59	Dice: Se remitió a la Oficina de Control interno las acciones del plan de mejoramiento, para subsanar los hallazgos de la Contraloría. Entro como NFORMES/Informes sobre la Atención y Promoción Social/Solicitud y se le cambio la categoría documental a Petición de Inormacion. La opción documentos esta en blanco.
2019423013131 32	15/08/2019 14:30	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	06/09/2019 16:59	Dice: "Se archiva por cuanto es rata de gestión ante EPS de conformidad con el proceso Sentencias rad 2015- 00142 Orfeo rad 201842301635622". Entro como ROGRAMAS/Programas de Promoción Social en Salud y Protección Social/Solicitud y se le cambio la categoría documental a petición de interés general. Y la opción de documentos esta en blanco
2019423013131 82	15/08/2019 14:32	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	06/09/2019 16:59	Dice: "Se archiva respuesta de salud total cent 20160007501 según Orfeo 201942301110282". Entro como PROGRAMAS/Programas de Promoción Social en Salud y Protección Social/Solicitud y se cambio la categoría documental por Petición de Interés General. En la opción documentos se encuentra en blanco
2019423013132 22	15/08/2019 14:35	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	06/09/2019 16:59	Dice:" Se archiva caso de respuesta de salud total a sentencia 2016 0004202 según Orfeo 201942301110282". Entro como PROGRAMAS/Programas de Promoción Social en Salud y Protección Social/Solicitud y se cambio la categoría documental por Petición de Interés General. En la opción documentos se encuentra en blanco

✓



La salud
es de todos

Minsa

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

2019423013132 62	15/08/2019 14:37	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	06/09/2019 16:59	Dice: "OFICIO RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ATENCION INTEGRAL, SE GUARDA EN LINK \\MINSPSVM95\Seguimiento\Tierras\Magdalena\Procesos Año 2012\Luz Esther Toscano Mendez 470013121001-2012-0069-00\2019\RESPUESTA EPS". Entro como PROGRAMAS/Programas de Promoción Social en Salud y Protección Social/Solicitud y se cambio la categoría documental por Petición de Interés General. En la opción documentos se encuentra en blanco
2019423013133 32	15/08/2019 14:40	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	06/09/2019 16:59	Dice: "Se archiva porque ya quedaron guardados en la carpeta respectiva". Entro como PROGRAMAS/Programas de Promoción Social en Salud y Protección Social/Solicitud y se cambio la categoría documental por Petición de Interés General. En la opción documentos se encuentra en blanco.
2019423013133 62	15/08/2019 14:42	G. ASISTENCIA Y REPARACIO N A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	Sin Respuesta	06/09/2019 16:59	Dice: "Se recibe oficio de respuesta de salud total de sentencia 201500116 según Orfeo 201942301110282". Entro como PROGRAMAS/Programas de Promoción Social en Salud y Protección Social/Solicitud y se cambio la categoría documental por Petición de Interés General. En la opción documentos se encuentra en blanco.

Tabla 37. PQRSD jul-Dic 2019 x Grupo de Reparación de Víctimas del Conflicto Armado.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

De acuerdo a este seguimiento se generan las siguientes observaciones y recomendaciones:

- 1 Se identifica que la funcionalidad de *Estadísticas* de la herramienta *ORFEO*, genera los reportes de acuerdo a la fecha de solicitud; sin embargo es de anotar que las peticiones pueden variar frente al ítem de requerimiento sin respuesta; es decir la cantidad total del reporte depende de la fecha de la consulta y no debería alterar la cifra total de PQRSD.



La salud
es de todos

Minsalud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

- 2 También se evidencio que si bien es cierto, se puede cambiar el tipo de categoría documental por parte de la oficina a estado **INFORMATIVA**, pero el reporte final no debería variar frente al número de PQRSD entrantes a esa dirección o dependencia.
- 3 Dentro del marco de este seguimiento, fue necesario estructurar los contenidos y datos de las PQRSD, de acuerdo al responsable del reporte estadístico; ya que se evidencio que la información no es confiable porque varia frente al reporte generado por el Grupo de Soporte Informatico, el Grupo de Atención al Ciudadano y la Oficina de Control Interno, sabiendo que se exporta de la misma fuente (ORFEO). De acuerdo a lo anterior se hace necesario revisar dichas inconsistencias sobre esta plataforma.
- 4 A nivel funcional se identifica que la funcionalidad de *Estadísticas* de *ORFEO*, carece de eficiencia ya que en ocasiones se tarda hasta 20 minutos o simplemente se bloquea el equipo de cómputo. Es necesario revisar esta inconsistencia. También es importante manifestar que el navegador que funciona de manera adecuada con *ORFEO* es Mozilla Firefox.
- 5 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.
- 6 Al revisar los radicados por Dependencia u Oficina se identificó el incumplimiento del Acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de la Nación, evidenciando duplicidad de consecutivos de correspondencia.

Dentro de esta evidencia se exponen los siguientes ejemplos:

Unidad FNE



CEVF01

02

Imagen 2. Duplicidad de información FNE

Imagen 3. Duplicidad de Información FNE



La salud
es de todos

Mineralud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

Imagen 4. Duplicidad de información

- 7 Se recomienda revisar y reafirmar la nomenclatura de las oficinas en ORFEO, en virtud a que el grupo de nómina tiene dos: una con el número 4401 G.NOMINA y en esta aparece sin radicados y en la 4410 G: NOMINA si aparecen radicados generando confusión.

Imagen 5. Nomenclatura Grupo Nomina

- 8 Asimismo sucede con el GRUPO CERTIFICACIONES PARA LOS TRAMITES

PENSIONALES como se ve en la siguiente imagen 4402 y 4420.

[illegible]

Imagen 6. Nomenclatura G. Certificaciones para los Trámites

9 El radicado 201909000947251 aparece en radicados de salida de la Dirección de Financiamiento, pero cuando se trata de revisar dice que no existe.

[illegible]

Imagen 7. Radicado no Existe 201909000947251

10 Cuando se revisa en la opción de estadísticas de Orfeo, la Subdirección Pensiones y

Otras Prestaciones aparece sin radicados, pero en las demás áreas si tiene radicados como se ve en la imagen 8.

[illegible]

Imagen 8. Dependencia sin radicales

- 11 Al igual sucede con la Oficina de comunicaciones, estos resultados revelan que solo existen dos radicados en este periodo y en los demás reportes generados por el GAC y Soporte Informatico aparecen 22.

[illegible]

imagen 3. Dependencia sin radicados



La salud
es de todos

Minsa
Ministerio de Salud

PROCESO

CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN

Código

CEVF01

Formato

Seguimiento y control

Versión

02

12 De igual manera sucede con la OTIC

ID	Nombre	Fecha	Estado
1	...	...	...
2	...	...	...
3	...	...	...
4	...	...	...
5	...	...	...
6	...	...	...
7	...	...	...
8	...	...	...
9	...	...	...
10	...	...	...

Imagen 10. Dependencia sin radicados

SOPORTES DE LA REVISIÓN

- Reporte Entregado por Soporte Informatico
- Reportes Grupo Atención al Ciudadano
- Reporte Generado por ORFEO.
- Informes Mensuales PQRSD GAC.

Elaboró: pacostav

(Nombre y Firma)

Revisó: sslva