

Fecha de elaboración:

24/04/2020

Auditoría Interna No.

1

1. OBJETIVO

- Evaluar los tiempos de respuesta que estipula la Ley 1755 de 2015 para las PQRSF aceptadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario de la E.S.E y que ameriten su debida respuesta, informando de hallazgos y recomendaciones encontradas para el área.
- Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para la atención de PQRS y la UNIDAD DE CORRESPONDENCIA, mecanismos de atención a la ciudadanía y grado de cumplimiento e identificando mejoramientos potenciales.
- Analizar los hallazgos de auditoría, confrontando la normatividad, los procesos, procedimientos y disposiciones frente a los criterios establecidos.

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

2. ALCANCE

- PQRSF aceptadas por el SIAU presentadas en la vigencia 2020.
- Circular externa 008 de 2018
- SIC-01-P01 Procedimiento atención al usuario
- Tiempos de respuesta según la Ley 1755 de 2015.
- Comunicaciones radicadas en la unidad de correspondencia del primer trimestre del 2020.
- Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, reclamos y solicitudes de información que han ingresado a Hospital del Sarare en el periodo señalado
- Se realizará aparte la verificación de glosas
- Carpetas de archivo de la unidad de correspondencia en el 1 trimestre de 2020
- Diligenciamiento de formatos para la unidad 1 trimestre 2020

Procedimientos y protocolos para la unidad.

3. CRITERIOS

- Trabajo de campo
- Actos administrativos aplicables.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 Título 2.
- Cumplimiento de la Acuerdo 060 de 2001.
- Normas legales aplicables.
- Consagrado en la Constitución Política, artículos 23 y 74.
- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 Titulo 2.
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano del Hospital del Sarare vigencia 2019
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO

NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL.

Procesos y procedimientos de la Unidad de correspondencia.

4. EQUIPO AUDITOR

CHEILA ALVARADO ROJAS	ASESOR CONTROL INTERNO
CLAUDIA MERCHANO FORERO	APOYO CONTROL INTERNO

5. FORTALEZAS

PROCESO PQRSDF:

- Las aperturas de buzón se hacen en el tiempo estipulado y solicitando la asistencia de la asociación de usuarios, un representante de ANTHOC y control interno para cada apertura, con la obligatoria asistencia de alguien de la oficina SIAU.
- Cada PQRSF es notificada mediante una comunicación al personal que da respuesta y se le especifica el tiempo oportuno de respuesta.
- La oficina del SIAU cita la respectiva reunión donde se evidencia como parte final el acta que detalla lo realizado en la reunión y lo acordado para dar solución a la PQRSF.

PROCESO CORRESPONDENCIA:

- La unidad de correspondencia cuenta con todos los materiales en buen estado para realizar su labor de forma que no infrinja leyes o procedimientos para la radicación y archivo de documentos.

6. INFORME DE VERIFICACION (RESUMEN EJECUTIVO)

CLASIFICACION DE LA PQRSDF DEL MES DE ENERO

MES DE ENERO			
NOMBRE	# CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	1		0%
Quejas	2	7	30%
Reclamos	3	14	61%
Sugerencias	4	1	4%
Felicitaciones	5	1	4%
TOTAL		23	100%

En el mes de enero se recopilaron un total de 23 PQRSDF, se clasifico acertadamente por parte de la responsable del proceso. El mayor porcentaje fue del 61% de reclamos en los que predominan las molestias de los usuarios por las personas que se dedican a vender el puesto en las filas y colarse para conseguir citas, para darle solución a lo anterior se hizo una investigación para descubrir a las personas que se dedicaban a hacer esto y hacerles el respectivo llamado de atención junto con ello se utilizaron

los medios de comunicación para hacerle el llamado a la comunidad de denunciar y advertirles a las personas que se dedicaban a estos actos, que los servicios públicos son gratuitos por lo tanto estaban cometiendo un delito, con lo anterior se le dio respuesta y solución a sus reclamos.

CLASIFICACION DE PQRS DEL MES DE FEBRERO

MES DE FEBRERO			
NOMBRE	# CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	1		0%
Quejas	2	17	23%
Reclamos	3	18	24%
Sugerencias	4	38	51%
Felicitaciones	5	2	3%
TOTAL		75	100%

Se evidencia que en el mes de febrero aumentaron las PQRS en comparación con el mes anterior, el mayor porcentaje fue de 51% de sugerencias en su mayoría del pabellón de medicina interna por el calor en las habitaciones teniendo en cuenta que el sol refleja en frente de las ventanas de estas habitaciones y no habían suficientes ventiladores, lo anterior se le dio solución según las respuestas a los usuarios se instalaron ventiladores y se arreglaron los que se encontraban en mal estado.

CLASIFICACION DE PQRS DEL MES DE MARZO.

MES DE MARZO			
NOMBRE	# CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	1	3	14%
Quejas	2	5	24%
Reclamos	3	5	24%
Sugerencias	4	8	38%
Felicitaciones	5	0	0%
TOTAL		21	100%

se evidencia que se normalizo la cantidad de PQRSDF teniendo en cuenta que se tomaron cartas en el asunto de los ventiladores para hacer más cómoda la estadía des pacientes en las instalaciones, con el fin de seguir mejorando los usuarios sugieren más facturadores o facturar del día antes por lo que se le dio solución dando apertura a las facturaciones desde el día anterior para disminuir la filas e inconvenientes, también se hizo el compromiso de capacitar personal de apoyo para cuando la demanda lo amerite, con esto se mejora cada día los servicios, en cuanto al proceso directamente de PQRSDF fue notable la evolución en el mes de marzo no se dejaron vencer ninguna PQRS, también teniendo en cuenta que se redujeron en un 60% la cantidad.

