



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado

CÓDIGO:

SEI-01-F07

REVISIÓN No.:

0

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Evolucionamos pensando en usted

TRD. 302.13.60

Página 1 de 9

Fecha de elaboración:

31/07/2020

Auditoría Interna No.

3

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 segundo 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 2 trimestre de 2020
- Diligenciamiento de formatos para la unidad 2 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 Título 2.
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano del Hospital del Sarare vigencia 2020.
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO

Recibido
Eliana Galas
3/08/2020
Jury Gomez
31/07-2020
12:00 m.



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 PQRS DEL MES DE ABRIL.

MES DE ABRIL			
NOMBRE	# CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	1		0%
Quejas	2	5	45%
Reclamos	3	5	45%
Sugerencias	4		0%
Felicitaciones	5	1	9%
TOTAL		11	100%

Se disminuyó la cantidad PQRS debido a la cuarentena por la amenaza de contagio del virus Covid-19, durante el mes de abril se redujo la cantidad de usuarios por consulta externa, lo anterior se ve reflejado en la baja participación de los usuarios en el mes de abril. Por lo que se vieron quejas del trato del personal médico a los usuarios, por lo que se recomienda reforzar las tareas de humanización, los reclamos fueron por inconvenientes en los trámites de facturación, por lo que se recomienda el lenguaje claro con los usuarios y la comunicación constante.



MOTIVOS DE QUEJA EN EL MES DE ABRIL.

CODIGO DE RADICACION	USUARIO	DESCRIPCION	PROFESION	FUNCIONARIO IMPLICADO EN LA PQRS	ÁREA DONDE SE PRESENTÓ
SIS-03-1004	LIGIA PINZON QUITIAN	FUE GROSERO Y DESPOTA AL TRASLADAR UNA PACIENTE HACIA TELEMEDICINA EL SEÑOR JOSE EL CAMILLERO	CAMILLERO	JOSE CACERES	MEDICINA INTERNA
SIS-03-1114	KATERINE HINOJOSA	LA DOCTORA LAURA ES MUY GROSERA CUANDO SE LE PREGUNTA POR EL ESTADO DE LOS PACIENTES, PARECE QUE LE MOLESTA, NUNCA SABE NADA, NECESITAMOS MAS CONTROL.	MEDICO GENERAL	LAURA DANIELA LOZANO	MEDICINA INTERNA
SIS-03-1115	LUZ ESTELLA LEAL	LA PACIENTE ESTA DOPADA TODO EL DIA NO HAY JUSTIFICACION, NECESITAMOS QUE NOS INFORME QUE PASA CON LOS PACIENTES.	MEDICO GENERAL	LAURA DANIELA LOZANO	MEDICINA INTERNA
SIS-03-1118	CLARIBEL HINOJOSA	LA MEDICO DE TURNO NO PASA A REVISAR LOS PACIENTES, SOLO LAS AUXILIARES HACEN TODO EL TRABAJO.	MEDICO GENERAL	LAURA DANIELA LOZANO	MEDICINA INTERNA

CLASIFICACION DE PQRS DEL MES DE MAYO.

MES DE MAYO			
NOMBRE	# CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	1	1	6%
Quejas	2	5	29%
Reclamos	3	9	53%
Sugerencias	4	1	6%
Felicitaciones	5	1	6%
TOTAL		17	100%

En el mes de mayo subió la participación de los usuarios en comparación al mes anterior, con un porcentaje de quejás del 29%, reclamos un 53%, sugerencias 6%, felicitaciones 6%, peticiones 6%, para un 100% por un total de 17 PQRS en el mes de mayo. La mayoría de motivos de queja es por el trato recibido del personal de la E.S.E, los reclamos son por demoras en la atención de las citas o programación de cirugía.



MOTIVOS DE QUEJA EN EL MES DE MAYO.

CODIGO DE RADICACION	USUARIO	DESCRIPCION	PROFESION	FUNCIONARIO IMPLICADO EN LA PQRS	ÁREA DONDE SE PRESENTÓ
SIS-03-1317	LUIS ALBEIRO AREVALO TORO	EL TIMBRE UBICADO AFUERA DE CIRUGIA NO SIRVE -LA SEÑORA QUE ATIENDE EN CIRUGIA ES MUY GROSERA- MEJORAR EL SERVICIO DE INFORMACION.	N.A	N.A	CIRUGIA
SIS-03-1314	TIBERIA DEL VALLE ESPINOZA DEL MONTAÑEZ	INCONFORMIDAD POR EL TRATO DADO CAJERAS EN EL AREA DE FACTURACION,ME RESPONDEN CON MALA ACTITAU DON PALABRAS COMO: " ESTOY CANSADA DE LOS VENEZOLANOS QUE VIENEN A CONSULTA EN MANADA" Y LA FACTURADORA DE LA SEDE C (LA GORDITA) ME DIJO "NO ES MI CULPA QUE LE FALTE UN EXAMEN, TIENE QUE LEER, PORQUE PIERDEN TIEMPO Y LE HAGO PERDER" ES GROSERA Y ARROGANATE.	FACTURADORES	MAINER PATIÑO - MARLYN ORTEGA(EMBARAZADA)	UNAP CENTRAL
SIS-03-1416	JOHAN MANUEL PEREZ AVILA	FRACTURA DE PIE, LOS DOCTORES LLEGAN DE MAL GENIO Y CON CRITERIOS DIFERENTES, QUE LOS DOCTORES SEAN MAS AMABLES CON LOS PACIENTES	ORTOPEDIA	N.A	CIRUGIA
SIS-03-1417	LEIDY ANDREA CARRILLO ANGARITA	LE DIJE A LA ENFERMERA QUE LA VENA EN LA QUE TENGO EL CATETER ME ESTA DOLIENDO Y QUE ESTA COMO INFLAMMADA, ELLA ME RESPONDE GROSERAMENTE Y ME TOCA LA MANO TOCA BRUSCA Y DURO Y ME DICE: SEÑORA ESO ES DE AYER.	AUXILIAR DE ENFERMERIA	LUDY PINZON	GINECOLOGIA
SIS-03-1476	JOSE ALBINO RIVERO	ESTOY DESDE HACE TIEMPO EN TRATAMIENTO CON EL DR. RAIMUNDO HERNANDEZ Y NO AVANZA MI RECUPERACION, SOLO REGAÑOS RECIBO DE ESTE MEDICO- Y CON EL INTERNISTA ROMERO ES OTRO GROSERO.	ORTOPEDISTA - MEDICO INTERNISTA	REIMUNDO HERNANDEZ - JHON MIK ROMERO MADERA	MEDICINA ESPECIALIZADA



CLASIFICACION DE PQRS DEL MES DE JUNIO.

MES DE JUNIO			
NOMBRE	# CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	1		0%
Quejas	2		0%
Reclamos	3	14	93%
Sugerencias	4		0%
Felicitaciones	5	1	7%
TOTAL		15	100%

En el mes de junio se presentaron 14 reclamos que equivale a un porcentaje de 93% y una felicitación con 7%, para un total de 15 PQRSF por un 100%. Los reclamos fueron por falta de adecuación y ventilación en el pabellón de post- quirúrgicos porque el sol pega directo a las ventanas lo que ocasiona las altas temperaturas en esas habitaciones y malestar en los pacientes y/o familiares.

MEDIOS DE RECEPCION 2DO TRIMESTRE 2020 / CLASIFICACION DE PQRS 2DO TRIMESTRE 2020

MES	MEDIO DE RECPCION	CANTIDAD
ABRIL	BUZON DE SUGERENCIAS	10
	PRESENCIAL	1
MAYO	BUZON DE SUGERENCIAS	12
	PRESENCIAL	3
	CORREO ELECTRONICO	1
	PAGINA WEB	1
JUNIO	BUZON DE SUGERENCIAS	12
	PRESENCIAL	2
	PAGINA WEB	1
TOTAL		43

MES	CLASIFICACION	CANTIDAD
ABRIL	Quejas	5
	Reclamos	5
	Felicitaciones	1
MAYO	Peticiones	1
	Quejas	5
	Reclamos	9
	Sugerencias	1
	Felicitaciones	1
JUNIO	Reclamos	14
	Felicitaciones	1
TOTAL		43

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

- se evidencia un reclamo con radicado SIS-03-1319, fecha: 07/05/2020, usuario: Dominga Alvarado Fonseca, con radicado de oficio de respuesta SIS-03-1531, fecha: 22/05/2020, hora: 3:40 pm, en la evidencia de envío por WhatsApp se diligencio como fecha de envío el 22/05/2020 es decir, el mismo día que se radico la respuesta, pero en el pantallazo se puede reflejar la hora de envío a las 10:52 AM. Por lo anterior queda en duda la veracidad de la fecha escrita por el responsable de las PQRS.
- Se evidencia que se publicó en cartelera la respuesta de la usuaria Isabel García con oficio de respuesta radicado SIS-03-1572, sin la firma de la coordinadora de enfermería (responsable de la respuesta).
- se evidencia que se publicó en cartelera la respuesta de un reclamo anónimo "RADICADO" con el SIS-03-2034, Fecha: 06/07/2020, el cual no se debe radicar porque es anónimo.

PROCESO CORRESPONDENCIA:

- Se evidencia una comunicación recibida de la supersalud en la carpeta de calidad-recibidas, SIS-03-1012, fecha: 01/04/2020, asunto: "Solicitud de diligenciamiento de encuesta del MIN SALUD medidas para atender la pandemia del COVID-19" se respondió el 02/04/2020 con el SIS-03-1025, asunto: respuesta a requerimiento, rad N°: 2-2020-37321, pero en el formato de comunicaciones enviadas F6, aparece el radicado SIS-03-1025, fecha: 02/04/2020, con datos de respuesta a pqrs del área de siau. Se recomienda revisar y corregir.
- Se evidencia en la carpeta de comunicaciones recibidas de cartera el radicado SIS-03-1497, fecha: 27/05/2020, asunto: solicitud de estados de cartera y en el formato de Excel F6 esta con los datos del documento en físico diligenciados correctamente, pero en el formato de recordatorio F8 aparece el mismo radicado con datos de una solicitud de historia clínica del área de SIAU. Se recomienda revisar y corregir.
- Se evidencia en la carpeta en físico de comunicaciones enviadas de gerencia el radicado SIS-03-1139, fecha: 15/04/2020, asunto: informe de cartera, destinatario: Edgar Alfonso Fandiño prieto- procurador regional del departamento de Arauca, pero en el Excel de comunicaciones enviadas F6 el radicado SIS-03-1139 tiene datos de una comunicación de PYP para la nueva EPS. También se evidencia que el radicado SIS-03-1140 en el Excel F6 tiene los datos del documento en físico de la carpeta de gerencia, por lo anterior se recomienda revisar y corregir.
- Se evidencia en la carpeta en físico de comunicaciones enviadas de gerencia el radicado SIS-03-1152, fecha: 16/04/2020, asunto: cumplimiento de rendición de contratos ante la SECOP, destinatario: Shirley ortega – oficina jurídica del hospital del Sarare, pero en el Excel F6 aparece el radicado SIS-03-1152, Fecha: 16/04/2020, destinatario: juzgado promiscuo municipal de Fortul, asunto: respuesta a una tutela. Se recomienda revisar y tener en cuenta para mejorar el proceso.
- Se evidencia en la carpeta en físico de contabilidad – comunicaciones enviadas – dos facturas



con el mismo número de radicado e información totalmente diferente, radicado SIS-03-1770 fecha: 30/06/2020, hora: 13:48, entidad remitente: WORKING ASESORES Y CONSULTORES S.A.S, referencia: remisión factura N°. 005 del 23 de junio de 2020 correspondiente al primer pago del contrato N°MC-124 del 16 de junio de 2020 y el mismo radicado SIS-03-1770, fecha: 30/06/2020, hora: 18:10, cuenta de cobro de EMSOTRASALUD factura electrónica de venta EMS N° 8. En el formato de Excel de comunicaciones recibidas solo se registró los datos de la factura de working asesores y consultores S.A.S. se recomienda tener en cuenta debido al riesgo de duplicidad de documentos.

- Se evidencia en la carpeta en físico de comunicaciones enviadas de gerencia el radicado SIS-03-1561, fecha: 05/06/2020, destinatario: superintendencia nacional de salud, asunto: respuesta a requerimiento, rad N°: 2-2020-64112, pero en el Excel de comunicaciones enviadas F6, el radicado SIS-03-1561 corresponde a una respuesta a una PQRS de laudy jhoanna Anaya Villamizar, verificando en el formato de recordatorio F8 se encontró que el radicado correcto de la comunicación enviada es el SIS-03-1687, se recomienda revisar y corregir.

SEGUIMIENTO A PLAN DE MEJORAMIENTO DEL INFORME DE AUDITORIA ANTERIOR.

❖ SE EVIDENCIARON LAS SIGUIENTES ACCIONES DE MEJORA DEL AREA DE SIAU CON LAS PQRS:

- En cuanto al hallazgo que dice: *"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"*. El procedimiento de atención a PQRD SIC-01-P01, el 20/04/2020 se hizo Actualización de documentos –Tiempos de contestación a la circular 008 de 2018 de Supersalud y a las funciones del Comité de Ética.

❖ SE EVIDENCIARON LAS SIGUIENTES ACCIONES DE MEJORA DEL AREA DE CORRESPONDENCIA:

- Con respecto al hallazgo: *"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, hora: 3:40, con el asunto: "actualización de la base de datos del régimen subsidiado-ENERO 2020" 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". el procedimiento SIS-03-P08 (comunicaciones recibidas) fue anulado debido a que se unifico con el determinado procedimiento SIS-03-P11, el cual corresponde al procedimiento comunicaciones recibidas y todas aquellas que ameriten respuesta; según clasificación normativa; el cual se debe realizar seguimiento, según semaforización, conforme a lo establecido al artículo 14 de la ley 1437 de 2011.*



8. NO CONFORMIDADES		
Nº	DESCRIPCION: PROCESO DE PQRS.	Requisito NTC ISO 9001:2000
1	Se evidencia que NO se les está dando respuesta oportuna a las PQRD anónimas, en el segundo trimestre de 2020 hubo un total de 10 PQRSF anónimas, de las cuales son 3 felicitaciones (se les realizó el debido proceso de notificar al líder del proceso felicitado), los demás, son 3 reclamos y 1 queja que NO hay evidencia de respuesta y ya se venció el plazo de respuesta oportuna. incumpliendo el procedimiento de PQRS SIC-01-P01 donde expresa lo siguiente: "Dar respuesta a la PQRSF dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial de la clasificación del Circular 008 de 2018".	ACUERDO 060 DEL 2001.
2	Se evidencian 18 PQRD radicadas y 7 PQRD anónimas sin acta de reunión, incumpliendo el procedimiento de PQRS SIC-01-P01 donde expresa lo siguiente: "Toda PQRD debe presentar su Acta de Reunión de análisis de PQRD así sea clasificado como anónimo".	PROCEDIMIENTO DE PQRS SIC-01- P01
PROCESO DE CORRESPONDENCIA:		
1	Se evidencia en la carpeta en físico de jurídica - comunicaciones recibidas - el radicado SIS-03-1550 (corregido con corrector), fecha: 04/06/2020, acción de tutela a favor de: JHONNAIFER GABRIEL ESPEJO CHIRINOS, pero en el formato de Excel F5 comunicaciones recibidas el radicado SIS-03-1550, fecha: 04/06/2020, es una cuenta de cobro por servicios de telemedicina, los datos son diferentes al documento en físico.	ACUERDO 060 DEL 2001.
2	Se evidencia dos radicados iguales en dos carpetas diferentes de comunicaciones recibidas, en la carpeta en físico de SIAU una solicitud de historia clínica del señor MIGUEL ANTONIO SOTO JIMENEZ con el radicado SIS-03-1644, fecha: 17/06/2020 Y en el Excel de comunicaciones recibidas los datos corresponden al radicado. En la carpeta en físico de subgerencia científica -comunicaciones recibidas- una solicitud de la vacuna de la influenza de la empresa de ECAAAS-ESP, con radicado SIS-03-1644, fecha: 03/06/2020 y en el Excel de comunicaciones recibidas este radicado se encuentra con los datos de la historia clínica anteriormente mencionada, se encontró que los datos de la solicitud de la empresa de ECAAAS-ESP se encuentran en el Excel (comunicaciones recibidas) con el radicado SIS-03-1544. Pero los dos documentos en físico están con el mismo radicado. Lo anterior es repetición de radicados, como lo dice el ACUERDO 060 DEL 2001, ARTÍCULO QUINTO Procedimientos para la	ACUERDO 060 DEL 2001.



radicación de comunicaciones oficiales: "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.

9. OBSERVACIONES

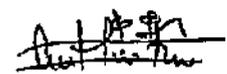
No.	Descripción
1	PROCESO PQRSDF: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se recomienda evidenciar la gestión y solicitud de actas de reunión de cada PQRD, cuando no es entregada junto con la respuesta al responsable del proceso.
2	PROCESO CORRESPONDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ➤ se recomienda tener cuidado en la radicación y diligenciamiento de los datos, debido a la importancia de la información almacenada en la unidad de correspondencia.

10. CONCLUSIÓN GENERAL

- Se atendieron las recomendaciones del área de control interno mediante los planes de mejoramiento, la adherencia a los procedimientos se ve reflejado en la mejora continua de los procesos.

Anexo: evidencia de auditoria - 5 fotos.

Auditor 1:  CHEILA ALEXANDRA ALVARADO

Auditor 2:  CLAUDIA MERCHANO FORERO