

Fecha de elaboración:

08-04-2019

Auditoría Interna No.

03

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.
- Evaluar el desempeño que ha tenido la unidad de correspondencia en el trimestre 1 de 2019

2. ALCANCE

- Comunicaciones radicadas en la unidad de correspondencia del 02 de enero al 31 de marzo 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
- Carpetas de archivo de la unidad de correspondencia en el trimestre 1 de 2019
- Diligenciamiento de formatos para la unidad trimestre 1 2019
- Procedimientos y protocolos para la unidad

3. CRITERIOS

- 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	Auditor Líder-Asesor Control Interno
Yulian Rivera Pabón	Pasante de ingeniería industrial

5. INFORME DE VERIFICACIÓN (RESUMEN ELECUTIVO)

En la unidad de correspondencia se albergan hasta el momento de evaluar el tiempo la auditoría la cantidad de 834 comunicaciones de entes y ciudadanos radicados de la siguiente manera:

AREA	CANTIDAD DE COMUNICACIONES RADICADOS
Almacén	7
Anulado	2
Auditoría	147
Banco de sangre	1
Biomedicos	2
Calidad	5
Cartera	60
Contabilidad	116
Coordinación de enfermería	1
Coordinación medica	1
Estadística	2
Facturación	23
Gerencia	71
Gestión documental	2
Jurídica	48
Laboratorio	6
Mantenimiento	6
Planeación	1
Referencia y contrareferencia	2
Salud laboral	6
Seguridad del paciente	9
SIAU	154
Sistemas	3
Sub administrativo	12
Sub científico	26
Talento humano	55
Tesorería	15
UNAP	21

Se evidencia que dentro de la unidad de Correspondencia predominan los radicados para el área de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), sin embargo, no se puede llevar un control a todos los oficios que llegan al área debido a que las PQRS deben ser vigilados por SIAU, disminuyendo la vigilancia a los oficios por responder.

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 el erróneo uso que se le ha dado al F8 que es un formato para el diligenciamiento de las comunicaciones recibidas que después de analizadas se clasifican como "comunicaciones a responder", y se está llenando la casilla "estado de trámite" con las palabras "no se responde", se evidencia 8 radicados con la esta similitud, lo que crea confusión debido a que en este formato solo deben aparecer comunicaciones que se responden.

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 F10 no se le está haciendo seguimiento a las comunicaciones, incumpliendo con lo pactado en los procedimientos, y se están diligenciando las comunicaciones recibidas que no tienen respuesta, creándoles un seguimiento innecesario.

6. FORTALEZAS

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.

Se ha brindado capacitación por parte del área jurídica a los responsables de la Unidad de Correspondencia en materia de responsabilidades en la no contestación de peticiones, pqrs y demás solicitudes de la ciudadanía.

7. ASPECTOS POR MEJORAR

1) Acciones de mejoramiento (Recomendaciones oficina de control interno)

Con el fin de no tener duplicidad de documentos o documentos muy parecidos, se recomienda unificar los procedimientos P08 y P011 ya que son muy parecidos y no se justifica que se diferencien en cosas muy mínimas.

Para llevar un mejor control con el préstamo de documentos se recomienda acogerse a los procedimientos estipulados por el líder del área y aprobados por el sistema de gestión de calidad de la E.S.E.

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 F5 se recomienda crear casillas acordes al mismo nombre que se le dan a las carpetas físicas.

Con el fin de no saturar de información el correo institucional, se recomienda tener un segundo correo que permita recopilar la información y con más capacidad de almacenamiento.

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 segundo trimestre 2018.

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

- Se realizó una capacitación en la unidad de correspondencia en liderazgo del área jurídica para la radicación, clasificación y seguimiento de los oficios recibidos.
- 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.

8. NO CONFORMIDADES

No.	Descripción	Requisito NTC ISO 9001:2000
SUBPROCESO GESTION DOCUMENTAL		
1	Se evidencia que existen tachones dentro de la radicación del oficio, lo cual evidencia violación al artículo 5 del acuerdo 060	Acuerdo 060 de 2001
2	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
3	Se evidencia violación al parágrafo del artículo décimo que especifica la no radicación de documentos recibidos sin firma, ya que se entiende que son de forma anónima	Parágrafo del artículo 10 del acuerdo 060 de 2001
4	Se percibe violación del artículo 6 del acuerdo 042 que especifica el registro de préstamos de documentación a otras dependencias de la entidad.	Acuerdo 042 de 2002
5	Se identifica incumplimiento del protocolo para el préstamo de archivos, el cual es explícito en el diligenciamiento del F27 para solicitud de préstamo de documentos	SIS-03-P06 procedimiento préstamo documento
6	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
7	Se encontraron 61 radicados de la totalidad de los evaluados que no fueron diligenciadas 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
8	Se cuenta con 2 radicado anulado, sin embargo, no se evidencia su debido diligenciamiento.	Acuerdo 060 de 2001
9	Se encontró duplicidad en documentos, SIS-03-0556, SIS-03-0649 y SIS-03-0770 que evidencian duplicidad de documento, lo que genera reprocesos y pérdida de papel.	
10	Se evidencian 15 oficios internos radicados, los cuales no se deben radicar.	

11	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.	
12	El formato F10 se está diligenciando sin respetar los debidos espacios para firma.	
13	Se entregaron 36 oficios sin evidencia de entrega en el formato F10 (firma)	
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. CONCLUSIÓN GENERAL

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:

Auditor 1: