



Fecha de elaboración:

28/06/2016

Auditoría Interna No.

07

1. OBJETIVO

- 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.
- Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para la atención de PQRS, mecanismos de atención a la ciudadanía y grado de cumplimiento.
- Identificar mejoramientos potenciales.
- Analizar los hallazgos de auditoría, confrontando la normatividad, los procesos, procedimientos y disposiciones frente a los criterios establecidos.

2. ALCANCE

- Para las PQRS presentados del 01 de Enero al 31 de Junio del 2016
- 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.
- La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en los aplicativos de Ventanilla Única, y el SIAU (Sistema de Información, Atención al usuario y La unidad de correspondencia.)

3. CRITERIOS

- Trabajo de Campo.
- Normas legales aplicables.
- Consagrado en la Constitución Política, artículos 23 y 74.
- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 Título 2.
- 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
- Artículo 12 (literal i) de la ley 87 del 1993

4. EQUIPO AUDITOR

Cheila Alexandra Alvarado

Asesor control interno

Aracely Sánchez Lizarazo

Profesional apoyo control interno

5. INFORME DE VERIFICACION

- En la página web del Hospital en la pantalla de inicio se encuentra el icono Usuarios en donde se despliega un formulario de: peticiones quejas y reclamos, tramites, citas entre otros, en el cual facilita la presentación de peticiones quejas reclamos y sugerencias a la ciudadanía.
- En la página web, se encuentra la información publicada que le permite conocer a la ciudadanía el quehacer institucional. la información se encuentra en cinco menús denominados: quienes somos, servicios, contratación, circulares, publicaciones.



- La entidad viene desarrollando un procedimiento interno para el trámite de las PQRS presentadas por los usuarios de manera personal ante la ventanilla de Atención al Usuario.
- La oficina del SIAU, efectúa la apertura de buzones quincenal en donde las quejas que cuenten con los datos completos del remitente se da respuesta directa al peticionario.
- El proceso se encuentra funcionado de manera adecuada en la recepción de PQRS, por lo que presenta algunas falencias en el trámite y resolución y/o contestación de las mismas.

5. FORTALEZAS

- Se cuenta oficina del SIAU, quienes reciben las PQRS y se encargan de enviarlas a los líderes de procesos y/o responsables de la respuesta a las mismas.
- Se lleva seguimiento a los tiempos de contestación a la PQRS.
- La adopción de diferentes medios de divulgación (página web, cartelera, entre otros) de las figuras de atención al usuario, en aras al desarrollo de los principios constitucionales y legales de transparencia, que le permiten a la ciudadanía ejercer los diferentes mecanismos de participación y control social.

6. ASPECTOS POR MEJORAR

- Documentación y/o actualización del proceso de las PQRS.
- Se recomienda realizar capacitación a los responsables de contestación de las PQRS sobre los lineamientos normativos de la contestación de PQRS y el procedimiento donde se indique el trámite interno para dar respuesta.
- Se sugiere que al momento de recepción de la queja se soliciten los datos completos teniendo en cuenta: dirección de residencia, número de teléfono, dirección electrónica.
- Se sugiere la depuración de los soportes de la PQRS, debido a la duplicidad de documentos por cada solicitud.
- Se sugiere definir solo una dirección electrónica para la recepción de las PQRS, teniendo en cuenta la norma debe ser la dependencia la Unidad de correspondencia.
- Se sugiere mejorar el diligenciamiento de los campos como dirección de residencia, correo electrónico y seguimiento correspondientes al formato de quejas y reclamos (SIC-01-F07).
- ✓ Se recomienda mejorar la oportuna organización y el archivo cronológicamente de la comunicación oficial recibida y enviada según la dependencia a la que corresponda.
- Se sugiere clasificar y hacer seguimiento a las comunicaciones según su asunto; esto con el fin de dar cumplimiento al seguimiento de la respuesta; cuya información va registrada y/o consignada en el formato reglamentario SIS-03-F08 (*registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar*).



