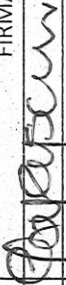
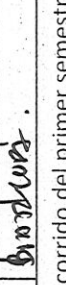


NOTIFICACION DE AUDITORIA



Procedimiento: PQRSDF (peticiones, queja, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).		Fecha: 03/07/2025
NOMBRE RESPONSABLES DEL SERVICIO	CARGO	FIRMA
MAYERLY SACHICA VALCARNER	Trabajadora Social SIAU	
BEATRIZ ADRIANA LÓPEZ MENDOZA	Secretaría 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 2025. (Enero a Junio).		
Participantes: Gerente, Trabajadora Social SIAU, Secretaría de Gerencia y Responsable Der. Petición.		
Documentación necesaria: Las dos Carpetas de PQRSDF que se manejan en SIAU y en la secretaría de Gerencia, soportes, consolidados de quejas y psicoeducación.		
Programación Reunión de Apertura: Martes 08 de julio del 2025, 10:30 a.m, oficina de Gerencia y/o Oficina de Control Interno.		
 MONICA SANABRIA - Jefe Control Interno -	 FERNANDO/PABON-CORREA Auditor	Responsable: JESUS EMILIO RENDON VERA Gerente ESE HMRS

REUNION DE APERTURA

Proceso: Auditoría a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones.		Fecha: martes 08 de julio del 2025
Participantes: Trabajadora Social, Responsable de PQRDF SIAU. Mayerly Sachica; Responsable PQRDF Secretaria de Gerencia, Adriana López.		
NOMBRE RESPONSABLES DEL SERVICIO	CARGO	FIRMA
MAYERLY SACHICA VALCARCER	Trabajadora Social SIAU	
BEATRIZ ADRIANA LÓPEZ MENDOZA	Secretaria de Gerencia y Responsable Der. Petición	
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 2.025.		
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
Se tiene conocimiento de informes de auditorías anteriores?		SI NO
Programación Reunión de Cierre: 31 de julio del 2.025		

		
MONICA SANABRIA - Jefe Control Interno	FERNANDO PABON CORREA Auditor	JESUS EMILIO RINCON VERA Gerente ESE HMRS

REUNION DE CIERRE



Procedimiento: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRDF)		Fecha: 31-07-2025
NOMBRE RESPONSABLES DEL SERVICIO	CARGO	FIRMA
MAYERLY SACHICA VALCARCER	Trabajadora Social SIAU	
BEATRIZ ADRIANA LÓPEZ MENDOZA	Secretaria de Gerencia y Responsable Der.Petición	
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 2025.		
Conformidades: Se aplica el proceso y procedimiento.		
No conformidades mayores: No se evidenciaron.		
No conformidades menores: Sistematizar el proceso de PQRDF.		
Conclusiones: Se esta respondiendo las PQRDF y se han implementado controles para mejoras en los temas que se ha requerido, tener en cuenta el informe de auditoria.		
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 auditoria.		

 MONICA SANABRIA - Jefe Control Interno -	 FERNANDO PABON CORREA Auditor	Responsable: JESUS EMILIO RINCON VERA Gerente ESE HMRS
---	--------------------------------------	--



Rudesindo Soto

MACROPROCESO: ESTRATÉGICO

MPE-01-03-2

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
INSTITUCIONAL

FECHA

VERSIÓN

26/04/10

1

SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA A PQRSDF

Página 1 de 13

FECHA DE
EMISIÓN DEL
INFORME

Día:

31

Mes:

07

Año:

2025

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):

Proceso: PQRSDF; Procedimiento: Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento establecido en el trámite de las peticiones, queja, 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, queja, 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 comunicación y en especial, al término de respuesta definido por 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



Rudesindo Soto

MACROPROCESO: ESTRATÉGICO

MPE-01-03-2

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

FECHA
26/04/10

VERSIÓN
1

SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA A PQRDF

Página 2 de 13

copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.
PETICIÓN REITERATIVA: debe entenderse que una petición reiterativa es aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo.
QUEJA: Manifestación de inconformidad con respecto a la conducta o actuar del personal de planta, servidor público, contratista o colaboradores dentro de las instalaciones de la ESE HMRS.

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

Decreto 1166 de 2016 del Ministerio de Justicia y del derecho, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2011.

Alcance de la Auditoría:

(1) PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2025. (Enero a Junio).

Criterios de la Auditoría:

Verificar el cumplimiento del Proceso y procedimiento de PQRSDF, normatividad vigente, directrices internas.

Que se den respuestas claras y concretas a todas las solicitudes antes del término estipulado por la ley.

 Rudesindo Soto	MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		MPE-01-03-2	
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		FECHA 26/04/10	VERSIÓN 1
	SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA A PQRDF		Página 3 de 13	

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	08	Mes	07	Año	2025	Desde	08/07/25 D / M / A	Hasta	30/07/25 D / M / A	Día	31	Mes	07	Año	2025

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

RESUMEN EJECUTIVO

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

SEGUIMIENTO Y EVALUACION

PRIMER (1) SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025 (Enero a Junio)

RESUMEN DE LOS HALLAZGOS O OBSERVACIONES ENCONTRADAS

Solicitudes de PQRSDf (156), de las cuales (7) por parte SIAU y (149) en la Secretaria de Gerencia

(1) queja mejora de infraestructura; (1) quejas caída de pacientes; (1) queja por perdida de pertenencias de los usuarios; (2) quejas por mal servicio; (2) quejas por cupo en el programa de farmacodependencia; (27) solicitudes de información y copia de historia clínica; (122) solicitud búsqueda de desaparecidos

PSICOEDUCACION

Usuarios Interno y Externos: (127)

Familiares : (17)

RECOMENDACIONES

Capacitación trato humanizado, descargos, seguimiento y compromisos.

CONCLUSIONES

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



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO

MPE-01-03-2

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

FECHA
26/04/10

VERSIÓN
1

SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA A PQRDF

Página 4 de 13

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

En el periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2.025, se recibieron siete (7) PQRDF en la dependencia del SIAU, derechos de petición tramitados en gerencia ciento cuarenta y nueve (149), para un total de ciento cincuenta y seis (156) PQRDF; También se realizó psi coeducación a ciento veinte y siete (127) usuarios internos y externos y a diecisiete (17) 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, una (1) queja por mejora infraestructura, una (1) quejas por caída del paciente, una (1) queja por perdida de pertenencias, dos (2) quejas por mal servicio, dos (2) quejas solicitando cupo en el programa de farmacodependencia, quince (15) solicitudes de información, doce (12) solicitudes de copia de historia clínica, se tramitaron ciento veinte y dos (122) solicitudes de entidades como 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
01-01-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS		P01, queja usuario externo, manifiesta la Sra. Nora Duran Higuera, que la oficina de trabajo social no tiene privacidad para atender a los pacientes.	R-15-02-2025, Se le envía la respuesta a la peticionaria mediante correo electrónico, que con la nueva infraestructura para el año 2025 se realizara la modificación en la privacidad de la atención.
02-01-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS		P02, queja usuario externo Sr. Leonel Antonio Rodríguez Peña hijo del paciente SOC Marco Antonio Rodríguez Orduz, manifiesta que el paciente ingreso con 525.000 mil pesos y que en el momento de entregarle las pertenencias por parte del enfermero solo le entregaron 70.000 mil pesos.	R-15-02-2025, Se le envía la respuesta al peticionario mediante correo electrónico, se realiza descargos al personal de turno servicio SOC, se revisan las cámaras de seguridad en compañía del subgerente de salud desde el ingreso del paciente hasta la entrega de las partencias a los familiares no se evidencia que lleve el dinero.
03-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS		Queja presentada por el paciente José Alberto Peñaranda Ochoa, atendido por la Dra. Andrea Camperos psiquiatra, quien manifiesta que la Dra. Lo atendió de	R-15-02-2025, Se le envía la respuesta al peticionario mediante correo electrónico, se revisa la historia clínica del paciente se observa que está estable y con controles cada 4 meses,



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO

MPE-01-03-2

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

FECHA

VERSIÓN

26/04/10

1

SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA A PQRDF

Página 5 de 13

			manera inhumana y grosera.	paciente presenta incapacidad de otra entidad, le solicita a la Dra. Que le de incapacidad médica por que se le termino, la Dra. Le manifiesta que debe solicitarla al médico que le genero la anterior incapacidad, lo que genera molestia al paciente.
03-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS		P02, queja presentada por Laura Daniela Vargas Rojas hija del paciente Saúl Vargas Duran, quien manifiesta que el Dr. Jorge Ramírez Vásquez los atendió de una manera poco profesional.	R-15-02-2025, Se le envía la respuesta al peticionario mediante correo electrónico, se revisa la historia clínica del paciente se observa que ese día se le vencía la historia clínica por parte de psicología, el paciente está estable no requiere incapacidad lo que genera molestia a familiares y el paciente.
18-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS		Queja presentada por Martha Liliana Mendoza de la nueva EPS. Solicitando atención al paciente de farmacodependencia Jaider Eduardo Sepúlveda León quien también está en tratamiento de tuberculosis pulmonar.	R-19-02-2025, Se le envía la respuesta al peticionario mediante correo electrónico, el programa de rehabilitación por consumo de sustancias psicoactivas se rige a través de un protocolo institucional de igual forma se le informa a la madre del paciente que se debe presentar con el joven el día 20/02/2025 a las 7am para su hospitalización.
21-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS		Queja presentada por Mirella Barrera Comfaoriente EPS. Solicitando atención al paciente de farmacodependencia Evelyn Camila Gutiérrez Romero.	R-21-02-2025, Se le envía la respuesta al peticionario mediante correo electrónico, el programa de rehabilitación por consumo de sustancias psicoactivas se rige a través de un protocolo institucional de igual forma se le informa a la madre de la paciente que se debe presentar con la joven el día 24/02/2025 a las 7am para su hospitalización.
29-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud de información y/o queja presentada por Néstor Orozco		R-16-06-2025, Se le envía la respuesta al peticionario mediante

		Duran, representante de los usuarios de Comfaorient, solicitando información de un usuario sin aportar datos, solo menciona los hechos que el paciente falleció al día siguiente de que la ESE HMRS se lo entregara a los familiares para continuar con el tratamiento desde casa.		correo electrónico, se le informa que la ESE HMRS no ha recibido ninguna solicitud de información por parte de los familiares del caso expuesto por el peticionario, el paciente se encontraba estable en procura de su bienestar la ESE HMRS presto un servicio de transporte hacia su residencia para dar continuidad a su tratamiento ambulatorio con su red de apoyo, el paciente lo recibió su acudiente quien firmo la constancia.
FECHA Secr. Gerencia	INVOLUCRADO	FELICITACION Y/O SOLICITUD	QUEJA POR MAL SERVICIO	SUGERENCIA Y/O RESPUESTA
03-01-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud apoyo búsqueda personas desaparecidas por parte de la SIJIN CUCUTA, Patrullero José Domingo Álvarez; al señor MILLER ESTEVEN TARAZONA NUÑEZ, cedula No. 1092386395.		R-09-01-2025, se consulta la base de datos de la ESE HMRS, NO se encontró información de atención de registro clínico alguno.
09-01-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud información por derecho de petición, por parte de la Junta Directiva Departamental ANTHOC Seccional Norte de Santander, presidente y secretaria general de ANTHOC, solicitan copia del manual de funciones y competencias Reglamento Interno de trabajo de la entidad.		R-10-01-2025, Se le da respuesta a la petición en la primera solicitud que la puede descargar de la página https://hmrudesindosoto.gov.co/transparencia.html ; en la segunda solicitud que se está realizando actualización del mismo por la oficina de planeación y calidad.
07-01-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud verificación antecedentes aspirantes convocatoria DIBIE 303-2025, por parte del IJ Sneider Alejandro Cubides Pérez; grupo de incorporación PONAL Norte de Santander.		R-13-01-2025, Se le da respuesta a la petición, se verifica la base de datos de la ESE HMRS, de los dos aspirantes NO se encontró información de atención de registro clínico alguno.
21-01-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud verificación antecedentes aspirante a patrullero del sr. Víctor Mauricio Navas Gelvez, por parte del IJ Sneider		R-28-01-2025, Se le da respuesta a la petición, se verifica la base de datos de la ESE HMRS, del aspirante NO se

		Alejandro Cubides Pérez; grupo de incorporación PONAL Norte de Santander.		encontró información de atención de registro clínico alguno.
11-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica y exámenes complementarios de la sra. Nelly Belén Botello Rincón en la ESE HMRS.		R-13-02-2025, Se le da respuesta a la peticionaria, se verifica la base de datos de la ESE HMRS, NO se encontró información de atención de registro clínico alguno.
03-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica y exámenes complementarios de la Sra. Mayerline Chacón García, por parte de ATD LTDA Asesores y Consultores.		R-11-02-2025, Se le da respuesta a la petición, se verifica la base de datos de la ESE HMRS, NO se encontró información de atención de registro clínico alguno.
14-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud atención y traslado de la paciente Leída Isamar Medina Gelvez del barrio la libertad hasta la ESE HMRS por parte de la hermana Diana Carolina Medina Gelvez.		R-19-02-2025, Se le da respuesta a la petición, se le informa que La ESE HMRS tiene servicio de urgencia las 24 horas del día, que se disponga por parte de la peticionaria el traslado de la paciente en la mayor brevedad.
19-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud información sobre queja interpuesta por el paciente Luis Antonio Martínez Urbina contra la ESE HMRS y SANITAS EPS, en IDS Norte de Santander.		R-21-02-2025, Se da respuesta al IDS y el peticionario, se atendió el paciente y se remitió a consulta especialista con Otorrino.
17-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud de hospitalización y tratamiento prolongado para la paciente Ana Lice García Campos, por parte del hijo de la paciente sr Héctor Javier García García		R-24-02-2025, Se le dio respuesta al peticionario, 1 que si presenta descompensación la paciente acercarla a urgencias de la ESE HMRS, 2 suministrarle los medicamentos de forma oportuna, 3 se recomienda a los familiares solicitar cita psicológica para mejorar el entorno familiar.
24-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica del sr Anunciación Caballero Caballero, por parte del hermano Teófilo Caballero Caballero.		R-27-02-2025, Se le dio respuesta al peticionario, No se pudo entregar copia de la historia clínica ya que la atención se realizó hace 24 años, dando cumplimiento a la resolución No. 839 del 2017 artículo 3

				conservación mínima de las historias clínicas 15 años.
24-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica del sr Anunciación Caballero Caballero, por parte del hermano Teófilo Caballero Caballero.		R-27-02-2025, Se le dio respuesta al peticionario, No se pudo entregar copia de la historia clínica ya que la atención se realizó hace 24 años, dando cumplimiento a la resolución No. 839 del 2017 artículo 3 conservación mínima de las historias clínicas 15 años.
08-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud certificación apta o no apta de la paciente Mayra Alejandra Mora Jiménez, quien se desempeña como Gerente de FOTRANORTE, por parte de la presidenta y secretaria de la Junta Directiva de FOTRANORTE.		R-10-02-2025, Se le dio respuesta a la petición, se le informa que la ESE HMRS, No certifica o califica la enfermedad del trabajador, le compete a la EPS y junta medico laboral.
05-02-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud de hospitalización y tratamiento psiquiátrico al sr Jordán David Rolon Gamboa, por parte de la familia que elevo solicitud a la defensoría del pueblo y Gobernación de Norte de Santander		R-03-03-2025, Se le dio respuesta a los peticionarios, se les informa que el paciente se ha presentado a la ESE HMRS, en repetidas ocasiones manifestado querer ingresar al programa de rehabilitación pero nunca agenda cita.
06-03-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud dictamen médico de certificación de interdicción de la Sra. Maritza Valencia Mejía.		R-17-03-2025, Se le dio respuesta a la petición, NO es viable, ya que esa certificación es competencia de la rama judicial.
06-03-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud información de un grupo desmovilizado del EPL que perno en las instalaciones ESE HMRS de los Patios.		R-17-03-2025, Se le dio respuesta a la petición, Se le aclaro que la ESE HMRS queda ubicado en el barrio San José del municipio de San José de Cúcuta, no tiene sede en los patios y en los archivos no se encuentra información.
19-03-2025	Dr. Julián Toro, Subgerente ESE HMRS	Solicitud por parte del Ministerio de Salud y Protección Social		R-31-03-2025, Se le dio respuesta a la petición, Se le informa que



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO

MPE-01-03-2

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

FECHA

VERSIÓN

26/04/10

1

SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA A PQRDF

Página 9 de 13

		diligenciar encuesta sobre deudas vigentes con la banca privada y pública.		actualmente la ESE HMRS NO posee deudas vigentes con ninguna entidad de banca privada o pública.
20-03-2025	Dr. Julián Toro, Subgerente ESE HMRS	Informando hechos de la paciente María Elena González Duarte, sufre bipolaridad y episodios de agresividad, por parte del Inspector de Policía del municipio de Herrán.		R-31-03-2025, Se le dio respuesta a la petición, Se le informa que es fundamental que sea trasladada en el menor tiempo posible por los familiares a las instalaciones de la ESE HMRS cuenta con servicio de urgencia las 24 horas del día.
25-03-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud valoración médica y hospitalización al paciente José Wilson Jurado Ladino, farmacodependencia y psiquiatría por parte de la madre del paciente Martha Yesmin Ladino Caicedo.		R-01-04-2025, Se le dio respuesta a la petición, NO es viable realizar valoración médica, le compete a la EPS, la ESE HMRS cuenta con servicio de urgencia las 24 horas del día.
31-03-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud notificar por parte de la Fiscalía CAIVAS a la Dra. Valentina Batozhergalova, para audiencia en el juzgado 2 penal del circuito con funciones de conocimiento de los patios.		R-01-04-2025, Se le dio respuesta a la petición, Se le informa que revisada la base de datos de la oficina de talento humano y contratación de la entidad la Dra. Valentina, ya NO trabaja en la ESE HMRS.
31-03-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud notificar por parte de la Fiscalía CAIVAS al Dr. Alberto Ochoa Govin, para audiencia en el juzgado 2 penal del circuito con funciones de conocimiento de los patios.		R-01-04-2025, Se le dio respuesta a la petición, Se Notificó al Dr. Alberto, para que asista a la audiencia como testigo el lunes de 12/05/2025 a las 03:30pm ante el Juzgado.
02-04-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud certificado de veracidad de incapacidades temporales del paciente Álvaro Eduardo Fong López, por parte de Sonia Benítez Gerente Indemnizaciones POSITIVA Compañía de Seguros.		R-04-04-2025, Se le dio respuesta a la petición, se certificó incapacidades verificadas y justificadas desde el 2020 al 2025, Médico Psiquiatra que atendió al paciente Dr. Reinaldo Omaña.
09-04-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica del Sr. Gratiniano Pinzón Gómez, por parte del Investigador Judicial SI Karen Yurley Lizarazo Santos de		R-09-04-2025, Se le dio respuesta a la petición, se envía copia de la historia clínica.



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO

MPE-01-03-2

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

FECHA
26/04/10

VERSIÓN
1

SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA A PQRDF

Página 10 de 13

09-04-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	SIJIN apoyo a CAIVAS. Solicitud copia historia clínica del Sr. Jesús Alcides Yepes Muños, por parte del sr Michael Sánchez Castro Analista externo de siniestros ATD LTDA Asesores y Consultores.		R-09-04-2025, Se le dio respuesta a la petición, NO se encontró informaron de atención o registro clínico.
21-04-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS		Queja por parte del señor Daniel Ortega Rodríguez familiar de la paciente María Esther Rodríguez López, caída de paciente y que presenta fractura del femur.	R-24-04-2025, Se le dio respuesta a la queja, se aclara que fue un evento desafortunado debido a la avanzada edad y diagnostico psiquiátrico de la paciente, se activaron los protocolos para caídas, valoración médica, manejo del dolor y traslado a un centro de salud.
07-04-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud certificado de invalidez por parte del paciente inimputable Samuel Olarte Ortiz.		R-11-04-2025, Se le dio respuesta a la petición, NO resulta procedente de acuerdo al artículo 3 del decreto 2463 del 2001, la competencia es de las juntas regionales y nacionales de calificación de invalidez.
11-04-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica de la Sra. Leidy Xiomara Vera Soto, por parte de la Sra. Andrea Tovar Analista de Siniestros ATD LTDA Asesores y Consultores.		R-21-04-2025, Se le dio respuesta a la petición, NO se encontró informaron de atención o registro clínico.
24-04-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud historia clínica del paciente Oscar Jaimes Sandoval, por parte de la Sra. Beatriz Jaimes Sandoval.		R-05-05-2025, Se le dio respuesta a la petición, NO resulta procedente, no anexo autorización o poder del paciente.
05-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud notificar por parte del tribunal superior de Cúcuta Sala Penal, al Dr. Reinaldo Nicolás Omaña, Acción de Tutela 2da Instancia del paciente Álvaro Eduardo Fong López		R-05-05-2025, Se le dio respuesta a la petición, Se Notificó al Dr. Reinaldo, para que asista a la audiencia presencial o virtual el día 08/05/2025 a las 02:30pm.
12-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica del sr Víctor Alfonso Bastos, por parte del abogado Juan David Castro Bautista.		R-13-05-2025, Se le dio respuesta al peticionario, NO es viable la solicitud teniendo en cuenta que no se anexo poder o autorización firmada por parte del paciente.
14-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón	Solicitud copia historia		R-14-05-2025, Se le dio



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO

MPE-01-03-2

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

FECHA
26/04/10

VERSIÓN
1

SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA A PQRDF

Página 11 de 13

	Vera, Gerente ESE HMRS	clínica de la Sra. Paola Andrea Robles Montes, por parte de la Sra. Ángela María Perdomo Analista Externa, ATD LTDA Asesores y Consultores.		respuesta a la petición, NO se encontró informaron de atención o registro clínico.
19-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica del sr (a) Emna Belsay Rizo Araque.		R-20-05-2025, Se le dio respuesta al peticionario, NO es viable ya que la solicitud está incompleta sin firma de la paciente.
02-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud junta médica psiquiatra de la Paciente Inimputable Sra. Lizeth Paola Eslava Vargas, por parte de su abogado defensor Fabio Enrique Sanabria Peñaloza.		R-23-05-2025, Se le dio respuesta a la petición, se agenda cita junta médica psiquiatra para el día 27/06/2025.
23-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica de la paciente Marly Teresa Arteaga Ortega, por parte del abogado Luis Aurelio Contreras Garzón.		R-26-05-2025, Se le dio respuesta al peticionario, No se pudo entregar copia de la historia, dando cumplimiento a la resolución No. 839 del 2017 artículo 3 conservación mínima de las historias clínicas 15 años.
29-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud reporte de casos por sobredosis de sustancias psicoactivas desde el 2024, por parte del secretario de seguridad ciudadana DENOR George Edison Quintero Medina.		R-30-05-2025, Se le dio respuesta a la petición, NO se presentaron casos de sobredosis, se le presento informe del programa de farmacodependencia.
26-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud salario mínimo vital por dos embargos nuevos, por parte de la enfermera María Josefa Vásquez Amado y unión sindical de servidores públicos.		R-03-06-2025, Se le dio respuesta a la petición, NO es viable debe refinanciar los créditos con las entidades financieras.
14-05-2025	Dr. Jesús Emilio Rincón Vera, Gerente ESE HMRS	Solicitud copia historia clínica y certificación de atenciones en la ESE HMRS de la paciente Candy Correa Ramos.		R-18-06-2025, Se le dio respuesta al peticionario, debe presentar la estampilla pro-hospital Erasmo Meoz para continuar con el trámite.



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO

MPE-01-03-2

**PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
INSTITUCIONAL**

FECHA

VERSIÓN

26/04/10

1

**SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA A PQRDF**

Página 12 de 13

HALLAZGOS:

1. Verificar el proceso y procedimiento del traslado y entrega de pacientes a los familiares.
2. Reiterar las recomendaciones al personal de planta y colaboradores en la prevención de caídas de los pacientes, personal de planta y colaboradores.

RECOMENDACIONES:

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. Continuar con la psi coeducación, en derechos, deberes y demás temas de interés.
3. 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).

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

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, con ello facilitaría el archivo para la búsqueda en caso que se requiera.
5. 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.

SOCIALIZADO:

Gerente ESE HMRS, JESÚS EMILIO RINCÓN VERA

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

Jefe Control Interno, CRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON

Asesor Jurídico Control Interno, FERNANDO PABON CORREA



MACROPROCESO: ESTRATÉGICO

MPE-01-03-2

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
INSTITUCIONAL

FECHA

VERSIÓN

26/04/10

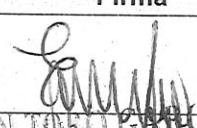
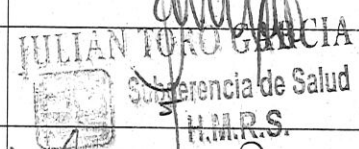
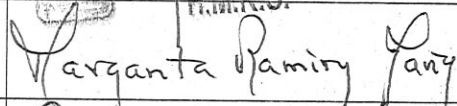
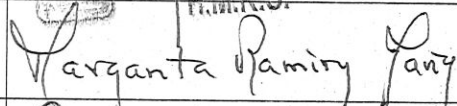
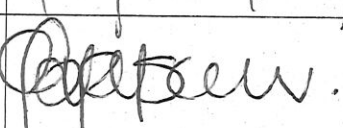
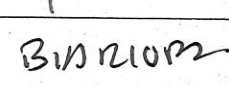
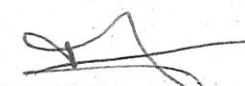
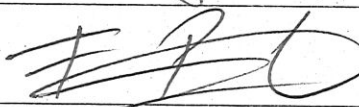
1

SUBPROCESO: INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA A PQRDF

Página 13 de 13

Para constancia se firma en San José de Cúcuta, a los 31 días del mes de julio del año 2025.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

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

CANALIZACION														
CARTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PERSONALMENTE	3	2	0	5	24	27	20	71						76
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CORREO ELECTRONICO	0	2	0	2	32	32	14	78						80
NO REGISTRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE QUEJAS	3	4	0	7	56	59	34	149						156
EPS														
COMPENSAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANITAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FOMAG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	2	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
COOSALUD	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
COMFAORIENTE	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2
POLICIA NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO MAZA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO REGISTRA	0	1	0	1	56	58	34	148						149
TOTAL DE QUEJAS	3	4	0	7	56	59	34	149						156
ENFOQUE DIFERENCIAL														
INFANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JOVEN	0	0	0	0	0	0	6	6						6
ADULTO	2	0	0	2	0	0	28	28						30
GESTANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PERSONA CON DISCAPACIDAD	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
LACTANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESMOVIILIZADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADULTO MAYOR	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1
LGTBI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VICTIMAS	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NO REGISTRA	0	3	0	3	56	58	0	114						117
TOTAL DE QUEJAS	3	4	0	7	56	59	34	149						156

Patricia

MATERLY SACHICA VALCABCEL
TRABAJADORA SOCIAL
SIAU
E.S.E. HOSPITAL MENTAL BUENOS DIOS SOTO

CONSOLIDADO DE PSICOEDUCACION AÑO 2025- AREA DE TRABAJO SOCIAL																		
 Ministerio de Salud																		
PSICOEDUCACIONES POR SERVICIO		ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE	TOTAL
USUARIO EXTERNO Y INTERNO		9	13	17	39	33	31	24	88	25			25				0	152
FAMILIAR		2	3	3	8	3	3	3	9	3			3				0	20

[Handwritten signature]

MAYELLY SACHICA VALCARCEL
 TRABAJADORA SOCIAL
 SIAU

E.S.E. HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO