

Fecha de elaboración:

12/08/2019

Auditoría Interna No.

07

**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 desde el 01 de abril hasta el 28 de junio de 2019
- 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 03 de abril al 30 de junio del 2019
- 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 2019
- Diligenciamiento de formatos para la unidad 2 trimestre 2019
- 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.
- 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 Titulo 2.
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano del Hospital del Sarare vigencia 2019
- 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.
- Procesos y procedimientos de la Unidad de correspondencia.

**4. EQUIPO AUDITOR**

Cheila Alvarado	Asesor de control interno-Auditor Líder
Geraldine Real Lozano	Tec. Administrativo Apoyo en Control Interno

**5. INFORME DE VERIFICACION (RESUMEN EJECUTIVO)**

En la unidad de correspondencia se radicaron la cantidad de 74 peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes en el periodo a auditar clasificadas de la siguiente manera.

Peticiones	1	3	4.05%
Quejas	2	19	25.67%
Reclamos	3	41	55.40%
Sugerencias	4	1	1.35%
Felicitaciones	5	10	13.51%
Demandas	6	0	0%
<b>TOTAL</b>		74	100%

De la misma forma, después de analizada la información por parte del área de control interno, se halló que, 25 de 74 de las PQRSF que dan un total de 32.43% 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	3	4.05%
Quejas	2	19	25.7%
Reclamos	3	41	55.4%
Sugerencias	4	1	1.35%
Felicitaciones	5	10	13.5%
Demandas	6	0	0%
<b>TOTAL</b>		74	100%

Hay 63 quejas, inconformidades y reclamos dentro de las PQRFS donde los usuarios están inconformes con el servicio que se presenta, donde ocupa el que 85.15% de la cantidad de PQRFS en el segundo trimestre del presente año, también se evidencia las respuestas en tiempos oportunos de todas sus peticiones.

Se obtiene 3 peticiones de PQRS donde los usuarios solicitan más médicos especialistas o facturadores los fines de semana, el cual ocupa el 4.05% de las PQRS.

Se observa que hay 10 felicitaciones para los auxiliares de enfermería y médicos de los diferentes servicios de la institución, con un 13.5% de las PQRS

Durante el segundo trimestre se realizaron 6 aperturas de buzón, distribuidas uniformemente en 2 por mes, cada 15 días para un total de 74 PQRFS, además, se recibieron de forma presencial y por buzón, donde fueron respondidas por medio de correo electrónico, personal y vía WhatsApp.

Por otro lado, en la unidad de correspondencia se albergan hasta el momento de evaluar el tiempo la auditoría la cantidad de 1291 comunicaciones de entes y ciudadanos radicados de la siguiente manera:

AREA	CANTIDAD DE COMUNICACIONES RADICADOS
Almacén	59
Anulado	2
Auditoría Medica	154
Banco de sangre	2

Biomédicos	0
Calidad	5
Cartera	25
Contabilidad	217
Coordinación de enfermería	1
Coordinación medica	0
Estadística	0
Facturación	19
Gerencia	68
Gestión documental	3
Jurídica	350
Laboratorio	13
Mantenimiento	2
Planeación	3
Referencia y contrareferencia	5
Salud laboral	4
Seguridad del paciente	18
SIAU	186
Sistemas	3
Sub administrativo	9
Sub científico	21
Talento humano	77
Tesorería	10
UNAP	35

Se evidencia que dentro de la unidad de Correspondencia predominan los radicados para el área de Jurídica, el cual se lleva un control sobre todo los documentos radicados tanto como enviados y recibidos, de igual manera se predomina el área de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), el cual se lleva un control sobre los manejos de radicación que se le da la unidad de correspondencia.

El área de auditoría no cuenta con lineamientos (Políticas) estipulados para el seguimiento de respuestas, pues que, en casi la totalidad de oficios que llegan son Glosas y estas se contestan según la fecha que tiene cada EPS para la recepción de documentos.

En área de correspondencia se evidencia la realización del manejo del formato F08 adecuado en cuanto al diligenciamiento de las casillas, pero, en la semaforización no se refleja el seguimiento 1-2 y 3 oportuno del envío de los oficios, por lo que se debe realizar el seguimiento para no incumplir con el plazo de los días hábiles.

Se consolido información con el correo institucional [correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co](mailto:correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co) confirmando los oficios recibidos y enviados en cada una de las dependencias de la institución, en la dependencia de Talento Humano se envían oficios pasándose de la fecha establecida por los 10 días hábiles.

La unidad de correspondencia cuenta con una capacitación para los tiempos de respuesta oportuno según la clasificación que tenga el documento como se presenta a continuación:

DESCRIPCION	CODIGO	TIEMPO DE RESPUESTA
ACCION DE TUTELA	AT	48 Horas
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	SD	10 Días
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	PTA	10 Días

CUALQUIER PETICION	PT	15 Días
PETICION,QUEJAS,RESCLAMOS,SUGERENCIAS	PQRS	15 Días
CONSULTAS DE MATERIAS A SU CARGO	CMC	30 Días

Sin embargo, lo que se evidencia en el Formato F10 se está realizando seguimiento a las comunicaciones, tanto recibidas como enviadas dejando como evidencia si tienen respuestas o no.

## 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 PQRSF son radicadas dando cumplimiento al proceso de radicación que se le da según el mapa de procesos.
- 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
- El formato de PQRSFD de buzón y ventanilla se encuentran actualizados a la Circular externa 008 de 2018
- 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.

## 7. ASPECTOS POR MEJORAR

- Con el fin de tener más claro la ordenación de los documentos de PQRSF y anexos se recomienda solicitar capacitación con el área de Gestión Documental.
  - Para dar cumplimiento a lo establecido según el procedimiento de atención a PQRSF se recomienda que todas las PQRSF 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 PQRSF.
- 1) Acciones de mejoramiento (Recomendaciones oficina de control interno)

Se recomienda solicitar capacitaciones de las áreas de Talento Humano y Jurídica para tener una mejor clasificación de documentos a la hora de archivar.

Buscando la manera de mitigar la posible duplicidad de documentos, se recomienda no radicar más documentación interna, y quien necesite entregar un documento en las diferentes áreas de la E.S.E sea el encargado de la entrega personalmente.

Para dar cumplimiento con lo acordado en el seguimiento de oficios por responder, se recomienda hacer las respectivas visitas programadas por el tiempo de respuestas según el artículo 14 de la ley 1437 de 2011

Para hacer una mejor verificación en los documentos archivados y diligenciados en el Formato F5 se recomienda crear casillas acordes al mismo nombre que se le dan a las carpetas físicas.

Con el fin de realizar un mejor seguimiento a los oficios que tienen respuestas por fuera del tiempo acordado, se recomienda notificar por escrito al personal que tiene a su cargo las respuestas de dichos oficios.

2) Seguimiento a plan de mejoramiento del informe del tercer trimestre 2019.

En cumplimiento del seguimiento al plan de mejora de gestión documental en la unidad de correspondencia se puede evidenciar lo siguiente:

- Se realiza una capacitación al área archivística para la socializar nuevamente la función del formato SIS-03-F08, oficios que ameritan respuesta.
- Se evidencia que el área jurídica de la E.S.E se están registrando y radicando las demandas que llegan a la E.S.E con el fin de realizar su respectivo seguimiento y su trazabilidad acorde a las necesidades que presentan.
- Diligenciar correctamente en los Formatos F5, F6 y F8, todas las radicaciones de las PQRSFD tanto enviadas como recibidas, para tener un mejor manejo y verificación de las PQRSFD radicados.

**8. NO CONFORMIDADES**

No.	Descripción	Requisito NTC ISO 9001:2000
<b>Proceso de atención al usuario:</b>		
1	Se hallaron 22 PQRFS sin acta de reunión, lo cual significa 29.7% de la cantidad total de las PQRFS presentadas en SIAU.	SIC-01-P01
2	Hay un porcentaje de 0.5% de respuestas por fuera del tiempo oportuno.	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
4	El formato de Remisión de PQRFS no se encuentra actualizado.	SIC-01-F02
5	Según normatividad vigente, todo documento debe estar foliado o paginado	Acuerdo N° 02 de 2014 Art 7
6	Se evidencia que existen tachones dentro de la radicación del oficio, el cual se evidencia violación al artículo 5 del acuerdo 060	Acuerdo 060 de 2001
7	Según lo dicho por el personal encargado de la recepción de correspondencia, han existido casos de solicitud para hacer anulaciones de radicados, sin embargo, estas solicitudes se han presentado de forma verbal, nada por escrito, violando el acuerdo y no dejando justificaciones de forma verbal.	Parágrafo del artículo 5 del acuerdo 060 de 2001
8	Se encuentra con un formato "F07" con el nombre "enviadas por correo electrónico" el cual infringe el procedimiento de comunicaciones enviadas y crea formatos innecesarios.	SIS-03-P09 procedimiento comunicaciones enviadas

9	Se encontraron 61 radicados de la totalidad de los evaluados que no fueron diligenciados en el formato F8 que pronostica el tiempo de respuesta y el seguimiento para que sea posible responder a tiempo según lo pactado en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011.	SIS-03-P08 procedimiento comunicaciones recibidas
10	Se cuenta con 2 radicado anulado, sin embargo, no se evidencia su debido diligenciamiento.	Acuerdo 060 de 2001
11	Se evidencia 4 oficios de estado de tramite mal radicados y con tachones en el formato F8	Acuerdo 060 de 2001
12	Se evidencian 10 oficios internos radicados, los cuales no se deben radicar.	
13	Hay 5 oficios que dan respuesta sin radicar en la unidad de correspondencia, por lo que se intuye que hasta el momento no han sido respuestas.	
14	No se está haciendo los respectivos seguimientos para verificar si se está contestando en los momentos oportunos	
15	No existen políticas, procedimientos o protocolos que estimen la frecuencia con la cual se pueden borrar los oficios recibidos mediante correo electrónico, o si no se pueden borrar y no se eliminan sin criterio como una vez ya sucedió, y quien solicite eliminar un correo debe solicitarlo por escrito.	

#### **9. OBSERVACIONES**

- Eliminar la encuesta de satisfacción del servicio en el formato de Sugerencias y Opiniones.
- Modificar la clasificación del contenido en el Formato de Acta de Apertura -Buzón de Sugerencias.

#### **10. CONCLUSIÓN GENERAL**

- Se puede evidenciar solo cuatro (4) 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, de la misma manera se evidencia que las fechas de los radicados de las PQRFS en el formato SIC-01-F01 no concuerda con el documento en físico.
- La unidad de correspondencia cuenta con personal competente, capaz de realizar sus actividades ya que tienen todas herramientas para ejecutar sus actividades sin limitantes, sin embargo, no se está cumpliendo con los procedimientos ni las leyes archivísticas aplicables al área.

**Auditor:** Cheila Alvarado Rojas

**Auditor 1:** Geraldine Real Lozano