

Fecha de elaboración:

15-04-2019

Auditoría Interna No.

04

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL, ATENCION AL USUARIO

LIDER DE PROCESO: LUDY GOMEZ

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.

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 desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2019
- Circular externa 008 de 2018
- SIC-01-P01 Procedimiento atención al usuario
- Tiempos de respuesta según la Ley 1755 de 2015.

3. CRITERIOS

- Trabajo de campo
- Actos administrativos aplicables.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 Título 2.

4. EQUIPO AUDITOR

Cheila Alvarado	Auditor Líder- Asesor de control interno.
Yulian Rivera Pabón	Pasante en control interno

5. INFORME DE VERIFICACION (RESUMEN EJECUTIVO)

En la unidad de correspondencia se radicaron la cantidad de 186 peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes en el periodo a auditar clasificadas de la siguiente manera.

Peticiones	1	138	74.19%
Quejas	2	22	11.82%
Reclamos	3	20	11.81%
Sugerencias	4	2	1.1%
Felicitaciones	5	4	2.15%
Demandas	6	0	0%
TOTAL		186	100%

De la misma forma, después de analizada la información por parte del área de control interno, se halló que, 20 de 186 de las PQRSF que dan un total de 10.75% ameritan una reclasificación, dato que sale después de la evaluación y clasificación después de verificar el contenido, obteniendo como resultado la siguiente codificación:

Peticiones	1	147	79.03%
Quejas	2	19	10.21%
Reclamos	3	8	4.30%
Sugerencias	4	8	4.30%
Felicitaciones	5	4	2.15%
Demandas	6	0	0%
TOTAL		186	100%

Hay una cantidad de 129 peticiones dentro de las PQRFS que son de solicitud de historia clínicas y ocupan 69.35% de la cantidad de PQRFS y el 87.75% de las peticiones totales en el trimestre, también se evidencia las respuestas en tiempos oportunos de todas sus peticiones.

Como se evidencia, la prioridad después de la reclasificación que se dio arroja un resultado que prioriza y certeza que hay 19 diferentes quejas por la atención prestada por la E.S.E a los clientes lo que da un 10.21% de la totalidad de las PQRFS

Durante el primer trimestre se realizaron 6 aperturas de buzón, distribuidas uniformemente en 2 por mes, cada 15 días para un total de , además, se recibieron de forma personal y mediante correo electrónico.

6. FORTALEZAS

En el subproceso SIAU del proceso Servicio al Cliente se encontraron las siguientes fortalezas:

- El SIAU cuenta con los materiales y equipo de trabajo necesario para cumplir sus funciones de manera óptima.
- 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.
- Las PQRFS son radicadas dando cumplimiento al proceso de radicación que se le da según el mapa de procesos.
- Cada PQRFS 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 PQRFS

7. ASPECTOS POR MEJORAR

- Con el fin de tener más claro la clasificación de PQRFS se recomienda solicitar o capacitar al personal que tramita el archivo en Excel con el fin de que se disminuya el porcentaje de PQRFS mal clasificadas.
- Para que concuerde la forma de tramitar las PQRFS según el procedimiento y la forma que se hace realmente, se solicita que sea actualizado el procedimiento totalmente y su flujograma.
- Para dar cumplimiento a lo establecido según el procedimiento de atención a PQRFS se recomienda que todas las PQRFS tengan un acta de reunión que evidencie lo estipulado o en su debido caso la justificación del por qué no se realizó.
- Posibles respuestas para el "estado del trámite" pueden ser "respondida oportunamente" "respondida inoportunamente" "no se ha respondido", se recomienda que este espacio sea llenado con alguna de las posibles repuestas que se da, teniendo en cuenta el verdadero estado de la PQRFS y no con fechas que generan dudas.

8. NO CONFORMIDADES

No.	Descripción	Requisito Normativo
Proceso de atención al usuario:		
1	Se hallaron 24 PQRFS sin acta de reunión, lo cual significa 42.1% de la cantidad total de las PQRFS presentadas en SIAU.	SIC-01-P01

2	Hay un porcentaje de 0.6% de respuestas por fuera del tiempos de norma.	Artículo 14, ley 1755 de 2015
3	El formato no se ajusta a lo establecido por la circular, carece de información de la respuesta de la PQRFS.	Circular externa 008 de 2018

9. CONCLUSIÓN GENERAL

Se puede evidenciar solo una PQRFS por fuera del tiempo de respuesta, sin embargo, también se evidencia que no se está realizando las actas de reunión, lo que desacata el protocolo de respuestas de PQRFS y se archiva documentación incompleta.

Auditor:

Auditor 1: