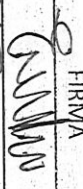
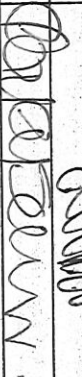



NOTIFICACION DE AUDITORIA

Procedimiento: PQRSDF (peticiones, queja, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).

Fecha: 26/06/2024

NOMBRE	CARGO	FIRMA
JESÚS EMILIO RINCÓN VERA	Gerente ESE HMRS	
MAYERLY SACHICA VALCARGER	Trabajadora Social SIAU	
BEATRIZ ADRIANA LÓPEZ MENDOZA	Secretaria de Gerencia y Responsable Der. Petición	

Objetivo: Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento del proceso de PQRSDF de la ESE HMRS, normatividad vigente, directrices internas, que se den respuestas claras y concretas a todas las solicitudes antes del término estipulado por la ley.

Alcance: (1) PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2024. (Enero a Junio).

Participantes: Gerente, Trabajadora Social SIAU, Secretaria de Gerencia y Responsable Der. Petición.

Documentación necesaria: Las dos Carpetas de PQRSDF que se manejan en SIAU y en la secretaria de Gerencia, soportes, consolidados de quejas y psicoeducación.

Programación Reunión de Apertura: Miércoles 03 de julio del 2024, 10:30 a.m, oficina de Gerencia y/o Oficina de Control Interno.

 Auditor: MONICA SANABRIA - FERNANDO PABON	 Responsable: JESUS EMILIO RINCON VERA - Gerente ESE HMRS
--	---



Gobernación
de Norte de
Santander

REUNION DE APERTURA



HOSPITAL GENERAL
Rudesindo Soto

Proceso: Auditoría a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones.

Fecha: 03 de julio de 2024

Participantes: Trabajadora Social, Responsable de PQRDF SIAU. Mayerly Sachica; Responsable PQRDF Secretaria de Gerencia, Adriana López.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
JESUS EMILIO RINCON VERA	GERENTE	
MAYERLY SACHICA VALCARCER	TRABAJO SOCIAL - CONTRATISTA	
BEATRIZ ADRIANA LÓPEZ MENDOZA	SECRETARIA DE GERENCIA	
CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON	CONTROL INTERNO	

Objetivos: Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento del proceso de PQRDF, presentadas en la ESE HMRS, en lo corrido del primer semestre de la vigencia 2.024.

Alcance: De acuerdo a lo establecido en la segunda línea de Defensa y el Plan Antocorrupción, de la ESE HMRS, se pretende detectar las debilidades que se estén presentando y realizar las recomendaciones, para evitar posibles actos de corrupción al no dar respuesta oportuna a las PQRDF. Realizar seguimiento a los controles establecidos de acuerdo a cumplimiento de la dimensión 7 de MIPG de los líderes de la segunda línea de Defensa.

Revisión y Ajustes al Plan: Realizar rediseños y ajustes que se requieran al proceso y a los controles implementados.

Tiene conocimiento que al realizar la auditoría de gestión de Control Interno, se generarán Conformidades, No conformidades mayores y menores

SI	NO
----	----

SI	NO
----	----

Se tiene conocimiento de informes de auditorías anteriores?

Programación Reunión de Cierre: 24 de julio del 2.024	
AUDITOR: Fernando Pabon Correa Abogado Control Interno	Responsable del servicio: MAYERLY SACHICA Trabajo Social SIAU Responsable Gerencia: ADRIANA LOPEZ



Gobernación
de Norte de
Santander

REUNION DE CIERRE



AUDITORÍA GENERAL DE SANTANDER

Procedimiento: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRDF)

Fecha: 24-07-2024

Objetivos: Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento del proceso y procedimiento Establecido en el tramite de PQRDF, presentadas mediante el buzón o personalmente.

Alcance: Fortalecer el Sistema de Información y prevención de la ocurrencia de actos de corrupción y la efectividad en la aplicación de medidas para evitar que existan, tomando una muestra de PQRDF, del primer semestre de la vigencia 2024.

Conformidades: Se aplica el proceso y procedimiento.

No conformidades mayores: No se evidenciaron.

No conformidades menores: Sistematizar el proceso de PQRDF.

Conclusiones: Se está respondiendo las PQRDF y se han implementado controles para mejoras en los temas que se ha requerido, tener en cuenta el informe de auditoría.

Se tiene conocimiento sobre el diligenciamiento del formato de Análisis de causa y Plan de mejoramiento?

SI

NO

Fecha limite para presentación de Plan de Mejoramiento: 10 dias después de recibir el presente informe de auditoría.

Auditor: FERNANDO PABON, Abogado apoyo a Control Interno

Responsable del servicio:

MYRELY SACHICA - ADRIANA LÓPEZ

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día: 24
 Mes: 07
 Año: 2024



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		Hospital Mental Rudesindo Soto
MPE-01-03-2	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	
FECHA: 26/04/10	INSTITUCIONAL	
VERSION: 1	SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA A PORDF	
Página 1 de 9		

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):

Proceso: PQRSDf. Procedimiento: Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento establecido en el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf presentadas ya sea personalmente, mediante correo, página web, o a través de los buzones de PQRSDf, habilitados en la E.S.E Hospital Mental Rudesindo Soto), tramitados en la dependencia del SIAU y/o gerencia los derechos de Petición.

Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):

Mayerly Sachica Valcarcer, Trabajadora Social SIAU
 Beatriz Adriana López Mendoza, Secretaria de Gerencia y Responsable Derechos de Petición.


Objetivo de la Auditoría:

Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento establecido en el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf presentadas ya sea personalmente, mediante correo, página web, o a través de los buzones de PQRSDf, habilitados en la E.S.E Hospital Mental Rudesindo Soto), tramitados en la dependencia del SIAU y/o gerencia los derechos de Petición.

BUZÓN DE PQRSDf: Mecanismo de participación que permite al ciudadano manifestar su percepción frente al servicio prestado por las dependencias a través de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones. CANAL: Espacio, escenario, medio a través del cual se presta un servicio al ciudadano. CATEGORÍA DOCUMENTAL: Es una herramienta, a través de la cual se clasifican las comunicaciones de acuerdo con el trámite o gestión que requiera la Ley. DENUNCIA: Poner en conocimiento a una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional. FELICITACIÓN: Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad, así como a la solicitud de expedición de

<p>Verificar el cumplimiento del Proceso y procedimiento de PQRSDF, normatividad vigente, directrices internas.</p> <p>Que se den respuestas claras y concretas a todas las solicitudes antes del término estipulado por la ley.</p>	<p>Criterios de la Auditoria:</p>
<p>(1) PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2024. (Enero a Junio).</p> <p>Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2011.</p> <p>Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"</p> <p>Decreto 1069 de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Decreto 1166 de 2016 del Ministerio de Justicia y del derecho, Por Ley 1755 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo dentro de las instalaciones de la ESE HMRS.</p> <p>del personal de planta, servidor público, contratista o colaboradores. Manifestación de inconformidad con respecto a la conducta o actuar anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo. QUEJA. aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada REITERATIVA: debe entenderse que una petición reiterativa es tratarse de una queja, reclamo o manifestación. PETICION directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Solicitud en la cual el solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general. objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Solicitud en la que el asunto copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.</p>	<p>Alcance de la Auditoria:</p>

<p>Página 2 de 9</p>	<p>SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA A PQRSDF</p>	
<p>VERSION 1</p>	<p>PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</p> <p>FECHA 26/04/10</p>	
<p>MPE-01-03-2</p>	<p>MACROPROCESO: ESTRATÉGICO</p>	

RESUMEN EJECUTIVO

AUDITORIA INTERNA PQRSDF (peticiones, queja, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones)

SEGUIMIENTO Y EVALUACION

PRIMER (1) SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024 (Enero a Junio)

RESUMEN DE LOS HALLAZGOS O OBSERVACIONES ENCONTRADAS

Solicitudes de PQRSDF 182, de las 84 por parte SIAU y 98 en la Secretaría de Gerencia Tres quejas por mal servicio, dos contra la Dra. Camperos y una contra el Dr. Omaha Dos perdidas de pertenencias de los usuarios

Ocho quejas por que no contestas las líneas de citas y en especial de whasapp

RECOMENDACIONES

Capacitación trato humanizado, descargos, seguimiento y compromisos

Iniciar investigaciones internas en las quejas por perdida de pertenencias de los usuarios y/o pacientes

Dar respuesta a las solicitudes de citas de whasapp a los usuarios, ya que se observa que realizan un derecho de petición para que les den una cita y esa no es la ruta indicada.


CONCLUSIONES

Continuar con la psi coeducación, sistematizar el proceso, crear una oficina permanente.

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON	FERNANDO PABON CORREA

Día	03	Mes	07	Año	2024	Desde	D / M / A	Hasta	D / M / A	Día	24	Mes	07	Año	2024
Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría						Reunión de Cierre			

MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA A PQRSDF	
MPE-01-03-2	FECHA	26/04/10	VERSION	1	Página
					3 de 9



Rudesindo Soto
Hospital Mental



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		FECHA		VERSION	
MPF-01-03-2		26/04/10		1	
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA A PQRDF			
Página 4 de 9					


PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORIA / RECOMENDACIONES

En el periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2024, se recibieron ochenta y cuatro (84) PQRDF en la dependencia del SIAU, derechos de petición tramitados en gerencia noventa y ocho (98), para un total de ciento ochenta y dos (182) PQRDF. También se realizó psicoeducación a cinco diez (110) usuarios internos y externos y a catorce (14) familiares.

La auditoría, tenía como objetivo evidenciar el cumplimiento en 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, sobre la prestación del servicio de salud y solicitudes a la administración.

Tres (3) felicitaciones, tres (3) quejas por mal servicio, cuatro (4) quejas por zancudos, veinte (20) por parte los pacientes internos solicitando internet y plataforma NETFLIX se les aclaro que están en un tratamiento clínico y no es viable esa solicitud, seis (6) quejas por la porción de comida, ocho (8) quejas por solicitud de citas, se tramitaron ciento treinta y ocho (138) solicitudes y/o derechos de petición de los cuales la mayoría son de copia de historia clínica y solicitud de entidades GAULA, SIJIN, FISCALIA, CTI, unidad de desaparecidos y busca de personas.

FECHA SIAU	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA
29-01-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Buzón # 41, queja usuarios internos CAD 1, manifiestan que un interno está creando conflictos, chismes, etc...	R-06-02-2024, Se informa a los usuarios que están en un programa de rehabilitación por sustancias psicoactivas, que deben cumplir unas normas, de igual forma se revisara el caso con ese paciente.	R-06-02-2024, Se informa a los usuarios que están en un programa de rehabilitación por sustancias psicoactivas, que deben cumplir unas normas, de igual forma se revisara el caso con ese paciente.
16-01-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Buzón # 21, queja anónima por un paciente interno CAD II, manifiestan que hace falta un médico general, e implementos deportivos.	R-29-01-2024, Se publica en la cartelera que actualmente se cuenta con servicio de médico general las 24 horas, se revisara el tema con relación a los implementos deportivos.	R-29-01-2024, Se publica en la cartelera que actualmente se cuenta con servicio de médico general las 24 horas, se revisara el tema con relación a los implementos deportivos.
16-01-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Buzón # 20, queja por parte de la paciente interna Andrea Jimena Mendoza, CAD III, manifiestan que hay muchos zancudos y que no puede ver TV.	R-29-01-2024, Se informa a la paciente que se está realizando la gestión para fumigar.	R-29-01-2024, Se informa a la paciente que se está realizando la gestión para fumigar.
12-02-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS, Área de nutrición.	Queja anónima por parte de un paciente interno, CAD II, manifiesta que la porción de comida es poca y la lista de alimentos son las recomendadas	R-12-02-2024, Se publica la respuesta en cartelera, que la porción de comida es poca y la lista de alimentos son las recomendadas	R-12-02-2024, Se publica la respuesta en cartelera, que la porción de comida es poca y la lista de alimentos son las recomendadas

MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		 Dirección Regional de Salud Querétaro, México	
MPF-01-03-2	FECHA		
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		VERSION	1
SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA A PORDF		Página 5 de 9	

11-04-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Área de nutrición.	Queja por parte de algunos pacientes socializo la respuesta con el equipo terapéutico, se revisara el tamaño de las porciones y se les quiten el internet para poder ver plataforma NETFLIX.	Queja presentada por la paciente Argimira Páez, mala atención por parte de Dra. Andrea Camperos. recuerda a los pacientes humanizado a los pacientes.	Buzón # 121, queja por parte de la paciente Sandra Patricia Pablos correo electrónico, se le recuerda al Dr. Reinaldo Foro, manifiesta mala atención por parte del Dr. Reinaldo Omaña los pacientes.	R-15-04-2024, Se envía respuesta por correo electrónico, se le manifiesta mala atención por parte de cada usuario debe estar pendiente sus pertenencias.	Se envía respuesta por correo electrónico, se aclara que fue un error al hermano le entregan formula medica sin firma no pudo reclamar medicamentos, vuelve y le entregan formula con fecha 2018	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	16-02-2024	11-04-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA	FECHA Secr. Gerencia	
16-02-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	Queja # 03, la usuaría de otro usuario. una sudadera por parte víctima de un hurto de manifiesta que fue parte de un usuario. Buzón # 134, queja por R-15-04-2024, Se envía respuesta por correo electrónico, se aclara que fue un error al hermano le entregan formula medica sin firma no pudo reclamar medicamentos, vuelve y le entregan formula con fecha 2018	Queja # 03, la usuaría de otro usuario. una sudadera por parte víctima de un hurto de manifiesta que fue parte de un usuario. Buzón # 134, queja por R-15-04-2024, Se envía respuesta por correo electrónico, se aclara que fue un error al hermano le entregan formula medica sin firma no pudo reclamar medicamentos, vuelve y le entregan formula con fecha 2018	Queja # 121, queja por parte de la paciente Sandra Patricia Pablos correo electrónico, se le recuerda al Dr. Reinaldo Foro, manifiesta mala atención por parte del Dr. Reinaldo Omaña los pacientes.	R-15-04-2024, Se envía respuesta por correo electrónico, se aclara que fue un error al hermano le entregan formula medica sin firma no pudo reclamar medicamentos, vuelve y le entregan formula con fecha 2018	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	16-02-2024	11-04-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA	FECHA Secr. Gerencia		
27-03-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	Queja por parte de algunos pacientes socializo la respuesta con el equipo terapéutico, se revisara el tamaño de las porciones y se les quiten el internet para poder ver plataforma NETFLIX.	Queja presentada por la paciente Argimira Páez, mala atención por parte de Dra. Andrea Camperos. recuerda a los pacientes humanizado a los pacientes.	Buzón # 121, queja por parte de la paciente Sandra Patricia Pablos correo electrónico, se le recuerda al Dr. Reinaldo Foro, manifiesta mala atención por parte del Dr. Reinaldo Omaña los pacientes.	R-15-04-2024, Se envía respuesta por correo electrónico, se aclara que fue un error al hermano le entregan formula medica sin firma no pudo reclamar medicamentos, vuelve y le entregan formula con fecha 2018	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	27-03-2024	26-03-2024	16-02-2024	11-04-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA	FECHA Secr. Gerencia