7. ASPECTOS POR MEJORAR**PROCESO PQRSDF:**

- se recomienda anexar una casilla en el formato de PQRSDF con el nombre de la persona a la cual va dirigida la queja, para mayor agilidad en la búsqueda de información.
- Se evidencia en la carpeta de PQRSDF el radicado SIS-03-0011, con fecha: 07/01/2020, asunto: reclamo de Carime Castro Garridos, el cual tiene fecha de radicación de la respuesta el 14/01/2020 con el SIS-03-0157 y recibido del usuario el 21/01/2020 la cual expresa no estar conforme con la respuesta ni con el acta, por lo anterior se realiza acta de reunión posterior a la entrega de la respuesta el día 22/01/2020. En el Excel de formato de seguimiento PQRSDF en la casilla de FECHA DE RESPUESTA: 09/01/2020 la cual es la fecha del oficio, en esta casilla debe ir la fecha del RADICADO.
- se evidencia en la carpeta en físico de PQRS un reclamo del señor PALMENIDES ROMERO con radicado SIS-03-0046, fecha: 10/01/2020, aparece oficio de respuesta radicado SIS-03-0274, fecha: 30/01/2020, pero en la evidencia de envío al correo aparece con fecha del 01 de febrero por lo tanto es respuesta **INOPORTUNA** debido a que la fecha límite de respuesta es del 31/01/2020, además esta archivado doble vez; uno con la firma de la coordinadora de SIAU y el otro sin la firma pero ambas con radicado original (con los mismo datos), NO debe estar archivado doble vez, **ni radicar dos veces el mismo oficio**. En al diligenciamiento del formato de seguimiento de PQRS se está colocando en la "FECHA DE RESPUESTA" la fecha del radicado y no se envía el mismo día o no se entrega al usuario el mismo día. La fecha de la respuesta es la del recibido del usuario o la del día de enviado el correo.
- se evidencia en el formato de seguimiento de PQRS en las casillas de PROFESION o FUNCIONARIO IMPLICADO que se diligencian solo cuando son QUEJAS porque se nombran los funcionarios, para los demás no se necesitan esos datos, pero se está diligenciando cuando son PRSFD con datos como: "NO REPORTA" o "NO HAY INFORMACION" para evitar esto se RECOMIENDA diligenciar solo con un "NO APLICA" en siglas (N/A).
- Se evidencia en la carpeta de PQRSDF que hay VARIOS documentos archivados DOBLES, dos documentos iguales no deben estar archivados juntos en la misma carpeta para evitar riesgos de duplicidad de documentos.
- Se evidencia radicado SIS-03-0238 con fecha: 29/01/2020 es una queja de la señora: SILVIA ORUELA GUALDRON TORRES, con radicado de respuesta SIS-03-0254 el cual tiene fecha del 28/01/2020 pero el oficio tiene fecha del 05/02/2020 y el recibido del usuario tiene fecha del 12/02/2020, es decir que se radico primero la respuesta, luego se recibió la queja al otro día y el oficio que tiene el radicado se realizó siete días después. (DESORDEN EN LAS FECHAS).
- se evidencia el radicado de respuesta del señor ADELMO AGUIRRE CONGO SIS-03-0296 con fecha del 03/02/2020 NO TIENE RECIBIDO DEL USUARIO NI EVIDENCIA DE ENVIO POR MEDIOS ELECTRONICOS.
- Se evidencia un reclamo de la señora AMELIA ASIS IBAÑEZ con radicado SIS-03-0163, fecha

22/01/2020, y el oficio de respuesta tiene fecha del 05/02/2020, el radicado de respuesta SIS-03-0354, tiene fecha del 06/02/2020, pero fue publicado en cartelera hasta el 14 de febrero 2020, en el Excel de seguimiento de PQRSDf tiene fecha de respuesta del 05/02/2020. SE DEBE ENTREGAR O ENVIAR AL UASUARIO POR LOS DIFERENTES MEDIOS O PUBLICAR EN CARTELERA EL MISMO DIA QUE SE RADICA LA RESPUESTA Y EN EL EXCEL SE DILIGENCIA CON LA FECHA DE ENTREGA AL USUARIO, ENVÍO O PUBLICACIÓN EN CARTELERA. Se evidenciaron varias PQRSDf con el mismo caso, a continuación anexo una lista de las comunicaciones que fueron radicadas en una fecha y entregada, enviada al usuario o publicada en cartelera en otra fecha y en el Excel de seguimiento a PQRSDf se ha diligenciado con la fecha del radicado o del oficio de respuesta que también tiene diferente fecha:

1. Reclamo de la señora YANETH ROVAYO SANCHEZ con radicado SIS-03-0204 con fecha del 27/01/2020, el radicado del oficio de respuesta es el SIS-03-0359 con fecha del 06/02/2020, el recibido del usuario tiene fecha del 13/02/2020.
2. Queja del señor LEANDRO TORRES GARCIA con radicado SIS-03-0226, FECHA: 28/01/2020, el oficio de respuesta tiene fecha del 03/02/2020, el radicado del oficio SIS-03-0297 tiene fecha del 04/02/2020, la evidencia de envío al correo tiene fecha del 04/02/2020, la fecha de respuesta en el Excel se diligencio del 03/02/2020.
3. Queja de la señora OLGA MARIA SIERRA MEDINA con radicado SIS-03-0250, fecha: 30/01/2020, el oficio de respuesta tiene fecha: 13/02/2020, radicado SIS-03-0456, pero la evidencia de publicación en cartelera tiene fecha del 15 de febrero 2020, en el Excel de seguimiento de PQRSDf tiene fecha de respondido el 13/02/2020.
4. Reclamo de la señora NELLY MONROY radicado SIS-03-0161, fecha: 22/01/2020, el oficio de respuesta tiene fecha del 05/02/2020, el radicado del oficio SIS-03-0352, fecha: 06/02/2020, según la evidencia de publicación en cartelera tiene fecha del 10/02/2020. Sucede el mismo caso con un reclamo de la señora KAROLINA SANDOVAL con las mismas fechas, el radicado del reclamo SIS-03-0164 y radicado del oficio de respuesta SIS-03-0352.
5. Reclamo de la señora MARIA COLON con radicado SIS-03-0162 fecha: 21/02/2020, el oficio de respuesta tiene fecha de 05/02/2020, el radicado de respuesta SIS-03-0353, fecha: 06/02/2020, según la evidencia se publicó en cartelera el 10/02/2020, pero la usuaria dejo en sus datos el número de celular. También es el caso del señor ARVEY ESPINOSA PEÑA, que deja su número de celular y la respuesta fue publicada en cartelera. Se recomienda ubicar a las personas que dejan sus datos y publicar en cartelera las anónimas o las que no sea posible ubicar al usuario, hacer nota aclaratoria.

- Se evidencia un reclamo ANONIMO QUE ESTA RADICADO SIS-03-0271, FECHA:03/02/2020, el oficio de respuesta tiene fecha del 07/02/2020, pero se radico el 10/02/2020 con el SIS-03-0381, además tiene en la evidencia de publicación en cartelera tiene fecha del 07/02/2020, es decir se publicó primero y luego a los tres días se radico el oficio, esto es incoherencia en las fechas y no se puede determinar la veracidad de la fecha de publicación en cartelera. También se evidencia Que el mismo reclamo esta archivado doble vez en la carpeta de enero y la copia del paquete (reclamo, oficio de respuesta, evidencia de publicación en cartelera) en la carpeta

de febrero.

- Se evidencia en la carpeta de PQRSDf que hay varios casos de usuarios que dejan sus datos incluyendo número de teléfono pero en la evidencia de recibido aparece que fue publicado en cartelera, se recomienda ubicar a los usuarios y entregarles sus respuestas PERSONALMENTE o pedirles un CORREO ELECTRONICO para enviar la respuesta.
- Se evidencia una sugerencia de la señora CARMEN DIANA FERNANDEZ con radicado SIS-03-0127 del 20/01/2020 (la fecha del radicado es ilegible), el oficio de respuesta tiene fecha del 27/01/2020, con radicado SIS-03-0316, fecha: 05/02/2020, pero en la evidencia de publicación en cartelera aparece con fecha de 01/02/2020, lo anterior es una incoherencia en las fechas que pone en duda la veracidad de la fecha de publicación en cartelera, teniendo en cuenta que no se puede publicar y 5 días después radicarla.
- Se evidencia que el oficio de respuesta con radicado SIS-03-0512, fecha 20/02/2020, de la usuaria GISELL CAMILA TRIJILLO GONZALEZ esta archivado doble vez pero NO es una copia (el radicado de ambos es original con los mismos datos, las firmas de ambos son originales) son originales y esto genera RIESGO de DUPLICIDAD DE DOCUMENTOS. También se evidencia que la respuesta fue radicada el 20/02/2020 y fue enviada al correo de la usuaria el 13/03/2020, según la evidencia de envío de respuesta al correo. Es decir que se radico oportunamente pero la fecha de envío al usuario fue INOPORTUNO.
- En la carpeta de PQRSDf del mes de febrero se evidencia que se está archivando la original y una copia en el mismo paquete lo cual genera riesgo de duplicidad de documentos, no se están aplicando los protocolos y procedimientos del proceso de las PQRSDf. En el Excel de seguimiento de PQRSDf también se están fallando en los procesos y cometiendo errores de diligenciamiento.
- Se evidencia en la carpeta en físico de PQRSDf que los FORMATOS DE QUEJAS Y RECLAMOS del hospital del Sarare, es decir las que se reciben personalmente o en la ventanilla de quejas y reclamos, no se les lleva consecutivo de NUMERO DE RADICADO y no se está diligenciando la FECHA DE RADICADO, un ejemplo de ello es el radicado SIS-03-0277 con fecha 03/02/2020, reclamo del señor PEDRO NEL LIZARAZO. Se debe diligenciar completamente el formato.
- Se evidencia una queja de la señora MILENA RODRIGUEZ MURILLO con radicado SIS-03-0672, fecha: 29/02/2020, con oficio de respuesta SIS-03-0893, fecha: 16/03/2020, el cual esta archivado doblemente (NO ARCHIVAR DUPLICADO DE DOCUMENTOS) en el soporte de envío de respuesta fue enviado por WHATSAPP, pero se recortó la imagen y no se evidencia la fecha de envío. Se recomienda dejar ver las fechas de envío y de entrega de respuesta al usuario. Además en la respuesta dice: *“se anexa copia del paso de las necesidades por correo electrónico”* pero no parece dicha copia en el paquete (carpeta en físico).
- Se evidencia una queja de la señora MARICELLA RICO QUINTERO con radicado SIS-03-0453, FECHA: 17/02/2020, (está mal sacada la copia y se recortan las palabras) es una queja en contra del médico FRANK DANILO CRISTANCHO, en el oficio de respuesta dice: *“se firmó un*

acta de compromiso para mejorar la atención a todos los usuarios de nuestra institución”, pero no hay evidencia del acta en la carpeta de PQRSDF. Además el radicado de la respuesta SIS-03-0754, tiene FECHA: 11/03/2020 y en la evidencia de envío al correo del usuario fue enviado el 17/03/2020.

- Se evidencia un reclamo del señor CARLOS SOMOZA con radicado SIS-03-0543, FECHA: 24/02/2020, la fecha límite de respuesta es hasta el 16 de marzo de 2020 y se le envía una solicitud de ampliación del plazo de contestación (el cual no especifica de cuánto tiempo es el plazo de ampliación para recibir respuesta) y se envió INOPORTUNAMENTE con radicado SIS-03-0908, FECHA: 17/03/2020, se recomienda especificar el tiempo de la demora de contestación de su PQRS en el oficio que se envía al usuario y además enviar oportunamente la solicitud de ampliación del plazo de respuesta.
- Se evidencia un reclamo del señor ELVER GUSTAVO SAMANA OSPINA, el cual deja su número de teléfono, el oficio de respuesta con radicado SIS-03-0453, fecha: 13/02/2020, y se publicó en cartelera el 15/02/2020, pero el número del celular que dejó el usuario TIENE WHAPSAPP (3103375758), solo las anónimas se publican en cartelera, lo demás si el usuario deja el número de celular, nombre o correo se buscan los demás datos en el sistema como en este caso, que el usuario solo dejó el número de celular y se le busco el nombre, así mismo, se debe hacer con los que dejen datos incompletos.
- Se evidencia el caso del reclamo con radicado SIS-03-0461 de la señora BELLAMIRA MORA la usuaria dejó su número de celular 3204768672 el cual TIENE WHATSAPP y se publicó en cartelera la respuesta, se recomienda PUBLICAR EN CARTELERAS SOLO LAS ANÓNIMAS. Además la fecha límite de respuesta oportuna es hasta 09/03/2020, pero en la evidencia de publicación en cartelera dice que se publicó el 10/03/2020 aunque efectivamente se haya radicado oportunamente el 09/03/2020 y en el Excel de seguimiento de PQRS dice que se contestó oportunamente porque se colocó la fecha de radicación de la respuesta.
- Se evidencia una queja con radicado SIS-03-0445 de la señora ZAIDA VILLAMIZAR BUITRAGO la cual refiere en el oficio de respuesta que se reunieron con el otorrino mencionado en la queja pero no hay evidencia del acta de reunión, además fue respondida INOPORTUNAMENTE.
- Se evidencia un reclamo SIS-03-0459 de la señora MARINA la cual deja su número de cedula, celular, EPS, barrio, ciudad, en la carpeta se evidencia la copia que no quedó clara pero se pueden observar los datos, sin embargo en la respuesta que se le dio al usuario está destinado a USUARIO SIN IDENTIFICACION y se publicó en cartelera como anónima.
- Se evidencia que el Excel de seguimiento de PQRSDF que no se ha diligenciado los radicados y fechas de respuesta del mes de febrero y a la fecha se está finalizando marzo (25/03/2020), por lo tanto está retrasado el proceso de diligenciamiento y actualización de información.
- Se evidencia una queja de la señora LISBETH VELAZCO RIVERO con radicado SIS-03-0334, fecha: 07/02/2020, tiene acta de reunión con fecha 13/02/2020, el oficio de respuesta tiene fecha del 14/03/2020, el radicado del oficio de respuesta SIS-03-0489, FECHA: 17/02/2020, fue enviado al usuario por correo el 06/03/2020, en el Excel de seguimiento de PQRSDF la fecha

límite de respuesta es del 28/02/2020 y en la fecha de respuesta dice que se respondió al usuario el 14/02/2020, cuando en realidad la fecha de respuesta al usuario es la del día que se le envió al correo es decir fue respondida INOPORTUNAMENTE el 06/03/2020, se debe diligenciar con la fecha correcta.

- Se evidencia sugerencia anónima que fue radicada teniendo en cuenta que NO SE DEBEN RADICAR LAS ANONIMAS, se radico con SIS-03-0590, Fecha: 07/02/2020, la cual se radico la respuesta con el SIS-03-0590, fecha: 26/02/2020, y se publicó en cartelera el mismo día de radicado pero en el Excel de seguimiento de PQRSDf en la fecha de respuesta al usuario DICE 26/03/2020 por lo tanto fue un error de redacción y quedo como respuesta inoportuna.
- Se evidencia una sugerencia del señor JHON ALEJANDRO CARRERO con radicado SIS-03-0283, fecha: 03/02/2020, el cual diligencio todos los datos del formato de PQRS, tiene oficio de respuesta con radicado SIS-03-0578 fecha: 26/02/2020, pero en la evidencia de enviado al correo del usuario tiene fecha de envío del 23 DE MARZO 2020, es decir, prácticamente un mes después de radicada la respuesta. Y en el Excel de seguimiento de PQRS se diligencio la fecha de respuesta con la fecha del radicado NO la de envío al usuario.
- Se evidencia en el Excel de seguimiento de PQRSDf un radicado SIS-03-0460 FECHA: 17/02/2020, en todas las casillas refiere que: "NO HAY INFORMACION" incluida la de DESCRIPCION DE LA PQRSDf, es decir, es anónima y no dice nada, también recordando que las anónimas no se radican, y la información en el Excel debe estar completa o por lo menos coherente.
- Se evidencia un reclamo del SIS-03-0694 con fecha del 03/03/2020, el oficio de respuesta tiene fecha del 12/03/2020, fue radicado SIS-03-0795 fecha 13/03/2020, la respuesta fue enviada al usuario por correo el 24/03/2020, es decir, seis (6) días hábiles después de radicada. Se recomienda enviar o entregar la respuesta el mismo día que se radica. También se evidencia duplicidad de documentos al archivar dos documentos iguales en la misma carpeta, en el paquete del reclamo anteriormente mencionado.
- Se evidencia una sugerencia con radicado SIS-03-0847 Con fecha 17/03/2020, el oficio de respuesta tiene radicado SIS-03-1025 con fecha: 02/04/2020 y fue enviada al usuario el 05/04/2020, es decir, no se envió al usuario el mismo día de radicada la respuesta, además el usuario dejo todos los datos de contacto incluyendo correo electrónico para evitar demoras en búsquedas de datos. A continuación se menciona algunos casos en los que se radica el oficio de respuesta en una fecha y se envía al usuario días después:
 1. Queja con radicado SIS-03-0881 Con fecha: 20/03/2020, el oficio de respuesta fue radicado SIS-03-1018 con fecha: 02/04/2020, se envió al usuario el 04/04/2020 vía correo electrónico.
- Se evidencia en el Excel de seguimiento de PQRS que suministro la encargada del proceso del mes de marzo, en las PQRSDf NO RADICADAS no tiene la fórmula de la FECHA LIMITE DE RESPUESTA, además en un reclamo anónimo del buzón de la UNAP CENTRAL con fecha del 02/03/2020, el usuario dejo su correo electrónico como único dato cuya respectiva respuesta fue publicada en cartelera el 31 de marzo, se debe utilizar los datos proporcionados por el usuario.

- Se evidencia una queja recopilada del buzón de la UNAP CENTRAL la cual NO fue radicada y se clasifico como ANONIMA, e los datos personales deja el nombre completo de la usuaria ANA DOMINGA ESTUPIÑAN por lo tanto no es anónima. Se recomienda tener en cuenta la clasificación asertiva, los datos proporcionados por los usuarios y relacionar en el sistema para obtener los demás datos.
- Se evidencia una felicitación del mes de enero de la jefe YANED GRUESO por la buena atención recibida de su señor padre, archivada en la carpeta de marzo, sin ninguna evidencia de trámite, tiene fecha de recibido del 03/02/2020, por lo anterior debe estar en el paquete del mes de febrero de 2020.
- Se evidencia queja del OTORRINO (ALVARO GARCIA MONTALVO) hacia un paciente que se portó muy grosero durante la consulta especializada, radicado SIS-03-0926, fecha: 25/03/2020, el oficio de respuesta tiene radicado SIS-03-1073 con fecha: 08/04/2020, la respuesta fue enviada al correo el 13 de abril del 2020, se debe enviar el mismo día que se radica.
- Hoy 13/04/2020 Se evidencia que en el Excel de seguimiento de PQRS en el mes de marzo hubo un total de 21 PQRSF pero en la carpeta en físico se encuentran solo 19 en total de PQRSF, entre las que NO están en físico se encuentran 1 radicada con el SIS-03-0927 fecha: 25/03/2020 se vence el 17/04/2020, la otra PQRS es una NO RADICADA con fecha del 10/03/2020 el cual es una sugerencia de ventiladores en medicina interna no tiene datos de respuesta.

PROCESO CORRESPONDENCIA:

- Se evidencia que se están archivando doble, (una con el radicado original y una copia del radicado), se encontró así en la carpeta de auditorías el radicado SIS-03-0222, se recomendó retirar la copia y archivar una sola.
- Se evidencia en la carpeta calidad de recibidas que se encuentra un oficio que amerita respuesta antes del 05 de marzo y la revisión se realiza el 04 de marzo y no se encuentra en el formato de seguimiento a respuesta SIS-03-F8, por lo tanto se le pregunta al responsable lo cual expresa que “ellos lo responden internamente y no le informan a la unidad de correspondencia” teniendo en cuenta lo anterior se recomienda incluir todas las comunicaciones que ameriten respuesta en el formato SIS-03-F8 y hacerle el debido seguimiento.
- Se evidencia que en la carpeta de cartera no aparecen algunas comunicaciones enviadas en físico, teniendo en cuenta que en las clasificaciones de entrega del formato SIS-03-F8 aparecen que el medio de envío es PERSONAL, por lo que la responsable del área refiere que “se equivocó y que realmente se envió por EMAIL, pero que a las comunicaciones del área de cartera no se le lleva control”. Por lo anterior se recomienda organizar el proceso para lograr llevar control a todas las comunicaciones enviadas y recibidas del hospital del Sarare, también evitar errores en el diligenciamiento de los formatos.

- Se evidencia que en el formato de comunicaciones enviadas aparece una respuesta a una solicitud del hospital de cubara con radicado SIS-03-0606, el cual en el asunto dice: *“Respuesta a solicitud radicada el día 06 de febrero con radicado sis-03-”* se queda a medias en el radicado y se dificulta la verificación de información debido a estos errores, se recomienda tener más cuidado y completar las frases.
- Se evidencia en la carpeta de contabilidad que aparece el radicado SIS-03-0005 con fecha del 03/001/2019 a las 9:07 AM, con el recibido del señor JHONEIDER DAZA del día 03/01/2020 a las 4: 00 pm, por lo anterior se concluye que fue un error de radicación teniendo en cuenta que las carpetas que se revisaron son de la vigencia 2020.
- Se evidencia que en el formato de comunicaciones recibidas se están cometiendo errores, un ejemplo de ello es que donde dice unidad competente y funcionario responsable del trámite se está escribiendo el nombre del responsable en las dos casillas como es el caso del radicado SIS-03-0649, fecha 28/02/2020, asunto: legalización de viáticos.
- Se evidencia que en el formato de comunicaciones enviadas F6, aparece una casilla que se llama “NOMBRE DE PERSONA O ENTIDAD DESTINATARIA” y otra que se llama “NOMBRE O CODIGO DE LA UNIDAD COMPETENTE” las cuales se están llenando con la misma información en las dos casillas. Por lo anterior se recomienda eliminar una de las dos casillas porque esto es innecesario y genera duplicidad de información.
- Se evidencia que en las comunicaciones enviadas de gerencia en la carpeta en físico aparece el radicado SIS-03-0407 del 11/02/2020, para la “ASOCIACION COLOMBIANA DE EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y HOSPITALES PUBLICOS ACESI” como el asunto: SOLICITUD DE INFORMACION y lo remite la DRA. ARIELA GELVIS en calidad de gerente encargada, pero en el Excel de comunicaciones enviadas F6, aparece el mismo radicado SIS-03-0407 con fecha del 12/02/2020, de parte de FACTURACION para “COMPARTA”, con el asunto: “ADJUNTO EPICRISIS Y SOPORTES DE CUENTAS”. Se revisó y no hay carpeta de enviadas de facturación por lo tanto es equivocación en el diligenciamiento de los datos.
- Se evidencia que no se está diligenciando correctamente el formato SIS-03-F8 en la casilla de medio de recibido aparecen varias comunicaciones que se envía la respuesta PERSONAL pero no se encuentra en físico en la carpeta de enviadas y se encuentra que se enviaron al correo (EMAIL). Se encontraron errores en el diligenciamiento de la información de algunos documentos (aparecen en el Excel los datos con el radicado, pero el documento en físico con dicho radicado corresponde a una información totalmente diferente). Se recomienda tener cuidado en el diligenciamiento y en la casilla de medio de recibido verificar que sea veraz la información y amerita que se anexe una casilla con los correos a los cuales se les envía cada respuesta, para facilitar la búsqueda de la información.

- Se evidencia que en el formato de recordatorio de comunicaciones SIS-03-F8, la casilla de CLASIFICACION DE LA RESPUESTA, no se está utilizando la fórmula para respuesta automática y se está alterando la respuesta, un ejemplo de ellos es el radiado SIS-03-0287 con el asunto: reclamación administrativa para ajuste salarial, con fecha límite de respuesta oportuna el 24/02/2020 y fue respondida el 26/02/2020, en la clasificación de la respuesta dice que fue RESPONDIDA OPORTUNAMENTE. Se recomienda no digitar sobre la casilla.
- Se evidencia en la carpeta de jurídica una acción de tutela del señor CRISTIAN ENRIQUE AGUDELO TRUJILLO con el radicado SIS-03-0159, no aparece en el Excel de recordatorio formato SIS-03-F8 para llevar el debido seguimiento del proceso. Se recomienda no omitir ninguna comunicación que amerite respuesta para hacerle el seguimiento y llevar un control.
- Se evidencia en el formato SIS-03-F8 el radicado SIS-03-0220, con fecha del 28/01/2020, asunto: acción de tutela de HILCE DANILLO CARRERO TARIFA, con el radicado de respuesta SIS-03-0204, con fecha del 20/01/2020 (es decir antes de ser radicada la acción de tutela) debido a la contrariedad de la fecha se buscó el oficio de respuesta y se corroboró que es la contestación del radicado SIS-03-0116 del 17/01/2020 de esta misma persona. Por lo anterior se confirma el mal diligenciamiento del "formato de seguimiento de respuesta F8", lo anterior genera riesgos en el seguimiento que se debe realizar a la contestación oportuna.
- Se evidencia el descuido a la hora de diligenciar el formato SIS-03-F8 debido a que se están duplicando la información de las casillas como lo muestra la siguiente imagen:

	A	B	C	D	E	F	G
92	SIS-03-0246	30/01/2020	10:15:00	YULIPSA PARADA QUIJERO	Solicitud copia de historia clínica	SD	13
93	SIS-03-0250	30/01/2020	11:05:00	OLGA MARIA SIERRA MEDINA	Queja por no programación de cita	PQRS	20
94	SIS-03-0250	30/01/2020	04:34:00	JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO DE SARAVERA	Acción de tutela de Mirelys Del Valle Reiteria Duran	PT	20
95	SIS-03-0258	31/01/2020	09:20:00	OMAIRA GARCÓN RODRIGUEZ	Derecho de petición de Jorge Rivas Rios	PT	21
96	SIS-03-0260	31/01/2020	11:14:00	JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO DE SARAVERA	Acción de tutela de Kimberly Jose Caraballo Campos	PTA	14
97	SIS-03-0261	31/01/2020	11:18:00	JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO DE SARAVERA	Acción de tutela de Carlos Alberto Espinosa Hernandez	PTA	14
98	SIS-03-0260	31/01/2020	11:14:00	JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO DE SARAVERA	Acción de tutela de Kimberly Jose Caraballo Campos	PTA	14
99	SIS-03-0261	31/01/2020	11:18:00	JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO DE SARAVERA	Acción de tutela de Carlos Alberto Espinosa Hernandez	PTA	14
100	SIS-03-0263	31/01/2020	05:00:00	JUZGADO PRIMERO PROMISCUO DE SARAVERA	Acción de tutela de Maria del carmen Salas	PTA	14
101	SIS-03-0264	31/01/2020	05:00:00	JUZGADO PRIMERO PROMISCUO DE SARAVERA	Acción de tutela de Emilee Coronado Dun Cordaro	PTA	14
102	SIS-03-0265	31/01/2020	05:30:00	JOSE PRADA RUEDA	Solicitud de ampliación del pago de la dotación	SD	14
103	SIS-03-0266	31/01/2020	05:30:00	JUZGADO SEGUNDO DE SARAVERA	Acción de tutela de Hilce Danilo Carrero Tarifa	PTA	14
104	SIS-03-0269	3/02/2020	07:40:00	CONVOC	Derecho de petición en contra de la señora Claudia Montes	PTA	13
105	SIS-03-0270	3/02/2020	08:30:00	KARLA FABIANA MOLINA CUEVAS	Queja y cancelación de cita sin autorización	PQRS	20

- Se evidencia que no se están teniendo en cuenta todas las comunicaciones que ameritan respuesta en el formato de recordatorio SIS-03-F8, un ejemplo de la afirmación anterior es el

radicado SIS-03-0429 es una demanda del señor MIGUEL ANGEL JIMENEZ ESCOBAR con fecha del 14/02/2020 que no aparece en el formato F8. Tampoco aparece la acción de tutela con el radicado SIS-03-0504, FECHA 18/02/2020, Accionante: MARIA MARLENIS FERNANDEZ SEIVA. Teniendo en cuenta que se genera riesgo de no contestación. a continuación anexo una lista de radicados que ameritan respuesta y no aparecen en el formato SIS-03-F8:

1. acción de tutela SIS-03-0528, Fecha 20/02/2020, accionante: YESICA PAHOLA CAMARGO MENDOZA.
2. Petición del material de osteosíntesis retirado de EDWIN JAIR VILLAMIZAR radicado SIS-03-0262, Fecha 31/01/2020, remitido al subgerente científico.
3. Solicitud de peritaje SIS-03-0301, fecha 04/02/2020, denunciante: MARIA ANGELICA GOMEZ ROMERO de parte del tribunal de ética médica. De lo anterior se evidencia respuesta en la carpeta de enviadas con el radicado SIS-03-0309 lo remite el subgerente científico con fecha: 05/02/2020, aparece evidencia que se envió respuesta al correo, pero no aparece en el formato F8.
4. Solicitud de brigada de salud extramural a la estación de policía del municipio de manera urgente SIS-03-0423, fecha: 14/02/2020, por parte del alcalde municipal.
5. Solicitud de acompañamiento en jornada de diagnóstico participativo del asentamiento los tronquitos en el marco del proyecto "comunidades tejedoras de paz" SIS-03-0638, fecha 27/02/2020, por parte de ISABEL RIVAS TORRES coordinadora del proyecto, el cual solicita confirmar asistencia y datos de los delegados.
6. Queja sobre un procedimiento basado en un resultado de tomografía cervical con el radicado SIS-03-0527, fecha: 20/02/2020, del señor FERNEY BOTIA AMAYA quien refiere que fue un error del hospital del Sarare en la entrega de resultados y espera una respuesta, pero no está la respuesta y no aparece en el formato F8.
7. Solicitud de certificación laboral y copia de hoja de vida que reposa en la institución con radicado SIS-03-0029, fecha: 08/01/2020, de parte de la señora LISBETH ADRIANA DAVILA ARTEGA, el cual tiene respuesta con el radicado SIS-03-0029 y recibido en físico pero no aparece en el formato F8.
8. Solicitud de soportes faltantes para e tramite de reconocimiento de prestación económica de régimen especial o de excepción radicado SIS-03-0092, fecha: 15/01/2020, de parte de ADRES para la oficina de talento humano.
9. Solicitud de pago de saldos en contra respecto a las conciliaciones vigencia 2012 a 2016, radicado SIS-03-0151, Fecha: 21/01/2020, de parte de NUEVA EPS, solicitan soportes correspondientes a la cuenta a un correo mencionado en el oficio.
10. Solicitud de certificación CETIL de tiempos laborados en el hospital del Sarare, para los respectivos trámites de pensión de ALIX TERESA CALDERON SANCHEZ con el radicado SIS-03-0421, fecha: 13/02/2020, no aparece en el F8.

- Se evidencia que se está diligenciando mal en el traspaso de información del radicado en físico al formato de recordatorio SIS-03-F8, un ejemplo de ello es el radicado SIS-03-0529, acción de tutela, con fecha del radicado 20/02/2020 y hora: 5:30 pm, en el formato de Excel se encuentra

la misma información de radicado y nombre del accionante pero con fecha de 21/02/2020 y hora: 8:42 am.

- Se evidencia en la carpeta de comunicaciones enviadas del área de mantenimiento el radicado SIS-03-0259, fecha: 29/01/2020, hora: 10:07 AM, asunto: solicitud traslado de contador eléctrico, para ENELAR E.S.P, pero en el Excel de comunicaciones enviadas F6 aparece el mismo radicado con los siguientes datos: SIS-03-0259, Fecha: 29/01/2020, Hora: 2:47 AM, de parte de YENNYS MARIA GOMEZ ESCOVAR para el área de TALENTO HUMANO, asunto: respuesta a solicitud recibida el año 2019.
- Se evidencia en el Excel de comunicaciones recibidas F5, comunicaciones enviadas F6, recordatorio de comunicaciones F8, en la casilla de la hora se está diligenciando todas las horas con la sigla (A.M), “ejemplo las 2:47 a.m.” además se verifico que el radicado en físico tiene una hora específica y el en el formato tiene otra hora diferente. Se recomienda transcribir la información sin alterarla.
- Se evidencia en la carpeta de comunicaciones enviadas de planeación que se están archivando mal los documentos (las hojas al revés y el número de folio donde no corresponde) también en la carpeta en físico aparece el radicado SIS-03-0198, fecha 17/01/2020, hora: 5:38 PM, asunto: informe circular 029 hospital del Sarare, enviado a la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, pero en el Excel de comunicaciones enviadas F6 está el mismo radicado con los siguientes datos: radicado SIS-03-0198, fecha 20/01/2020, hora: 2:45 a.m. lo envía el área de SIAU para el señor BERNARDO ALEXIS ARGUELLO DAZA, asunto: respuesta a solicitud copia de historia clínica con radicado SIS-03-0086, el caso anterior se está presentando en varias ocasiones que hay errores en el diligenciamiento del formato.
- Se evidencia que en la carpeta de comunicaciones enviadas de la UNAP el radicado SIS-03-0404 de parte de la coordinadora de la UNAP (jefe angélica rivera) para el personero municipal (diego vera) el 11/02/2020, asunto: reporte de gestantes, pero en el Excel de comunicaciones enviadas F6 aparece el mismo radicado con el siguiente asunto: Entrega de formatos de demanda inducida y educación en salud.
- Se evidencia que en el Excel de comunicaciones enviadas F6, el radicado SIS-03-0203 con el asunto: “información del caso de la menor de edad”, el cual no especifica ninguna información clave del documento, se recomienda ser claro al diligenciar la información, anexar datos importantes que reflejen el contenido del documento o mencionar de quien se está hablando en los casos donde el documento no lleve asunto.
- se evidencia que la comunicación enviada en físico SIS-03-0235, fecha 24/01/2020, NO PRESENTA RECIBIDO, además en el Excel de comunicaciones enviadas F6 aparece que fue enviado por EMAIL pero la casilla de EMAIL DE DESTINO ESTA VACIA. Por lo anterior se

recomienda digitar todos los datos correspondientes.

- Se evidencia en la carpeta de comunicaciones recibidas de TALENTO HUMANO aparece el radicado SIS-03-0008, fecha 03/01/2020, asunto: solicitud copia de hoja de vida y certificación laboral, la cual aparece en el formato de recordatorio F8 que fue respondida el 20/01/2020 con el radicado SIS-03-0205, en el medio de recibido refiere que es PERSONAL, pero en la carpeta de comunicaciones enviadas de talento humano no aparece dicha respuesta. Relaciono lista de los que no aparece respuesta en físico de comunicaciones enviadas o aparece enviado al correo y refiere que el medio de envío es PERSONAL:
 1. solicitud de hoja de vida y certificación laboral con radicado SIS-03-0009, fecha: 03/01/2020, aparece en el formato de recordatorio F8 que fue respondida el 20/01/2020 con el radicado SIS-03-0206.
 2. Solicitud copia de pensión de diciembre 23 de 2010 y copia de retiro #30 de 2011, radicado SIS-03-0192, Fecha: 24/01/2020 de la señora ELVIRA MARIA MORA DE GRANADOS.
 3. Derecho de petición de parte de COVINOC S.A. para solicitar información de la funcionaria CLAUDIA MONTES MENDOZA, fue respondido el 18/02/2020 con el radicado SIS-03-0500, el cual fue enviado al correo.
- Se evidencia que en la carpeta en físico de comunicaciones recibidas de talento humano aparece el radicado SIS-03-0196, fecha: 24/01/2020, asunto: solicitud de certificación laboral entre otros documentos de YADIRA FLOREZ, el cual muestra que fue enviado al correo institucional y se responde al correo igualmente con el radicado SIS-03-0196, pero en el formato de recordatorio F8 aparece que el medio de envío es PERSONAL.
- se evidencia que el señor JOSE PRADA RUEDA envía oficio a talento humano solicitando el pago de la dotación, radicado SIS-03-0265, fecha 31/01/2020, del cual se radico la respuesta con el SIS-03-0479, con fecha: 14/02/2020, asunto: respuesta a solicitud, se encuentra la respuesta en la carpeta en físico de comunicaciones enviadas de talento humano pero NO TIENE RECIBIDO DEL DESTINATARIO.
- Se evidencia en la carpeta en físico de almacén del mes de marzo de 2020 de recibidas que las comunicaciones tienen recibido de almacén, pero en el Excel de recibidas el destino es para contabilidad u otro y no tiene recibido de dicha dependencia, como se presenta el caso en el siguiente ejemplo: radicado SIS-03-0894, Fecha: 24/03/2020, emisor: MODEMUEBLES DEL SARARE, tiene recibido de Orfilia Aguilar (almacén), pero en el Excel de recibidos el destino es: Contabilidad – Dalia Salcedo y no tiene el recibido de ella.
- Se evidencia en la carpeta en físico de Gerencia en enviadas un oficio con asunto: solicitudes de modificaciones o ajustes a los contratos de cápita, evento y otras modalidades de prestación de servicios, fecha 19/03/2020, radicado SIS-03-0944, Destinatario: NUEVA EPS, pero en el Excel

de comunicaciones enviadas F6, aparece el radicado SIS-03-0944, Fecha: 19/03/2020, asunto: envío según radicado SIS-03 0944 Archivos planos y Excel de eventos de erradicación y control correspondientes a la semana 12, para su conocimiento, destinatario: alcaldía de Saravena, remitente: vigilancia epidemiológica. Se recomienda revisar y corregir.

- Se evidencia una comunicación enviada de talento humano con radicado SIS-03-0785, fecha_12/03/2020, asunto: presentación de medico sso por asignación directa, destinatario: UAESA, pero en el Excel de comunicaciones enviadas F6, el mismo radicado SIS-03-0785 Corresponde a otros datos diferentes. Se recomienda revisar y corregir.
- Se evidencia en la carpeta de recibidas de SIAU una solicitud de historia clínica que tiene fecha de solicitud el 11/03/2020 y recibido de la responsable del trámite (Claudia montes) del día 13/03/2020, pero el radicado SIS-03-0692 tiene fecha del 03/03/2020 es decir antes de la fecha de la solicitud y en el Excel de recordatorio de comunicaciones F8 dice que fue respondida el 13/03/2020 es decir, el mismo día que fue recibida por la responsable del proceso de respuesta del área de SIAU.
- se evidencia que hay varios radicados con corrector, tachones, la fecha donde está la hora y viceversa, con doble hora y sin fecha, como el ejemplo de ello está en la carpeta de recibidas de trabajo social el radicado SIS-03-0788, fecha: 9:29 AM, hora: 7:28 AM, recibido: Cruzdelina, asunto: respuesta a solicitud de radicado 1898 de 05 de marzo 2020. Según lo anterior no tiene fecha y en lugar de eso tiene dos horas de recibido diferentes.

8. NO CONFORMIDADES

N°	DESCRIPCION	Requisito NTC ISO 9001:2000
----	-------------	--------------------------------

PROCESO PQRSDF:

LISTA DE PQRSDF QUE FUERON RESPONDIDAS INOPORTUNAMENTE:

1. SIS-03-0140, FECHA: 20/01/2020, HORA: 02:30:00 REMITENTE: LUZ RANGEL Queja x mal manejo en resolver el excedente del pago no sencillo, FECHA LIMITE DE RESPUESTA: 10/02/2020, FECHA DE RESPUESTA: 12/02/2020, Respuesta no oportuna, RADICADO SIS-03-0415. (NO SE HA RESPONDIDO) no sé de dónde sacaron ese radicado de respuesta.
2. SIS-03-0279 FECHA: 3/02/2020 HORA: 08:30:00 REMITENTE: DAVID GUERRERO Queja por falta de ventilador FECHA LIMITE DE RESPUESTA: 24/02/2020, FECHA DE RESPUESTA: 26/02/2020.
3. SIS-03-0280 FECHA: 3/02/2020 HORA: 08:30:00 REMITENTE ANONIMO Queja por falta de ventilador FECHA LIMITE DE RESPUESTA: 24/02/2020, FECHA DE RESPUESTA: 26/02/2020.
4. SIS-03-0281 FECHA: 3/02/2020 HORA: 08:30:00 REMITENTE ANONIMO, Queja por falta de ventilador FECHA LIMITE: 24/02/2020, FECHA DE RESPUESTA: 26/02/2020.

5. SIS-03-0282 HORA: 3/02/2020 HORA: 08:30:00 REMITENTE ANONIMO Queja por falta de ventilador FECHA LIMITE: 24/02/2020, FECHA DE RESPUESTA: 26/02/2020.
6. SIS-03-0283, FECHA: 3/02/2020, HORA: 08:30:00, REMITENTE: JHON ALEJANDRO CARRERO, Queja por falta de ventilador , FECHA LIMITE DE RESPUESTA: 24/02/2020, FECHA DE RESPUESTA: 26/02/20.
7. SIS-03-0453 FECHA: 17/02/2020 HORA: 02:00:00 REMITENTE: MARICELLA RICO QUINTERO, Queja por mal atención prestada con la paciente FECHA LIMITE DE RESPUESTA: 09/03/2020 , FECHA DE RESPUESTA: 11/03/2020 CON RADICADO: SIS-03-0754.
8. SIS-03-0692 FECHA: 3/03/2020 HORA: 03:40:00 REMITENTE: ASUSALUPA Queja por citas
9. telefónicas, FECHA LIMITE DE RESPUESTA: 12/03/2020, FECHA DE RESPUESTA: 13/02/2020 CON RADICADO SIS-03-0797.
10. SIS-03-0693 FECHA: 3/03/2020 HORA: 03:40:00 REMITENTE: LIZBETH MARITZA ARENAS VANEGAS Queja por citas telefónicas FECHA LIMITE DE RESPUESTA: 12/03/2020, FECHA DE RESPUESTA: 13/02/2020 CON RADICADO SIS-03-0796.
11. SIS-03-0694 FECHA: 3/03/2020 HORA: 03:40:00 REMITENTE: JOSE ALFREDO REYES Queja por citas telefónicas FECHA LIMITE DE RESPUESTA: 12/03/2020, FECHA DE RESPUESTA: 13/02/2020 CON RADICADO SIS-03-0795.
12. un reclamo del señor PALMENIDES ROMERO con radicado SIS-03-0046, fecha: 10/01/2020, aparece oficio de respuesta radicado SIS-03-0274, fecha: 30/01/2020, pero en la evidencia de envío al correo aparece con fecha del 01 de febrero 2020 por lo tanto es respuesta INOPORTUNA debido a que la fecha límite de respuesta es del 31/01/2020.
13. SIS-03-0445 FECHA: 17/02/2020, REMITENTE: ZENaida VILLAMIZAR, queja por mala conducta del otorrinolaringólogo ALVARO GARCIA, fecha límite de respuesta: 09/03/2020, fecha de respuesta: 19/03/2020, radicado: SIS-03-0940.
14. Se evidencia que se actualizo el formato de seguimiento de PQRS pero hace falta actualizar el formato de las NO RADICADAS porque no está funcionando la fórmula de la FECHA LIMITE DE RESPUESTA, por lo tanto hace que el seguimiento este obsoleto.

PROCESO DE CORRESPONDENCIA:

- Se evidencia que en el formato de comunicaciones recibidas aparece el radicado SIS-03-0055 con fecha 10/01/2020, hora: 5:00, con el asunto: "Entrega de certificados de nacidos vivos" el nombre de la entidad remitente: "LA UAESA" y la entidad competente: "ESTADISTICA" y en la carpeta de estadista aparece el documento con los datos iguales y el mismo radicado como aparece en el Excel de comunicaciones recibidas. Pero en la carpeta en físico de FACTURACION está el radicado SIS-03-0055 del 10/01/2020,

ACUERDO 060,
ARTICULO 5.

<p>hora: 3:40, con el asunto: “<i>actualización de la base de datos del régimen subsidiado-ENERO 2020</i>” y el remitente es “COMPARTA EPS” para el “HOSPITAL DEL SARARE- PYP”. por lo anterior se confirma que hay dos documentos diferentes con el mismo radicado, se concluye que esto es repetición de radicados lo cual LO PROHÍBE EL ACUERDO 060 EN SU ARTÍCULO 5 “Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados”. También Se evidencia en la carpeta de gerencia en enviadas el radicado SIS-03-1006, fecha: 31/03/2020, asunto: seguimiento permanente a emergencia covid-19, destinatario: CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA y otra comunicación con el mismo radicado SIS-03-1006, Fecha: 31/03/2020, asunto: solicitud de cumplimiento al decreto legislativo número 488 del 27 de marzo de 2020..., destinatario: ARL SURA y en el Excel de comunicaciones enviadas F6 también aparece dos veces con la información correspondiente a los documentos.</p>	
<p>➤ Se evidencia que hay varios radicados con corrector, lo cual se prohíbe en el artículo 5 del acuerdo 060.</p>	<p>ACUERDO 060, ARTICULO 5.</p>

9. OBSERVACIONES

No.	Descripción
1	<p>PROCESO PQRSDf: Se evidencia que aumentaron significativamente el número de PQRSDf sin respuesta y respondidas inoportunamente, el formato de seguimiento a PQRSDf se encuentra mal redactado, la información que se está proporcionando no es la correcta, hace falta apoyar el proceso debido a la importancia y en comparación a la auditoria anterior obtuvo un retroceso de alarmante.</p>

PROCESO CORRESPONDENCIA:

Se evidencia que las inconsistencias en el diligenciamiento de los formatos son significativas frente a la importancia y responsabilidad que amerita este proceso, se tuvieron en cuenta mediante el transcurso de esta minuciosa revisión los protocolos y leyes que deben conocerse para llevar a cabo el proceso y se identificó las múltiples fallas a mejorar.

2

Durante la ejecución de la auditoria se encontraron 6 acciones de tutela sin respuesta las cuales fueron enviadas por medio del CORREO, se pudo observar junto con la responsable del proceso que no se encuentran en el correo, por lo tanto la encargada de correspondencia manifiesta la perdida de la información porque cuando hicieron la copia de seguridad en el BACKPS no quedo bien guardado. Por lo anterior se puede evidenciar una falla en los controles de seguimiento a la contestación oportuna y un alto RIESGO de incumplimiento del proceso al NO contarse con evidencia del envío, se debe corregir la perdida de información solicitándole la copia de envío al personal que corresponda.

10. CONCLUSIÓN GENERAL

Las personas responsables de llevar a cabo cada uno de los procesos mencionados anteriormente les hacen falta tener presente la importancia de estos procesos para la entidad, necesitan adherencia a la normatividad y los protocolos, junto con la responsabilidad que ameritan.

Auditor 1: CHEILA ALEXANDRA ALVARADO

Auditor 2: CLAUDIA MERCHANO FORERO