

<b>Proceso y/o tema auditado</b>	Gestión de Servicio al Ciudadano, PQRSD		
<b>NOMBRE Y CARGO DE LOS AUDITADOS</b>	DRA. MARGARITA MARÍA GIL DRA. GLORIA PATRICIA VELASCO DRA. ANDREA ELIZABETH HURTADO NEIRA ING. DOLLY OVALLE C DR. ALFONSO SEPÚLVEDA G. DR. ANWAR RODRIGUEZ CHEHADE DR. HAROLD CASAS DR. IDELFONSO MORALES GONZALEZ DR. THERLY FARJETH HERNANDEZ M DR. MARTHA ISABEL LIÉVANO C DR. ANDRES LOPEZ VELASCO		
<b>Equipo auditor</b>	DRA. SANDRA LILIANA SILVA CORDERO DILSA RIVEROS DIAZ PEDRO FABIAN ACOSTA VIZCAYA		
<b>Objetivo auditoría</b>	Verificar el cumplimiento en la recepción y la articulación de los medios y metodologías de trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de dar al ciudadano respuestas claras, oportunas y útiles en el ejercicio de sus derechos.		
<b>Alcance auditoría</b>	El proceso auditor inicia a partir de la recepción de las PQRSD en la oficina de Atención al ciudadano en las dependencias señaladas, hasta la respuesta final entregada al ciudadano, para el período enero a julio 31 de 2018.		
<b>Periodo de la auditoría</b>	ENERO A JULIO DE 2018	<b>Lugar</b>	MINISTERIO DE SALUD

**Introducción y contextualización**

La Oficina de Control Interno en ejercicio de su función evaluadora e independiente y en cumplimiento del Programa de Auditoría 2018, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 22 de marzo de 2018, programó la realización de una auditoría a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD) específicamente a las recibidas sin respuesta por dependencia, las cuales fueron identificadas a 22 de agosto de 2018. Así:

DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO SECTORIAL	93
MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD	119
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	154
GRUPO DE ASUNTOS REGLAMENTARIOS	84
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	84
GRUPO DE CONSULTAS	142
GRUPO DEFENSA LEGAL	225
GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	282
GRUPO FNE CONTROL Y FISCALIZACIÓN	94
OTIC	1.776
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	119
SUB. PRESTACIÓN DE SERVICIOS	96
SUB TÉCNICA	122
<b>PQRSD sin respuesta al 22 de Agosto de 2018</b>	<b>3.390</b>

Se evidenció que dichas dependencias, registraron un alto porcentaje de PQRSD, pendientes de respuestas a 22 de agosto de 2018, en los informes de seguimiento realizados por la Oficina de Atención



CONSEJO ASesor del GOBIERNO NACIONAL



MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF06</b>
<b>Formato</b>	<b>Informe de auditorías internas de gestión</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>

al Ciudadano y la Oficina de Control Interno, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Estatuto Anticorrupción y la Circular externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional.

Teniendo en cuenta que el trámite y los documentos asociados a las PQRSD son de vital importancia y deben tener control en su flujo dentro de la entidad, evitando que se incurra en problemas legales, ineficiencia en sus procesos o en la atención a terceros así como en sobrecostos administrativos; el Ministerio expidió, la Resolución No. 3687 de 2016, por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno, bajo el marco normativo y procedimental, validó y revisó la gestión realizada en las dependencias con mayor número de PQRSD pendientes, de acuerdo al reporte generado en la "Intranet" por el grupo de Atención al Ciudadano (GAC) por medio de la Herramienta de software del proceso, donde valida la pertinencia y oportunidad funcional.

#### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

- **Ley 1755 de junio 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
- **Decreto 1166 de 2016** del Ministerio de Justicia y del derecho, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- **Resolución 3687 de 2016** del Ministerio de Salud y Protección Social, Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen al Ministerio de Salud y Protección Social.
- **Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano**
- **Circular Interna No. 052 de 2013**, "Centralización de comunicaciones de ciudadanos y usuarios que ingresan a los correos institucionales del Ministerio".
- **Circular Interna No. 24 de julio de 2013**, "Direccionamientos y respuesta de documentos sujetos a términos perentorios, que presentan riesgo de devolución por las áreas"
- **Documento CONPES 3649 de 2010**. Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la administración pública en su orden nacional.
- **Protocolos de servicio al ciudadano**, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación – DNP - diciembre de 2013.
- **Ley 1437 de 2011**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

 	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF06</b>
	<b>Formato</b>	<b>Informe de auditorías internas de gestión</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>

## DESARROLLO Y GESTIÓN DE AUDITORIA

El proceso de auditoría inició con la validación de la gestión de las PQRSD en las dependencias, mediante, revisión de radicados sin respuesta y verificación en la herramienta del sistema de Gestión Documental (Orfeo), que le permite a la Entidad gestionar y administrar electrónicamente los documentos, la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación.

Para el ejercicio de auditoria fueron aplicados las siguientes actividades:

- Informes, realizados por la oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de la normatividad vigente en el seguimiento de las PQRSD.
- Entrevistas personales con los responsables de las dependencias objeto de la auditoría.
- Entrevista con los jefes de los Grupos de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
- Revisión y análisis de reportes de estadísticos de la herramienta ORFEO.
- Revisión y análisis documental normativo y de soportes de PQRSD
- Caracterización Del Proceso: Gestión De Servicio Al Ciudadano Código GSCC01 Versión 2
- Procedimiento GSCP01 - Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Versión 02
- GSCP02- Servicio a los ciudadanos a través de los diferentes canales de interacción Versión 01

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se describe lo evidenciado en este proceso así:

El Ministerio de Salud y Protección Social cuenta con los siguientes canales para la recepción de las PQRSD:

### **Canal escrito (Fax, Centralización de correos electrónicos y correspondencia Física)**

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD) que llegan por el canal escrito (**Correspondencia física**); el Grupo de Gestión Documental, las radica en el Sistema ORFEO y las direcciona al que se considera responsable de dar respuesta de acuerdo a las pautas establecidas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades que cumplen funciones públicas como dice el acuerdo 060 de 2001; garantizando el efectivo cumplimiento en la adecuada prestación del servicio a los ciudadanos.

### **Canal Presencial**

Este canal o medio de interacción con el usuario se utiliza para presentar su petición de manera verbal a través del Grupo de Atención al Ciudadano, siendo los responsables de dicha recepción.

### **Canal Virtual (Formulario web y aplicaciones Móviles)**

El mecanismo de recepción de peticiones virtuales se realiza a través del formulario de PQRSD dispuesto en la página web del Ministerio de Salud y Protección Social, así mismo las radicaciones realizadas por el Grupo de Administración Documental, a través del correo electrónico correo@minsalud.gov.co o vía fax.

Con el fin de validar la pertinencia con el artículo 22 (Peticiones de competencia de múltiples dependencias, Resolución 3687 de 2016), La Oficina de Control Interno solicitó reportes de los radicados en la herramienta Orfeo, de cada una de las dependencias descritas en el contexto de la auditoría, reportes que fueron entregados por el área de Soporte Informático, un mes después y los cuales llegaron

 	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF06</b>
	<b>Formato</b>	<b>Informe de auditorías internas de gestión</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>

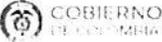
sin la variable tipo de documento, fecha de transferencia al área y sin identificación de si habían sido respondidos.

Se le solicitó de nuevo un reporte a Soporte Informático, con la misma estructura del informe que maneja el proceso de Atención al ciudadano, en el cual se evidenció que dentro del reporte generado durante el periodo de 1 de Enero de 2018 y Agosto 31 de 2018, se encontraron 84.000 registros aproximadamente, reportes sin categorización de PQRSD herramienta (ORFEO); por otro lado se descargó de la página de la Intranet de PQRSD, Atención al Ciudadano los archivos de Excel mensuales, en este mismo periodo y se evidenció que contenía 26.800 aproximadamente de registros PQRSD con categorización. En concordancia se confronta y se evidencia que existen diferencias frente a lo contenido de una y otra base de datos, como se muestra a continuación:

### 1. Reporte Intranet VS Orfeo

Atención al Ciudadano							
DEPENDENCIA_ACTUAL	TIPO_DOCUMENTO	Cumplimiento a términos	Fecha de Envío	Sin Respuesta	Radicados sin respuesta	Radicado de salida	Definición en herramienta
D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Petición de Interés Particular	FUERA DE LOS TERMINOS	RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO	Sin respuesta	22	5	con radicados de respuesta
D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD	Petición de Interés Particular	FUERA DE LOS TERMINOS	RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO	Sin respuesta	58	15	con radicados de respuesta
D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Petición de Interés Particular	FUERA DE LOS TERMINOS	RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO	Sin respuesta	64	6	con radicados de respuesta
G. ASUNTOS REGLAMENTARIOS	Petición de Interés Particular	FUERA DE LOS TERMINOS	RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO	Sin respuesta	2	1	con radicado de respuesta
G. ENTIDADES LIQUIDADAS	Petición de Interés Particular	FUERA DE LOS TERMINOS	RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO	Sin respuesta	91	3	con radicados de respuesta
G. DEFENSA LEGAL	Petición de Interés Particular	FUERA DE LOS TERMINOS	RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO	Sin respuesta	4	1	con radicado de respuesta
O. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN- TIC	Petición de Interés Particular	FUERA DE LOS TERMINOS	RESPUESTA PROYECTADA - NO SE EVIDENCIA ENVIO AL CIUDADANO	Sin respuesta	667	262	con radicado de respuesta

Cuadro 1, Intranet, PQRSD Atención al Ciudadano

 	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF06</b>
	<b>Formato</b>	<b>Informe de auditorías internas de gestión</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>

El cuadro anterior refleja la información obtenida en algunas dependencias frente a las PQRSD, que a la fecha de 31 de agosto de 2018 se encontraban sin finalizar; es decir sin respuesta. Sin embargo, se observa que algunos radicados sin respuesta tienen radicado de salida. No es entendible.

Orfeo	TIPO RESPUESTA	Radicado sin respuesta
Dependencia		
D. FINANCIAMIENTO SECTORIAL	Sin Respuesta	45
D. MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD	Sin Respuesta	106
D. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Sin Respuesta	17
G. ASUNTOS REGLAMENTARIOS	Sin Respuesta	9
G. ENTIDADES LIQUIDADAS	Sin Respuesta	273
G. DEFENSA LEGAL	Sin Respuesta	148
O. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN- TIC	Sin Respuesta	287

Cuadro 2, ORFEO.

En el comparativo del cuadro1 versus el cuadro 2, se evidenció diferencias en el número de radicados de PQRSD sin respuesta.

De otra parte, en el análisis se observó que no traían categorización, lo cual no dejó saber cuál es PQRSD.

## 2. Reporte Orfeo Función Estadísticas

La Oficina de Control Interno generó un reporte sobre las estadísticas que tiene la herramienta Orfeo, mediante la función de *Estadísticas* mostrando lo siguiente:

### Seguimiento a Trámites Minsalud



Imagen 1, Seguimiento a Trámites.

*Handwritten signature or mark.*

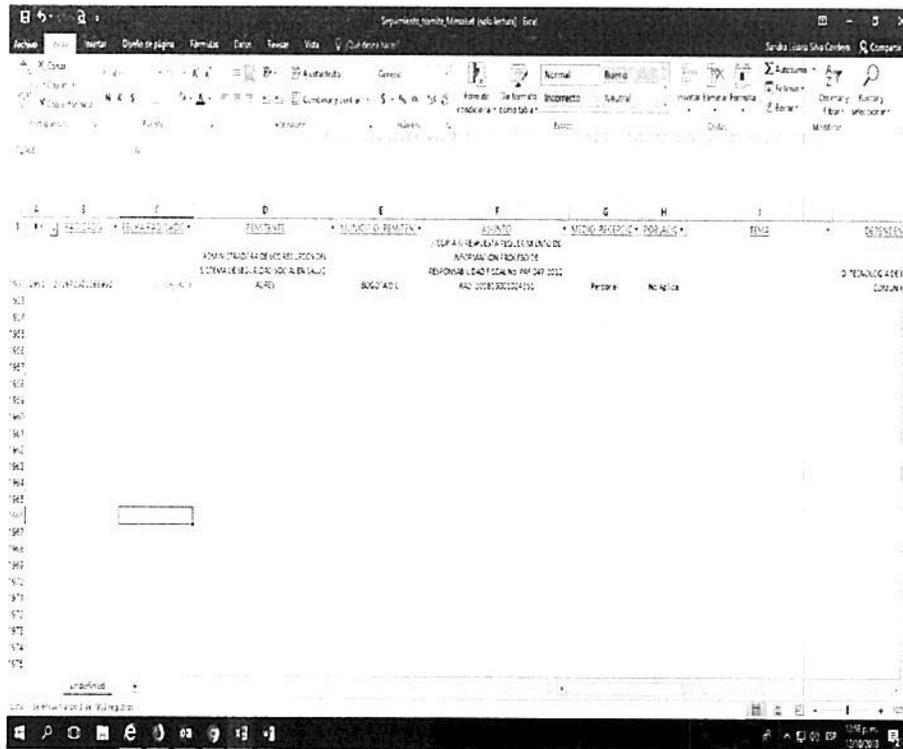
 	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF06</b>
	<b>Formato</b>	<b>Informe de auditorías internas de gestión</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>

Para detallar la herramienta frente a los reportes, se tomó como ejercicio a la OTIC, que tenía inicialmente 1.847 peticiones sin respuesta en la aplicación de *PQRDS de la Intranet*, sin embargo, en la herramienta *Orfeo* para este seguimiento a trámites Minsalud se evidenció 1.950 como se refleja en el cuadro siguiente que es un filtro de acuerdo a la información contenida:

DEPE_ORI	DEPE_DES	RADICADOS
G. ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	O. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN- TIC	1950

Cuadro 3, ORFEO.

El Módulo estadísticas de Orfeo, por el filtro seguimiento al trámite, no posee una columna que aclare cuál es el tipo de respuesta (oportuna, fuera de tiempo, sin respuesta o vacías), donde se podría decir que las que tiene radicado de salida son las respondidas y las vacías las que no han sido respondidas; pero se tendría que revisar radicado por radico, para ver la oportunidad; es decir revisar una a una. Y cuando se filtró en esta base de datos apareció solo 1 radicado sin respuesta.



Cuadro 5, Seguimiento a Trámites.

### 3. PQRSD EN DEPENDENCIAS

De acuerdo a la revisión y validación en las dependencias se obtuvo lo siguiente:

 	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF06</b>
	<b>Formato</b>	<b>Informe de auditorías internas de gestión</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>

## A. GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS

### Debilidades:

- El grupo de entidades liquidadas solicitan la mejoría del sistema Orfeo, en la funcionalidad de poder extender los tiempos de respuesta, ya que en algunos casos las PQRSD dependen de otros tramites o respuestas externas.
- No existe canal para conocer la retroalimentación del ciudadano o medición de satisfacción.

### Fortalezas:

- El funcionario que tiene el rol de direccionar las peticiones tiene gran conocimiento en herramientas informáticas, para la consolidación y orientación al detalle de los registros de Orfeo.

### Oportunidades:

- Existe una solicitud que se presenta muy frecuentemente y el tratamiento que se le da, se enmarca en PQRSD, se considera necesario revisar si es un trámite o una PQRSD.

### Amenazas:

- El usuario habilitado para direccionar las peticiones recibidas en esta dependencia, es el líder del grupo; sin embargo, se evidencia que el usuario de Orfeo lo tiene un funcionario diferente al líder.
- El grupo también manifiesta que, por falta de contexto y conocimiento operativo en la herramienta de Orfeo, no se cierran algunas peticiones correctamente.

## B. DIRECCIÓN JURIDICA

### Debilidades:

- De acuerdo a los procesos internos llevados en esta Dirección se evidencia que no se llega frecuentemente a los cuatro chulos exigidos por la herramienta Orfeo, con el objetivo de dar trámite de finalización a una PQRSD, ya que en algunos casos no realizan las asociaciones en documentos.

### Fortalezas:

- Cuentan con una estructura detallada y oportuna para dar solución a las peticiones que llegan a esta Dependencia.

### Oportunidades:

- Se deben cambiar la TRD respecto a la Tipificación, Se debe revisar para ajustar las TRD.

### Amenazas:

- No se puede actualizar datos básicos del destinatario por el usuario de esta dependencia, únicamente lo pueden hacer en correspondencia.

## C. GRUPO ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

### Debilidades:

- No se cuenta con articulación clara para mejorar los procesos de PQRSD con el Grupo de Atención al Ciudadano y buscan mejorar la capacitación y actualización frente a la herramienta de Orfeo.

 	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF06</b>
	<b>Formato</b>	<b>Informe de auditorías internas de gestión</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>

**Fortalezas:**

- Se rigen bajo la normatividad para la gestión de la documentación recibida.

**Oportunidades:**

- No tipifican las Comunicaciones, no están obligados, la dependencia es la que debe crear y establecer la categorización.

**Amenazas:**

- En muchos casos cuando reciben la respuesta final para ser enviada por la mensajería, se identifican que ya viene vencida la respuesta frente a los términos de tiempo.

**D. FONDO NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES**

**Debilidades:**

- Para generar control y seguimiento crearon matrices de acuerdo a los reportes de la Intranet PQRS, pero deben ajustarla manualmente y crear sus propios semáforos de control. Seguimiento realizado por Excel.
- Falta de capacitación a todo el personal del Fondo Nacional de Estupefacientes frente la herramienta Orfeo, directamente en las instalaciones de dicha Entidad y con casos puntuales de la gestión y trámites que se atienden a través de la herramienta.

**Fortalezas:**

- Seguimiento y control a nivel transversal por una responsable en el FNE, generando detalle y garantizando la respuesta oportuna frente a términos de ley.

**Oportunidades:**

- Se devolvieron hacer actividades de mejoramiento, para visualizar los que están finalizados, en caso de respuesta y validar si efectivamente cumplían con los cuatro chulos requeridos por Orfeo.
- Se crearon los Grupos Internos de trabajo en el Aplicativo Orfeo como herramienta de apoyo para la generación de estadísticas, seguimiento y control entre otras.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Estatuto Anticorrupción y la Circular externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional presenta un informe semestral de seguimiento a la Gestión de las PQRS en el Ministerio, con el fin de establecer planes de mejoramiento

**4. PQRS EN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El área de comunicaciones dispone y administra en la intranet la herramienta, para este caso el aplicativo PQR al día. Esta herramienta se encuentra conectada a ORFEO, siendo este la fuente principal de información que se tiene como referencia para construir los respectivos informes de PQR.

Se identificó que las bases de datos que se pueden obtener del módulo de estadísticas de ORFEO son limitadas, ya que no trae la información completa y son demasiados dispendiosas en términos de tiempo para descargar; de acuerdo a lo anterior la Oficina de Atención al Ciudadano, mensualmente solicita un corte de la base de datos del aplicativo de Intranet PQR al día, para la construcción de las bases de datos

de PQRSD e informes.

Sin embargo y para alinear las fuentes de consultas de lo usuarios en cuanto a PQR, se hizo la solicitud al equipo de soporte Orfeo (SELCOMP), para crear una estadística de PQR en la cual la información este completa y sea veraz. Este desarrollo a un no se ha entregado y se están realizando pruebas y ajustes para su próximo lanzamiento.

**Debilidades:**

- No existe claridad frente a la competencia del GAC para el seguimiento a las PQRSD que reciben las otras dependencias, esto según las entrevistas al personal de las dependencias descritas en esta auditoría.

**Fortalezas:**

- Se realizan campañas por diferentes medios (Intranet, carteleras multimedia, correos electrónicos), con el fin de contextualizar del proceso de PQRSD, actualizaciones, informes entre otros.

**Oportunidades:**

- Los reportes que genera Orfeo no son confiables, donde se evidencia que se debe mejorar la herramienta ORFEO, mediante módulos y ajustes a la medida de acuerdo al proceso y alcance de administrar las peticiones de los ciudadanos mediante la articulación de los medios y metodologías de PQRSD, con el fin de dar al ciudadano repuestas claras, oportunas y útiles en el ejercicio de sus derechos.

**Amenazas:**

- Se evidencia que la herramienta de Orfeo no es suficiente para garantizar el control ni seguimiento para las PQRSD recibidas en el Ministerio de Salud y Protección Social, ya que se observó en esta auditoría que los reportes no coincidían con las respuestas dadas por las dependencias y frente a la herramienta de la Intranet también existían diferencias.

**5. HERRAMIENTAS TECNOLOGIACAS PARA GESTIONAR PQRSD**

**Se evidenció lo siguiente:**

El Ministerio cuenta con el sistema Orfeo, es una herramienta valiosa que contribuye a agilizar y organizar el trámite documental y dentro de los módulos definidos se encuentra el de *estadísticas/reportes*, el cual genera resultados de: cantidad de radicados por usuario, tipo de radicación de salida y de entrada o memorando internos. También determina en el caso de las PQRSD consulta de seguimiento al trámite, filtrado por dependencia, medio de recepción, términos, fecha de radicado y fecha de respuesta, entre otros.

Aunque existen varios campos creados para identificar la fecha de salida de respuesta al ciudadano, en ocasiones, no fue posible determinarla exactamente, concluyendo que no fue enviada la respuesta. Sin embargo, siendo el ciudadano la razón institucional y la competencia que tiene el Ministerio, se indago más sobre estas respuestas, encontrando que fueron suministradas por otro canal. A través de correo electrónico, telefónicamente e inclusive hasta de manera presencial o sin asociar el radicado de entrada con el radicado de salida.

De acuerdo a la validación de algunas dependencias frente a la respuesta a tiempo de PQRSD y







 GOBIERNO DEL PERÚ  MINSA	<b>PROCESO</b>	<b>CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>Código</b>	<b>CEVF06</b>
	<b>Formato</b>	<b>Informe de auditorías internas de gestión</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>

través de correos electrónicos, o a la mano.

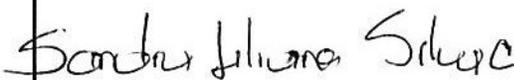
### Observaciones y/o Sugerencias

- Se recomienda aumentar la sensibilización frente a las PQRSD del Ministerio de Salud y Protección Social, para generar contexto, conocer mecanismos y metodologías para dar solución a las peticiones y buscar estrategias frecuentes para depurar aquellas que se encuentran pendientes.
- Optimizar funcionalidades de los canales para que el usuario anónimo pueda realizar por sí mismo seguimiento a su petición.
- Se recomienda que en los tiempos de respuesta se tenga en cuenta, el proceso que se lleva en correspondencia y operador logístico de mensajería, para controlar las entradas y salidas de PQRSD.
- Se recomienda con urgencia campaña para depurar la herramienta Orfeo, frente a información antigua u obsoleta y validación de permisos actuales de usuarios de las diferentes dependencias del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Se recomienda revisar el procedimiento Gestión de PQRSD no solo a nivel de responsabilidades, sino de cómo se puede fortalecer entre las dependencias de Grupo de Atención Documental y Grupo de Atención al Ciudadano, para dar un tratamiento eficiente y controlado a la ciudadanía.
- Dado que es fundamental el tratamiento adecuado y controlado a la información y permisos de acceso a las herramientas informáticas, se recomienda, que únicamente los dueños de los usuarios accedan a su Orfeo y tengan sus respectivos permisos de acuerdo al rol desempeñado.
- Se recomienda llevar bitácoras en el área que genera los permisos de acceso a Orfeo, con el ánimo de controlar, realizar seguimiento y minimizar riesgos de seguridad de la información.
- Se sugiere optimizar la funcionalidad de Orfeo en temas como estadística, auditoría y categorización o realizar un módulo a parte para PQRDS en Orfeo ya que por dependencia no baja solamente este ítem sino todos los radicados.
- Se recomienda mejorar los tiempos de entrega de información contenida en la herramienta Orfeo y solicitada por las dependencias, dado que, para la presente auditoría, la información suministrada por el administrador tardó mes y medio en ser remitida a la oficina de control Interno.

**Fecha de informe de auditoría**

7 de Noviembre de 2018

**Nombre y firma del equipo auditor:**

  
SANDRA LILIANA SILVA CORDERO

  
DILSA RIVEROS DIAZ

  
PEDRO FABIAN AGOSTA VIZCAYA