

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

Proceso y/o tema auditado	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		
Nombre y Cargo de los Auditados	Diana Carolina Sierra Ochoa Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano		
Equipo auditor	Sandra Liliana Silva Cordero Jefe Oficina Control Interno Nubia Esperanza Cuervo Vega - Contratista Diana Marcela Ramírez Castañeda - Contratista		
Objetivo auditoría	Verificar los avances en la implementación del modelo de atención y servicio al ciudadano.		
Alcance auditoría	Se realizará la verificación del desempeño del proceso durante la vigencia 2019, hasta el primer cuatrienio del 2020.		
Periodo de la auditoría	Vigencia 2019 hasta primer cuatrimestre de 2020	Lugar	Ministerio de Salud y Protección Social

Introducción y contextualización
<p><u>Normatividad Aplicable</u></p> <p>Constitución Nacional - Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, ... y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación..</p> <p>Constitución Nacional - 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.</p> <p>CONPES 3649 de 2010 - Política Nacional De Servicio Al Ciudadano</p> <p>CONPES 3785 de 2013 - Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación para Contratar Un Empréstimo Externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 Millones Destinado A Financiar El Proyecto De Eficiencia Al Servicio Del Ciudadano</p> <p>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.</p> <p>Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones</p> <p>Decreto 1166 de 2016 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</p> <p>Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción - Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano</p>

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

Circular Interna 052 de 2013 Centralización de comunicaciones de ciudadanos y usuarios que ingresen a los correos institucionales del Ministerio.

Circular Interna 24 de 2013 Direccionamiento y respuesta de documentos sujetos a términos perentorios que presentan riesgos de devolución por las áreas.

Resolución 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

FURAG - Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión

Decreto 1499 de 2017 MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG

CEVM01 Manual Auditorías Internas de Gestión.

Introducción Y Antecedentes

En cumplimiento del artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, las entidades de la Administración Pública Nacional, deben disponer de instrumentos, canales y recursos necesarios al servicio de la ciudadanía, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad, garantizando el goce efectivo de sus derechos y atención especial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.

En cumplimiento de este propósito, el Gobierno Nacional ha adoptado modelos de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, fortaleciendo su capacidad administrativa en el marco de la Renovación de la Administración Pública descrita en el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES 3248 de 2003), la Política Pública de Servicio al Ciudadano (CONPES 3649 de 2010) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).

La Política Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano - CONPES 3785 de 2013, define un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano, enmarcado hoy en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con estándares de excelencia con el objeto de contribuir a la generación de confianza y a mejorar los servicios prestados por la administración pública que respondan a las necesidades y expectativas satisfacción de la ciudadanía. Esta estrategia se centra en desarrollar actividades de fortalecimiento institucional y canales de atención al ciudadano, mediante el mejoramiento de los procesos internos y externos en las áreas correspondientes a la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera.

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano” dispuesto en el documento CONPES 3785 de 2013, consiste en “fortalecer las capacidades institucionales, técnicas, operativas, mejora los procesos y procedimientos de las entidades que impacte positivamente en la forma como gestiona los objetos misionales y procesos de apoyo, al tiempo que promueve el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiente, transparente, de calidad, oportunidad en el servicio, ajustado a las

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

necesidades, realidades y expectativas considerando la implementación de soluciones innovadoras”.

De acuerdo al modelo se define dos áreas de intervención:

• **Ventanilla hacia adentro:** hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de la entidad, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad y el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Se establece tres componentes:

- ✓ **Posicionamiento Estratégico de la Política de Servicio a la Ciudadanía:** corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos, al interior y entre la entidad, para una adecuada prestación del servicio. Se promueve la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad. Se evalúa la importancia de la política de servicio al ciudadano dentro de la entidad y el respaldo de la alta dirección para la implementación de la misma.
- ✓ **Mejoramiento de Procesos y Procedimientos:** requerimientos que debe cumplir la entidad, en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos. Se debe disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la entidad, en su interacción con el ciudadano. Se debe evaluar si la documentación existente es suficiente y contribuye a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía, como protocolos y estándares para la prestación del servicio, innovadores que impacten la gestión de las entidades.
- ✓ **Gestión del Talento Humano para el Servicio a la Ciudadanía:** el talento humano constituye un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, ya que son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna y precisa respuesta a las solicitudes y requerimientos. Este componente orienta a las entidades a implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas a todos los servidores públicos, con el fin de que reconozcan la calidad en la cual se debe desarrollar la labor de cara a la garantía de derechos de los ciudadanos, además, se desarrollen habilidades que permita mejorar el desempeño en la interacción con los ciudadanos.

• **Ventanilla hacia afuera:** se hace referencia a los elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos. Los componentes de esta área son:

- ✓ **Fortalecimiento de canales de Interacción con el Ciudadano (Cobertura):** trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Se debe identificar las necesidades e implementar canales de atención que permita llevar y llegar a todos los ciudadanos, que facilite la relación de la ciudadanía con la administración pública y se gestione de manera efectiva las peticiones recibidas a través de los diferentes canales de atención que dispuestos por la entidad.

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

- ✓ **Claridad en las condiciones de la Prestación del Servicio:** se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. La entidad debe comunicar a sus usuarios de manera precisa, certera y en un lenguaje sencillo, claro las condiciones que enmarcan la realización de los trámites o servicios, como en las respuestas a las solicitudes interpuestas; se establece y garantiza al ciudadano las condiciones de tiempo, modo y lugar para resolver las inquietudes y realizar los trámites.
- ✓ **Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio:** Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las características, expectativas, necesidades, preferencias y realidades de los ciudadanos, y usuarios, con el fin de que la entidad adecúe su oferta, sus canales, sus horarios, sus comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los ciudadanos y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.

Para el desarrollo de la auditoría, la Oficina de Control Interno- OCI, se fundamenta en la validación de la información publicada por el Ministerio de Salud y Protección Social en la página web, intranet, como la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante memorando No. 202042400160023 y de las dependencias del Ministerio a las cuales se les solicito información pertinente, o que hacen parte o apoyan la actividad de atención al ciudadano, con los componentes establecidos en la Guía para la implementación de los estándares de excelencia de servicio al ciudadano¹- DNP; ABC de Servicio al Ciudadano Atributos Básicos para la Prestación del Servicio al Ciudadano en las Entidades Públicas²- DNP y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Versión 3 Diciembre de 2019³ en las dos áreas de intervención que integran los procesos internos de la entidad y con el acceso de la ciudadanía a la oferta de trámites y servicios, denominadas:

- ✓ **VENTANILLA HACIA ADENTRO**
- ✓ **VENTANILLA HACIA AFUERA**

Una vez definido los componentes a que hace referencia las áreas correspondientes a ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, el grupo auditor valida la información publicada en la paginas web del Ministerio de Salud y Protección Social VS las guías o documentos soportes diseñados por el Departamento Nacional de Planeación -DNP, como herramienta para identificar y/o implementar los estándares de excelencia con el fin de que las entidades fortalezcan la gestión orientada al servicio y eleven los niveles de satisfacción de la ciudadanía o para el mejoramiento de los mismos.

El Plan de Acción Institucional del Ministerio de Salud y Protección Social se formula teniendo como referentes el Plan Nacional de Desarrollo, los Planes Estratégicos Sectorial e Institucional del Sector Salud y Protección Social, así como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Su presentación se realiza por dependencias y objetivos con sus respectivas

1

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20de%20implementaci%C3%B3n%20est%C3%A1ndares%20de%20excelencia%2018052018.pdf>

² <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

³ <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

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

actividades, presupuesto, indicadores y productos.

Para el desarrollo del Proceso de la Auditoría – implementación del Modelo de Gestión de atención al ciudadano - CONPES 3785 – 2013, se hace necesario tener claro los siguientes términos:

- ✓ **Plan de Acción institucional** instrumento de programación anual de las metas de la entidad, que permite a cada área de trabajo, orientar su quehacer acorde con los compromisos establecidos, articulando sus procesos con los lineamientos con el Plan Nacional de Desarrollo - PND.
- ✓ **Plan Estratégico Institucional** es la guía y el insumo básico para preparar planes operativos anuales para cada una de las unidades del nivel táctico-operativo de la entidad.
Tanto el Plan de Acción Institucional y Plan Estratégico Institucional van en concordancia con los objetivos institucionales, las metas estratégicas y los compromisos adquiridos previamente por la Entidad.
- ✓ **Plan Estratégico Sectorial**, se define como un instrumento de la gestión pública de planeación sectorial, que, en cumplimiento con las políticas públicas, planes de desarrollo y los programas sectoriales regirán el desempeño del sector administrativo.

La Oficina de Control Interno – OCI, revisó el Plan de Acción Institucional vigencia 2019, I, II, III y IV Trimestre 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social, donde evidencia un producto desarrolla en cada periodo para la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano en el Sector Salud, observándose en el IV Trimestre 2019, que se concluyó en este periodo con un documento técnico de acuerdo a los reportes de seguimiento de Plan Acción – OAPES, así:

												
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES												
REPORTE DE SEGUIMIENTO - PLAN DE ACCIÓN												
PRIMER TRIMESTRE - 2019												
Secretaría General				CUMPLIMIENTO METAS FÍSICAS		100,0%		CUMPLIMIENTO EJECUCIÓN RECURSOS		73,8%		OBSERVACIONES O COMENTARIOS A LA GESTIÓN
PRODUCTO		PROGRAMACIÓN DEL TRIMESTRE		REPORTE TRIM. III		AVANCE FÍSICO		EJECUC. RECURSO				
		ENTREGABLE		CANTIDAD VALOR		CANTIDAD VALOR		PERIODO TOTAL PERIODO TOTAL				
4000212	Diseñar e iniciar la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano en el Sector Salud.	Documento que de cuenta del análisis de la necesidad para la contratación del Diseño del Modelo de Servicio al Ciudadano en el Sector Salud (Estudios previos y demás documentos precontractuales)		1		1,00		100,0%	20,0%			Documento de estudio previo, anexos y complementos en construcción. Identificación de perfiles para la contratación

Imagen No. 1 Fuente: OAPES

 La salud es de todos Minsalud	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código	CEVF06
	Formato	Informe de auditorías internas de gestión	Versión	01

 La salud es de todos Minsalud												
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES												
REPORTE DE SEGUIMIENTO - PLAN DE ACCIÓN												
SEGUNDO TRIMESTRE - 2019												
Secretaría General				CUMPLIMIENTO METAS FÍSICAS		77,6%		CUMPLIMIENTO EJECUCIÓN RECURSOS		64,8%		OBSERVACIONES O COMENTARIOS A LA GESTIÓN
PRODUCTO		PROGRAMACIÓN DEL TRIMESTRE		SEGUNDO TRIMESTRE - 2019		AVANCE FÍSICO		EJECUC. RECURSOS				
		ENTREGABLE	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR	PERIODO	TOTAL	PERIODO	TOTAL		
4000212	Diseñar e iniciar la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano en el Sector Salud.	Documentos que den cuenta de la justificación para la difusión y sensibilización del sector salud a los ciudadanos	1	7.500.000	0,80	-	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	Documento de justificación de socialización de contenidos. La diferencia porcentual en la ejecución de recursos obedece a una demora en el proceso precontractual del contratista	

Imagen No. 2 Fuente: OAPES

 La salud es de todos Minsalud												
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES												
REPORTE DE SEGUIMIENTO - PLAN DE ACCIÓN												
TERCER TRIMESTRE - 2019												
Secretaría General				CUMPLIMIENTO METAS FÍSICAS		95,7%		CUMPLIMIENTO EJECUCIÓN RECURSOS		78,2%		OBSERVACIONES O COMENTARIOS A LA GESTIÓN
PRODUCTO		PROGRAMACIÓN DEL TRIMESTRE		TERCER TRIMESTRE - 2019		AVANCE FÍSICO		EJECUC. RECURSOS				
		ENTREGABLE	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR	PERIODO	TOTAL	PERIODO	TOTAL		
4000212	Diseñar e iniciar la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano en el Sector Salud.	1. Diagnóstico y metodologías para el servicio al ciudadano del sector salud 2. Difusión y sensibilización del sector salud a los ciudadanos	2	52.500.000	2,00	19.750.000	100,0%	44,0%	37,8%	44,2%	Avances en la elaboración del Modelo de Servicio al Ciudadano del sector salud; Diagnóstico y metodologías para el Servicio al Ciudadano del Sector Salud	

Imagen No. 3 Fuente: OAPES

 La salud es de todos Minsalud												
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ESTUDIOS SECTORIALES												
REPORTE DE SEGUIMIENTO - PLAN DE ACCIÓN												
CUARTO TRIMESTRE - 2019												
Secretaría General				CUMPLIMIENTO METAS FÍSICAS		98,7%		CUMPLIMIENTO EJECUCIÓN RECURSOS		89,0%		OBSERVACIONES O COMENTARIOS A LA GESTIÓN
PRODUCTO		PROGRAMACIÓN DEL TRIMESTRE		CUARTO TRIMESTRE - 2019		AVANCE FÍSICO		EJECUC. RECURSOS				
		ENTREGABLE	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR	PERIODO	TOTAL	PERIODO	TOTAL		
4000212	Diseñar e iniciar la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano en el Sector Salud.	Documento técnico que da cuenta de los lineamientos para la implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano	1	29.300.000	1,00	57.516.000	100,0%	24,0%	100,0%	128,8%	La definición del modelo parte de la elaboración de un documento técnico en el cual se establecen los principios y atributos del servicio para el sector salud; un análisis situacional o de diagnóstico a partir de la información encontrada en fuentes primarias y secundarias; el análisis de los niveles de cumplimiento normativo; identificación de fortalezas y debilidades del servicio al ciudadano en las entidades del sector administrativo de salud, para determinar las escalas o rangos de madurez del servicio o una línea de base para proponer estándares para la excelencia en el servicio basados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano. Durante el trimestre se concluyó con la elaboración del documento técnico. El documento de justificación de socialización de contenidos.	

Imagen No. 4 Fuente: OAPES

Con esto la Oficina de Control Interno – OCI, evidenció que la implementación del Modelo de Atención al Ciudadano está dirigido al sector salud y no expresamente al ministerio.

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

Se evidencia publicado en la página web del ministerio, el documento denominado “Plataforma Estratégica 2018-2019”⁴, del Ministerio de Salud y Protección Social, donde establece como **Objetivo Estratégico 6**: “fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia”. Y como acción estratégica **Punto 6.3**. “la implementar el modelo de servicio al ciudadano. (Pag.33)

Riesgo estratégico 6: Inadecuado desarrollo institucional para la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios del MSPS (Pag.47)

En el documento Plataforma Estratégica 2018-2022, se evidencia que, con la implementación del modelo de servicio al ciudadano, contribuye a fortalecer la capacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, se optimizan los procesos, etc., mejorando la efectividad de los servicios.

Coherencia Institucional Objetivo Estratégico 6 Vs. Acciones Estratégicas

OBJETIVO:	Fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
ACCIÓN ESTRATÉGICA	Fortalecer la capacidad institucional	mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física,	con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia
6.1 Fortalecer el entorno laboral del ministerio. (PI)	X	X	X
6.2 Fortalecer los sistemas de gestión del ministerio con base en las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (PI)	X	X	X
6.3 Implementar el modelo de servicio al ciudadano. (PI)	X	X	X
6.4 Mejorar las sedes físicas del ministerio. (PI)	X	X	X
6.5 Fortalecer el sistema de información del ministerio. (PI)	X	X	X
6.6 Fortalecer la comunicación pública y estratégica para la promoción y divulgación de los temas relacionados con salud y protección social. (PI)	X	X	X

Conclusión: Las acciones estratégicas definidas se encuentran alineadas en su totalidad con los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad establecidos en el objetivo estratégico No. 6.

Imagen No. 5 Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/plataforma-estrategica-2018-2022.pdf>

⁴ <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/plataforma-estrategica-2018-2022.pdf>

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

En el Plan Estratégico Sectorial 2019-2022⁵, publicado en el link de Transparencia y Acceso a la Información, uno de los objetivos es: fortalecer la capacidad institucional mediante la optimalización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y comunicación, y la infraestructura física; y como acción al cumplimiento del objetivo esta entre otros: - Modelo de Servicio al Ciudadano y Centro Especializado de Servicio al Ciudadano Sectorial.



Imagen: 6 Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/DSector/Paginas/plan-estrategico.aspx>

Por Objetivos:

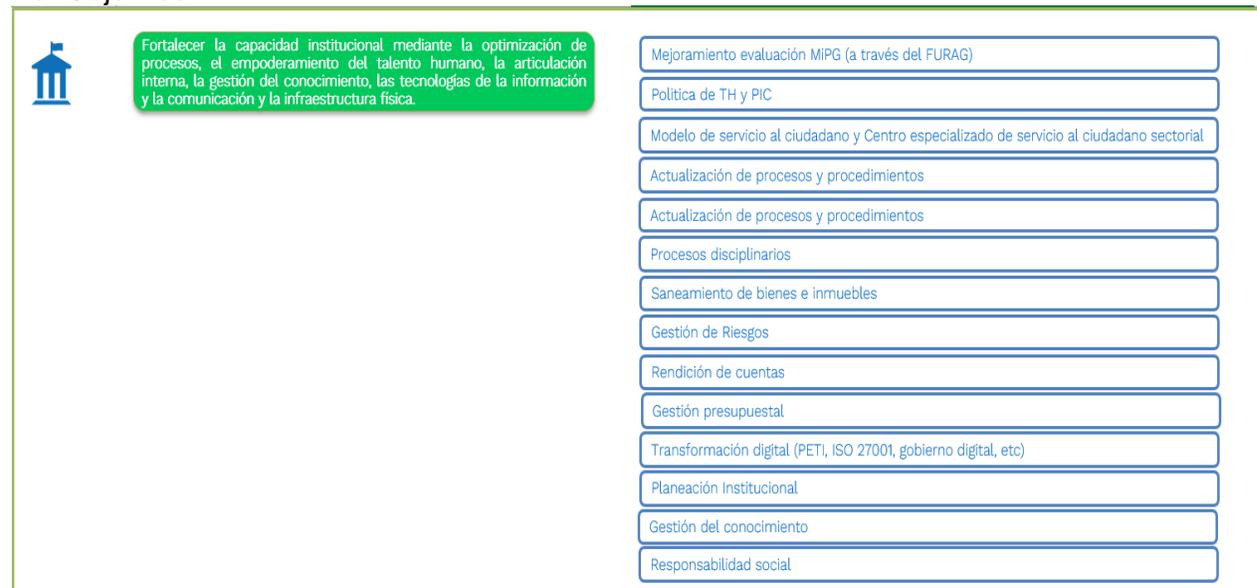


Imagen: 7 Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/DSector/Paginas/plan-estrategico.aspx>

⁵ <https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/transparencia-acceso-informacion.aspx>

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

Revisado el Plan de Acción Institucional V-O enero 2020⁶ del Ministerio de Salud y Protección Social, publicado en el link de Transparencia, figura entre uno de los objetivos estratégicos el de fortalecer la capacidad instalada y como acción estratégica “implementar el Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano” y como actividad “Generar el modelo de servicio al ciudadano para el sector salud por parte del Ministerio”, con una asignación de recursos de \$ 150.000.000, así:

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL PLAN DE ACCION 2020 V- O ENERO 2020							
COLUMNA	A	B	G	L	M	O	V
LINEA	OBJETIVO ESTRATEGICO	ACCION ESTRATEGICA	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL MIPG	ACTIVIDAD	PONDERACION DE LA ACTIVIDAD	NOMBRE INDICADOR	RECURSOS ASIGNADOS
258	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Generar el Modelo de servicio al ciudadano para el sector salud por parte del Ministerio	3000%	1 Fase de Modelo de servicio al ciudadano para el sector salud por parte del Ministerio	77.250.000,00
259	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Implementar el centro especializado de servicio en las entidades del sector en salud	2000%	centro especializado de servicio en las entidades del sector en salud Implementado	14.280.000,00
260	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Desarrollar acciones de cultura de servicio para la apropiación del modelo	3000%	Acciones de cultura de servicio para la apropiación del modelo Implementado	50.000.000,00
261	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Socializar el documento con las entidades del sector administrativo en salud	1000%	Documento socializado con las entidades del sector administrativo en salud	3.000.000,00
262	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Realizar seguimiento de la implementación del Modelo en cada entidad	1000%	del Modelo en cada entidad del Sector Administrativo de Salud Realizado	5.470.000,00
263	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Desarrollar acciones de cultura de servicio para la apropiación del modelo	0%	Acciones de cultura de servicio para la apropiación del modelo - Desarrolladas	-
							150.000.000,00

Cuadro No. 1 Fuente Plan de Acción 2020 V- 0 enero 2020

De acuerdo con el Informe publicado, en el Plan de Acción - I Trimestre 2020⁷, se observa que la acción estratégica de Implementar el Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano, presenta un avance de ejecución financiera del 31% (\$ 46.025.500), como se puede observar en el

⁶ <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/RCuentas/Paginas/planes-accion.aspx>

⁷ <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/RCuentas/Paginas/planes-accion.aspx>

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

cuadro No. 2.

