



Fecha de elaboración:

30/04/2021

Auditoría Interna No.

2

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 2021.
- Tiempos de respuesta según la Ley 1755 de 2015.
- Comunicaciones radicadas en la unidad de correspondencia del primer trimestre del 2021.
- 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.
- Carpetas de archivo de la unidad de correspondencia en el 1 trimestre de 2021
- Procedimientos y protocolos para la unidad de correspondencia (SIS-03-P11).

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 2019.
- Circular externa 008 de 2018.
- SIC-01-P01 Procedimiento atención al usuario.
- 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.



4. EQUIPO AUDITOR

JHONATAN SOLANO CARRILLO	ASESOR CONTROL INTERNO (E)
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)

- **PQRSF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES) – PRIMER TRIMESTRE 2021.**

MEDIOS DE RECEPCION PQRS | TRIMESTRE 2021

CLASIFICACION	BUZON DE SUGERENCIAS	ASOSALUPA	PRESENCIAL	VIA TELEFONICA	CORREO ELECTRONICO	TOTAL	%
Peticiones	0	0	0	0	0	0	0%
Quejas	7	0	7	0	0	14	14%
Reclamos	57	1	3	2	11	74	74%
Sugerencias	1	0	0	0	0	1	1%
Felicitaciones	11	0	0	0	0	11	11%
TOTAL	76	0	10	2	11	100	100%
%	76%	0%	10%	2%	11%	100%	

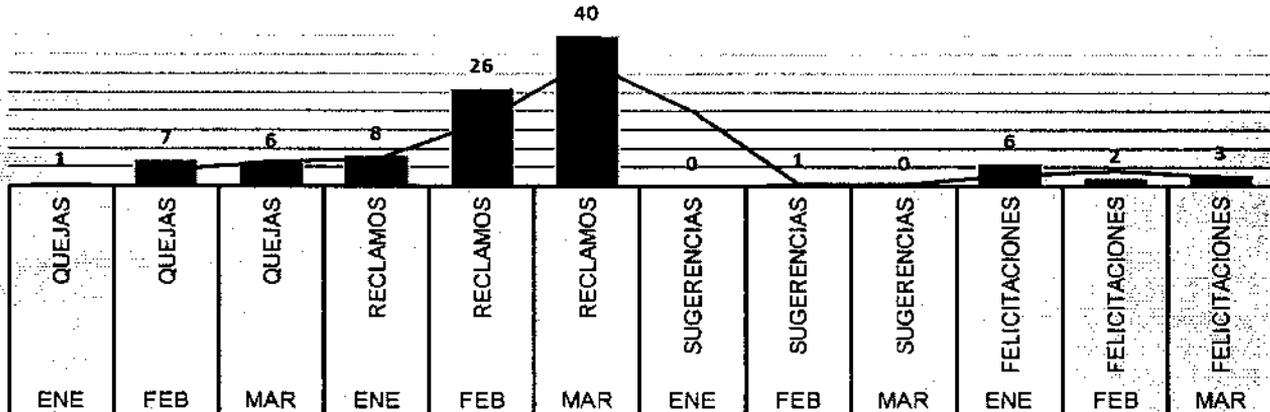
Fuente. SIAU (formato de seguimiento a PQRS)

En el primer trimestre 2021 hubo una recepción de 100 PQRS, por los diferentes medios autorizados por la E.S.E, el medio con mayor participación de los usuarios es el buzón de sugerencias con un porcentaje del 76%, el segundo medio más utilizado por los usuarios fue el correo electrónico con un 11%, manera presencial se recibió un 10% y vía telefónica un 2%.



➤ **CLASIFICACION DE LAS PQRSF – PRIMER TRIMESTRE 2021.**

PQRSF I TRIMESTRE 2021



Fuente. SIAU (Carpeta de PQRS)

En el primer trimestre 2021, se recibieron quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, la mayor participación de los usuarios fue por medio de los reclamos, con una participación del 74%, en segundo lugar, las quejas con un 14%, las felicitaciones con un 11% y sugerencias con un 1%. Como lo refleja la gráfica en marzo se recibieron la mayor cantidad de reclamos debido a las condiciones físicas de laboratorio, las largas e incómodas filas para la toma de muestras y las citas telefónicas porque no contestan los teléfonos o suenan apagados.

7. ASPECTOS POR MEJORAR

PROCESO PQRSDF:

➤ Se observa en el "FORMATO DE REMISIÓN DE PQRS" algunos sin recibido del líder del proceso, como ejemplo de ello, son los siguientes: SIS-03-0529-R, SIS-03-0759-R, SIS-03-0763-R, SIS-03-1048-R (25/03/2021). Se recomienda revisar y corregir.

PROCESO CORRESPONDENCIA:

➤ Se observa la siguiente comunicación interna en la carpeta en físico de Contabilidad que se encuentra diligenciada con la información incorrecta: el radicado SIS-03-0044-R, del 12/01/2021 - informe de interventoría del contrato MC-228 del 2020 del contratista HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA – Dirigido a la oficina de Contabilidad del hospital del Sarare E.S.E. Y en el registro de Correspondencia en Excel de comunicaciones recibidas se encuentra en la casilla de Procedencia dice "HIGUERA ESCALANTE" y en el Asunto Dice "CUENTA DE COBRO". Se recomienda clasificar



correctamente la documentación y diligenciar con la información adecuada.

- Se observa en las carpetas de comunicaciones recibidas, comunicaciones internas radicadas y con la información diligenciada en el formato en Excel de comunicaciones recibidas F06. Algunos ejemplos de comunicaciones internas son las siguientes: Radicado SIS-03-0071-R con fecha del 14/01/2021 (de Erika Carrascal para Contabilidad), SIS-03-0343-R con fecha: 03/02/2021 (del Banco de Sangre para el Gerente), Radicado SIS-03-0117-R fecha: 20/01/2021 (de la oficina jurídica para correspondencia), SIS-03-0135-R fecha: 22/01/2021 (de la oficina jurídica para la Dra. Ariela Gelvis y Esperanza Caballero). Se recomienda clasificar correctamente la documentación.
- Se observa en el Excel de comunicaciones recibidas F05, algunas cuentas de cobro, que NO se ven reflejadas en el Excel de "Cuentas SIS-03-F09", teniendo presente que se debe diligenciar la última casilla con la palabra "cuenta" para que se aplique automáticamente la fórmula. Algunos ejemplos de ellos son los radicados de las siguientes cuentas de cobro: SIS-03-139-5R fecha: 22/01/2021 (Ginecóloga Gloria Mesa), SIS-03-0138-R fecha: 22/01/2021 (Cirujano Hugo Escobar), SIS-03-0179-R fecha: 26/01/2021 (Radiólogo Frank Danilo Cristancho), SIS-03-0181-R fecha: 26/01/2021 (Ginecóloga Tiana Orellano), SIS-03-0182-R fecha: 26/01/2021 (Epidemióloga Stella Sepúlveda), SIS-03-0183-R fecha: 26/01/2021 (Sacerdote Heyler Giraldo), SIS-03-0184-R fecha: 26/01/2021 (Ginecólogo Noel Amado), SIS-03-0185-R fecha: 26/01/2021 (Abogada Inés Esteban Parra), SIS-03-0186-R fecha: 26/01/2021 (Auxiliar toma muestras Covid Sandra Vega Duran), SIS-03-0187-R fecha: 26/01/2021 (Auxiliar toma muestras Covid Ginneth Álvarez García), SIS-03-0188-R fecha: 26/01/2021 (Auxiliar toma muestras Covid Edwin Chamorro Sanabria), SIS-03-0190-R fecha: 26/01/2021 (LABOCIT – Marley Yadira Posso), SIS-03-0195-R fecha: 27/01/2021 (Rony Romero Fonseca), SIS-03-0202-R fecha: 27/01/2021 (Cuenta de Practica Medico Camilo Chavarro), SIS-03-0203-R fecha: 27/01/2021 (Cuenta de Practica Medico Yuliana Bastidas Montero), SIS-03-0264-R fecha: 01/02/2021 (cuenta de OFI. Crece bien. Crece más), SIS-03-0373-R FECHA: 08/02/2021 (LIGIA MARIA ZARATE RODRIGUEZ – Laboratorio citologías y patologías), SIS-03-0455-R fecha: 11/02/2021 (J y M INGENIERIA – soluciones ambientales), SIS-03-0489-R fecha: 15/02/2021 (Enelar E.S.P), SIS-03-0492-R fecha: 15/02/2021 (cirujano Jorge Cedeño), SIS-03-0926-R, fecha: 15/03/2021, (Cuenta de cobro ECAAAS ESP), SIS-03-0932-R fecha: 15/03/2021, cuenta de cobro Distribuidora 2424 SAS.
- Se observa en el Excel de comunicaciones recibidas F05, el radicado SIS-03-0632-R, fecha: 25/02/2021, acción de tutela (AT), respondido oportunamente el 01/03/2021, pero el radicado quedo



escrito incorrectamente (SIS-03-8443-E) dicho radicado no se encuentra en la secuencia de las comunicaciones enviadas, se pudo corroborar que el radicado correcto es SIS-03-0843-E, por lo anterior se recomienda tener en cuenta para no cometer estos errores que puedan generar confusiones futuras.

- Se observa en el Excel de comunicaciones recibidas F05, el radicado SIS-03-0676-R fecha: 26/02/2021, en el asunto: "ACCION DE TUTELA N°2021-00080 CARMELITA RAMIREZ GALVIS" hubo un error con nombre del accionante, el nombre correcto según el documento en físico es MARIA GABRIELA MEJIAS MEJIAS. Se recomienda tener en cuenta y corregir.
- Se observa error en el diligenciamiento de información, revisar los radicados de respuesta de las siguientes ACCIONES DE TUTELA recibidas, SIS-03-800-R, fecha: 05/03/2021 y el SIS-03-0803-R, fecha: 08/03/2021, cuyos radicados de respuesta están repetidos con el SIS-03-0959-E, se pudo corroborar con el Excel de comunicaciones enviadas que la información de dicho radicado corresponde a la acción de tutela con radicado SIS-03-0800-R y la información de la respuesta de la acción de tutela con radicado SIS-03-0803-R, se encuentra diligenciada en el radicado SIS-03-0960-E. por lo anterior se recomienda revisar y corregir para evitar futuras confusiones en caso de necesitarse dicha información.
- Se observa en la carpeta del SIAU de comunicaciones enviadas dos solicitudes de historia clínica con los siguientes radicados SIS-03-0567-R fecha: 19/02/2021 y el SIS-03-0568-R fecha: 19/02/2021, son comunicaciones recibidas en la carpeta de comunicaciones enviadas, se recomienda tener en cuenta.
- Se observa en el Excel de comunicaciones recibidas F05, el radicado SIS-03-1120-R fecha: 31/03/2021, Asunto: Solicitud de historia clínica de Argemiro Gutiérrez, respondida oportunamente con fecha: 05/04/2021, con radicado de respuesta **SIS-03-1120-E**, pero en el Excel de comunicaciones enviadas F06, este radicado SIS-03-1120-E corresponde a la respuesta de otra comunicación, por lo anterior se recomienda revisar y corregir.

8. NO CONFORMIDADES

N°	DESCRIPCION	Requisito Normativo
PROCESO PQRSDF:		
	En el primer trimestre del 2021 se evidencian respuestas de PQRS sin acta de reunión , algunos ejemplos son los siguientes radicados: SIS-03-0098-R (19/01/2021),	Procedimiento de atención a

<p>SIS-03-0099-R (19/01/2021), SIS-03-0107-R (19/01/2021), SIS-03-0048-R (12/01/2021), SIS-03-0049-R (12/01/2021), SIS-03-0267R (01/02/2021), SIS-03-0297R (02/02/2021), SIS-03-0306R (03/02/2021), SIS-03-0315R (03/02/2021), SIS-03-0512-R (16/02/2021), SIS-03-0515R (16/02/2021), SIS-03-0516R (16/02/2021), SIS-03-0517-R (16/02/2021), SIS-03-0518-R (16/02/2021), SIS-03-0519R (16/02/2021), SIS-03-0520R (16/02/2021), SIS-03-0521R (16/02/2021), SIS-03-0522R (16/02/2021), SIS-03-0523R, SIS-03-0524R (16/02/2021), SIS-03-0525R (16/02/2021), SIS-03-0526R (16/02/2021), SIS-03-0527R (16/02/2021), SIS-03-0528R (16/02/2021), SIS-03-0529R (16/02/2021), SIS-03-0560R (18/02/2021), SIS-03-0561R (18/02/2021) SIS-03-0754-R (04/03/2021), SIS-03-0755-R (04/03/2021), SIS-03-0756-R (04/03/2021), SIS-03-0757-R (04/03/2021), SIS-03-0758-R (04/03/2021), SIS-03-0759-R (04/03/2021), SIS-03-0760-R (04/03/2021), SIS-03-0762-R (04/03/2021), SIS-03-0763-R (04/03/2021), SIS-03-0764-R (04/03/2021), SIS-03-0765-R (04/03/2021), SIS-03-0766-R (04/03/2021), SIS-03-0767-R (04/03/2021), SIS-03-0771-R (04/03/2021), SIS-03-0772-R (04/03/2021), SIS-03-0959-R (17/03/2021), SIS-03-0960-R (17/03/2021), SIS-03-1046-R (25/03/2021) SIS-03-1051-R (25/03/2021).</p> <p>Nota: ninguna de las PQRS anónimas evidencian acta de reunión en la carpeta en físico de PQRS. Incumpliendo el procedimiento de atención a PQRS, SIC-01-P01 donde expresa lo siguiente: <i>"Toda PQRD debe presentar su Acta de Reunión de análisis de PQRD así sea clasificado como anónimo"</i>.</p>	<p>PQRS, SIC-01-P01.</p>
<p>➤ Se evidencia las siguientes PQRS, con radicado: SIS-03-0753-R (04/03/2021), SIS-03-0769-R (04/03/2021). Sin respuesta, vencido el plazo límite de respuesta oportuna y sin acta de reunión hasta el momento de la revisión.</p>	<p>Procedimiento de atención a PQRS, SIC-01-P01.</p>
<p>➤ No se evidencia oportunidad en el envío de la respuesta al usuario, por ejemplo los siguientes radicados de respuesta: SIS-03-1136-E fecha de radicado: 23/03/2021, plazo límite de respuesta oportuna: 26/03/2021, enviado al WhatsApp del usuario el 29/03/2021, y el Radicado de respuesta: SIS-03-1140-E fecha de radicado: 23/03/2021, plazo límite de respuesta oportuna: 26/03/2021, enviado al Correo del usuario el 29/03/2021, es decir, se radico oportunamente la respuesta, pero se envió al usuario INOPORTUNAMENTE. Como los ejemplos anteriores hay 27 PQRS en la misma situación, en el primer trimestre 2021.</p>	<p>Circular 008 del 2018.</p>



<p>➤ Se evidencia en el primer trimestre 2021, respuestas INOPORTUNAS a PQRS con los siguientes radicados: SIS-03-0048-R (12/01/2021) tres días de inoportunidad, SIS-03-0049-R (12/01/2021) siete días de inoportunidad, SIS-03-0748-R (04/03/2021) once días hábiles de inoportunidad, SIS-03-0957-R (17/03/2021) dos días de inoportunidad, SIS-03-1005-R (23/03/2021) un día de inoportunidad, SIS-03-1048-R (25/03/2021) dos días de inoportunidad, SIS-03-1049-R (25/03/2021) dos días de inoportunidad, SIS-03-1050-R (25/03/2021) dos días de inoportunidad.</p>	<p>Procedimiento de atención a PQRS, SIC-01-P01.</p>
<p>➤ Se evidencia en el primer trimestre 2021, tres (3) PQRS ANÓNIMAS radicadas, con los siguientes radicados: SIS-03-0513-R (16/02/2021), SIS-03-0514-R (16/02/2021), SIS-03-0747-R (04/03/2021). Incumpliendo el procedimiento de atención a PQRS, SIC-01-P01 donde expresa lo siguiente: <i>"Radical en la Unidad de Correspondencia donde se asigna un radicado, Excepto las felicitaciones, sugerencias y las PQRSF anónimas"</i>.</p>	<p>Procedimiento de atención a PQRS, SIC-01-P01.</p>
<p>➤ Se evidencia una Queja con el radicado SIS-03-0513-R, fecha: 16/02/2021, Asunto: mal trato de la funcionaria SHIRLEY BARBOSA (Subgerente de Talento Humano), en el formato de seguimiento de PQRS se clasifico como responsable de la respuesta a la misma persona implicada en la queja, No se ha dado respuesta y en las observaciones del formato de PQRS, dice: <i>"en varias ocasiones se le recordó para la respuesta a la PQRS impuesta y la respuesta de ella era que tenía que venir la persona a hablar con ella, pero la queja fue puesta de manera anónima"</i>, pero no tiene razón de ser, dirigírsela a la misma persona implicada, para dar respuesta al usuario, la queja debe ser respondida por el Dr. Carlos Sánchez (Gerente). Además, por ser anónima se debe tramitar sin radicar, según el procedimiento de atención a PQRS, SIC-01-P01, donde expresa lo siguiente: <i>"Radical en la Unidad de Correspondencia donde se asigna un radicado, Excepto las felicitaciones, sugerencias y las PQRSF anónimas"</i>.</p>	<p>Procedimiento de atención a PQRS, SIC-01-P01. Circular 008 de 2018.</p>
<p>➤ Se evidencia la QUEJA con radicado SIS-03-0514-R, fecha: 16/02/2021, asunto: inconformidad por la prestación de los servicios de vigilancia y mal trato por parte de la señora GLADIS CADENA coordinadora de vigilantes, dicha queja fue remitida y respondida por la misma persona involucrada en la queja (Gladis Cadena) con el radicado SIS-03-0971-E, se recomienda remitir las PQRS, que sean de los</p>	<p>Procedimiento de atención a PQRS, SIC-01-P01.</p>

coordinadores de personal contratista, a los supervisores de dicho contrato, con el fin de que haya un proceso transparente de investigación del caso y seguimiento en los casos que sea necesario. Además, es una queja Anónima y las PQRS anónimas no se radican según el procedimiento de atención a PQRS, SIC-01-P01, donde expresa lo siguiente: *"Radicar en la Unidad de Correspondencia donde se asigna un radicado, Excepto las felicitaciones, sugerencias y las PQRSF anónimas"*.

PROCESO DE CORRESPONDENCIA:

➤ Se evidencia en el Excel de comunicaciones recibidas F05 y comunicaciones Enviadas F6, desde la fecha del 22/01/2021 hasta el 26/01/2021, hay casillas vacías, sin el registro de la información correspondiente de los documentos recibidos. En las carpetas en físico se encuentran varias solicitudes, acciones de tutela, entre otros, radicadas en estas fechas. En el formato Excel de comunicaciones recibidas F05 no se encuentra diligenciada la información, por tanto, no se pueden realizar seguimientos a estas solicitudes de respuestas oportunas, ni recordatorios, lo anterior, genera RIESGO de incumplimiento normativo. Algunos ejemplos son los siguientes radicados de comunicaciones Recibidas: SIS-03-0132-R fecha: 21/01/2021, (Auto interlocutorio N° 031 para jurídica), SIS-03-0133-R fecha: 21/01/2021 (Auto interlocutorio N° 030 para jurídica), SIS-03-0134 fecha: 21/01/2021 (Auto interlocutorio N° 032 para jurídica), SIS-03-0140-R fecha: 22/01/2021 (Solicitud de conciliación extrajudicial de la procuraduría general de la nación para jurídica), SIS-03-0141-R (Solicitud de información de la FOSCAL al área de Cartera), SIS-03-0151 (Comunicación recibida de EPS Sanitas- factura no aceptada BOG-21-2483 para cartera), SIS-03-0154 (Devolución de facturas de NUEVA EPS para el área de cartera), SIS-03-0155 (Devolución de facturas de NUEVA EPS para el área de Cartera), SIS-03-0156-R fecha: 25/01/2021 (Acción de tutela por parte del juzgado Promiscuo Municipal de Puerto Rondón – Arauca, de la migrante venezolana Selina Del Valle Mirabal Cailles para que la oficina jurídica se pronuncie en términos legales), SIS-03-0161-R fecha: 25/01/2021 (Acción de tutela del juzgado promiscuo de familia del circuito de Saravena- Arauca a favor de Rosalba Cáceres), SIS-03-0174 (Remisión de liquidaciones procesos de definición indemnizaciones SOAT Y AP de parte de PREVISORA seguros), entre otros.

ACUERDO
060 DE 2001.

<p>➤ Se evidencia apartado de radicados en el Excel de comunicaciones enviadas F06, en las fechas del 07/01/2021 al 12/01/2021, teniendo en cuenta que se encuentran cruzadas las fechas de respuesta de las acciones de tutela que se respondieron en esa fecha, un ejemplo de lo anterior es el siguiente, el radicado SIS-03-0113-E Fecha 12/01/2020 y posteriormente el SIS-03-0114-E fecha 08/01/2021.</p>	<p>ACUERDO 060 DE 2001.</p>
<p>➤ Se evidencia deficiencias en la seguridad de la información en la unidad de correspondencia. Se encuentran casillas vacías en el Excel de registro de información y en las carpetas en físico se encuentran comunicaciones radicadas, cuya información no está diligenciada en el Excel de seguimiento, como es el caso de la carpeta de contabilidad, las siguientes cuentas que no se encuentran diligenciadas en el Excel: SIS- 03-0142-R (cuenta de cobro del Gastro), SIS-03-0149-R (Cuenta de cobro de Sinergia procesos S.A.S) SIS-03-0160 (Cuenta de cobro del internista Galiano) SIS-03- 0162 (Cuenta de cobro de COALTES LTDA), SIS-03-0163-R (cuenta de cobro ginecóloga Stephany Pertuz), SIS-03-0165.R (cuenta de cobro Internista Cetina),SIS-03-0166 (Cuenta de cobro del radiólogo Álvaro Sánchez), SIS-03-0168 (cuenta de cobro arrendamiento inmueble ANTHOC), SIS-03-0170 (cuenta de cobro arrendamiento inmueble SERVIR), SIS-03-0177R (Cuenta de cobro del anesthesiólogo Claudio Lozano), SIS-03-0178-R (cuenta de cobro del cirujano Jorge Cedeño), SIS-03-0180-R (Oftalmólogo Robert Dinas).</p>	
<p>➤ Se evidencia en la carpeta en físico de talento humano, una (1) comunicación recibida con dos (2) radicados diferentes, el SIS-03-0326-R (04/02/2021) y el SIS-03-0406-R (09/02/2021) los dos corresponden al mismo documento.</p>	<p>ACUERDO 060 DE 2001.</p>
<p>➤ Se evidencia en la carpeta en físico de Contabilidad de comunicaciones recibidas los radicados SIS-03-0704-R fecha: 01/03/2021, hora: 16:02 (cuenta de cobro del radiólogo Álvaro Sánchez Alfonso por valor de \$ 24.538.374) y el SIS-03-0705-R fecha: 01/03/2021, hora: 16:03, (cuenta de cobro del radiólogo Álvaro Sánchez Alfonso por valor de \$ 24.538.374), es decir, que, se radicaron 2 hojas de la misma cuenta de cobro, el mismo valor, el mismo día, pero con radicados diferentes. También están de la misma manera los siguientes radicados SIS-03-0809-R, fecha: 08/03/2021 y el SIS-03-0810-R, fecha: 08/03/2021 de "ESTRUCTURAS- VIAS E INGENIERIA EVI S.A.S" por valor de \$ 117.976.738.</p>	<p>ACUERDO 060 DE 2001.</p>

➤ Se evidencia cruce de información: en el Excel de comunicaciones recibidas F05, radicado SIS-03-0776-R, fecha: 04/03/2021, asunto: ADMITE TUTELA 2021-00129 JENYURY MILAGROS CALVO CONTRERAS (AT), respondida oportunamente el 05/03/2021, con radicado de respuesta: SIS-03-0914-E, pero en el Excel de comunicaciones enviadas el radicado de respuesta SIS-03-0914-E, fecha: 05/03/2021, la información diligenciada corresponde a una respuesta de una solicitud del área de Cartera para el señor: MILLER FERNANDO PALTA. También se evidencia que en el Excel de comunicaciones enviadas el radicado SIS-03-0917-E, fecha: 05/03/2021, la información diligenciada corresponde a la respuesta de la acción de tutela en mención, por lo tanto se confirma el cruce de información en los registros, se recomienda tener en cuenta dicha situación, porque genera RIESGOS futuros en posibles auditorías externas o cuando se necesite la información de manera urgente.

ACUERDO
060 DE 2001.**10. CONCLUSIÓN GENERAL**

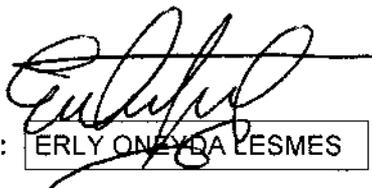
- Se recomienda hacer seguimiento a la respuesta oportuna de las comunicaciones.
- Se recomienda tener en cuenta los respectivos hallazgos y/o aspectos a mejorar, con el fin de lograr optimizar los procesos en pro de la mejora continua, el cumplimiento normativo y la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta los objetivos institucionales, *"Aumentar la satisfacción del usuario y mejorar su calidad de vida, Generar una cultura humanizada en la prestación de Servicios de Salud, soportada en la ética y compromiso del talento humano, Incentivar, promover, gestionar e implementar prácticas seguras de la atención en salud que mejoren la calidad del servicio, Mejorar la oportunidad, accesibilidad, pertinencia, continuidad y seguridad en la prestación de los servicios"*.



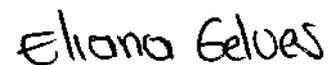
Auditor 1: CLAUDIA MERCHANO FORERO



Auditor líder: JHONATAN SOLANO CARRILLO



Auditado 1 (PQRS): ERLY ONAYDA LESMES



Auditado 2 (Correspondencia): ELIANA GELVES