


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

	
<b>MACROPROCESO: ESTRATÉGICO</b>	<b>MPE-01-03-2</b>
<b>PROCESO: PLANACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>FECHA</b> 26/04/10 <b>VERSION</b> 1
<b>SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA A PQRDF</b>	Página 1 de 3

ESE HOSPITAL METAL RODESINDO SOTO  
 INFORME DE AUDITORIA INTERNA  
 PROCESO, GERENCIA Y SIAU-PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES  
 PQRDF DE LA ESE HMRS  
 CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON, Asesora de Control Interno.  
 MAVERLY SACHICA Responsable PQRDF SIAU

PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO AUDITADO:

**INFORME DE UDITORIA**

**OBJETIVO:** Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento del procedimiento establecido en el trámite de las peticiones, quejas, 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 METAL RODESINDO 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. HALLAZGOS**


**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 trascurso 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 anterior 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.

		<b>MACROPROCESO: ESTRATÉGICO</b>		MPE-01-03-2
		<b>PROCESO: PLANEACION ESTRATEGICA</b>		
<b>SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA A PQRDF</b>		Página 2 de 3		

**INFORME DE AUDITORIA 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 recomendó 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 no y descartos 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
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>

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

JESUS EMILIO RICOÑ - GERENTE



NOTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

CRUZ MONICA SANABRIA GUALDRÓN  
 Control Interno



Cordialmente,

dispone la ESE HMRS.

Motivar a los pacientes, familia y usuarios el uso de buzones, página web y formatos de QRDF, con que

Realizar el respectivo Plan de Mejora.


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

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

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

CONCLUSIONES

INFORME DE AUDITORIA A QRDF DE CONTROL INTERNO FECHA: 28/01/2021

		MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	
		FECHA	VERSION
		26/04/10	1
SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA A QRDF		Página 3 de 3	