7. NO CONFORMIDADES

No.	Descripción	Requisito NTC ISO 9001:2000										
1	Motivos frecuentes quejas y reclamos <table><caption>Motivos frecuentes quejas y reclamos</caption><tr><th>Motivo</th><th>Porcentaje</th></tr><tr><td>atencion de auxiliares de enfermeria</td><td>24%</td></tr><tr><td>Inadecuada atencion servicio de citas</td><td>24%</td></tr><tr><td>Demora en atencion med especializada</td><td>29%</td></tr><tr><td>Inconformidad por atencion de servicio</td><td>23%</td></tr></table>	Motivo	Porcentaje	atencion de auxiliares de enfermeria	24%	Inadecuada atencion servicio de citas	24%	Demora en atencion med especializada	29%	Inconformidad por atencion de servicio	23%	
Motivo	Porcentaje											
atencion de auxiliares de enfermeria	24%											
Inadecuada atencion servicio de citas	24%											
Demora en atencion med especializada	29%											
Inconformidad por atencion de servicio	23%											
2.	De la dos quejas y/o reclamos presentadas en el mes de enero/2016, la fecha del plazo oportuno para la respuesta de las mismas, no concuerdan con la registrada en el formato de seguimiento a las PQRS, además la fecha de la queja de radicado SIS-03-0146 no es clara.											
3.	De las dos quejas y/o reclamos presentadas en el mes de febrero/2016, la fecha del plazo oportuno para la respuesta de las mismas, no concuerdan con la registrada en el formato de seguimiento a las PQRS											
4.	De las seis quejas y/o reclamos presentadas del mes de marzo /2016, la fecha del plazo oportuno para la respuesta, no concuerda con la registrada en el formato de seguimiento a las PQRS SIC-00-F16. El numero registrado en el documento físico de radicado SIS-03-0498 de fecha 07/03/2016, no concuerda con el registrado en el formato de seguimiento a las PQRS SIC-00-F16.											
5.	De las cinco quejas y/o reclamos presentadas en el mes de Abril/2016, la fecha de plazo para las respuestas de las mismas, no concuerdan con la registrada en el formato de seguimiento a las PQRS.											
6.	De las diez quejas, reclamos y peticiones recibidas por medio del correo electrónico de las dependencias SIAU y la unidad de correspondencia en el periodo de enero a abril del 2016, se evidencian tres solicitudes pendientes por respuesta.											
7.	No se evidencia en la queja con radicado SIS -03-1180 de fecha 26/05/2016, realizada al funcionario guarda de seguridad Deisy Díaz, la respuesta con los parámetro definidos para este proceso, por lo que no se le está motivando al usuario hacer uso de esta herramienta de defensa a sus derechos como usuarios.											



8.	De las nueve peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas en el mes de junio, solo una de ellas fue entregada directamente a la usuaria quien hizo la solicitud, las demás se entregaron tres por medio del correo del usuario solicitante, y la cinco restantes por el sistema de cartelera de la institución.	
COMUNICACIONES DE JURÍDICA		
9.	Se evidencia la falta de respuesta de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0176 de fecha 27/01/2016 registrado en el formato F05, cuyo asunto "Queja y denuncia de la señora, FRANCY NANCY GONZALEZ AVELLA"	
10.	No se evidencia la respuesta, correspondiente a la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-0984 del día 06/05/2016 la cual reposa en la carpeta de comunicaciones oficiales recibidas de talento humano; pero la respuesta según el registro del formato F05 le corresponde a la de pendencia de Jurídica (<i>carpeta jurídica</i>).	
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Comunicaciones oficiales de jurídica		
11.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-1314 con fecha 01/06/2016, correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-1220 del día 31/05/2016 (<i>carpeta jurídica</i>).	
12.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-1303 con fecha 01/06/2016, correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-1229 del día 31/05/2016 (<i>carpeta jurídica</i>).	
13.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-1505 con fecha 16/06/2016, correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-1240 del día 02/06/2016 (<i>carpeta jurídica</i>).	
14.	Se evidencia falta de clasificación en el radicado SIS-03-0057, de la fecha 08/01/2016, por concepto recibido de derecho de petición registrada en el formato de comunicaciones recibidas (F05); según esta comunicación oficial debe estar registrada en el formato F08, para su respectivo seguimiento.	
15.	Se evidencia dos comunicaciones oficiales recibidas con el número de registro del radicado SIS-03-0167; con concepto y/o asunto diferentes.	
16.	No se evidencia la clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0152 de fecha 25/01/2016 con respuesta con sis-03-0167 del día 21/01/2016; por lo que se deben registrar en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
17.	No se evidencia la clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0176 de fecha 27/01/2016 registrado en el formato F05, cuyo asunto "Queja y denuncia de la señora, FRANCY NANCY GONZALEZ AVELLA"; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
18.	No se evidencia la clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0191 de fecha 01/02/2016 registrado en el formato F05, con respuesta con SIS-03-0263 del día 05/02/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
19.	No se evidencia la clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0192 de fecha 01/02/2016 registrado en el formato F05, con respuesta con SIS-03-0262 del día 05/02/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	



20.	No se evidencia la clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0745 de fecha 12/04/2016 registrado en el formato F05, con respuesta con SIS-03-0945 del día 14/04/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
21.	Se evidencia el registro incompleto en el formato F05 de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0781 de fecha 15/04/2016 con "respuesta SIS-03-" y la clasificación de la comunicación oficial.	
22.	No se evidencia la clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0836 de fecha 20/04/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado sis-03-1022 del 22/04/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
23.	No se evidencia la clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0848 de fecha 21/04/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-1092 del 27/04/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
24.	No se evidencia la clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-1013 de fecha 10/05/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-1240 del 17/05/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
25.	No se evidencia la clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-1390 de fecha 20/06/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-1613 del 05/07/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
26.	La comunicación con el radicado SIS-03-1516, de fecha 30/06/2016, asunto Reiteración petición del abogado Carlos Armando Ramírez Ramírez; se encuentra relacionada en el formato F05 como comunicación oficial informativa por lo que se evidencia la falta de clasificación de las comunicaciones debido a que es una reiteración de una petición.	
27.	Se evidencia la falta de orden cronológico en el archivo de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas en las carpetas de jurídica y talento humano.	
	COMUNICACIONES DE TALENTO HUMANO	
28.	Se evidencia las respuestas de las comunicaciones oficiales dentro de los tiempos de respuesta según los criterios de la auditoria.	
	UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Comunicaciones oficiales de talento humano	
29.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-0148 con fecha 15/01/2016, correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-0048 del día 25/01/2016 (carpeta talento humano).	
30.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-0236 con fecha 03/02/2016, correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-0086 del día 13/01/2016 (carpeta talento humano).	
31.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-0580 con fecha 04/03/2016, correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-0440 del día 29/02/2016 (carpeta talento humano).	
32.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-1265 con fecha 23/05/2016; SIS-03-1383, correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-0440 del día 29/02/2016 (carpeta talento humano).	
33.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-0571 con fecha 23/05/2016; correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-1033 del día 13/05/2016 (carpeta talento humano).	



34.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-1771 con fecha 21/07/2016; correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-1039 del día 13/05/2016 (carpeta talento humano).	
35.	No se evidencia el documento físico con radicado SIS-03-1504 con fecha 15/06/2016; correspondiente a la respuesta de la comunicación oficial recibida con radicado SIS-03-1359 del día 15/06/2016 (carpeta talento humano).	
36.	Se evidencia la falta de clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0724 de fecha 08/04/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-1026 del 22/04/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
37.	Se evidencia la falta de clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0755 de fecha 13/04/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-0936 del 13/04/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
38.	Se evidencia la falta de clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0932 de fecha 02/05/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-1038 del 26/04/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
39.	Se evidencia la falta de clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0981 de fecha 06/05/2016 registrado en el formato F05, fecha de respuesta SOLICITUD PRORROGA SIS-03-1265/23/05/2016; respuesta con radicado sis-03-1383; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
40.	Se evidencia la falta de clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-0946 de fecha 06/05/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-1038 del 26/04/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
41.	Se evidencia la falta de seguimiento a la comunicación oficial que amerita respuesta por parte de la unidad de correspondencia; teniendo en cuenta el siguiente registro en el formato F05 (<i>conminaciones recibidas</i>) SIS-03-1014 de fecha 10/05/2016.	
42.	Se evidencia la falta de seguimiento a la comunicación oficial que amerita respuesta por parte de la unidad de correspondencia; teniendo en cuenta el siguiente registro en el formato F05 (<i>conminaciones recibidas</i>) SIS-03-1034 de fecha 13/05/2016.	
43.	Se evidencia la falta de clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-1102 de fecha 20/05/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-1305 del 01/01/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
44.	No se evidencia el seguimiento a la comunicación oficial que amerita respuesta por parte de la unidad de correspondencia; teniendo en cuenta el siguiente registro en el formato F05 (<i>conminaciones recibidas</i>) SIS-03-1138 de fecha 24/05/2016.	
45.	Se evidencia la falta de clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-1311 de fecha 14/06/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-1525 del 20/06/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
46.	Se evidencia la falta de clasificación de la comunicación oficial con radicado SIS-03-1422 de fecha 22/06/2016 registrado en el formato F05, con respuesta radicado SIS-03-2028 del 17/08/2016; debe ser registrado en el formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>).	
47.	Se evidencia el registro de radicado SIS-03-1455 de fecha 27/06/2016, en la comunicación oficial de la carpeta jurídica, y la comunicación oficial SIS-03-1455 de fecha 10/06/2016, en la carpeta talento humano.	

8. OBSERVACIONES

No.	Descripción
1.	Se observan gran cantidad de quejas y reclamos, cuya respuesta fue publicada en cartelera; por lo que no es posible establecer si el quejoso recibió la contestación a su queja. Esto se denota porque en el formato establecido las casillas dispuestas para tal fin como dirección de correspondencia o correo electrónico no fueron diligenciadas al momento de la recepción, toda vez que se tratan de quejas directas y no quejas recepcionadas en el buzón de sugerencias. Es importante que éste cuente con la firma de aceptación y/o atención de la queja por parte del usuario, con el fin de que este sirva como evidencia de que la entidad atendió la solicitud del usuario. En la unidad de correspondencia se evidencia la falta del diligenciamiento del formato F08 (<i>registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar</i>) cuyo objetivo de este formato es el de clasificar priorizar el seguimiento de tiempo y respuesta de las comunicaciones oficiales.

9. CONCLUSIÓN GENERAL

Se pudo establecer que los motivos por los cuales se presentaron quejas y reclamos en la entidad, están relacionados con la actitud de algunos colaboradores en el hospital asociados a maltrato y grosería para con los usuarios y pacientes y/o la oportunidad en la prestación del servicio para el caso más puntual del servicio de urgencia.

Y para el caso de las comunicaciones oficiales recepcionadas en la unidad de correspondencia se ve reflejando la falta de clasificación y seguimiento de las mismas en el formato correspondiente F08 (*registro de recordatorio de comunicaciones oficiales sin contestar*).

También se evidencia la ausencia del documento físico de las comunicaciones oficiales enviadas que reposan en el formato F05 como respuesta de algunas comunicaciones oficiales recibidas.

Auditor:

Cheila Alexandra Alvarado Rojas

Auditor:

Aracely Sanchez Lizarazo