26-03-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	Queja por parte de algunos pacientes socializo la respuesta con el equipo terapéutico, se revisara el tamaño de las porciones y se les quiten el internet para poder ver plataforma NETFLIX.	Queja presentada por la paciente Argimira Páez, mala atención por parte de Dra. Andrea Camperos. recuerda a los pacientes humanizado a los pacientes.	Buzón # 134, queja por parte de un usuario. víctima de un hurto de una sudadera por parte de otro usuario.	R-15-04-2024, Se envía respuesta por correo electrónico, se aclara que fue un error al hermano le entregan formula medica sin firma no pudo reclamar medicamentos, vuelve y le entregan formula con fecha 2018	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	26-03-2024	16-02-2024	11-04-2024	11-04-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA	FECHA Secr. Gerencia
16-02-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	Queja presentada por la paciente Argimira Páez, mala atención por parte de Dra. Andrea Camperos. recuerda a los pacientes humanizado a los pacientes.	Queja presentada por la paciente Argimira Páez, mala atención por parte de Dra. Andrea Camperos. recuerda a los pacientes humanizado a los pacientes.	Buzón # 134, queja por parte de un usuario. víctima de un hurto de una sudadera por parte de otro usuario.	R-15-04-2024, Se envía respuesta por correo electrónico, se aclara que fue un error al hermano le entregan formula medica sin firma no pudo reclamar medicamentos, vuelve y le entregan formula con fecha 2018	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	16-02-2024	16-02-2024	11-04-2024	11-04-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA	FECHA Secr. Gerencia
16-02-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	Queja presentada por la paciente Argimira Páez, mala atención por parte de Dra. Andrea Camperos. recuerda a los pacientes humanizado a los pacientes.	Queja presentada por la paciente Argimira Páez, mala atención por parte de Dra. Andrea Camperos. recuerda a los pacientes humanizado a los pacientes.	Buzón # 134, queja por parte de un usuario. víctima de un hurto de una sudadera por parte de otro usuario.	R-15-04-2024, Se envía respuesta por correo electrónico, se aclara que fue un error al hermano le entregan formula medica sin firma no pudo reclamar medicamentos, vuelve y le entregan formula con fecha 2018	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	16-02-2024	16-02-2024	11-04-2024	11-04-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA	FECHA Secr. Gerencia
04-01-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	Queja por parte de algunos pacientes socializo la respuesta con el equipo terapéutico, se revisara el tamaño de las porciones y se les quiten el internet para poder ver plataforma NETFLIX.	Queja presentada por la paciente Argimira Páez, mala atención por parte de Dra. Andrea Camperos. recuerda a los pacientes humanizado a los pacientes.	Buzón # 142-1, los pacientes internos CAD hace entrega de un balón de baloncesto, a la enfermera profesional del servicio CAD 3.	R-09-01-2024, Peticion denegada, toda vez que no se demuestra el parentesco o la autorización de la paciente.	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	04-01-2024	16-02-2024	11-04-2024	11-04-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA	FECHA Secr. Gerencia
25-01-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	Queja por parte de algunos pacientes socializo la respuesta con el equipo terapéutico, se revisara el tamaño de las porciones y se les quiten el internet para poder ver plataforma NETFLIX.	Queja presentada por la paciente Argimira Páez, mala atención por parte de Dra. Andrea Camperos. recuerda a los pacientes humanizado a los pacientes.	Buzón # 142-1, los pacientes internos CAD hace entrega de un balón de baloncesto, a la enfermera profesional del servicio CAD 3.	R-30-01-2024, Se le hace llamado de atención a la Dra. Camperos y se realiza la	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	Consulta Externa	25-01-2024	16-02-2024	11-04-2024	11-04-2024	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA	FECHA Secr. Gerencia