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL											
PLAN DE ACCIÓN ABRIL 2020 -											
COLUMNA	A	B	G	L	M	O	V	W	X	Y	Z
Trimestre I											
LINEA	OBJETIVO ESTRATEGICO	ACCION ESTRATEGICA	POLITICA DE GESTION Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL MIPG	ACTIVIDAD	PONDERACION DE LA ACTIVIDAD	NOMBRE INDICADOR	RECURSOS ASIGNADOS	ANUAL	Programación Meta	Descripción Meta	Programación Recursos
260	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Generar el Modelo de servicio al ciudadano para el sector salud por parte del Ministerio	30%	1 Fase de Modelo de servicio al ciudadano para el sector salud por parte del Ministerio	77.250.000,00	100%	30%	Difusión y sensibilización al Sector Salud del primer componente priorizado del Modelo de Servicio al ciudadano con las entidades del sector administrativo de la salud.	23.175.000,00
261	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Implementar el centro especializado de servicio en las entidades del sector en salud	20%	servicio en las entidades del sector en salud Implementado	14.280.000,00	100%	20%	Información actualizada y cargada de las entidades que conforman el sector administrativo en salud.	2.380.500,00
262	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Desarrollar acciones de cultura de servicio para la apropiación del modelo	30%	Acciones de cultura de servicio para la apropiación del modelo Implementado	50.000.000,00	100%	30%	Validación con los líderes de las entidades del sector administrativo de salud los contenidos de cada entidad y la disposición de la misma en la plataforma con corte a septiembre de 2020.	15.000.000,00
263	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Socializar el documento con las entidades del sector administrativo en salud	10%	con las entidades del sector administrativo en salud	3.000.000,00	100%	10%	N/A	-
264	Fortalecer la capacidad instalada	implementar el Modelo de atención y servicio al ciudadano (PI)	Servicio al Ciudadano	Realizar seguimiento de la implementación del Modelo en cada entidad	10%	Seguimiento a la implementación del Modelo en cada entidad del Sector Administrativo	5.470.000,00	100%	10%	Realizar seguimiento a la implementación del modelo en cada Entidad del sector administrativo de salud.	5.470.000,00
							150.000.000,00		31%		46.025.500,00

Cuadro No. 2 Fuente Plan de Acción I trimestre 2020

Al revisar la acción estratégica: Implementar el Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano, en el Plan de Acción I Trimestre 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, se evidencia que la implementación del modelo se encuentra dirigido para el sector salud y no a la Institución – Ministerio de Salud y Protección social

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI, mediante memorando No. 202015000127393, solicitó a la Oficina de Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales se informará sobre el proyecto de inversión para la implementación del Modelo de Atención y Servicio al Ciudadano, a que hace referencia el **Punto 6.3** del Documento Plataforma Estratégica Ministerio de Salud y Protección Social 2018 – 2022, para cumplimiento al **Objetivo Estratégico 6**: de fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia; con el fin de determinar si la implementación del Modelo de Atención al

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

Ciudadano era para fortalecer la capacidad institucional, o estaba dirigido al sector salud.

Mediante radicado No. 202012100133683, la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales – OAPES, remitió documentos en los cuales figura:

- Proyecto de Inversión 2019-2022 de la Implementación del Modelo del Servicio al Ciudadano en el Sector Salud a nivel Nacional presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano, marzo 2018, donde se evidencia los siguientes apartes del documento, que confirman la implementación del modelo dirigido al sector salud.

...el Ministerio de Salud y Protección Social siendo cabeza de sector le corresponde propiciar acciones para la articulación sectorial e interinstitucional, donde el servicio al ciudadano también se convierte en un objetivo en este marco...

...La expectativa principal que se traza el Grupo de Atención al Ciudadano con el trabajo sectorial, es buscar que la ciudadanía identifique por su atención uniforme y de calidad al Sector Salud y Protección Social para crear una imagen integrada y unificada...

...fortalecer las relaciones entre las entidades que conforman el sector salud, para que de esta forma el Ministerio, en materia de servicio al ciudadano...

...con las demás dificultades detectadas por las entidades del sector, es preciso que se orienten las acciones para que se defina e implemente un modelo de servicio al ciudadano del sector administrativo de salud y se establezcan documentos técnicos que permitan unificar criterios de atención al ciudadano, se ofrezcan lineamientos más precisos en el servicio al ciudadano, se aúnen esfuerzos entre las instituciones del sector salud; todo ello para que el ciudadano encuentre mejores experiencias en los servicios que ofrece el sector y propiciemos la confianza y la participación de los ciudadanos...

Por lo anteriormente expuesto, se evidenció que el Proyecto de Inversión 2019-2022 a que hace referencia la Implementación del Modelo del Servicio al Ciudadano en el Sector Salud a nivel Nacional, presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano, no corresponde al **objetivo estratégico 6.3**: de la Plataforma Estratégica Ministerio de Salud y Protección Social 2018 – 2022, en el cual determina “la implementación del modelo de atención y servicio al ciudadano como estrategia para fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional”.

Para dar continuación al proceso de la auditoria, se procedió revisar el Sistema de Gestión Institucional – SIG, del Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de evidenciar el cumplimiento de los estándares de excelencia establecidos en la Política Pública de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano - CONPES 3785 de 2013, con el fin de elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía.

CONPES 3785-2013. - Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de

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

calidad a la ciudadanía, en cumplimiento a los objetivos de la institución, se debe adoptar la política de servicio al ciudadano, de acuerdo con las capacidades administrativas de la entidad, designando responsable de la implementación de la política como construir el manual de la política de servicio al ciudadano con el propósito de orientar la gestión al interior de la entidad y establecer la hoja de ruta que se adelantará para mejorar los estándares de servicio.

Se evidenció en el Sistema Integrado de Gestión, que el Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS, no cuenta con la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, ni con un manual de la política de servicio al ciudadano.



Imagen 8 Fuente: <https://intranet.minsalud.gov.co/Sistema-integrado/Paginas/Políticas.aspx> 27 julio 2020

Frente a lo anterior, se validará los estándares de excelencia o atributos a que hace referencia la Política Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano - CONPES 3785 de 2013, con la información o contenidos publicada en la página web del Ministerio y la información remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Se evidencia que, dentro del organigrama del Ministerio de Salud y Protección Social, figura una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule, relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad, Grupo de Atención al Ciudadano creado mediante resolución No. 033 del 16 de noviembre 2011, con sus respectivas las funciones:

1. Orientar a las personas que acuden al Grupo de Atención al Ciudadano acerca de los temas que son competencia de la entidad.

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

2. Atender a los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico, escrito, virtual y buzón.
3. Coordinar, organizar, planear y ejecutar actividades tendientes a la mejora continua en la atención al ciudadano de los servicios del Ministerio de Salud y Protección Social.
4. Consolidar los datos que maneja el Sistema de Atención al Ciudadano según el nivel que corresponda y realizar informes periódicos sobre el comportamiento del mismo.
5. Servir de instancia de enlace con las demás dependencias del Ministerio, con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al ciudadano.
6. Presentar los informes periódicos de que tratan los artículos 49 y 54 de la Ley 190 de 1995.
7. Apoyar, en coordinación con la dependencia competente, las acciones que promuevan la participación de los ciudadanos en la gestión del Ministerio de Salud.
8. Evaluar en forma integral el comportamiento del Sistema de Atención al Ciudadano.
9. Medir semestralmente la satisfacción de los ciudadanos de los servicios del Ministerio de Salud y Protección Social.
10. Atender las solicitudes que presenten los ciudadanos personalmente, a través del correo electrónico, correspondencia física o telefónicamente, respondiéndolas de manera directa o direccionándolas a la dependencia correspondiente.
11. Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia del Grupo.
12. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del Grupo.

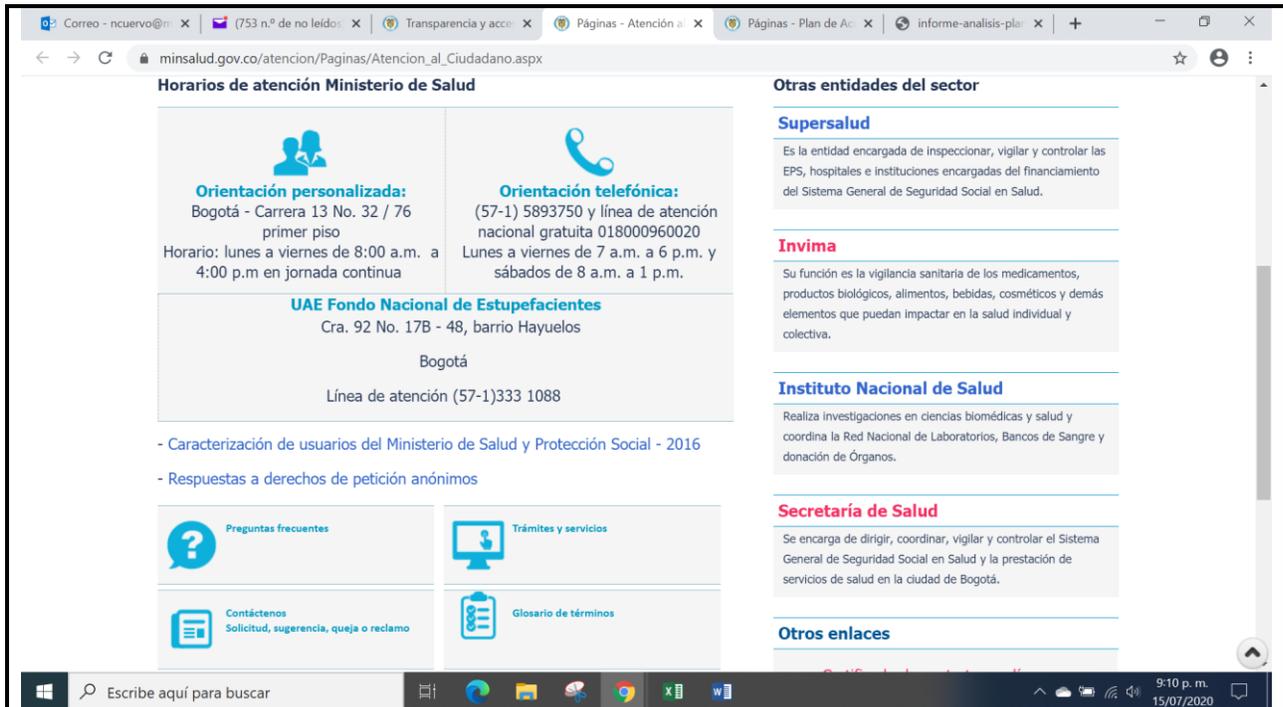
Se evidencia que para facilitar el servicio al ciudadano, el Ministerio de Salud y Protección Social, dispone en la página web, de un link Transparencia y Acceso a la Información⁸ canales de atención al usuario, de orientación y ubicación de la entidad, informativo de horario de atención, enlace con otras entidades del sector, además, cuenta con una Ventanilla de Trámites y Servicios, glosario de términos, preguntas frecuentes, respuestas a derechos de petición anónimos, caracterización de los usuarios, contáctanos - para la formulación de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia⁹. Además, cuenta con otros enlaces informativos como:

- [Certificado de contratos en línea](#)
- [Nuestra carta de buen trato](#)
- [Informes de PQRSD](#)
- [Cartilla: Guía del Usuario](#)
- [Protocolo de Atención al Ciudadano](#)

⁸ <https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/transparencia-acceso-informacion.aspx>

⁹ <https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Solicitudes-sugerencias-quejas-o-reclamos.aspx>

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



The screenshot shows the website www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_al_Ciudadano.aspx. The main content area is titled 'Horarios de atención Ministerio de Salud' and includes information for 'Orientación personalizada' (Bogotá - Carrera 13 No. 32 / 76 primer piso, hours: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua) and 'Orientación telefónica' ((57-1) 5893750 y línea de atención nacional gratuita 018000960020, hours: Lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m. y sábados de 8 a.m. a 1 p.m.). Below this is the 'UAE Fondo Nacional de Estupefacientes' (Cra. 92 No. 17B - 48, barrio Hayuelos, Bogotá, línea de atención (57-1)333 1088). A list of links includes 'Caracterización de usuarios del Ministerio de Salud y Protección Social - 2016' and 'Respuestas a derechos de petición anónimos'. The right sidebar, 'Otras entidades del sector', lists 'Supersalud', 'Invima', 'Instituto Nacional de Salud', and 'Secretaría de Salud' with brief descriptions of their functions. At the bottom, there are links for 'Preguntas frecuentes', 'Trámites y servicios', 'Contáctenos', and 'Glosario de términos'.

Imagen No. 9 Fuente Intranet https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_al_Ciudadano.aspx

Se evidencia que el Ministerio de Salud y Protección Social dispone de un portafolio de trámites y servicios¹⁰, propios de su misionalidad, publicados en la página web del ministerio, link de Transparencia y Acceso a la Información, enlazados con el portal del estado denominado gov.co, que contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción, donde el usuario puede realizar directamente el proceso:

- ✓ Radicar su solicitud en línea
- ✓ Consultar el estado de su solicitud
- ✓ Ver la hoja de vida del trámite
- ✓ Descargar o imprimir el formato del trámite

Se evidencia la actualización del procedimiento y competencia en los trámites:

- ✓ Registro Sanitario para un producto plaguicida de uso en la salud pública
- ✓ Licencia de fabricación de derivados de cannabis, al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima, artículo 85 del Decreto 2106 de 2019.

¹⁰ <https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/transparencia-acceso-informacion.aspx>

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

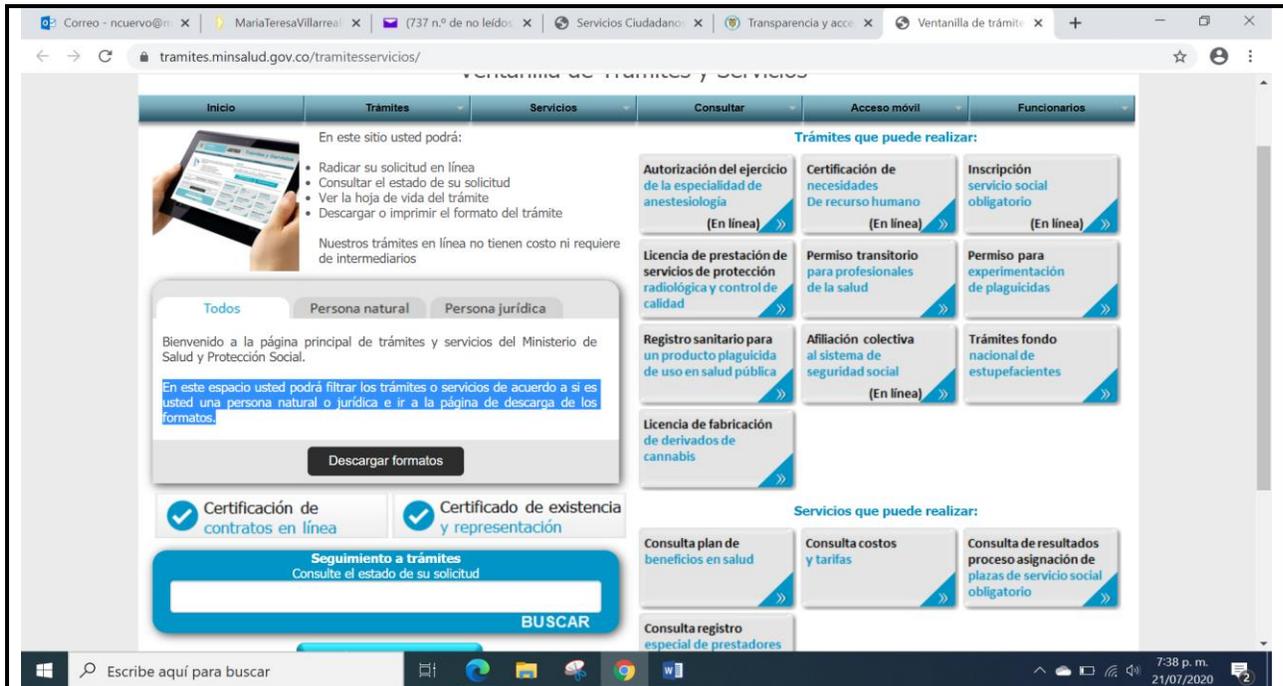


Imagen No. 10 Fuente: <https://tramites.minsalud.gov.co/tramitesservicios/>

Se evidenció que en las funciones asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano, no se encuentra el seguimiento y/o actualización de la ventanilla de trámite y servicios, debido a que este tipo de servicio es propio de la dependencia responsable del tema, que junto con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales y la Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación -TIC, le corresponde la actualización y optimizar los procesos correspondientes al trámite, pero si el conocimiento de la operatividad y funcionalidad del mismo.

Se evidenció que el Ministerio de Salud y Protección Social, cuenta con un link Atención al Ciudadano¹¹ donde el usuario y/o ciudadano puede formular de manera respetuosa su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través del formulario web de PQRSD de Min Salud, de igual manera, cuenta con un informativo de interés sobre el tiempo de respuesta y otros temas de su interés.

El Grupo auditor evidenció que el Ministerio de Salud y Protección Social cuenta con informativos para la ciudadanía, servidores públicos y los contratistas, proactivos a través de las Redes Sociales¹² Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, entre otros, con temas de actualidad y de interés público, con la posibilidad abierta de escribir mensajes directos, que son atendidos diariamente por los funcionarios del Grupo de Comunicaciones, con apoyo de las áreas

¹¹ <https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Solicitudes-sugerencias-quejas-o-reclamos.aspx>

¹² <https://intranet.minsalud.gov.co/comunicaciones/Paginas/Asi-nos-comunicamos-web.aspx>

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

correspondientes; acciones que se efectúan en tiempo real (minuto a minuto).

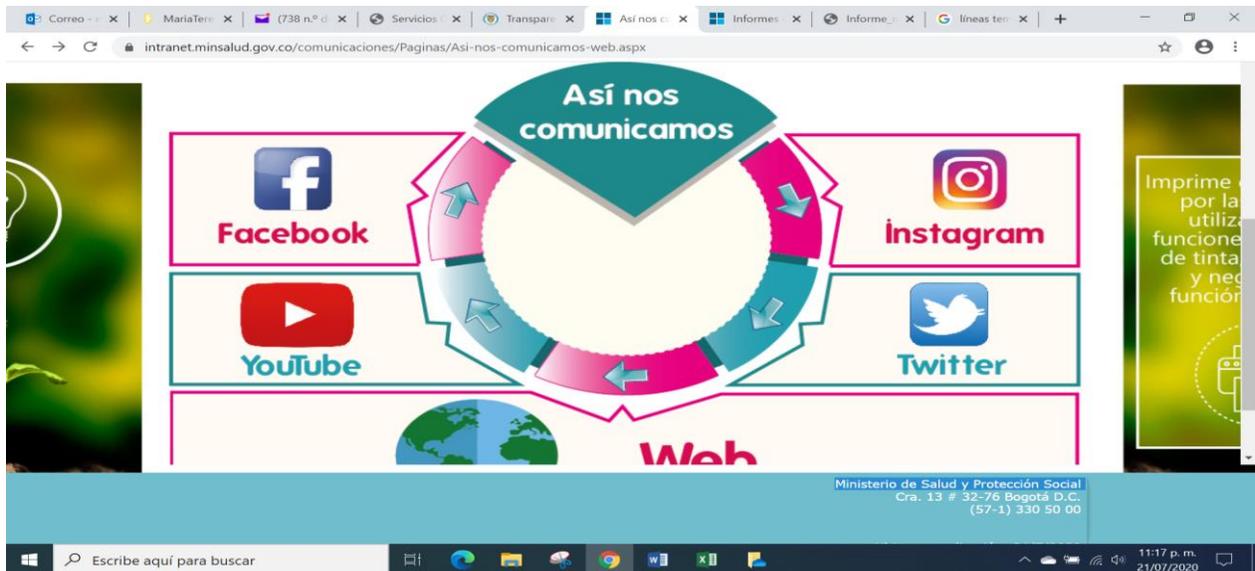


Imagen No. 11 Fuente <https://intranet.minsalud.gov.co/comunicaciones/Paginas/Asi-nos-comunicamos-web.aspx>

Se evidenció, que el Ministerio de Salud y Protección Social, cuenta con otros mecanismos de atención dispuestos para la prestación de un servicio de calidad, atendido por el Grupo de Atención al Ciudadano, son:

- ✓ **Atención presencial:** atención y orientación a los ciudadanos que se presentan de manera personal en las instalaciones del Ministerio. (Como esta constituida esta ventanilla hacia fuera)
- ✓ **Atención Telefónica:** A través de este canal el Ministerio de Salud y Protección Social brinda información y orientación, vía telefónica, sobre temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ **Virtual:** Por este canal se reciben peticiones ingresadas a través del formulario web disponible en la página del ministerio (<https://orfeo.minsalud.gov.co/orfeo/formularioWebMinSalud/>), y a través del aplicativo móvil Clicsalud
- ✓ **Canal de correspondencia:** A través de este canal se reciben peticiones escritas allegadas al Ministerio vía fax, correo electrónico, mensajería certificada y radicación personal.

Para facilitar el servicio presencial, el Ministerio de Salud y Protección Social, cuenta con un espacio físico, ubicado en las instalaciones de la entidad, donde se brinda atención y orientación a los ciudadanos de manera personal, cuenta con atención personalizada a personas sordas en lengua de señas colombiana, dispone de un sistema de turnos que permite

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

solucionar las peticiones e inquietudes del usuario, de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.

Se evidencia que el Ministerio de Salud y Protección Social, dispone de un canal de atención de información y orientación telefónico, realizado a través de un conmutador PBX y una línea de atención nacional gratuita, donde el usuario puede comunicarse a cualquier área o dependencia del ministerio de su interés, como para solicitar de información referente a temas de salud, seguridad social y otros.

Se evidencia que en el portal del Ministerio se implementó la barra de accesibilidad web, la cual se mantiene en todas las páginas del Ministerio. Esta barra se encuentra ubicada en la esquina superior derecha del portal, para facilitar la navegación a personas con discapacidad visual, debido a que los botones ofrecen la opción de ampliar, reducir y restablecer el tamaño del texto; de igual manera, presenta controles para activar y desactivar el alto contraste, recurso que facilita la lecturabilidad a las personas con dificultad para leer textos con bajo contraste con el fondo.

Se evidencia que el Ministerio también cuenta con una versión del portal en inglés, <https://www.minsalud.gov.co/English/Paginas/inicio.aspx>, donde los usuarios pueden consultar la información principal en este idioma.

La Oficina de Control Interno – OCI, recomienda frente al cumplimiento de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, gestionar la implementación de la herramienta Referentes: Herramientas de MINTIC Centro de Relevó de llamadas / Servicio de Interpretación en Línea – SIEL, ya que beneficia a la población con discapacidad cognitiva, visual y/o auditiva como de señales.

Se evidenció que se cuenta con un **Protocolo de atención al ciudadano** del Grupo de Atención al Ciudadano Ministerio de Salud y Protección Social, febrero de 2018¹³, como guía de orientación y ayuda para todos los servidores públicos, contratistas y personal de apoyo de la institución, que permite mejorar la atención en términos de oportunidad, amabilidad, eficiencia, calidad y respeto, incrementando el índice de satisfacción de los usuarios; además, con el documento **Nuestra carta de buen trato**¹⁴, abril 2019, donde el servidor público y colaboradores del Ministerio de Salud y Protección Social, da a conocer los deberes como ciudadanos y los canales de atención con los que contamos para su acceso.

Se evidenció en el link de transparencia y Acceso a la información, publicado el Protocolo de Atención al Ciudadano¹⁵, diciembre 2016, Guía del Usuario¹⁶ diciembre 2016, cuya finalidad es aportarle, especialmente a los servidores públicos que están de cara a la ciudadanía y las áreas de Servicio al Ciudadano, elementos que faciliten la atención asertiva en el ámbito de la orientación e información, para reducir las insatisfacciones de quienes acceden a las instituciones del sector administrativo de salud.

¹³ https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Documents/Protocolo_de_atencion_al_ciudadano_2018.pdf

¹⁴ https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Atencion_al_Ciudadano.aspx

¹⁵ <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/protocolo-atencion-ciudadano-sector-salud.pdf>

¹⁶ <https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/guia-del-usuario.aspx>

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

- ✓ Cartilla: Guía del Usuario, diciembre 2016
- ✓ Protocolo de Atención al Ciudadano, diciembre 2016
- ✓ Caracterización de usuarios del Ministerio de Salud y Protección Social - 2016

La Oficina de Control Interno – OCI, recomienda la actualización de los documentos informativos y dispuestos al ciudadano con vigencia 2016, dando cumplimiento a la Ley 1742 - 2014, con el fin de no se distorsione la información referente al proceso y/o servicio, por lo que debe estar actualizada y veraz, de igual manera, se recomienda la importancia de realizar un estudio pertinente frente a la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés para el diseño y entrega de trámites y servicios a la medida y expectativas de los ciudadanos para establecer canales apropiados para ofrecer servicios.

Se cuenta con el Sistema de Gestión Documental – Orfeo, que constituye una herramienta tecnológica para la gestión de la documentación que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, que además permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.

Se evidencia que el Ministerio de Salud y Protección Social cuenta con un reglamento con el cual los procesos de información son atendidos por el Grupo de Atención al Ciudadano y se enmarcan dentro de normas generales como la Ley 1755 de 2015 (que regula el derecho fundamental de petición) y el Decreto 103 de 2015 (sobre gestión de la información pública), y normas particulares como la Resolución 3687 de 2016, que establece el procedimiento y tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a esta entidad, además, se encuentra documentado el procedimiento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones GSCP01.

Se evidencia la publicación en la página web del Ministerio de los Informes de Gestión de PQRSD¹⁷, presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, efectuando un análisis del comportamiento histórico de los PQRSD recibidos, clasificación de los PQRSD, oportunidad de respuesta, tiempo promedio de respuesta, respuesta extemporánea, en otros.

Se evidencia la existencia de dos links de ubicación donde se encuentran publicados los informes de gestión elaborados por el Grupo de Atención al Ciudadano, donde la información no es semejante, ya que en un link figura informes mensuales de PQRSD y en otro link figura Informes semestral PQRSD. Así mismo, se evidenció que en los informes publicados por GAC de PQRSD vigencia 2020, no figura el análisis de los canales de atención telefónico y presencial, viéndose reflejado el análisis de estos canales en los informes vigencia 2019.

https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/Informes_PQRSD.aspx

<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

¹⁷ https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/Informes_PQRSD.aspx

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

Se pudo evidenciar que el Ministerio de Salud y Protección Social cuenta con una reglamentación legal con el cual el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, da respuesta a los solicitudes de información enmarcados con normas generales como la Ley 1755 de 2015 (que regula el derecho fundamental de petición) y el Decreto 103 de 2015 (sobre gestión de la información pública), y normas particulares como la Resolución 3687 de 2016, que establece el procedimiento y tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a esta entidad, además, se encuentra documentado el procedimiento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones GSCP01.

Unos de los estándares para la prestación del servicio, relacionados en las guías o documentos diseñados por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, para la implementación del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la ciudadanía, esta frente a los PQRSD:

- ✓ **Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad para que se dé respuesta dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.**

MES/AÑO 2019 -2020	PQRSD	PQRSD RESPONDIDOS	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA %	PQRSD FUERA DE TERMINO	FUERA DE TERMINO %	PQRSD SIN RESPTA	SIN RESPTA %
FEBRERO	4716	3.478	73,70%	593	12,57%	645	13,00%
MARZO	5477	3.835	70,00%	774	14,13%	868	15,84%
ABRIL	5339	4.079	76,40%	615	11,51%	645	12,10%
MAYO	5967	4.279	71,70%	912	15,28%	776	13,00%
JUNIO	5.500	4.279	77,80%	749	13,62%	472	8,58%
JULIO	5.795	4.479	77,29%	663	11,44%	653	11,27%
AGOSTO	5.181	3.759	72,55%	684	13,20%	738	14,24%
SEPTIEMBRE	5.358	3.881	72,43%	739	13,79%	738	13,77%
OCTUBRE	5.386	3.949	73,32%	564	10,47%	873	16,21%
NOVIEMBRE	4.396	3.082	70,11%	645	14,67%	669	15,22%
DICIEMBRE	4.233	3.339	78,88%	390	9,21%	504	11,91%
ENERO	4.099	3.172	77,38%	471	11,49%	456	11,12%
FEBRERO	4.660	3.529	75,73%	525	11,27%	606	13,00%
MARZO	5.061	3.828	75,64%	519	10,25%	714	14,11%

Cuadro No. 3 Fuente: Informe de Gestión PQRSD – Grupo de Atención al Ciudadano¹⁸

Se evidencia en el Cuadro No. 3, de la muestra obtenida de los informes de Gestión PQRSD por el Grupo de Atención al Ciudadano, para el periodo 2019 y Primer Trimestre 2020, que la oportunidad de respuesta de PQRSD atendidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, no supera el promedio 75%, de la gestión, lo que se deduce que la acciones para mejorar la calidad de atención al Servicio del ciudadano no son óptimas o no se cumplen.

¹⁸ https://intranet.minsalud.gOov.co/ACiudadano/Paginas/Informes_PQRSD.aspx

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

Uno del estándar de excelencia anunciados en la Guía de Implementación del Modelo – CONPES 3785-2013 es:

- ✓ **Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos:**

Se evidencia reiterativos las acciones de mejora anunciadas en los Informes de Gestión de PQRSD sin observarse avance de las mismas, presentándose un incumpliendo en los estándares de excelencia del modelo CONPES 3785-2013, debido a que en los informes de gestión de PQRSD, se anuncia como plan de mejora:

- Incentivar el uso apropiado del sistema de gestión documental ORFEO, en todos los funcionarios de la entidad, con el fin que las peticiones siempre cuenten con un procedimiento adecuado y eficiente dentro de cada dependencia
- Brindar asesoría a las dependencias interesadas en mejorar su desempeño frente a la oportunidad de respuesta en las peticiones asignadas
- Difundir mes a mes la herramienta que evidencia el desempeño de cada dependencia frente a las peticiones asignadas por competencia
- Divulgar a las dependencias que deseen llevar un seguimiento y control interno en sus dependencias, que es necesario que se maneje el periodo de “Oportunidad de respuesta

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI, recomienda tener en cuenta las siguientes medidas de estándar de excelencia para la prestación del servicio sugeridos en la Guía del DNP.

- ✓ Formular lineamientos de servicio para cada una de las dependencias de la entidad
- ✓ Implementar dentro de las dependencias los procesos de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención para los diferentes canales
- ✓ Diseñar, presentar y actualizar acciones de mejora de los procesos y los procedimientos establecidos para recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios.

Se evidencia que en la página de Intranet figura una sección de Atención al Ciudadano **¿cómo vamos?** Aplicativo de PQR al día¹⁹, que permite analizar la información relacionada con PQRSD en tiempo real, ya que se encuentra conectado con el Sistema de Gestión Documental - Orfeo. Donde se extienden siete tableros de control²⁰ que permite filtrar la información de acuerdo a las necesidades de análisis de cada dependencia, en los siguientes temas:

¹⁹ <https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/Inicio.aspx>

²⁰ <https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/Reportes-PQRSD-Power-BI.aspx>

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

1. Caracterización
2. Históricos recepción
3. Temáticas
4. Oportunidad de respuesta
5. Termómetro
6. Tiempo de respuesta
7. Traslado.



Imagen No. 12 Fuente: <https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/Inicio.aspx>

Se evidenció en el Plan Institucional de Capacitación - PIC - 2019²¹, publicado por la Subdirección de Gestión del Talento Humano, que se relacionan dentro del cronograma de capacitación los siguientes temas enfocados al desarrollo organizacional y optimización de la prestación del servicio al ciudadano, como:

- ✓ Vocación de servicio
- ✓ Ética y transparencia en la gestión pública
- ✓ Mecanismos de participación ciudadana
- ✓ Resolución de conflictos
- ✓ Orientación al servicio
- ✓ Formas de interacción
- ✓ Diversidad de canales de comunicación

Se evidencia que dentro del organigrama del Ministerio de Salud y Protección Social se cuenta un funcionario asignado con funciones o roles de gestor de servicio a la ciudadanía que

²¹ <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/GT/plan-institucional-capacitacion-pic-2019.pdf>

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

promueve dentro de la dependencia los procesos de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención a los diferentes canales de atención.

Para los cargos del Grupo de Atención al Ciudadano están previstos por personal con las competencias comportamentales orientados al usuario y al ciudadano establecidos en el Manual de funciones del Ministerio de Salud y Protección Social Decreto 815 de 2018 y la Resolución 667 de 2018, de acuerdo con las áreas o procesos transversales (Relación con el ciudadano p. 61-66), las cuales son evaluadas de acuerdo con su desempeño.

Para garantizar la apropiación del servidor hacia la prestación del servicio, cultura y compromiso con el servicio, el Ministerio de Salud y Protección Social fortalece los valores de respeto al servicio con el Código de Integridad de la Entidad.

Debido a la exigencia del servicio, se recomienda que el equipo de trabajo de atención al servicio cuente con las habilidades y/o competencias comportamentales, conocimientos académicos, y funcionales requeridos para la actividad, de igual manera, se sugiere generar incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Con el fin de verificar si en los temas de desarrollo de la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en la vigencia 2019 y I Trimestre 2020, se consideró el tema de implementación del Modelo de Gestión del Servicio al Ciudadano a que hace referencia CONPES 3785-2013, la Oficina de Control Interno – OCI, reviso las Actas que se encuentran publicadas en el Sistema Institucional de Gestión – Ministerio de Salud y Protección Social, encontrándose publicadas 6 actas del Comité vigencia 2019, no figura publicada vigencia 2020.

2019

- Acta 1 – Comité institucional de gestión y desempeño (Sesión virtual) 16-05-2019
- Acta 2 – Comité institucional de gestión y desempeño (Sesión virtual) 25-07-2019
- Acta 3 – Comité institucional de gestión y desempeño (Sesión presencial) 01-08-2019
- Acta 4 – Comité institucional de gestión y desempeño (Sesión virtual) 20-08-2019
- Acta 5 – Comité institucional de gestión y desempeño (Sesión presencial) 10-10-2019
- Acta 6 – Comité institucional de gestión y desempeño (Sesión virtual) 13-11-2019

2018

Imagen No. 13 Fuente: <https://intranet.minsalud.gov.co/Sistema-integrado/Paginas/Generalidades.aspx>

Se evidencio en Acta No. 5 del 10 de octubre de 2019, Del Comité Institucional de Gestión y

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

Desempeño, plantea en el Punto 1. **Oportunidades de mejora frente al Sistema de Gestión de la Calidad**, las siguientes situaciones a que hace referencia la gestión de los PQRSD, pero no figura asignación de responsabilidades frente a las observaciones presentadas:

- Con el fin de mejorar la oportunidad de respuesta en las PQRSD es necesario fortalecer mucho más el uso eficiente del sistema de gestión documental por parte de los servidores públicos, así como fomentar la cultura para la apropiación de la correcta usabilidad del sistema.
- Con respecto a las debilidades en la medición de la satisfacción del cliente, es importante determinar nuevos canales de comunicación con los clientes externos del Ministerio, para obtener más información que permita generar acciones de mejora en la prestación del servicio
- Con relación al desempeño de los procesos requiere un replanteamiento en cuanto a la metodología de medición a la gestión institucional.
- Revisar las acciones establecidas sobre atención de PQRS y continuar aunando esfuerzos para mejorar la atención de los ciudadanos.

Diagnóstico - Metodología de Mejoramiento del Sistema de Servicio al Ciudadano

Se evidenció que, en el mes de octubre de 2019, el Ministerio de Salud y Protección Social – Grupo de Atención al Ciudadano con el objetivo de fortalecer la gestión del servicio al ciudadano solicitó la Asistencia Técnica por parte del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC – DNP, con el fin de definir las pautas de trabajo e implementar la Metodología de Mejoramiento del Sistema de Servicio al Ciudadano, tal como figura en Acta de Inicio de 4 octubre de 2019.

Con la Metodología Autogestionada de Mejoramiento de Sistemas de Servicio al Ciudadano, herramienta evaluadora de la Asistencia Técnica del PNSC del DNP, se desarrolló el diagnóstico del estado actual del sistema de servicio al ciudadano de la entidad, arrojando los siguientes resultados y formulando las recomendaciones que deberán ser incluidas en un Plan de Acción de la entidad.

Se evidencia en los resultados del diagnóstico realizado con el acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación – DNP, - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, que el Ministerio de Salud y Protección debe reevaluar los estándares de servicio a que hace mención el CONPES 3785-2013, dada las situaciones que presentan cada área:

VENTANILLA HACIA DENTRO, los componentes relacionados a: Posicionamiento Estratégico de la Política de Servicio a la Ciudadanía y Mejoramiento de Procesos y Procedimientos, se encuentran por debajo del 45%, situación que debe ser evaluada.

VENTANILLA HACIA FUERA, los componentes relacionados a: Fortalecimiento de canales de interacción con el ciudadano (cobertura); Claridad en las condiciones de la prestación del servicio y Cumplimiento de Expectativas y Calidad del Servicio, no supera el 65% de calidad.

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

1. Fuentes utilizadas en el diagnóstico:

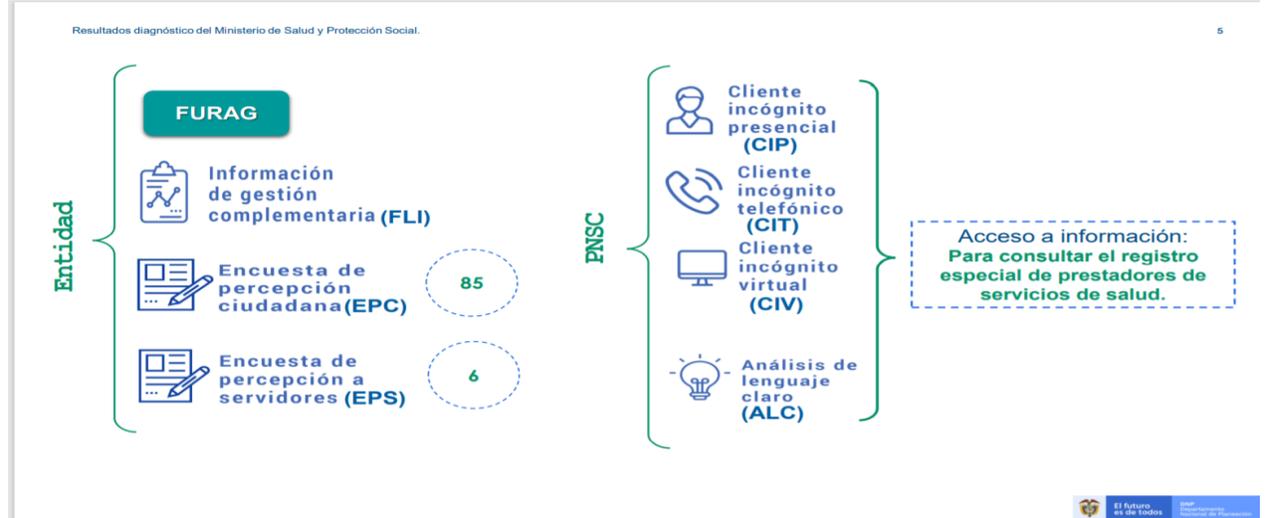


Imagen No. 14 Fuente: Resultados Diagnóstico Ministerio de Salud y Protección Social dic.2019

2. Ejercicios ciudadano incógnito.

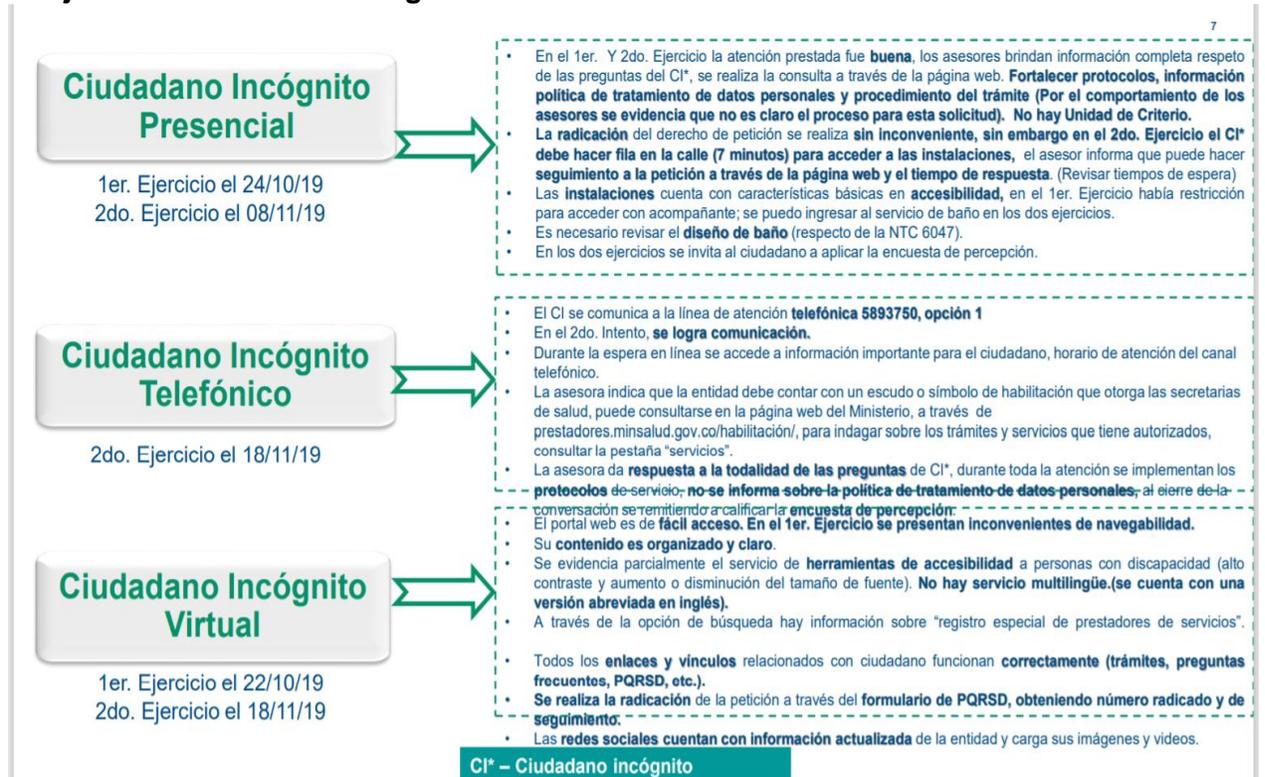


Imagen No. 15 Fuente: Resultados Diagnóstico Ministerio de Salud y Protección Social dic.2019

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

3. Diagnóstico.

Resultados diagnóstico del Ministerio de Salud y Protección Social.

9

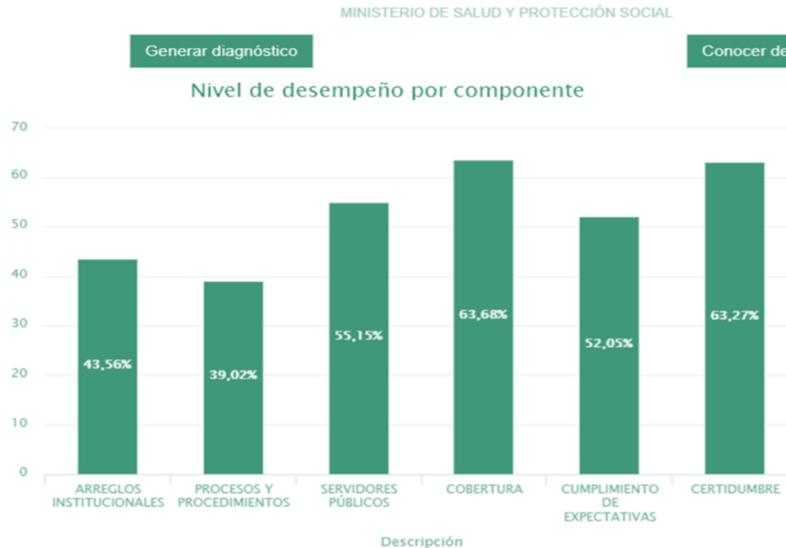


Imagen No. 16 Fuente: Resultados Diagnóstico Ministerio de Salud y Protección Social dic.2019

Resultados diagnóstico del Ministerio de Salud y Protección Social.

10

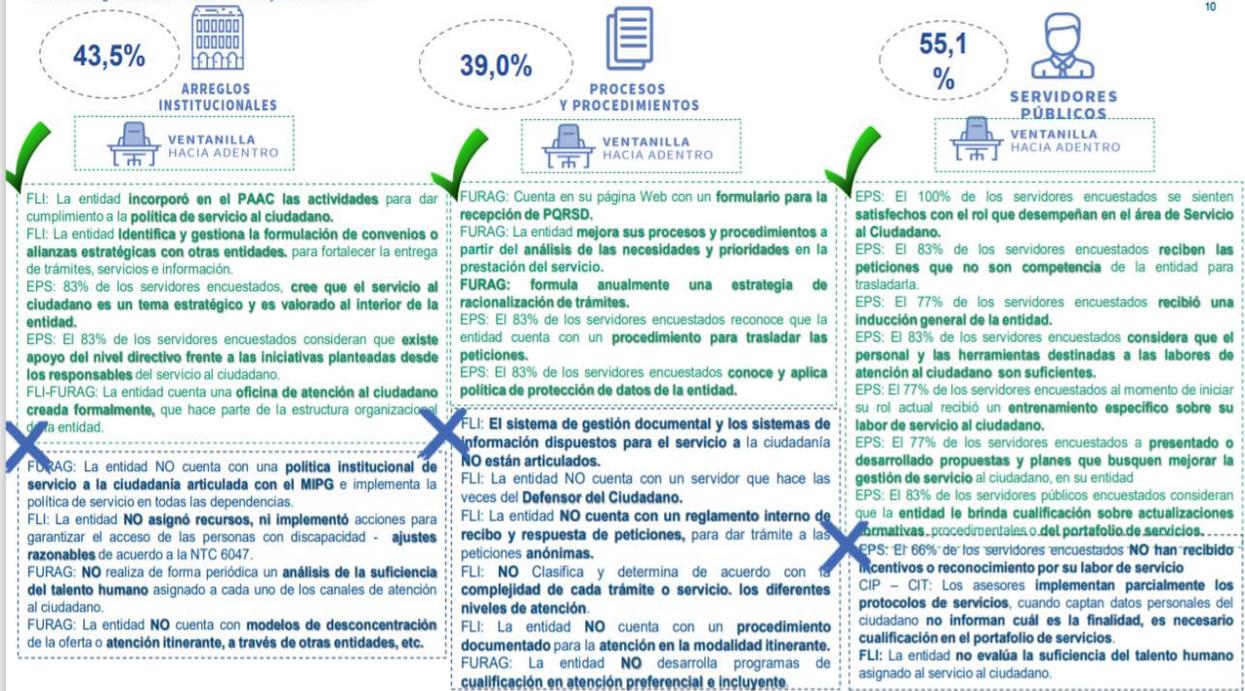


Imagen No. 17 Fuente: Resultados Diagnóstico Ministerio de Salud y Protección Social dic.2019

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

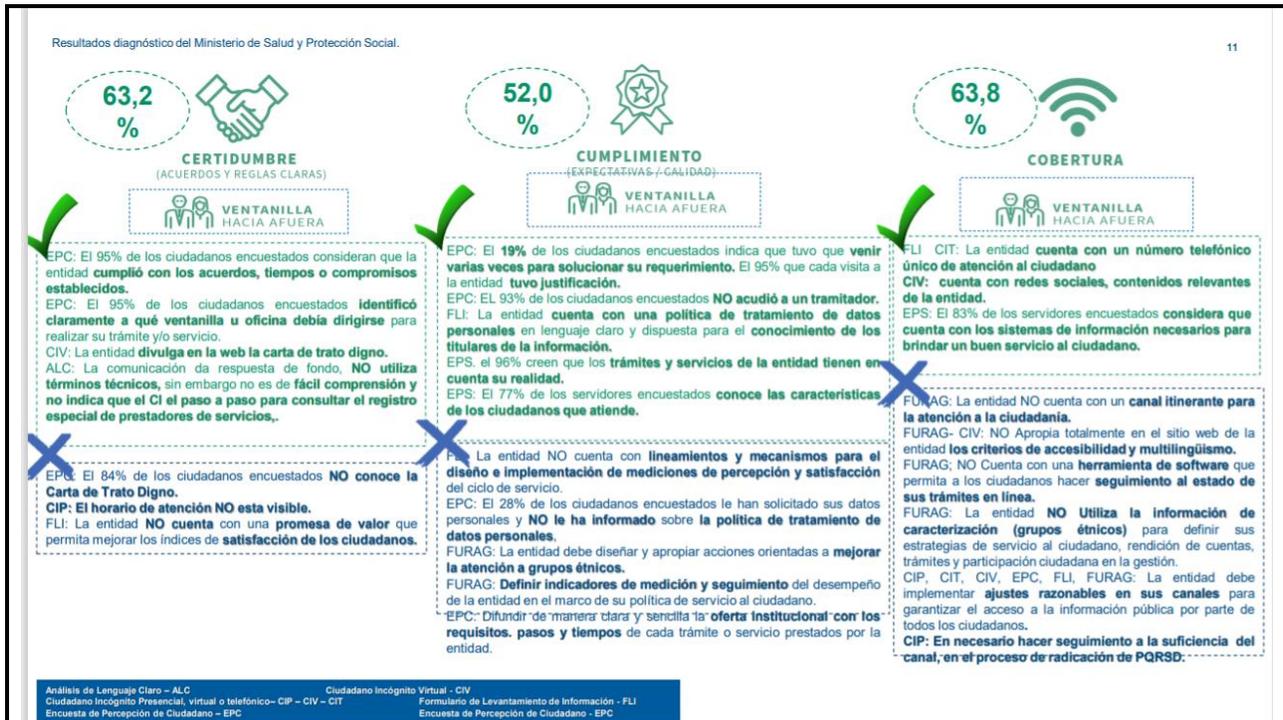


Imagen No. 18 Fuente: Resultados Diagnóstico Ministerio de Salud y Protección Social dic.2019

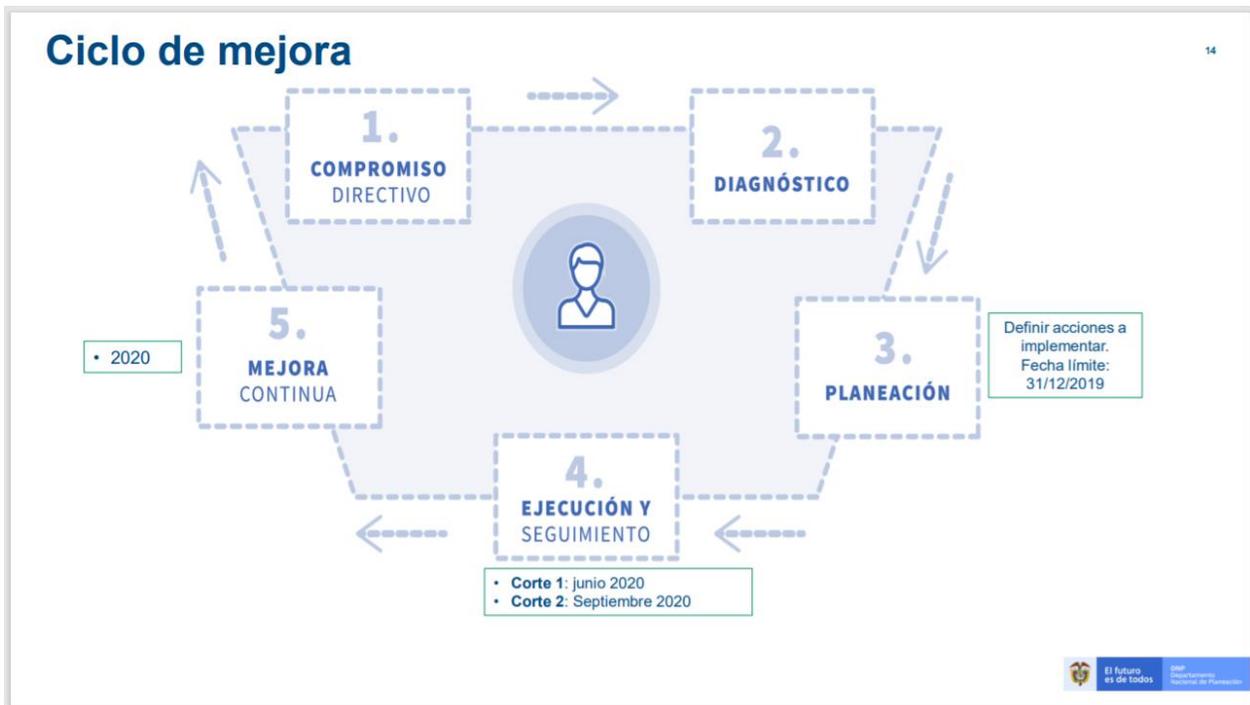


Imagen No. 19 Fuente: Resultados Diagnóstico Ministerio de Salud y Protección Social dic.2019

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

Plan de Mejoramiento

Se evidencia en el Plan de Mejoramiento Gestión Institucional - Plan de Mejora MACF05 V7, publicado en el SIG, que el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, cuenta con cuatro (4) acciones, reflejando la última fecha de seguimiento realizada por parte del GAC en el mes de enero y abril 2020, presentando como estado de la Acción – Terminado. Queda pendiente la revisión del cumplimiento de la acción por parte de la Oficina de Control Interno – OCI.

						Código	MACF05			
						Versión	07			
		SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN PROCESO				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO				
No. PLAN	No. ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO DE LA ACCIÓN	EVIDENCIAS O SOPORTES EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE VERIFICACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN SEGÚN OCI	ESTADO DEL HALLAZGO SEGÚN OCI	ANÁLISIS
206	206,1	05/06/2019	30/07/2019	13/04/2020	Terminado	Se administra la herramienta	3/12/2019	Abierta	Abierto	http://intranet.minsalud.gov.co/reports/browse/Aci
206	206,2	05/06/2019	31/12/2019	03/01/2020	Terminado	Se solicitó la publicación de los	3/12/2019	Cerrada	Abierto	https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Pagi
206	206,3	05/06/2019	31/12/2019	03/01/2020	Terminado	Se determinó realizar un	3/12/2019	Abierta	Abierto	descripción de la acción no es comprensible ni
206	206,4	05/06/2019	31/12/2019	03/01/2020	Terminado	Se publicó y aprobó la	3/12/2019	Abierta	Abierto	propuesta del procedimiento GSCP01 Gestión de

Imagen No. 20 Fuente: <https://intranet.minsalud.gov.co/Sistema-integrado/Mapa-de-procesos/Paginas/GSC.aspx>

En el mes de junio de 2020, fue aprobado en Plan de mejora relacionado con la gestión de PQRSD – Plan 336, el cual se encuentra pendiente formulación, implementación y publicación.

Riesgos

Se evidenció publicado en el SIG, el riesgo denominado “*Incumplimiento legal al fuera de términos una petición del ciudadano*”, por el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, para el Proceso - Gestión del servicio al ciudadano.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Categoría: Incumplimiento legal Preposición: al Evento: fuera de términos una petición del ciudadano

Nombre del riesgo: Incumplimiento legal al fuera de términos una petición del ciudadano

Explicación del riesgo: Se presenta cuando una petición del ciudadano radicada en el Ministerio no se tramita dentro de los términos establecidos legales establecidos. Clase de riesgo: Cumplimiento

El riesgo identificado se mantiene: SI NO El riesgo identificado es nuevo: SI NO El riesgo identificado se materializó: SI NO

Seleccione los Trámites y OPA's posiblemente afectados: --- Todos los Trámites y Procedimientos Administrativos

Seleccione o mencione otros procesos del SIG posiblemente afectados:

Imagen No. 21 Fuente: <https://intranet.minsalud.gov.co/Sistema-integrado/Mapa-de-procesos/Paginas/GSC.aspx>

Mediante correo institucional, el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, informó los controles, acciones y evidencias realizada para mitigar el riesgo, desarrollado en el primer semestre 2020.

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

CONTROLES	ACCIONES ADELANTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE	EVIDENCIAS
Informe diario generado por el funcionario que estampa la firma digital, al final de la jornada laboral	El objetivo en este informe es emitir las alertas de PQRSDf sin gestión, para mitigar el riesgo planteado, como un control preventivo. Igualmente se relacionan las PQRSDf que están pendientes por aclaración por parte del ciudadano, en las cuales surten los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y Resolución 3687 de 2016 (10 días de traslado al ciudadano para aclarar peticiones oscuras).	Se envía diariamente al correo electrónico de la Coordinadora. Adjunto evidencia
Tableros de control:	Esta herramienta, es el principal control institucional; durante el primer semestre de 2020, se ha fortalecido el proceso de la validación de la información reportada en los tableros de control (la cual corresponde a un cruce de información reportada con las estadísticas de Orfeo): Esto ha permitido identificar y corregir los errores que afectaban la veracidad de la información reportada mensualmente.	La evidencia de los cruces de información se encuentra en las bases de datos de los informes mensuales de Gestión de PQRSDf. Para lo anterior durante el primer semestre del año se realizaron las siguientes solicitudes y reuniones para la verificación de la calidad de información reportada en los tableros de control, incluyendo el termómetro y los reportes para el seguimiento a PQRSDf: *Correo electrónico del 21 de febrero y 30 de marzo del 2020, con solicitudes para el ajuste de las estadísticas de Orfeo, en donde se evidenciaban errores en la presentación de información, estos errores ya fueron subsanados por parte del Grupo Orfeo. *Sesión de trabajo a través de Teams el 31 de marzo con Soporte Orfeo para aclaración de requerimiento de ajustes. *Sesiones de trabajo para ajustes en tableros de control con administrador de Intranet 14 de mayo de 2020 a través Teams: Se ajustó la presentación de indicadores en Termómetro de Saludnet, este error se subsanó durante el desarrollo de la sesión. También se validó la funcionalidad de los siete tableros publicados.
Indicador de cumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSDf.	Se aprobó por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de fecha 18 de junio, la propuesta del GATC, para que cada proceso tenga su indicador de cumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSDf. Esto permitirá tener un mejor control en el impacto de las acciones de mejora propuestas, porque atienden a las especificidades de cada proceso, minimizándose el riesgo de "Incumplimiento legal al tramitar fuera de términos una petición del ciudadano".	Reposa en el acta de Comité institucional de fecha 18 de junio.
Actualización del procedimiento GSCP02	Se incluyeron con los nuevos controles establecidos.	En la Intranet del Ministerio.
Actualización de las fichas de riesgos 2020 del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, con los nuevos controles establecidos	Se incluyeron nuevos control	En el SIG.

Cuadro No. 4 Fuente: Correo Institucional 29 julio 2020 – Grupo de Atención al Ciudadano

La Oficina de Control Interno – OCI, concluye que el Objetivo Estratégico Punto 6, a que hace referencia el Documento “Plataforma Estratégica 2018-2019”²², del Ministerio de Salud y Protección Social, cuya finalidad es fortalecer la capacidad institucional mediante la optimización de procesos, el empoderamiento del talento humano, la articulación interna, la

²² <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/plataforma-estrategica-2018-2022.pdf>

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

gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y la comunicación y la infraestructura física con el fin de mejorar la oferta institucional a los habitantes del territorio nacional en términos de calidad y eficiencia,” implementando un modelo de servicio al ciudadano con los estándares de excelencia – CONPES 3785, aún más, cuando se anuncia un riesgo estratégico de: “Inadecuado desarrollo institucional para la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios del MSPS”, se haya dirigido la implementación del modelo al sector salud, cuando se requiere fortalecer la gestión del ministerio, la confianza de la ciudadanía en la institución y alcanzar la excelencia en el servicio a la ciudadanía, no con lo anterior, se desconozca la necesidad de apoyar a la entidades del sector salud.

Hallazgos

1. Incumplimiento a la Política Pública de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano planteada en el CONPES 3785-2013, se evidenció que el Ministerio de Salud y Protección Social, no cuenta con una Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía formalizada mediante resolución, donde se establezca los principios, objetivos, lineamientos, responsabilidades, designación del responsable para implementar el manual de la política de servicio al ciudadano institucional con los servicios, tramites, políticas, programas, proyectos e iniciativas que ofrece la institución para la prestación de un servicio al ciudadano , como lo establece el CONPES 3785-2013.
2. Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Transparencia y Acceso a la Información Pública respecto al principio de la calidad de la información, esta debe ser actualizada y veraz, además, tener en cuenta el Artículo 8°. *Criterio diferencial de accesibilidad.* Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte. Se evidencio documentos publicados vigencia 2016. Protocolos para la atención al ciudadano, guías, caracterización de los usuarios.
3. No se evidencia en el Plan de Acción Institucional – definidas acciones técnicas – presupuestales, frente a la implementación de la NTC 6047 de 2013 y otras normas vigentes, relacionados con la zonificación, la señalización y adecuación física para garantizar el acceso a todos los espacios físicos, en especial, a los puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano.

Observaciones y/o Sugerencias

Dada la importancia de que el Ministerio de Salud y Protección Social – MSPS, fortalezca la gestión orientada al servicio y se eleve los niveles de satisfacción de la ciudadanía, además, recuperar la confianza de la ciudadanía, es prioritario ajustar, transformar y crear acciones definitivas dentro de la institución, con el fin de alcanzar la excelencia en el servicio a la ciudadanía y que dé cumplimiento a los estándares de excelencia en materia de servicio al ciudadano, por lo que la Oficina de Control Interno – OCI, resalta validar las recomendaciones del CONPES 3785-2013, entre otras, las siguientes.

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

1. Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos.
2. Formular lineamientos de servicio para cada una de las dependencias de la entidad
3. Implementar dentro de las dependencias los procesos de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención para los diferentes canales.
4. Diseñar, presentar y actualizar acciones de mejora de los procesos y los procedimientos establecidos para recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios.
5. Se recomienda realizar ejercicios de capacitación periódica a los servidores públicos encargados de la atención de la ciudadanía en los diferentes canales de atención con el propósito de que estos estén altamente entrenados para orientar la ciudadanía y proveer servicios de excelencia y conozcan claramente el portafolio de servicios y la estructura de la entidad.
6. Debido a la exigencia del servicio, se recomienda que el equipo de trabajo cuente con las habilidades y/o competencias comportamentales, conocimientos académicos, y funcionales requeridos para la actividad, por lo cual, se sugiere generar incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano
7. Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano – GAT, capacitar e informar la importancia en el manejo de la información y cumplir con los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.
8. Elaborar, implementar, publicar y actualizar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales.
9. La Oficina de Control Interno – OCI, recomienda la gestión en la implementación de la herramienta de accesibilidad implementadas (Referentes: Herramientas de MINTIC Centro de Relevó de Llamadas / Servicio de Interpretación en Línea - SIEL).
10. Se recomienda establecer un mecanismo y/o instrumento a través del cual se mida la satisfacción, percepción y pertinencia del servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.

El link informado por GAC en el memorando 202042400160023 “Se cuenta con una encuesta de percepción ciudadana la cual está disponible en la página <https://enlinea.minsalud.gov.co/encuestatramites/encuestaTramites.aspx>”. no funcionó.

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

11. Se evidencia dos links, donde se observa que los informes de gestión PQRSD publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano- GAC, en un link se publica los informes semestrales de PQRSD y en el otro link se publica informes mensuales de los PQRSD, por lo que la Oficina de Control Interno – OCI, recomienda unificar la publicación de los informes de un mismo proceso. Se observa, en los informes de PQRSD publicados para la vigencia 2020, no se evidencia análisis de los canales de atención telefónico y presencial.

https://intranet.minsalud.gov.co/ACiudadano/Paginas/Informes_PQRSD.aspx

<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/Informes.aspx>

Fortalezas

Agradecemos al Grupo de Atención al Ciudadano, por la colaboración y disposición de tiempo a las solicitudes de información, que debido a la situación de emergencia sanitaria por la que atraviesa el país con la pandemia Covid19, ha permitido que el desarrollo de la auditoría se ejecute bajo otras condiciones con el aprovechamiento de las oportunidades de la tecnología para lograr evidencias objetivas con el fin de ser evaluadas y que cumplen los criterios de auditoría.

Fecha de informe de auditoría

30 de julio de 2020

Nombre y firma del equipo auditor:

Original Firmado

SANDRA LILIANA SILVA CORDERO
Jefe Oficina Control Interno

Original Firmado

NUBIA ESPERANZA CUERVO VEGA
Contratista

Original Firmado

DIANA MARCELA RAMÍREZ CASTAÑEDA
Contratista