	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	MPE-01-03-2	
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	FECHA 26/04/10	VERSIÓN 1
	SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF	Página 5 de 3	

**INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF
DE CONTROL INTERNO FECHA: 29/10/2021**

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

CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON.
Asesora de Control Interno.

ALEYDA DIAZ
Responsable, PQRDF SIAU.
ADRIANA LÓPEZ
Responsable, Derechos de Petición.

PERIODO DE LA AUDITORIA, DE ENERO A JUNIO 2.021

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 el primer Semestre de 2.021, se recibieron 73 PQRDF, tramitados en las dependencias del SIAU y 54, derechos de petición tramitados en gerencia, para un total de 127 PQRDF

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 70 PQRDF, tramitados en el SIAU y de derechos de Petición recepcionados por la gerencia, equivalente al 57 %, de las 107 PQRDF, recepcionados a través del SIAU y gerencia, en el primer semestre del 2.021, radicadas personalmente, por correo o a través de la página WEB y mediante los buzones, que se encuentran en los Servicios, .

En la auditoría, y de acuerdo a la muestra de PQRDF, tomada para la auditoría, se evidenció que se ha dado respuesta a las PQRDF, en algunas PQRDF, no se evidenciaron las entregas a los peticionarios con el respectivo recibido, pero este obedece a que son anónimos, o no de deja dirección, o se han cambiado de dirección o dan direcciones erradas. Lo que hace complicada la entrega, para lo cual se publican en cartelera y de deja evidencia.

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 a la vigencia del 2020, se solicitó Plan de mejora, el cual no se ha 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 6 de 3	

**INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF
DE CONTROL INTERNO FECHA: 29/10/2021**

Se relaciona las PQRDF, recepcionadas a través del SIAU, dejadas en los buzones en su gran mayoría y otras radicadas en el SIAU, personalmente o a través de la Página WEB, sobre la prestación de los servicios.

PQRDF POR SERVICIO DEL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2021

PQRDF POR SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CAD	0	2	16	15	1	4	38
GRANJA	0	0	0	0	0	0	0
HOSPITALIZACIÓN	0	1	1	1	4	0	7
SOC	0	0	0	0	0	0	0
PORTERIA	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	2	0	0	0	2
CONSULTA EXTERNA	0	1	8	2	9	4	24
CORREO ELÉCTRONICO	0	0	0	0	2	0	2
TOTAL	0	4	27	18	16	8	73

A través del SIAU, se han realizado charlas a pacientes, usuarios, familiares en Psi coeducación a en Consulta Externa, en temas de: Depresión y entorno familiar, Intento de auto daño, trastorno bipolar, Fortalecimiento de Vínculos afectivos, adherencia al tratamiento, como afecta a la familia el enfermo mental. Derechos y Deberes, trastorno de ansiedad, cuidado de pacientes psiquiátricos, habito de vida saludable, causas síntomas y tratamientos, el estrés, cuidado al cuidador, comunicación familiar, psi coeducación y manejo de PQRDF al familiar, importancia de la higiene familiar, red de apoyo familiar, recaída de salud mental, autoestima, epilepsia, refuerzo de normas y compromiso en el tratamiento, Alzheimer, buen trato al usuario, diligenciamiento de encuesta de satisfacción, horario de visita y manejo d redes institucionales, socialización del nuevo horario del programa ambulatorio.

	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	MPE-01-03-2	
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	FECHA 26/04/10	VERSIÓN 1
	SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF	Página 7 de 3	

**INFORME DE AUDITORÍA A PQRDF
DE CONTROL INTERNO FECHA: 29/10/2021**

CONCLUSIONES

Dar continuar con la motivación e incentivar a los funcionarios que les realizan felicitación.

Continuar con las charlas y socializaciones de temas de interés, como se está realizando.

Socializar, enseñar y motivar a pacientes y usuarios, que conozcan y que pueden tramitar las PQRDF, personalmente, a través de los buzones en los servicios o mediante correo electrónico en la página web institucional.

Realizar seguimiento a controles a las PQRDF, para minimizar riesgos y evitar que se coloquen nuevas quejas por los mismos temas.

Cuando la respuesta es que se va a realizar seguimiento a la PQRDF, dejar evidencia del seguimiento.

Tener en cuenta en 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 peticionarios, notificarse a todos los que firmaron el oficio.

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