



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

SEGUIMIENTO Y CONTROL

FECHA(DD/MM/AA)

30/09/2014

**PROCESO Y/O TEMA
AUDITADO:**

GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSD)

**LIDER DEL PROCESO Y/O
DEPENDENCIA:**

GLORIA PATRICIA VELASCO SALCEDO

TEMA DE SEGUIMIENTO:

Gestión PQRSD primer semestre de 2014

NORMATIVA :

- ✓ 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.
- ✓ 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, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
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.
Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículos 7, 14, 15 y 16 "establecen 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".
- ✓ Resolución 2084 de 2012, "Por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social".
- ✓ 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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio antes otras organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO :

La Oficina de Control Interno debe revisar y evaluar la aplicación de los procedimientos para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos en el Ministerio de Salud y Protección Social, así como la oportunidad en el suministro de la información al ciudadano, de ahí que el presente informe tiene por objeto realizar la verificación o monitoreo en el lapso de tiempo transcurrido durante el primer semestre de 2014.



GESTION / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

Para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD) de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social de Salud (SGSSS), y demás temas relacionados con el sector, el Ministerio de Salud y Protección Social tiene disponible al servicio del ciudadano colombiano cuatro (4) canales de atención que permiten la interacción, a continuación se señalan:

- ✓ Vía Telefónica
- ✓ Atención Presencial
- ✓ Correspondencia
- ✓ Canal Virtual

A pesar de los esfuerzos que la Secretaria General y la Subdirección Administrativa han realizado para lograr el cumplimiento efectivo en el funcionamiento del aplicativo ORFEO, según información del Grupo de Atención al Ciudadano no ha sido posible consolidar oportunamente los datos que arroja dicho aplicativo, por las inconsistencias que presenta en los reportes, ocasionando demoras en la entrega de la información que por ley debe generar, lo que ha hecho que el presente informe sólo hasta ahora se pueda elaborar.

Por otra parte, vale la pena resaltar que si bien es cierto se presentan dificultades, a través de otros canales se ha logrado suplir las necesidades de los ciudadanos, tal como se observa en la página WEB del Ministerio de Salud y Protección Social donde se puede acceder a la siguiente información:

Atención al Ciudadano

NUESTRA CARTA DE BUEN TRATO MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Estimados ciudadanos y ciudadanas:

Los servidores públicos y colaboradores del Ministerio de Salud y Protección Social, conscientes y comprometidos de la misión de este Ministerio como entidad rectora en la defensa de políticas que impactan directamente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía en materia de salud y protección social en salud, **ratificamos nuestro compromiso** de asegurar la vigencia de sus derechos constitucionales y legales, y especialmente a que en su relación con nosotros ustedes encuentren:

• Un trato equitativo, solidario, respetuoso, considerado, diligente y **eficiente** que les permita acceder a los servicios de salud y protección social en salud, con los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad.

• Atención a través de los diferentes canales de atención establecidos, prestada por un equipo de trabajo capacitado, confiable, dispuesto a escucharlos y

• Facilitarles para el ejercicio de su potestad de presentar peticiones en los términos y por los medios previstos en la ley y a que las mismas sean atendidas con oportunidad y eficacia, dentro de los plazos establecidos, con los medios de comunicación digital cuando a ello haya lugar, y con las limitaciones excepcionales de la norma legal.

• Acceso a los medios previstos en la normatividad para presentar su derecho al debido proceso y a la tutela judicial.

• **Información** clara y oportuna sobre los derechos, obligaciones y demás canales de atención que nos permitan interactuar oportunamente con ustedes, ciudadanos y ciudadanas, mediante nuestros llamados, atención y puntos de contacto.

Horario de atención



Orientación personalizada:

Carrera 13 No. 32 / 76
primer piso

Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
en jornada continua



Orientación telefónica:

5 95 35 25
y línea de atención nacional
gratuita: 018000 95 25 25

Lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.



