


| | | | |
|---|--|--------------------|--------------|
|  | MACROPROCESO: ESTRATÉGICO | MPE-01-03-2 | |
| | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL | FECHA 26/04/10 | VERSIÓN 1 |
| | SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF | Página 1 de 3 | |

**INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF
DE CONTROL INTERNO FECHA: 28/01/2021**

ESE HOSPITAL METAL RUDESINDO SOTO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
PROCESO, GERENCIA Y SIAU-PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES
PQRDF DE LA ESE HMRS

CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON.
Asesora de Control Interno.

MAYERLY SACHICA
Responsable PQRDF SIAU

PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO AUDITADO:

INFORME DE UDITORÍA

OBJETIVO: Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento del procedimiento establecido en el trámite de las peticiones, queja, reclamos, inconformidades, denuncias y felicitaciones presentadas PQRDF ya sea presentadas personalmente, mediante correo, a través de la página web, o a través del buzón de sugerencias en la ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO, tramitados en la dependencia del SIAU y Gerencia los derechos de Petición..

2. **ALCANCE:** Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, Manuales, directrices internas y de acuerdo a lo establecido en el Manual Anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE HMRS, donde uno de los pilares es el fortalecer el sistema de información, prevención de ocurrencia de actos de corrupción y la efectividad en la aplicación de medidas de control de riesgos para evitar que ocurran.

3. HLLAZGOS


HALLAZGOS: En la vigencia 2.020, se recibieron 120 PQRDF, tramitados en las dependencias del SIAU y 20, derechos de petición tramitados en gerencia. 22 PQRDF tramitados a través del SIAU, y 14 derechos de petición tramitados en gerencia, corresponden al semestre de julio a diciembre de 2.020.

La auditoría, tenía como objetivo evidenciar el cumplimiento a los tiempos establecidos en el trámite de respuesta, el seguimiento y las respuestas internas de los involucrados en las quejas, peticiones, reclamos, denuncias y felicitaciones PQRDF, sobre la prestación del servicio de salud y solicitudes a la administración

Se tomaron al azar 18 PQRDF, tramitados en el SIAU, equivalente al 82%, de las 22 PQRDF, recepcionados del segundo semestre del 2.020, radicadas personalmente, por correo o a través de la página WEB y mediante los buzones, que se encuentran en los Servicios, .

En la auditoría, se evidenció que a pesar que están los oficios de respuesta, no se evidenciaron las entregas a los peticionarios con el respectivo recibido, pero que en el transcurso de la auditoría, se subsanaron los hallazgos

La líder actual a cargo del proceso de PQRDF, en el SIAU, manifestó que no tiene conocimiento si existen planes de mejoramiento anteriores sobre el proceso de PQRDF. En anterior auditoría de PQRDF, realizada por Control Interno, correspondiente al primer semestre del 2020, se solicitó Plan de mejora, el cual no ha sido enviado a Control Interno.


| | | | |
|---|--|--------------------|--------------|
|  | MACROPROCESO: ESTRATÉGICO | MPE-01-03-2 | |
| | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL | FECHA 26/04/10 | VERSIÓN 1 |
| | SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF | Página 2 de 3 | |

**INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF
DE CONTROL INTERNO FECHA: 28/01/2021**

Se verificaron las 14 PQRDF, que ingresaron a la gerencia, se respondieron, siendo entregadas a los peticionarios a las direcciones registradas o a través de correo electrónico, dejando evidencia del envío, pero en algunos casos no estaba la evidencia de envío de las respuestas cuando se realizaba por correo, por no estar impreso el correo de envío, lo cual se subsanó antes del cierre de la auditoría y Control Interno, verificó que todos las PQRDF, ingresados a la gerencia se respondieron. Se recomienda realizar formato para cuando reciben la respuesta, se escriba el nombre, de quien recibe y no solo la firma, también que en los soportes de la petición, se deje la evidencia del oficio interno de solicitud de información y descargos o respuestas de los involucrados, ya que si bien están las respuestas no se estaría cumpliendo con el procedimiento interno.

PQRDF POR SERVICIO DE JULIO A DICIEMBRE

| PQRDF POR SERVICIO | JULIO | AGOSTO | SEP | OCTUB | NOV | DIC | TOTAL |
|---------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| CAD | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| GRANJA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| HOSPITALIZACIÓN | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| SOC | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COCINA Y NUTRICIÓN | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| PORTERIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CAMBIO DE MÉDICO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CONSULTA EXTERNA FARMACOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CENETRAL DE CITAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CONSULTA EXTERNA | 1 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| TOTAL | 9 | 6 | 7 | 0 | 0 | 0 | 22 |

| | | | | |
|---|--|--|--------------------|--------------|
|  | MACROPROCESO: ESTRATÉGICO | | MPE-01-03-2 | |
| | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL | | FECHA 26/04/10 | VERSIÓN 1 |
| | SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF | | Página 3 de 3 | |

**INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF
DE CONTROL INTERNO FECHA: 28/01/2021**

CONCLUSIONES

De acuerdo a lo que se pudo verificar se recibieron 14 PQRD, como derechos de petición, en el segundo semestre del 2.020 que fueron tramitadas y respondidas por la gerencia en el segundo semestre. Se imprimieron los envíos por correo que no estaban anexos al oficio de respuesta, Realizar plan de mejora y revisar que se deje la evidencia del oficio de respuesta con el correspondiente envío cuando es vía correo electrónico y que repose comunicación y respuesta interna de los involucrados o posibles involucrados..

Se recibieron 22 PQRDF, en el segundo semestre del 2.020, que se tramitaron a través del SIAU, en los meses de julio, agosto y septiembre, ya que en el periodo de octubre noviembre y diciembre, no se evidencia que se hayan recepcionado PQRDF, ni ninguna felicitación, se debe continuar con la motivación para que los pacientes y usuarios, conozcan que pueden tramitar las PQRDF, personalmente, a través de los buzones en los servicios o mediante correo electrónico en la página web institucional.

Las PQRDF, deben tener como soporte el correspondiente envío y recibido. Si es a través de correo electrónico el soporte de envío. Dejar evidencia de los oficios internos del posible involucrado o involucrados y que dieron origen a la respuesta. Y si es notificación personal o a los usuarios, familia o pacientes, notificarse personalmente, con identificación del nombre y firma del recibido y si son varios los petitionarios, notificarse a todos los que firmaron el oficio, ya que en la mayoría de PQRDF, se realizan los oficios de respuesta pero no se evidencia que se haya entregado al petitionario o a los petitionarios. Realizar el respectivo Plan de Mejora.

Motivar a los pacientes, familia y usuarios el uso de buzones, página web y formatos de PQRDF, con que dispone la ESE HMRS.

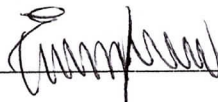
Cordialmente,



CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRÓN
Control Interno

NOTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

JESUS EMILIO RICÓN- GERENTE



Socializar en Comité de Coordinación de Control Interno y publicar en la página web Institucional