

CODIGO SEI-01-F07

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

REVISIÓN No. 0

Evolucionamos pensando en Usted

Fecha de elaboración: 28/02/2016

Auditoría Interna No. 01

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 1 de Junio al 31 de Diciembre del 2015
- 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.

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 menú 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.

- Durante el segundo semestre de 2015, la entidad se encontraba en implementación y actualización de la página web, por lo que el link de quejas y reclamos estuvo gran parte de este periodo inhabilitado.
- La entidad viene desarrollando un procedimiento interno para el trámite de las PQR 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, pero presenta falencias en el trámite y resolución y/o contestación de las mismas.

5. FORTALEZAS

- Se cuenta oficina del SIAU, quienes recepcionan las PQRS y se encargan de enviarlas a los líderes de proceso encargados 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, carteleros, 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 la PQRS sobre los lineamientos normativos de la contestación de PQRS y el procedimiento donde se indique el trámite interno para dar respuesta.
- Establecer un reglamento interno para la gestión de peticiones.
- Se sugiere registrar el código del consecutivo del recibido de la solicitud; en la respuesta de la comunicación oficial enviada, además la comunicación oficial por concepto de información debe ser identificada para su receptiva auditoria
- Se sugiere clasificar 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.
- 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 documentar y socializar el proceso de toma de muestras de patología desde el momento en que se obtiene la muestra hasta la entrega de los resultados al paciente; definiendo los responsables en cada actividad, especialmente en la entrega de los resultados.



CODIGO SEI-01-F07

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

REVISIÓN No. 0

Evolucionamos pensando en usted

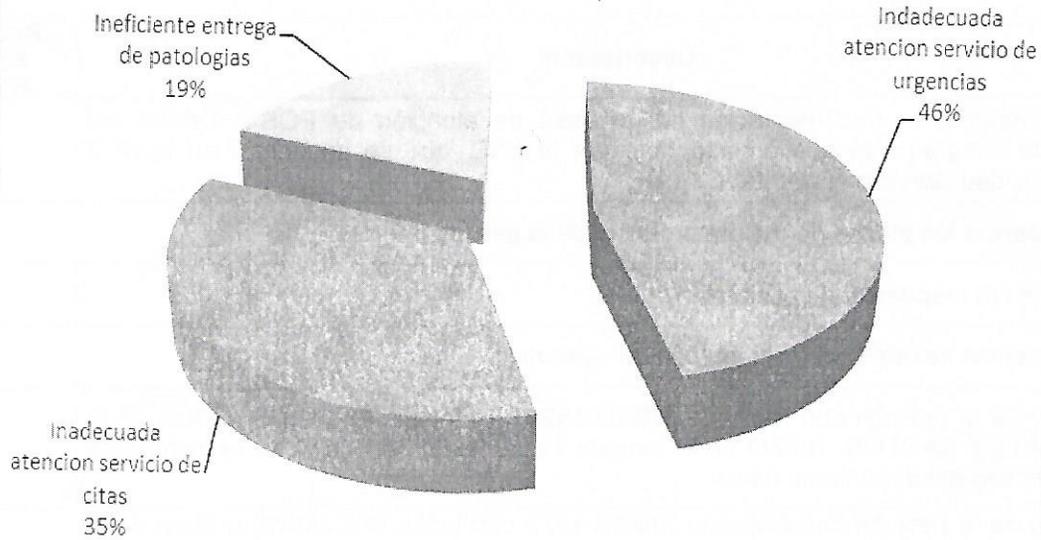
7. NO CONFORMIDADES

No.	Descripción	Requisito NTC ISO 9001:2000
1.	No se evidencias la documentación del proceso de atención de PQRS. Dentro del sistema de integrado de gestión adoptado por la ESE, que se encuentra en la IP 3 Carpeta Calidad Servicio al cliente.	
2.	No se evidencia los planes de mejora producto de la gestión de PQRS.	
3.	Debilidad en la respuesta al peticionario.	
4.	No se evidencia trazabilidad en la gestión del aplicativo.	
5.	El registro de la petición con radicado SIS-03-1522 con fecha 17/07/2015 a título de la usuaria BELCY SANTOS ROZO en el formato seguimiento de PQRS no es coherente con el radicado del documento físico.	
6.	El registro de la petición con radicado SIS-03-1522 con fecha 06/07/2015 a título de la usuaria MARIA YOLANDA RIVERO en el formato seguimiento de PQRS no es coherente con la fecha del radicado del documento físico.	
7.	Se evidencia la gran mayoría de la PQRS son publicadas en cartelera y no entregada al usuario remitente de la misma, por lo tanto no existe la certeza que el usuario reciba la respuesta.	
8.	Se evidencia la duplicidad en los documentos soportes de cada PQRS.	



A continuación se presenta una estadística de las quejas más frecuentes del periodo :

Motivos frecuentes quejas y reclamos



COMUNICACIONES DE JURÍDICA

- 9. No se encuentran recepcionadas la totalidad de la demandas en la oficina de correspondencia.
- 10. Radicado SIS-1808 del día 08/09/2015, respuesta de la comunicación con radicado SIS-03-2006 con fecha 04/09/2015 no se evidencia el documento físico.
- 11. Se puede evidenciar la falta del documento físico correspondiente al registro sis-03-1845 con fecha 31/08/2015, responsable Dra. MAIRA ALEJANDRA GARAVITO perteneciente a la dependencia jurídica.

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Comunicaciones de jurídica

- 12. El radicado SIS-03-1522, de la fecha 07/07/2015, cuyo registro en el formato de comunicaciones recibidas (F05) se encuentra a nombre de MARIA YOLANDA RIVERO y el asunto descrito Queja por perdidas de exámenes y perdida de la cita; no corresponde a la comunicación radicada con el mismo código la cual se encuentra archivada en la comunicación de jurídica recibida y cuyo remitente es el Juzgado Segundo promiscuo municipal a nombre de LEIDY LILIANA HOLGUIN RUIZ, asunto fallo de tutela. Además algunos campos no se encuentran diligenciados.
- 13. El radicado SIS-03-1614 de fecha 17/07/2015 remitido por JUAN CARLOS TORRES DÍAZ – ABOGADO y asunto **Solicitud** copia de historia clínica de la señora, Sandra Liliana Moyano Moyano, registrado en el formato de comunicaciones recibidas F05, no corresponde a el documento radicado con el mismo código cuyo remitente es el Dr. Héctor Federico Gallardo Lozano; archivado en la carpeta de comunicaciones recibidas de la dependencia de jurídica. Con una respuesta con sis-03-0743 del día 22/07/2015. Documento que teniendo en cuenta que posee respuesta debe estar registrado en el formato recordatorio de comunicaciones F08.



14.	En la dependencia de subgerencia científica se evidencia entrega de documentos privados sin quedar recibido de quien recibe el mismo; ejemplo: entregas de historias clínicas. <i>(Sugerencia científica)</i>	
15.	La comunicación con el registro SIS-03-1732 de fecha 30/07/2015, asunto Solicitud copia de historia clínica del soldado, Luis Fernando Lozano Bareño, se encuentra registrada en el formato de comunicaciones recibidas F05, y como se puede evidenciar es un documento que amerita respuesta por lo que debe estar registrado y clasificado dentro del formato <i>F08 recordatorio comunicaciones</i>	
17.	El radicado SIS-03-1838 con fecha 12/08/2015 asunto Derecho de petición de solicitudes de copias de pólizas de Responsabilidad, cuyo documento se encuentra registrado en el formato F05 comunicaciones recibidas; por lo que se evidencia la falta de clasificación de documentos teniendo en cuenta que corresponde al formato <i>F08 recordatorio comunicaciones</i> .	
18.	El registro del radicado en el formato F05 comunicaciones recibidas correspondiente al consecutivo SIS-03-2893 no corresponde al registrado en dicho documento.	
19.	El radicado SIS-03-1886 con fecha 20/08/2015 asunto Derecho de petición solicitud de copias de pólizas de responsabilidad civil por tanto en el campo de fecha de respuesta debe tener su respectiva fecha de respuesta y además registrado en el formato <i>F08 recordatorio de comunicaciones</i> .	
20.	El radicado SIS-03-1894 con fecha 21/08/2015 asunto Proceso No, 2013-00034-00 de Alfonso Enrique González González; documento que amerita respuesta en términos de 10 días; por lo tanto se evidencia falta de clasificación del documento en el registro del formato <i>F08 recordatorio de las comunicaciones</i> .	
21.	Radicado número SIS-03-1936 con fecha 27/08/2015 asunto Solicitud de certificación legal de la entidad, se evidencia la falta de clasificación de la comunicación pendiente por respuesta.	
22.	En el radicado SIS-03-1488 de la fecha 01/07/2015 registrado juzgado primero promiscua municipal no corresponde a la comunicación con el mismo radicado archivada en la carpeta del área de jurídica la cual corresponde a el juzgado segundo promiscuo municipal.	
23.	Radicado SIS-03-2022 con fecha 07/09/2015 asunto Acción de tutela No. radicado 817364089002-2015-00143 de Álvaro Rojas Pico y Elicenia Mora Cano; se evidencia la falta de clasificación del documento teniendo en cuenta que este amerita respuesta por lo que debe registrarse en el formato <i>F08 recordatorio de las comunicaciones</i>	
24.	La comunicación con radicado SIS-03-2090 con fecha 15/09/2015 asunto Derecho de petición de la señora Florencia Jaimes, no se encuentra registrada en el formato <i>F08 recordatorio de la comunicación</i> por lo que se evidencia la falta de clasificación de la comunicación que necesita respuesta.	
25.	La comunicación con radicado SIS-03-2318 con fecha 14/10/2015 asunto Solicitud de copias de la minutas de la vigilancia de portería, se evidencia la falta de clasificación del documento que debe ser registrado en el Formato <i>F08 recordatorio comunicación</i> .	
26.	El radicado SIS-03-2331 con fecha 16/10/2015 asunto Solicitud de remisión de la ordenanza o actos administrativos el cual fue creada la institución, documento que por su contexto debe estar clasificado en el formato <i>F08 recordatorio de las comunicaciones</i> y además el seguimiento a la respuesta; teniendo en cuenta el concepto registrado en el campo fecha de respuesta se evidencia la falta de la misma. <i>(Radicado correspondiente a la respuesta SIS-03-2285)</i> .	
27.	Se evidencia la falta de seguimiento a la respuesta y la clasificación de la comunicación con radicado SIS-03-2381, fecha 23/10/2015, asunto Notificación sentencia-acción de tutela de Elicenia Mora Cano-Comparta	



28.	El registro de la fecha de respuesta de la comunicación SIS-03-2438 en el formato F08 recordatorio de las comunicaciones, no concuerda con la fecha registrada en el radicado de la comunicación en fisco.	
29.	El radicado SIS-03-2751, fecha 03/12/2015, asunto Solicitud copia de los videos de las cámaras de seguridad del hospital del Sarare. Se evidencia la falta de clasificación de las comunicaciones para su respectivo registro en el formato F08.	
30.	El radicado SIS-03-2817, fecha 14/12/2015, asunto Solicitud de informe relacionado con lo manifestado por la DR Aura Alejandra Peña Palencia, no se encuentra relacionada en el formato F08 recordatorio de comunicaciones, por lo que se evidencia la falta de clasificación.	
31.	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-2830, fecha 14/12/2015, asunto Derecho de petición solicitud de documentos, en el formato F05 comunicaciones recibidas, por lo que el nombre de la unidad compete no concuerda.	
32.	El radicado SIS-03-2849, fecha 16/12/2015, asunto Acción de tutela de, Diana Paola Jiménez Mateus y Graciela Cadena de Mateus; por lo que evidencia la falta de clasificación de las comunicaciones en el formato correspondiente F08 recordatorio de comunicaciones.	
33.	La comunicación con el radicado SIS-03-2851, fecha 16/12/2015, asunto Traslado al requerimiento de la supe salud No.1-2015-013485; no se encuentra relacionada en el formato F08 por lo que se evidencia la falta de clasificación de las comunicaciones.	
34.	El registro en el formato F05 comunicaciones recibidas correspondiente al radicado SIS-03-1573 con fecha 13/07/2015 no corresponde al documento físico.	
COMUNICACIONES DE TALENTO HUMANO		
35.	Se evidencia la falta del documento físico en el registro del radicado SIS-03-1668 del día 30/07/2015 comunicación enviada y corresponde a la respuesta de la comunicación recibida del radicado SIS-03-1615 de fecha 17/07/2015.	
36.	No se evidencia el soporte físico de la comunicación enviada radicado SIS-03-2016 del día 15/09/2015 correspondiente a la respuesta de la comunicación recibida SIS-03-2048 fecha 09/09/2015.	
37.	No se evidencia el soporte físico de la comunicación enviada radicado SIS-03-2080 del día 25/09/2015 correspondiente a la respuesta de la comunicación recibida SIS-03-2160 fecha 23/09/2015.	
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA <i>Comunicaciones de talento humano</i>		
38.	La comunicación registrada en el formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-1647, fecha 21/07/2015, asunto Solicitud copias de notas de enfermería y de exámenes y laboratorios y la hoja de drogas; no se evidencia el registro en el formato F08 recordatorio de comunicaciones por lo que se evidencia la falta de clasificación de comunicaciones.	
39.	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-1751, con fecha 31/07/2015, en el formato F05 comunicaciones recibidas, por lo que no concuerda con el documento físico.	
	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-1774, con fecha 03/08/2015, en el formato F05 comunicaciones recibidas; no concuerda con el documento físico.	
40.	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-1847, fecha 13/08/2015, en el formato F05 comunicaciones recibidas; no concuerda con el documento físico.	
41.	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-1848, fecha 13/08/2015, en el formato F05 comunicaciones recibidas, no concuerdan con el documento físico.	

42.	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-1859, fecha 18/08/2015, en el formato F05 comunicaciones recibidas, no concuerdan con el documento físico.	
43.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2082 con fecha 15/09/2015, asunto Solicitud de certificado de tiempo de servicio laboral, se evidencia la falta de clasificación de documentos según su necesidad de respuesta.	
44.	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-2095, fecha 15/09/2015, en el formato F05 comunicaciones recibidas, no concuerdan con el documento físico.	
45.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2139, fecha 21/09/2015, asunto Derecho de petición- solicitud de planilla afiliados sistemas general de participación SGP VIGENCIA 2014, se evidencia la falta de clasificación de documentos según su necesidad de respuesta.	
46.	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-2168, fecha 24/09/2015, en el formato F05 comunicaciones recibidas, no concuerdan con el documento físico.	
47.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2226 con fecha 01/10/2015, asunto Solicitud de información Rad 169.127.OT6753, sobre conductores de ambulancia de las fechas 01 diciembre de 1989 al 1990, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
48.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2250 con fecha 05/10/2015, asunto Solicitud de certificado de tiempo de servicio laboral, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
49.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2264 con fecha 06/10/2015, asunto Solicitud copia de certificación del tiempo laboral en el hospital del sarare, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta. Además su respectivo seguimiento a la misma ya que no evidencia respuesta.	
50.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2267 con fecha 06/10/2015, asunto Saneamiento de aportes patronales Resolución No 000154 de enero de 2013, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
51.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2268 con fecha 06/10/2015, asunto Solicitud de información para retención salarial ICETEX de pico Cindia Katherine Pinzón, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta. Además su respectivo seguimiento a la misma ya que no evidencia respuesta.	
52.	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-2314, fecha 14/10/2015, en el formato F05 comunicaciones recibidas, no concuerdan con el documento en físico.	
53.	El registro de la comunicación con radicado SIS-03-2320, fecha 14/10/2015, en el formato F05 comunicaciones recibidas, no concuerdan con el documento en físico.	
54.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2353 con fecha 20/10/2015, asunto Solicitud documentación-ultimo requerimiento de caso de Nayibe Bohorquez Ortiz, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
55.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2598 con fecha 19/11/2015, asunto Saneamiento de Aportes Patronales Resolución N° 000154, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
56.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2631 con fecha 23/11/2015, asunto Derecho de petición para efectos de iniciar acción judicial contra la señora LUZ AMALFI LEAL GOMEZ, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	

57.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2632 con fecha 23/11/2015, asunto Derecho de petición para efectos de iniciar acción judicial contra la señora NOHEMI GONZALEZ BERNA, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
58.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2662 con fecha 25/11/2015, asunto Solicitud de plazas disponibles de SSO entre el 01/ de Febrero al 30 de Abril 2016, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
59.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2784 con fecha 09/12/2015, asunto Derecho de petición solicitud de documentación, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta	
60.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2785 con fecha 09/12/2015, asunto Derecho de petición solicitud de documentación, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta	
61.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2786 con fecha 09/12/2015, asunto Derecho de petición solicitud de documentación, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
62.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2789 con fecha 09/12/2015, asunto Derecho de petición solicitud de documentación, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
63.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2829 con fecha 14/12/2015, asunto Derecho de petición solicitud de documentación, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
64.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2871 con fecha 18/12/2015, asunto Derecho de petición solicitud de documentación, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta.	
65.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2853 con fecha 16/12/2015, asunto Derecho de petición solicitud de documentación, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta	
66.	En el registro del formato F05 comunicaciones recibidas con radicado SIS-03-2854 con fecha 16/12/2015, asunto Derecho de petición solicitud de documentación, se evidencia la falta de clasificación del documento según su necesidad de respuesta	
COMUNICACIÓN DE LA DEPENDENCIA SUBDIRECCION CIENTIFICA		
67.	Se puede evidenciar la falta del documento físico de radicado sis-03-0743 con fecha 22/07/2015 respuesta de la comunicación SIS-03-1614 de fecha 17/07/2015. (Subgerencia científica)	

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.

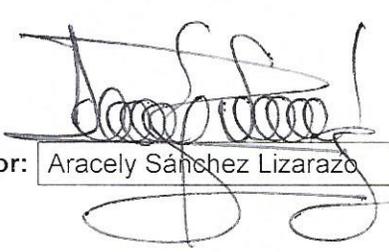
9. CONCLUSIÓN GENERAL



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 de las mismas en el formato correspondiente F08.

Auditor:  Cheila Alexandra Alvarado Rojas

Auditor:  Aracely Sánchez Lizarazo