Preguntas frecuentes



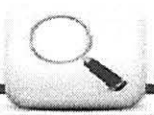
Trámites y servicios



Contáctenos
Solicitud, sugerencia,
queja o reclamo



Glosario de términos



Consulte el estado de
su solicitud, sugerencia,
queja o reclamo



notificacionesjudiciales
@minsalud.gov.co

Inicio	Trámites	Servicios	Consultar	Acceso móvil	Funcionarios											
En este sitio usted podrá: • Radicar su solicitud en línea. • Consultar el estado de su solicitud. • Ver la hoja de vida del trámite. • Descargar e imprimir el formato del trámite. Nuestros trámites en línea no tienen costo ni requieren de intermediarios. Trámites: Persona natural Persona jurídica Bienvenido a la página principal de trámites y servicios del Ministerio de Salud y Protección Social. En este espacio usted podrá filtrar sus trámites o servicios de acuerdo a si usted es una persona natural o jurídica e ir a la página de descarga de los formatos. Descarga de Formatos Seguimiento a trámites Consulte el estado de su solicitud BUSCAR		Trámites que puede realizar: <table border="1"><tbody><tr><td>Autorización de la especialización de anestesiología (En línea)</td><td>Tarjeta profesional de Medicina (En línea)</td><td>Constancia de necesidades de recurso humano</td></tr><tr><td>Prestar servicios en protección y seguridad radiológica (En línea)</td><td>Permiso transitorio para profesionales de la salud</td><td>Permiso de especialización de plagiarias</td></tr><tr><td>Dictamen técnico para plagiarios químicos</td><td>Registro sanitario de plagiarias</td><td>Afiliación colectiva al sistema de seguridad social (En línea)</td></tr></tbody></table> Servicios que puede realizar: <table border="1"><tbody><tr><td>Consulta certificado de escolaridad</td><td>Consulta certificado de superintendencia</td></tr></tbody></table> Diligencie nuestra encuesta de satisfacción				Autorización de la especialización de anestesiología (En línea)	Tarjeta profesional de Medicina (En línea)	Constancia de necesidades de recurso humano	Prestar servicios en protección y seguridad radiológica (En línea)	Permiso transitorio para profesionales de la salud	Permiso de especialización de plagiarias	Dictamen técnico para plagiarios químicos	Registro sanitario de plagiarias	Afiliación colectiva al sistema de seguridad social (En línea)	Consulta certificado de escolaridad	Consulta certificado de superintendencia
Autorización de la especialización de anestesiología (En línea)	Tarjeta profesional de Medicina (En línea)	Constancia de necesidades de recurso humano														
Prestar servicios en protección y seguridad radiológica (En línea)	Permiso transitorio para profesionales de la salud	Permiso de especialización de plagiarias														
Dictamen técnico para plagiarios químicos	Registro sanitario de plagiarias	Afiliación colectiva al sistema de seguridad social (En línea)														
Consulta certificado de escolaridad	Consulta certificado de superintendencia															

Ahora bien, en el marco de las normas constitucionales y legales vigentes y con el fin de lograr la calidad, transparencia y mejora continua, así como la satisfacción de los usuarios, expectativas y requisitos de los beneficiarios en el Ministerio de Salud y Protección Social, se han venido realizando encuestas de satisfacción al ciudadano, las cuales permiten medir la atención prestada y establecer mecanismos de contacto con ellos.

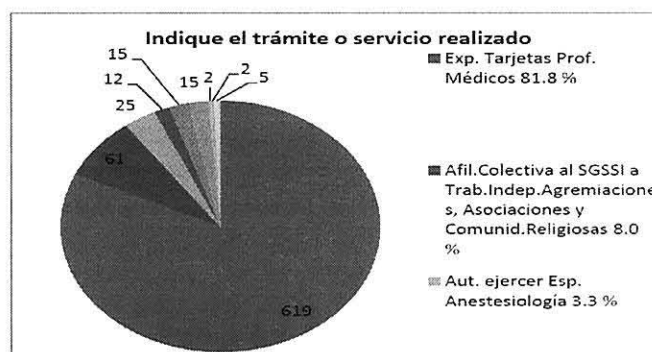
En desarrollo a la gestión de los nueve (9) trámites y cuatro (4) servicios del Ministerio inscritos ante Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se elaboró y aplicó un formato de encuesta de satisfacción al usuario a setecientos cincuenta seis (756) personas durante el primer semestre del 2014, el cual arrojó como resultado **b u e n o**, mediante las siguientes preguntas:

1. Por qué medio tuvo acceso al trámite y/o servicio del Ministerio
2. La atención por parte del personal encargado del trámite/servicio fue amable y respetuosa.
3. La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc) o para solicitar el servicio fue clara y completa.
4. El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado.
5. Seleccione el grupo al cual pertenece.



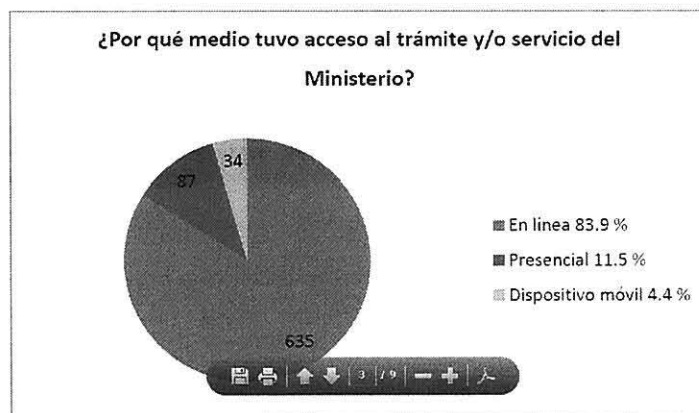
A continuación se reflejan los resultados de la encuesta:

Gráfica 1



Los trámites que más realizan los ciudadanos con el Ministerio son los siguientes: Expedición de tarjetas profesionales para médicos 81%, Afiliación Colectiva al Sistema General de Seguridad Social a Trabajadores Independientes con 8% y Autorización para Ejercer Especialidad en Anestesiología con un 3%.

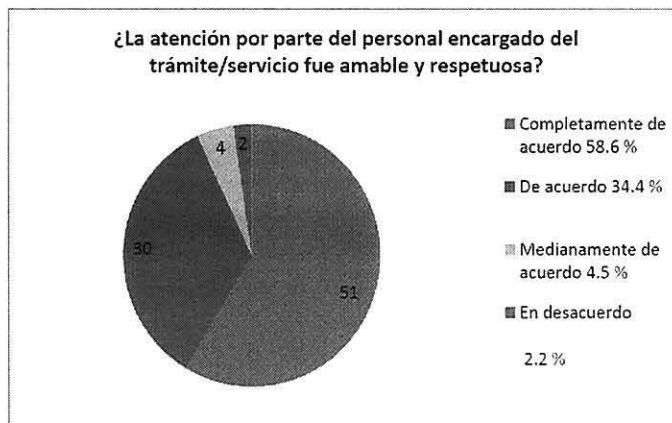
Gráfica 2



El 83.9% de los ciudadanos que acceden a los trámites y/o servicios lo hacen en línea, mientras que el 11.5% lo realizan por el canal presencial y 4.4% por dispositivos móvil.



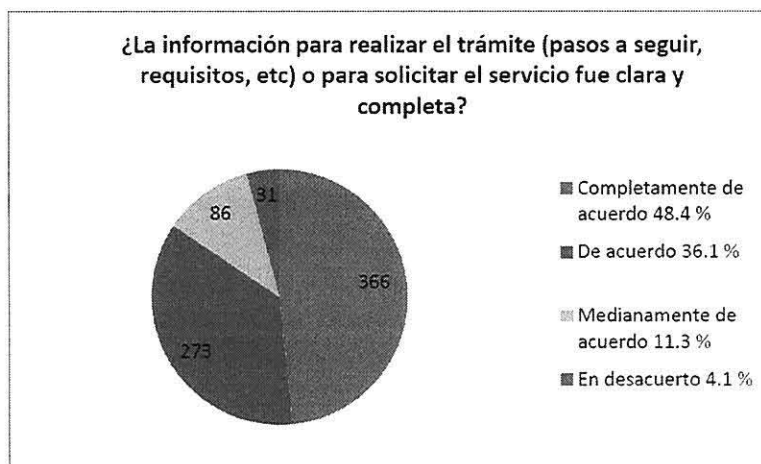
Gráfica 3



La atención recibida por los ciudadanos fue amable y respetuosa y el 92% contestan que están completamente de acuerdo y de acuerdo.

Es importante tener en cuenta que el 83.9% de los ciudadanos accede en línea, razón por la cual se puede inferir que esta atención amable y respetuosa correspondió a los ciudadanos que acceden por el canal presencial y telefónico.

Gráfica 4



La información suministrada por la entidad en cuanto a requisitos fue clara y precisa en un 84.5%.

Es importante tener en cuenta dentro del mejoramiento continuo esta variable, para revisar al interior de la entidad la información que se suministra al ciudadano.

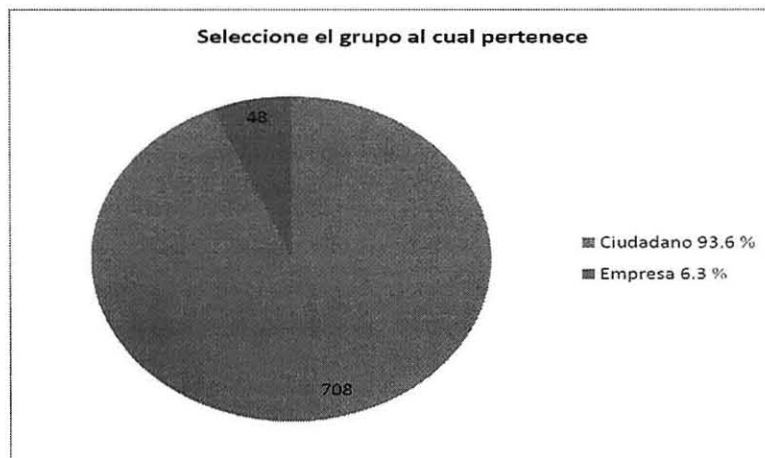


Gráfica 5



El acceso al trámite resulto fácil y adecuado para el 86.1% de los ciudadanos, mientras que el 13.8% considera que no.

Gráfica 6



El 94% del grupo que respondió la encuesta corresponden a ciudadanos y únicamente el 6% son empresas.

De las variables anteriormente evaluadas se puede concluir, que si bien es cierto los resultados son buenos, es importante formular acciones de mejora frente a cada criterio evaluado por los ciudadanos que contestaron la encuesta, para mejorar la imagen institucional que proyecta a la ciudadanía.



Procesos y procedimientos - Grupo de Atención al Ciudadano

Una vez revisada la INTRANET del Ministerio se evidencia la publicación del proceso ATC, con cuatro (4) Procedimientos y un Formato, registrando los puntos de control como mecanismo de manejo del riesgo, así:

Proceso: ATC – Atención al Ciudadano

Procedimiento	Formato
ATC-P01 Trámite de Peticiones recibidas por Canal Virtual	
ATC-P02 Trámite de Peticiones recibidas por Canal Escrito	
ATC-P03 Trámite de Peticiones recibidas por Canal Presencial	
ATC-P04 Trámite de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones	ATC-F01 Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones

En la caracterización o descripción de cada tipo de procedimiento publicado se observa el responsable, según la actividad a realizar, y en los numerales 7, 8, 9, del paso a paso, según sea el caso, se indica la dependencia competente para el trámite; lo que permite a las dependencias verificar el responsables de las respuestas al Ciudadano.

Gestión PQRSD por canales de atención

Canal de Atención telefónico: Centro de Contacto al Ciudadano (CCC)

De conformidad con el informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano, a través de este canal opera la campaña de orientación sobre temas de salud. Por este canal ingresan las llamadas de los ciudadanos que consultan información propia del Ministerio y del SGSSS; en el cual se acordó un nivel de servicio del 80%, lo que significa que del 100% de las llamadas que ingresan el 80% deben ser contestadas antes de 20 segundos.

En la siguiente tabla se observa la operación correspondiente a los meses de enero a junio de 2014, según reportes del Grupo mencionado:

Tabla No. 1
Canal telefónico
Comportamiento de las PQRSD Enero a Junio de 2014

MES	Llamadas recibidas	Llamadas atendidas	Llamadas abandonadas	% abandono	ANS	Agentes
Enero	4.324	4.312	192	4%	83%	5
Febrero	3.595	3.530	65	2%	92%	5
Marzo	3.776	3.706	70	2%	90%	5
Abril	3.945	3.395	100	3%	88%	5
Mayo	3.865	3.789	81	2%	89%	5
Junio	3.014	2.969	45	1%	91%	5
TOTAL	22.519	21.701	553	2.4%	89%	

Fuente: Informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano



Para el primer semestre de 2014, en el marco de las campañas de temas generales de salud se recibió un total de 22.519 llamadas, de las cuales fueron atendidas 21.701 y abandonadas 553 logrando un ANS promedio de 89% para el semestre. El concepto de abandono guarda relación con interferencias, llamadas colgadas, bromas, entre otras.

Como se puede observar en el mes de enero se presentó una mayor demanda de llamadas destacándose los temas de Trámites y Servicios del Ministerio, seguido con la línea Programación de fechas que se refiere a la inscripción del Servicio Social Obligatorio que funciona dentro de esta campaña y estuvo activo el tema de Régimen Contributivo y Subsidiado; así como el tema Otro que corresponde a las llamadas atendidas, las cuales son de entidades externas, entre otros.

De igual manera en el mes de mayo se incrementaron las llamadas como consecuencia de la expedición de la Resolución No. 1441 de 2013 sobre habilitación, la cual estableció en su artículo 18 que "Los Prestadores de Servicios de Salud con servicios habilitados a la entrada en vigencia de esta resolución tenían plazo hasta el 31 de mayo de 2014, para cumplir con las condiciones de habilitación definidas en el Manual de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud", también tiene que ver el tema de vacunación a viajeros al Mundial de Brasil, para lo cual se estableció una guía básica para respuesta.

En la siguiente tabla se presenta un comparativo del comportamiento de las atenciones telefónicas del primer semestre de los años 2013 y 2014, que permite determinar la usabilidad de este canal por parte de los ciudadanos:

Tabla No. 2
Comparativo Atenciones telefónicas Primer Semestre
Años 2013 - 2014

TOTAL	2013 Primer Semestre	2014 Primer Semestre	Diferencia
	15.623	21.701	

Fuente: Informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano

En el incremento de llamadas atendidas a ciudadanos, en el comparativo entre el primer semestre de 2013 y primer semestre de 2014 (6.078 llamadas de diferencia), se observa que en el último año hubo mayor interacción de la ciudadanía con el Ministerio a través de este canal de atención, la cual se reflejó en un orden del 39% para el año 2014, lo que conllevó a vincular un agente más para un total de 5 agentes que atienden las llamadas a los ciudadanos a través de este canal.

El Grupo de Atención al Ciudadano manifiesta que para verificar la atención al ciudadano, se ha realizado monitoreo a llamadas aleatorias para validar la amabilidad, la capacidad de diálogo y comunicación de los agentes, seguridad con la que se transmite la información, la calidad, coherencia y claridad en la información suministrada al usuario, entre otros, lo que ha permitido adelantar acciones para hacer más eficiente la gestión.



Canal Presencial

En el primer semestre de 2014, se brindó un total de 2.335 orientaciones a ciudadanos de forma presencial con un promedio de 39 atenciones por día con respecto al total del período. La siguiente tabla refleja el comportamiento de las atenciones por mes:

Tabla No. 3
Canal Presencial
Comportamiento de atenciones Enero - Junio 2014

MES	Usuarios atendidos	Promedio día	Servidores en ventanilla
ENERO	124	4	1
FEBRERO	545	18	1
MARZO	462	15	1
ABRIL	384	13	1
MAYO	483	16	1
JUNIO	337	11	1

Fuente: GAC – INFOTURNOS

El comportamiento a través de este canal refleja un mayor impacto en las orientaciones al ciudadano para los meses de febrero, marzo y mayo sobresaliendo el tema de Protección Social en las líneas de Régimen Contributivo y Subsidiado, en lo pertinente a afiliaciones y cotizaciones, negación para la prestación de servicios, demora en asignación de citas, etc.

La siguiente relación describe los temas más consultados por los ciudadanos, que se encuentran establecidos para tipificar por este canal:

Tabla No. 4
Atenciones por temas consultados por los ciudadanos
Primer Semestre 2014

TEMA	No. ATENCIONES					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Protección Social	46	258	240	183	204	151
Promoción y Prevención	6	18	24	5	10	2
Prestación de Servicios	8	25	15	12	10	7
Medicamentos y Tecnologías	2	7	7	5	1	4
Talento Humano	3	31	28	11	26	17
Sistemas de Información	54	40	22	40	55	30
Asuntos Jurídicos	3	1	0			
Inversión en Salud	1	4	1		3	0
Instituciones	0	4	0	0	1	1
Otras Entidades	1	157	125	128	173	125
TOTAL	124	545	462	384	483	337

Fuente: Informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano

El tema más relevante de consulta para el mes de enero fue saneamiento de cartera mediado por la Circular 30 de 2013 y los temas específicos que incrementaron la atención presencial en el mes de febrero son:



Aseguramiento de trabajador por días incluyendo servicio domestico – Decreto 2616 de 2013, solicitudes de aseguramiento únicamente al sistema de salud, excluyendo el pago de pensiones y riesgos laborales, aseguramiento en salud a beneficiarios en el régimen contributivo y de excepción.

Para el mes de febrero se presenta un caso reiterativo de consulta, relacionado con información suministrada por los usuarios que respecto al Decreto 2616 de 2013 el Ministerio del Trabajo, informa en su página WEB que los beneficiarios del régimen contributivo se les aplica el mencionado decreto, mientras que la orientación del Ministerio de Salud es que solo aplica a las personas que están en el régimen subsidiado, lo que generó confusión en la implementación de la norma. En la gestión presencial se orientó al ciudadano con base en la instrucción dada por el área técnica del Ministerio de Salud.

Los temas en el mes de marzo incluyeron consultas para corregir información en la Base de Datos Única de Afiliados, se reiteran las solicitudes para pago exclusivo de salud sin pago de pensión y ARL y la implementación de los BEPS (Beneficios Económicos Periódicos).

Los temas más relevantes continúan siendo lo relacionado con: personas que quieren cancelar solo aportes a salud como independientes de bajos ingresos y consultan si están inscritos en el RIBI; Resolución 1441 de 2013, (sobre habilitación) establecido en su artículo 18. Al respecto se amplió el plazo hasta el 30 de septiembre de 2014; Circular 030 de 2013, (Reporte información IPS) Procedimiento de aclaración de cartera, depuración obligatoria de cuentas, pago de facturación por prestación de servicios y recobros; Decreto 1164 del 25 de junio de 2014 cobertura en salud de hijos mayores de 18 años y menores de 25 años cotización del Régimen Contributivo que sean estudiantes y la consulta sobre la nueva norma que permite que todos los jóvenes entre 18 y 25 años puedan ser beneficiarios de sus padres en Régimen Contributivo, etc.

A continuación se presenta un comparativo de los primeros semestres correspondientes a los años 2013 y 2014 para analizar el uso del canal presencial:

Total Usuarios Atendidos	2013	2014	Diferencia
	Primer semestre	Primer Semestre	
	2.530	2.335	195

Fuente: Informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano

Contrario a lo reflejado en el canal telefónico, el canal presencial muestra una baja en las atenciones en sala, obedeciendo a que los ciudadanos prefieren acceder a la información y contacto con el Ministerio a través de medios telefónicos y electrónicos.

Canal de Atención: Correspondencia y Virtual

El Grupo de Atención al Ciudadano sólo pudo presentar reporte para estos dos canales de atención hasta el mes de marzo de 2014 gestionando para este trimestre 1.487 PQRSD recibidas a través del canal Correspondencia. Para el segundo trimestre, la gestión de PQRSD tramitadas a través de estos canales, no ha sido factible a la fecha la obtención de los reportes estadísticos del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, debido a fallas presentadas durante el período, sin poder acceder a la funcionalidad de la herramienta, informando que este proceso se inicia desde el mes de octubre de 2013, cuando se estableció una mesa de trabajo con los líderes funcional y técnico del sistema y el Grupo UNE-ORFEO definiéndose en cronograma la



priorización para el establecimiento de las estadísticas de PQRSD.

Los reportes para los primeros cuatro meses de 2014 se dieron de forma parcial y complementando el ejercicio de forma manual, es decir que fue necesario disponer de un servidor público exclusivo para la revisión uno a uno de los radicados de entrada correspondientes a PQRSD y su gestión.

A partir del cuarto mes del año se presentan dificultades en la generación de los datos estadísticos, que se constituyen en la fuente de información para el seguimiento y control de las PQRSD. Se presentó como inconsistencia más significativa que la base original arrojada por el sistema Orfeo mostraba un determinado número de radicados y cuando se exportaban a base en formato Excel superaba éste número de registros en un número representativo, lo cual reflejaba la imposibilidad de acceder a una fuente confiable de información.

Se presentaron las respectivas solicitudes y se establecen mesas de trabajo para revisar y ajustar los datos acorde a las necesidades del seguimiento, proceso que se da entre los meses de abril y junio, cuando el Grupo UNE-ORFEO presentó el aplicativo en ambiente de prueba para su aprobación y el Grupo de Atención al Ciudadano da el aval para subir los datos a producción, sin contar con que este proceso no respondiera positivamente a lo esperado, reflejando nuevamente datos inconsistentes.

De acuerdo con lo informado por el Grupo de Atención al Ciudadano el reporte de gestión de las PQRSD a 30 de junio de 2014 no es posible presentarlo con exactitud, ya que el proceso se retoma y se redefinen los criterios que deben ser trabajados estableciendo un cronograma de trabajo, para finales del mes de julio, la base presenta datos inconsistentes y no permite la exportación de datos de la base Orfeo a formato Excel. Lo anterior afecta la evaluación que debe hacer la Oficina de Control Interno a las PQRSD con corte a 30 de junio de 2014.

No obstante lo anterior, la Oficina de Control Interno verificó en el Grupo de Atención al Ciudadano los problemas anunciados anteriormente y es por ello que se generan las siguientes recomendaciones:

1. **En cuanto a seguimientos y estadísticas**, se ratifica la necesidad de realizar una revisión del estado actual de los datos y estadísticas que arroja el Sistema de Gestión Documental, dado que a la fecha se han realizado pruebas y no presenta datos consistentes, lo que ha impedido la entrega oportuna de informes de seguimiento a PQRSD. A partir de ello, realizar los respectivos ajustes acorde con las necesidades: trazabilidad, oportunidad de respuesta, estadísticas de direccionamientos internos y externos, verificación del cumplimiento del procedimiento por el sistema, entre otros.

Vale aclarar que éste requerimiento es URGENTE priorizarlo, en el sentido que representa un riesgo para la entidad el incumplimiento de las obligaciones en cuanto a la presentación del informe de PQRSD, los cuales son demandados por las siguientes normas:

- Ley 1437 de 2011, artículos 7, 14, 15 y 16 que establecen 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.
- Resolución 2084 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social



2. La Oficina de Control Interno consultó en el Grupo de Gestión Contractual el contrato No. 198 de 2014 suscrito entre el Ministerio de Salud y Protección Social y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., cuyo objeto consiste en “Disponer de una solución integral en la modalidad de servicio para los componentes de tecnología, soporte informático, telefonía y telecomunicaciones para los recursos existentes en las sedes del Ministerio de Salud y Protección Social con un alcance a su objeto contractual que incluye la ejecución de dos líneas de acción así: Línea 1: Soporte y mantenimiento de la estructura, plataforma informática y de telecomunicaciones... Dentro de sus obligaciones específicas se encuentra: 6. “Prestar el servicio de administración del sistema ORFEO – Gestión Documental: “Prestar el servicio de administración, soporte, mantenimiento, actualización, parametrización y desarrollo de nuevos requerimientos al Sistema de Gestión Documental ORFEO, garantizando la disponibilidad del servicio, incluyendo los componentes de hardware, software y comunicaciones ubicado en el Centro de Cómputo del Ministerio (piso 21) de la sede principal en Bogotá”.

Sobre el particular, se verificó que para el 15 de septiembre de 2014 debería existir el primer informe de supervisión, ya que su ejecución inició el 1º de agosto; sin embargo analizadas las respectivas carpetas no se encontró reporte de supervisión, por lo que se procedió a consultar a los supervisores de la línea en mención; quienes expresaron su preocupación por las fallas que se vienen presentando respecto del funcionamiento del Aplicativo ORFEO, si se tiene en cuenta la rigurosidad de aplicar las normas externas y las directrices, procesos y procedimientos que existen al interior del Ministerio de Salud y Protección Social para cumplir con el adecuado proceso de supervisión de contratos.

3. **Informes de Auditoría de Gestión PQRSD y Sistema de Gestión Documental - ORFEO**, de igual manera, la Oficina de Control Interno realizó una auditoría interna a la gestión de las PQRSD, cuyo informe se presentó el 22 de octubre de 2013, y otra al Sistema de Gestión Documental ORFEO cuyo informe se presentó el 15 de enero de 2014, y ambos coinciden en las bondades y dificultades que se presentan en el aplicativo ORFEO.

Sobre este aspecto, es importante retomar parte del informe que señala: “Se encuentra que se había definido como mecanismo electrónico para el trámite de PQRSD por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, el módulo de PQRSD del sistema de correspondencia ORFEO, Módulo, que aún no se ajusta a las necesidades del Grupo mencionado, en lo relacionado con su labor de seguimiento a las PQRSD, por cuanto la fragmentación de los datos arrojados por el sistema Orfeo no permite contar con los consolidados de las PQRSD que se direccionan a las distintas dependencias responsables de las respuestas, imposibilitando por este medio hacer el seguimiento de manera oportuna”.

Es importante que las áreas responsables elaboren los planes de mejoramiento que den respuesta a los hallazgos y sugerencias descritos en los informes de auditoría de Gestión y seguimiento.

Riesgos y Controles

En la Intranet del Ministerio se encuentra publicado el Mapa de Riesgos de Gestión Institucional: ATC -R01 Atención al Ciudadano, identificando un Riesgo denominado “INCUMPLIMIENTO LEGAL”, ATC-01 Plan de Mejoramiento.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

SEGUIMIENTO Y CONTROL

FECHA(DD/MM/AA)

30/09/2014

No se encuentra identificado un riesgo relacionado con el seguimiento y reportes estadísticos de la gestión de las PQRS, razón por la cual se sugiere revisar el tema, para documentar un riesgo, en caso de que dicha evaluación de lugar a ello.

SUGERENCIAS :

Tener en cuenta las observaciones, hallazgos etc, señalados en los informes de seguimiento a PQRS, auditoría a ORFEO y PQRS y elaborar los planes de mejoramiento respectivos con el fin de corregir las fallas que se están presentando.

Proponer acciones de mejora para incrementar la percepción del ciudadano, en las encuestas realizadas.

Elaborar con carácter urgente un plan de contingencia para efectos de dar cumplimiento a la normatividad vigente sobre seguimiento y estadísticas en el manejo de las PQRS.

Solicitar a las dependencias que emiten normas, la coordinación con el Grupo de Atención al Ciudadano para efectos de capacitarlo en cuanto a la forma de orientar clara y oportunamente al usuario.

Revisar el mapa de riesgos del proceso para estudiar la viabilidad de incluir un riesgo relacionado con los reportes de estadísticas y/o verificar la documentación, aplicación y efectividad del plan de manejo del riesgo que actualmente esta publicado.

SOPORTES DE LA REVISIÓN :

Informes de PQRS reportados por el Grupo de Atención al Ciudadano 2014

Circular 052 de 2013

Resolución 2084 de 2012

Contrato 198 de 2014


**FIRMA RESPONSABLE OFICINA
CONTROL INTERNO**