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Página 6 de 9
FECHA	26/04/10	VERSION	1	
MP-E-01-03-2			SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA A PORDF	

queja interpuesta en esa entidad por la Sra. LUZ MARINA ARAQUE HERNANDEZ, sobre el paciente ALEJANDRO ARAQUE con diagnóstico esquizofrenia, quien la psiquiatra ANDREA DEL PILAR CAMPEROS, registro en la historia clínica salida del paciente MUERTO, motivo por el cual la EPS, se negó a entregar medicamentos al paciente.				R-05-02-2024, Se niega la petición ya que no demuestra el parentesco, copia de la denuncia o autorización de la paciente, ya que la información de los videos son semiprivados y garantizar la confidencialidad de los pacientes.	R-05-02-2024, Queja por parte del sr. ANDRES FELIPE PEDRAZA TORRES, pareja de la paciente SKARLY GERALDINE VERGARA RODRIGUEZ, quien manifiesta que la paciente ingresa a hospitalización con una cadena de oro y cuando el pregunta por las pertenencias de la paciente le dijeron que no está la cadena para lo cual solicita copia de los videos de seguridad para confirmar o descartar.	Solicitud confirmar incapacidad medica de la estudiante de la universidad Externado de Colombia GABRIELA GARBIRAS BACCA, por parte de la Aux. Enfermería Johan Orjuela.	Solicitud por parte del defensor del pueblo regional PEPE RUIZ, presentar y avalar a la Dra. YALILE DUBEIBE RINCON, para realizar entrevistas a unos imputables.	Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	26-01-2024
corrección de la historia clínica de la salida POR MEJORIA, se le informa de lo actuado a la peticionaria y a los entes de control que fue un error de digitación y se subsano.				R-08-04-2024, Se verifica la base de datos y la joven GABRIELA GARBIRAS BACCA, No existe en el sistema atención clínica.				Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	05-04-2024
				R-23-05-2024, Se reconoce poder y persona jurídica a la Dra. YALILE, se programa las entrevistas para 01-06-2024 a las 9am, con el apoyo de la oficina de trabajo social de la ESE HMRS				Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	14-04-2024
				R-23-04-2024, Se le informa al Sr. ARISTIDES				Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS.	19-04-2024



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		Página 7 de 9	
MP-E-01-03-2	FECHA	SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA A PORDF	
VERSION	26/04/10	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	
1			

Artistas, que se harán las investigaciones sobre los hechos informados y se tomará las medidas pertinentes.	HERNANDEZ DUARTE, Dptal Asintraesalud Norte, quien manifiesta que el Dr Julián Toro, insita a los pacientes a farmacodependientes a realizar quejas por la comida y los horarios, presentando irrespeto por parte de los pacientes a los aux de enfermería y personal de la cocina.				
R-29-05-2024, Se le programa cita con psiquiatra para el día 31 de mayo a las 10:40 am.		Remisión de caso para seguimiento por parte del Dr. Frank Worman Garcia Rolon, secretario de desarrollo social Norte de Santander, una sra de la tercera edad de 76 años, solicita tratamiento psiquiátrico para su hijo OSCAR RENE MEDINA SANDOVAL.	Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	20-05-2024	Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS
R-22-05-2024, Se le informa que no resulta procedente toda vez que no presenta el paz y salvo de la cooperativa.		Solicitud suspender descuento a la cooperativa FOTRANORTE, por parte del funcionario LUIS ALFONSO BUITRAGO.	Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	15-05-2024	Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS
R-22-05-2024, Se le informa que en esta entidad solo se presta ese servicio interno a mayores de edad y a los menores de edad de manera ambulatoria.		Solicitud tratamiento de desintoxicación a una menor de edad por parte de la defensora de familia Dra. ANA BEATRIZ RINCON MATIZ	Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	15-05-2024	Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS
R-22-05-2024, Se le informa que la ESE HMRS, en febrero del 2024, adquirió la unidad móvil odontológica.		Solicitud información por parte del ministerio de salud y protección social Dr. VASQUEZ SERNA, HERIBERTO sobre compra unidad medico odontológica.	Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	15-05-2024	Dr. Jesus Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS

HALLAZGOS:

1. Se le debe realizar seguimiento a las quejas por mal servicio, si es reiterativo verificar las causas y tomar medidas.
2. En las quejas por pérdidas de pertenencias de pacientes y/o usuarios, iniciar investigación interna y guardar los videos como evidencia, tomar las medidas que sean necesarias.

Asesor Jurídico Control Interno, FERNANDO PABON CORREA
 Jefe Control Interno, CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON

SOCIALIZAR EN COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO. Publicar en la página WEB.

Gerente ESE HMRS, JESUS EMILIO RINCÓN VERA


SOCIALIZADO:

1. Se observó que se le dio respuesta acorde y en los tiempos establecidos por la ley, a todas las solicitudes recibidas en la ESE HMRS.
2. Continuar con la Psi coeducación, a usuarios y familiares.
3. Que la oficina de PQRDF, tenga una persona de manera permanente, que oriente a los usuarios, que tenga su respectiva señalización y responsable.
4. Sistematizar proceso de PQRDF, para que el peticionario pueda realizar seguimiento y estado de su petición hasta la entrega de respuesta y cierre.
5. Con ello facilitaría el archivo para la búsqueda en caso que se requiera. Enviar reporte trimestral de la Segunda Línea de Defensa a Control Interno.
6. Cuando en la respuesta se manifiesta, que se va a realizar seguimiento a la PQRDF, dejar evidencia y soporte del seguimiento.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA



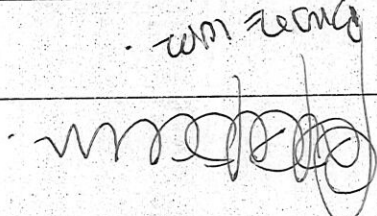
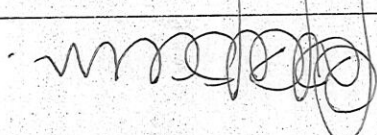
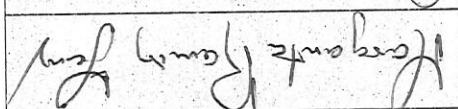
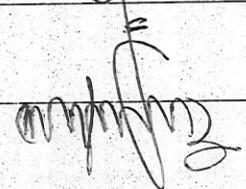
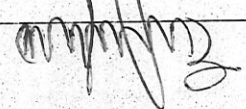
1. Realizar descargos y seguimiento a las quejas por mal servicio, capacitar especialmente a los involucrados en capacitaciones de trato humanizado y servicio al cliente.
2. Dar respuesta a las solicitudes de citas de whasapp a los usuarios, con un mensaje que se explique que se agotaron las citas y que fecha se abre nuevamente la agenda para evitar que realicen un derecho de petición que no es la ruta adecuada.
3. Continuar con la psi coeducación, en derechos, deberes y demás temas de interés.
4. Informar visiblemente los trámites para cada servicio, teléfono, horarios. Humanizar el ingreso de la visita para pacientes y/o personas de la tercera edad o con discapacidad.
5. Realizar señalización de los buzones de PQRDF, habilitados en la ESE HMRS.
6. Sistematizar el proceso de PQRDF, donde se consigne, nombre del peticionario, identificación, tema principal de la PRRDF, indicar si existe fallo judicial relacionado con la PQRDF, o tutela, estado de la PQRDF, fecha de solución, acción realizada, o acción por realizar. (Descripción breve).

RECOMENDACIONES:

		
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		
FECHA 26/04/10	VERSION 1	
SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA A PQRDF		Página 8 de 9


MPE-01-03-2

..

	Auditor Líder y Asesor Jurídico Control Interno de Gestión	FERNANDO PABON CORREA
	Jefe oficina de Control Interno de Gestión	CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON
	Secretaría de Gerencia y Responsable Derechos de Petición	BEATRIZ ADRIANA LÓPEZ MENDOZA
	Trabajadora Social SIAU	MAYERLY VALCARCER SACHICA
	Subgerente Administrativo ESE HMRS	MARGARITA RAMIREZ YAÑEZ
	Subgerente de Salud ESE HMRS	JULIAN TORO
	Gerente ESE HMRS	JESUS EMILIO RINCON VERA
Firma	Responsabilidad (cargo)	Nombre Completo

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Para constancia se firma en San José de Cúcuta, a los 24 días del mes de julio del año 2024.

	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	MP-E-01-03-2
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	FECHA 26/04/10 VERSION 1
SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA A PORDF	Página 9 de 9



ESE HOSPITAL MENTAL RODESINDO SOTO

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

HMRS MA-AG-AP-01
FECHA VIGENCIA 15-01-2020. V1



Proceso: SIAU-GERENCIA - PQRDF

Responsable: MAYERLY SACHICA - ADRIANA LOPEZ

Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Fecha: 08/08/2024



No.	HALLAZGO	Causa del hallazgo	Que acciones se van a realizar	RESPONSABLE			Fecha Inicial para inicio de la acción de mejora	Fecha Final de la acción de Mejora	Indicador	DESCRIPCION DE LA VERIFICACION	ESTADO HALLAZGO	FECHA AUDITORIA
				PROCESO	NOMBRE	CARGO						
1	Se debe realizar seguimiento a las quejas por mal servicio, si es reiterativo verificar las causas y tomar medidas.	Seguimiento y monitoreo de manera adecuada y oportuna	Realizar descargos y seguimiento a las quejas por mal servicio, capacitar especialmente a los involucrados en capacitaciones de trato humanizado y servicio al cliente.	SIAU-GERENCIA -PQRDF	MAYERLY SACHICA -ADRIANA LOPEZ	Subg Administrativo, Responsables PQRDF	25/07/2024	08/08/2024	1 actividades	Se observa que estan realizando descargos y seguimiento a los casos	2-Cerrado	24/07/2024
2	En las quejas por perdidas de pertenencias de pacientes y/o usuarios, iniciar investigación y monitoreo interna y de manera adecuada y oportuna guardar los videos como evidencia, tomar las medidas que sean necesarias.	Seguimiento y monitoreo y de manera adecuada y oportuna	Inciar investigación interna y tomar medidas.	SIAU-GERENCIA -PQRDF	MAYERLY SACHICA -ADRIANA LOPEZ	Subg Administrativo, Responsables PQRDF	25/07/2024	08/08/2024	1 actividades	Se realiza gestion para aprobacion de protocolos internos	1-Abierto	24/07/2024

3	Sistematizar el proceso de PQRDF	Seguimiento y monitoreo de manera adecuada y oportuna	Sistematizar el proceso de PQRDF, para que el usuario pueda realizar seguimiento.	SIAU-GERENCIA - PQRDF	MAYERLY SACHICA - ADRIANA LOPEZ	Subj Administ rativo, Respons ables PQRDF	25/07/2024	08/08/2024	1 actividades	Se verifica los avances en la sistematización	1-Abierto	24/07/2024
4	Señalización y mejoramiento de los buzones de PQRDF	Seguimiento y monitoreo de manera adecuada y oportuna	Diseñar señalización y comprar nuevos buzones de PQRDF	SIAU-GERENCIA - PQRDF	MAYERLY SACHICA - ADRIANA LOPEZ	Subj Administ rativo, Respons ables PQRDF	25/07/2024	08/08/2024	1 actividades	se verifica los avances en la señalización de los buzones.	1-Abierto	24/07/2024

RESPONSABLE:

[Signature]

EMILIO RINCON, representante. MAYERLY Y SACHICA - ADRIANA LOPEZ, Responsables PQRDF.

MONICA SAMABMA - Control Interno

[Signature]