



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Al contestar por favor cite:2018110015366-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Bogotá, 28 de diciembre de 2018

Doctor

JAVIER FERNANDO MANCERA GARCIA – Gerente /NUBIA GUERRERO PRECIADO - Directora de atención al usuario /RICARTE OSORIO O. - Director Administrativo/ MARTHA LUCIA GONZALEZ - Subdirectora Defensoría del Usuario/ ALFREDO TELLEZ ARIZA - Subdirector Operativo Sistemas /EDGAR LEONARDO REY LOPEZ DE MESA - Coordinador Unidad Funcional Zipaquirá

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

E. S. D.

Ref.: AUDITORIA NFORME DE GESTION PQRSD VIGENCIA 2018

Respetados funcionarios.

Adjunto el informe de Auditoria de PQRSD vigencia 2018 realizada por la Oficina de Control Interno para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Auditorias de 2017 y a lo establecido en la circular N°.001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno; la Ley 190 de 1995 artículo 55, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015- en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada a través del sistema ORFEO por la Entidad durante la vigencia 2018 en materia de PQRSD; Ley N°.1755 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"; Directriz N°.002 de 21 de julio de 2015 y la Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la petición democrática".

Se debe allegar plan de mejoramiento antes del día 31 de enero de 2019 con copia a la Oficina asesora de Planeación.

Anexo. 26 folios

Atentamente,

YETICA JHASVELLI HERNANDEZ ARIZA
Jefe de Control Interno



051



SC5520-1



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

"Humanización con sensibilidad social"

Zimbra:

cinterno.asistente@hus.org.co

Auditoria Informe de Gestión PQRSD vigencia 2018.

De : Carmen Escamilla Salazar
<cinterno.asistente@hus.org.co>

vie, 28 de dic de 2018 12:14

📎 2 ficheros adjuntos

Asunto : Auditoria Informe de Gestión PQRSD vigencia 2018.

Para : Javier Fernando Mancera Garcia
<gerente@hus.org.co>, Nubia Guerrero Preciado
<atencionu.direccion@hus.org.co>, Ricaurte Osorio
Ortiz <administrativa@hus.org.co>, Martha Lucia
Gonzalez Murcia <defensor.subdirector@hus.org.co>,
Alfredo Tellez Ariza
<subdirector.sistemas@hus.org.co>, Edgar Leonardo
Rey Lopez De Mesa <zpgeneral@hus.org.co>

Para o CC : Yetica Hernandez Ariza <cinterno.lider@hus.org.co>

Buenas tardes respetados funcionarios.
Adjunto informe enviado por Zimbra y Orfeo para su conocimiento y fines pertinentes.
Gracias

CARMEN ESCAMILLA SALAZAR

Secretaría
Oficina de Control Interno
ESE Hospital Universitario de La Samaritana
cinterno.asistente@hus.org.co
Teléfono: 4077075 Ext 10812



Aviso Legal: La información transmitida a través del correo electrónico institucional es confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Su reproducción, lectura o uso está prohibido a cualquier persona o entidad diferente. La E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana no se hace responsable por la eventual transmisión de virus o programas dañinos por este conducto.

Las opiniones, conclusiones y otra información contenida en los mensajes de correo no relacionados con el negocio oficial de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, se entienden como personales y de ninguna manera serán avalados por la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana.

 **Auditoria Informe de Gestión PQRSD 2018.pdf**
3 MB

 **Auditoria Informe de Gestión PQRSD vig. 2018 pdf.pdf**
396 KB

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

AUDITORIA INFORME DE GESTION PQRS - VIGENCIA 2018

INFORME DE AUDITORÍA

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping strokes, located in the bottom right corner of the page.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

INDICE

1.	Introducción	
2.	Objetivos de la Auditoría	3
3.	Marco Legal	3
4.	Alcance de la Auditoría	4
5.	Metodología	5
6..	Estadísticas	11
7.	Dificultades del seguimiento a la gestión de PQRS	18
8.	Verificación recomendaciones anteriores	18
9.	Riesgos Identificados	22

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

ASPECTOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente Artículo 12 de la Ley 87 de 1.993 literal i que impone como funciones del Auditor Interno o Jefe de control Interno "...Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana".

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención de quejas, sugerencias y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes. De manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Presentar las estadísticas de las PQRS que ingresaron en la vigencia 2018 utilizando el sistema ORFEO, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

Presentar la información sobre el estado en Orfeo de las PQRS de todas las áreas.

Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se ha llevado a cabo.

Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.

3. MARCO LEGAL

El seguimiento a la información de las respuestas dadas formuladas por los ciudadanos se realizó atendiendo lo dispuesto en la siguiente normatividad, así:

- Constitución Política artículo 23.
- Ley 1437 de 2011. Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Título I. Título II Capítulo I, II y III

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

- Decreto 1151 de 2008 – Establece los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en Línea de la Republica de Colombia.
- Documento CONPES 3292 DE 2004 – Establece un marco de política para que las relaciones de gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización de los trámites ante la administración pública.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 7 numeral cuarto y artículo 73 y 76.
- Corte Constitucional Sentencia T – 171 de 2010, T – 523 de 2010.
- Circular 001 de 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- (Ley 190 de 1995 artículo 55, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada a través del sistema ORFEO por la Entidad durante la vigencia 2016 en materia de PQRSD.
- Ley No. 1755 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".
- Directriz No. 002 de 21 de julio de 2015.
- Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

4. ALCANCE

PROCEDIMIENTO CON EL QUE SE HIZO LA AUDITORÍA ANTERIOR VIGENCIA 2016

PROCEDIMIENTO: Recepción trámite y respuesta de peticiones de usuarios 02AUF06-V1 del 28-07-2015.

DESDE: Que la Dirección de Atención al Usuario conoce de la petición o manifestación presentada por el usuario y su familia a través de los diferentes mecanismos de escucha que tiene instaurado el Hospital.

HASTA: Que se da respuesta al peticionario y se implementan las mejoras definidas por la institución.

PROCEDIMIENTO VIGENCIA 2017

PROCEDIMIENTO: Recepción trámite y respuesta de peticiones de usuarios 02AUF06-V3 del 2-11-2017.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

DESDE: Que la Dirección de Atención al Usuario conoce de la petición o manifestación presentada por el usuario y su familia a través de los diferentes mecanismos de escucha que tiene instaurado el Hospital.

HASTA: Que se da respuesta al peticionario y se implementan las mejoras definidas por la institución.

PROCEDIMIENTO VIGENCIA 2018

PROCEDIMIENTO: Recepción trámite y respuesta de peticiones de usuarios 02AUF06-V3 del 2-11-2017.

DESDE: Que la Dirección de Atención al Usuario conoce de la petición o manifestación presentada por el usuario y su familia a través de los diferentes mecanismos de escucha que tiene instaurado el Hospital.

HASTA: Que se da respuesta al peticionario y se implementan las mejoras definidas por la institución.

5. METODOLOGÍA.

- Descarga de estadísticas de PQRS.

Se ingresa por tipo de consulta PQRS y sus respuesta se escoje la dependencia oficina asesora de control interno. Se observa que para la dependencia de control interno aparecen 4 usuarios todos con la misma cantidad de tadicados que para el caso es de 5018.

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

Orfeo

Dependencia: Oficina Asesora de Control Interno

Usuarios: Incluir Usuarios Inactivos

Agrupar por Tipo de Documento: No Agrupar Por Tipo de Documento

Desde fecha (aaaa/mm/dd): 2018/01/01

Hasta fecha (aaaa/mm/dd): 2018/12/14

Limpiar Generar

#	USUARIO	RADICADOS	VER DETALLES
1	CARMEN DADEIDA ESCAMILLA SALAZAR	6018	VER DETALLES
2	YETICA HERNANDEZ	6018	VER DETALLES
3	MARIA CLARA MARTINEZ RUBIANO	6018	VER DETALLES
4	DESACTIVADO - HECTOR MANUEL GARRIDO GARRIDO	6018	VER DETALLES

Items 4

DESCRIPCIÓN DEL... | soportes varios (1).pdf | SEGUIMIENTO A R...pdf | CIERRE Plan de Acci... | CIERRE PI Acto 026...sts

ORFEO - MÓDULO ESTADÍSTICAS

ESTADÍSTICA POROS Y SUS RESPUESTAS

ORFEO - Fecha: 2018/12/28 13:14:01

Parámetros de Fecha: Entre 2018/01/01 y 2018/12/14

USUARIO	RESPUESTAS
CARMEN DADEIDA ESCAMILLA SALAZAR	5018
YETICA HERNANDEZ	5018
MARIA CLARA MARTINEZ RUBIANO	5018
DESACTIVADO - HECTOR MANUEL GARRIDO GARRIDO	5018

Items 4

A R...pdf | CIERRE Plan de Acci... | CIERRE PI Acto 026...sts

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

Se ingresa por tipo de consulta ESTADISTICA PQRDS Y SUS RESPUESTAS se escoje a todas las dependencias y se observa lo siguiente:

Como se observa todos los usuarios aparecen con la misma cantidad de radicados

USUARIO	RADICADOS	VER DETALLES
1 DE SACTIVADO - KATHERINE RAMOS	5018	VER DETALLES
2 DE SACTIVADO - ADRIANA BARRIOS NAVARRETE	5018	VER DETALLES
3 DE SACTIVADO - KAREN SAMANTA CORTE S BERNAL	5018	VER DETALLES
4 PABLO EMBEIDER GARAY RUCOM	5018	VER DETALLES
5 DE SACTIVADO - MONICA PAOLA GUENDA	5018	VER DETALLES

Al darle clip en VER DETALLES (ver el pantallazo de arriba) el aplicativo ORFEO arroja el siguiente cuadro de excel con los radicados y diferentes columnas que evidencian el trámite, pero no se observan estadísticas.

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

ORFEO - IMAGEN ESTADÍSTICAS

orfeo/orfeo/estadistica/genEstadistica.php?codUsu=4&depeUs=44&genDetalle=1&defach=&genDetalle=1&httpoEstadistica=19&codus=0&dependencia_busc...

RADICADO	USUARIO	ASUNTO	FECHA_RADICACION	RADICADO_SALIDA	ANEX_RAD_FECH	ANEX_FECH_ENVIO	SGO_TPR_TENMINO	SGO_TPR_DESCRIP	DIAS_TRAMITE	DIAS_TRAMITE_EN
2018300006612	KATHERINE RAMOS	PETICION NO 483-2018 PETICIONARIA MANIFIESTA POR CORRIO	20 Apr 2018 08:43:00:000	2018300041891	2018-04-26 10:15:00	2018-04-26 10:15:00	18	Solicitud de informacion 8	8	8
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 848-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Jun 2018 16:49:00:000	20180008801			18	Solicitud de informacion		
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 858-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	27 Jun 2018 16:48:00:000	20183000073981	2018-07-05 11:55:00	2018-07-05 11:55:00	18	Solicitud de informacion 17	17	17
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 1041-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	25 Sep 2018 10:37:00:000	201830001143311	2018-09-27 13:24:00	2018-09-27 13:24:00	18	Solicitud de informacion 2	2	2
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 1195-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	21 Aug 2018 15:55:00:000	2018300005051	2018-08-27 12:23:00	2018-08-27 12:23:00	18	Solicitud de informacion 6	6	6
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 1194-2018 MANIFIESTA INCONFORMISMO	22 Aug 2018 08:32:00:000	201800010971			18	reclamos		
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 1194-2018 MANIFIESTA INCONFORMISMO	22 Aug 2018 08:32:00:000	2018300009741	2018-09-04 08:15:00	2018-09-04 08:15:00	18	reclamos 13	13	13
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 1193-2018 MANIFIESTA FELICITACION	22 Aug 2018 10:38:00:000				15	felicitaciones		
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:34:00:000	201800010981			18	Solicitud de informacion		
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:34:00:000	2018000110111			18	Solicitud de informacion		
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:34:00:000	20183000029711	2018-09-04 08:54:00	2018-09-04 08:54:00	18	Solicitud de informacion 13	13	13
20183000011432	KATHERINE RAMOS	PETICION NO. 1177-2018 MANIFIESTA FELICITACIONES	27 Aug 2018 11:18:00:000				15	felicitaciones		

orfeoReport-2018...xls orfeoReport-2018...doc DESCRIPCION DEL...xls reportes varios (1).pdf SEGUIMIENTO A R...pdf Mostrar todo

Como se puede observar en el cuadro que arroja el ORFEO la segunda columna es del usuario. Sin embargo sin importar por cual usuario se consulta, siempre saldrán los mismos radicados, observen el primer radicado de los pantallazos que estoy pegando primero se consultó por el usuario de KATHERINE RAMOS y aparece de primero el radicado 20183000006612 y luego por el usuario de PABLO ESNEIDER GARAY RINCON y aparece el mismo radicado 20173000006612.

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

#	RADICADO	USUARIO	ASUNTO	FECHA_RADICACION	RADICADO_SALIDA	ANEX_RAD1_FECH	ANEX_FECH_ENVIO	EGO_TPR_TERMINO	EGO_TPR_DESCRIP	DIAS_TRAMITE	DIAS_TRAMITE_ENVI
1	201800000611	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 422-2018 MANIFIESTA PDR CORREO	20 Apr 2018 08:42:00:000	2018000048891	2018-04-26 10:18:00	2018-04-26 10:18:00	10	Solicitud de Informacion	6	6
2	20180000011842	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 818-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Jun 2018 19:49:00:000	201800006904			10	Solicitud de Informacion		
3	20180000011843	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 819-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Jun 2018 19:48:00:000	2018000073281	2018-07-05 11:05:00	2018-07-05 11:05:00	10	Solicitud de Informacion	17	17
4	20180000011843	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1241-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	25 Sep 2018 10:37:00:000	2018000111311	2018-09-27 13:35:00	2018-09-27 13:35:00	10	Solicitud de Informacion	7	7
5	20180000011843	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1188-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	21 Aug 2018 18:88:00:000	2018000098821	2018-09-27 13:29:00	2018-08-27 12:28:00	10	Solicitud de Informacion	6	6
6	20180000011843	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1188-2018 MANIFIESTA INCORPORACION	22 Aug 2018 09:52:00:000	201800010974			10	reclamos		
7	20180000011843	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1188-2018 MANIFIESTA INCORPORACION	22 Aug 2018 08:52:00:000	2018000099741	2018-05-04 09:18:00	2018-05-04 09:18:00	10	reclamos	13	13
8	20180000011843	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1188-2018 MANIFIESTA FELICITACION	22 Aug 2018 10:56:00:000				10	reclamos		
9	20180000011843	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:54:00:000	201800010691			10	Solicitud de Informacion		
10	20180000011843	PABLO SREIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:54:00:000	201800011011			10	Solicitud de Informacion		

Evidencia (El sistema Orfeo no arroja estadísticas, al ingresar al icono de estadísticas y diligenciar los campos para generar la estadística lo que nos arroja es una sábana en Excel de PQRSD (incluye felicitaciones), en esta sábana no se totalizan las variables como se explicará más adelante).

En el siguiente pantallazo se observa la relación de PQRSD que arroja el Orfeo en el que se contabilizan 3655 ítems al dar clic sobre los archivos que aparecen debajo de la totalización de los ítems se abren dos archivos uno en Word y otro en Excel.

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

ID	USUARIO	ASUNTO	FECHA RADICACION	RADICADO SALIDA	ANEX RADI FECH	ANEX FECH ENVI	SGD TPR	TERMINO
201830000612	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 480-2018 PETICIONARIA MANIFIESTA POR CORREO	20 Apr 2018 08:43:00:000	2018300004693	2018-04-26 10:16:00	2018-04-26 10:16:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 859-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Jun 2018 16:49:00:000	201800008801			10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 659-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Jun 2018 16:49:00:000	20183000073981	2018-07-09 11:05:00	2018-07-09 11:05:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1541-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	25 Sep 2018 10:37:00:000	20183000113311	2018-09-27 12:35:00	2018-09-27 12:35:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1195-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	21 Aug 2018 15:55:00:000	20183000094531	2018-08-27 12:29:00	2018-08-27 12:29:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1194-2018 MANIFIESTA INCONFORMISMO	22 Aug 2018 08:02:00:000	201800010971			15	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1194-2018 MANIFIESTA INCONFORMISMO	22 Aug 2018 08:02:00:000	20183000099741	2018-09-04 09:16:00	2018-09-04 09:16:00	15	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1192-2018 MANIFIESTA FELICITACION	22 Aug 2018 10:35:00:000				15	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:54:00:000	201800010091			10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:54:00:000	201800011031			10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:54:00:000	20183000099711	2018-09-04 08:56:00	2018-09-04 08:56:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1177-2018 MANIFIESTA FELICITACIONES	22 Aug 2018 11:19:00:000				15	

Al dar clic en los archivos uno de Word y otro de Excel que aparecen al final de los radicados del usuario PABLO ESNEIDER se observa lo siguiente:

RADICADO	USUARIO	ASUNTO	FECHA RADICACION	RADICADO SALIDA	ANEX RADI FECH	ANEX FECH ENVI	SGD TPR	TERMINO
201830000612	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 480-2018 PETICIONARIA MANIFIESTA POR CORREO	20 Apr 2018 08:43:00:000	2018300004693	2018-04-26 10:16:00	2018-04-26 10:16:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 859-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Jun 2018 16:49:00:000	201800008801			10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 659-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Jun 2018 16:49:00:000	20183000073981	2018-07-09 11:05:00	2018-07-09 11:05:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1541-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	25 Sep 2018 10:37:00:000	20183000113311	2018-09-27 12:35:00	2018-09-27 12:35:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1195-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	21 Aug 2018 15:55:00:000	20183000094531	2018-08-27 12:29:00	2018-08-27 12:29:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1194-2018 MANIFIESTA INCONFORMISMO	22 Aug 2018 08:02:00:000	201800010971			15	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1194-2018 MANIFIESTA INCONFORMISMO	22 Aug 2018 08:02:00:000	20183000099741	2018-09-04 09:16:00	2018-09-04 09:16:00	15	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1192-2018 MANIFIESTA FELICITACION	22 Aug 2018 10:35:00:000				15	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:54:00:000	201800010091			10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:54:00:000	201800011031			10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1197-2018 MANIFIESTA SOLICITUD DE INFORMACION	22 Aug 2018 10:54:00:000	20183000099711	2018-09-04 08:56:00	2018-09-04 08:56:00	10	
20183000011542	PABLO ESNEIDER GARAY RINCON	PETICION NO. 1177-2018 MANIFIESTA FELICITACIONES	22 Aug 2018 11:19:00:000				15	

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

RADICADO	USUARIO	ASUNTO	FECHA RADICACION	RADICADO SALIDA	ANEXO FECHA RECIBIDO	ANEXO FECHA RECIBIDO	SGD_TPR_ERMI	SGD_TPR_DESCRIP	DIAS TRAMITE	DIAS TRAMITE	DIAS TRAMITE	NOMBRE	Fecha nacimiento	Estatus	Tipología	Medio recepción	DIRECCION	TELEFONO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	EMAIL	PROCESO INVO	SERVICIO INVO
20183006612	PABLO ERGARRAYRINCÓN	PETICION NO 480-2018 PETICIONARIA MANIFIESTA POR CORREO	20 Apr 2018 08:43:00	20183000044691	2018-04-26 10:16:00	2018-04-26 10:16:00	10	Solicitud de Informacion	6	6	19-00-09-08-05-19	LUIS FERNANDA LOPEZ	1900-01-01-0000	Fe me nio Pa cien te yio Fa mulla	OTR OS	Carrera 9 No 1e-70	30173 25388	ANTI OQUI	MED ELLI N	talentohumanosca@gmail.com			ESTATICA
20183009011	PABLO ERGARRAYRINCÓN	PETICION NO 859-2018 MANIFIESTA	23 Jun 2018 16:42:00	201830000880			10	Solicitud de Informacion			19-00-07-06	MONICA CRISTINA	1900-01-01-0000	Fe me nio Pa cien te yio	OTR OS	Carr eo Elect NR	31653 63760	ANTI OQUI	MED ELLI N	angelvez502@unab.edu.co	Documen		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

- Revisión de los radicados uno a uno, para verificar el estado de las PQRS.
Evidencia (no se pudo realizar esta actividad porque en el listado de Excel que arroja ORFEO no se puede observar el estado de las PQRS)
- Clasificación de las PQRS: En Trámite, Archivadas sin respuesta asociada a Orfeo, Con respuesta asociada a Orfeo.
Evidencia (no se pudo realizar esta actividad porque en el listado de Excel que arroja ORFEO no se puede observar el estado de las PQRS)

6. ESTADISTICAS

Como se informó antes el sistema Orfeo no arroja estadísticas, arrojo un listado de PQRS por lo anterior se recomienda que se parametrize el sistema para que pueda arrojar resultados que permitan la toma de decisiones.

Se sugiere que en las estadísticas que arroja ORFEO se pueda observar lo siguiente:

PRIMERA ESTADISTICA-CONSOLIDADO PQRS

CONSOLIDADO PQRS

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

PERIODO	Total recibidas	Total con respuesta	%	Total pendientes	%
ENERO					
FEBRERO					
MARZO					

SEGUNDA ESTADISTICA-UTILIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA ORFEO

UTILIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA ORFEO-PQRS				
Resueltas con o sin radicado de salida	Resueltas con radicado de salida (Dentro del total de PQRS resueltas)	No es PQRS	Marcado como "Confidencial"	Total de PQRS sin respuesta asociada a Orfeo,

TERCERA ESTADISTICA-INFORME MENSUAL POR PROCESO

MES	PROCESO	TOTAL DE RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
ENERO						
FEBRERO						

GRÁFICA

Como grafica se sugiere una en la que se pueda ver:

TOTAL DE RECIBIDAS, CON RESPUESTA ASOCIADA Y SIN RESPUESTA ASOCIADA.

PUNTOS DE CONTROL QUE SE HAN ESTABLECIDO

Se reportaron las PQRS recibidas a los procesos.

Se enviaron correos solicitando respuesta de PQRS pendientes.

Base de datos en Excel para control de tiempos de vencimiento (Sub Dirección de Atención al Usuario)

Centralización de las Respuestas a PQRS en la Sub Dirección de Atención al Usuario)

6.1. Panorama general de las PQRS

La Gestión de las PQRS utilizando el programa ORFEO se inició desde el mes de noviembre de 2016.

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

Se observa que el aplicativo Orfeo para efectos de PQRSD sirve para: asignar un número radicado consecutivo, mirar el trámite de la respuesta. No está parametrizado para generar estadísticas y controlar los tiempos de respuesta. En atención a lo anterior, para mitigar el riesgo se implementó por medio de DGH la estadística parametrizada de las PQRSD y se lleva un control con base de datos en Excel por parte de la Sub Directora de Defensoría del Usuario.

En este punto aclara la Sub Directora de Defensoría del Usuario que el procedimiento actual estable:

4.	Auxiliar y/o Técnico Defensoría del Usuario	<p>Asignar e Ingresar las peticiones en la Base de Datos Sistematizada.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivar e Ingresar la PQRSD a través del sistema de ORFEO al servicio o Líder competente según clasificación realizada en la actividad No. 3 para su trámite correspondiente. • Ingresar diariamente a la Base de Datos de Excel de PQRSD establecida, de manera consecutiva las Peticiones. • Archivar documentos soportes de cada Petición, consecutivamente en carpeta de archivo.
5.	Director Subdirector de Área/ Líder de Proyecto/ Líder Proceso	<p>Tramitar y Atender la solicitud por parte del Área asignada.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar y gestionar el motivo de la Petición, según sea el caso o requerimiento; teniendo en cuenta que se debe entregar la respuesta en un tiempo máximo de 5 días hábiles y para las solicitudes de información 3 días hábiles. • Indagar sobre los hechos que generaron la Petición, se iniciará la investigación o averiguación de la petición del Usuario y de acuerdo con los hallazgos y sus criterios administrativos y/o profesionales trasladará la petición a los involucrados, si así lo considera pertinente se deberá realizar por el sistema de ORFEO. • En caso de que la Petición o Manifestación haya sido clasificada como Queja, se debe enviar al funcionario y/o colaborador del Área, con el fin de que brinde explicación ante el Director, Subdirector, Líder de Proceso o Líder de Proyecto según sea el caso.

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión:	Cuarto años a partir de la fecha de elaboración:	Tipo de copia:	N°:	Tabla de Rotación:	Página 7 de 13
------------------------------	----------------------------	--	----------------	-----	--------------------	----------------

Todos los USUARIOS aparecen con la misma cantidad de radicados

Evidencia.

COLUMNA EDAD: En esta columna se observa que cuando el usuario no registra su edad le aparece 118, esto se debe corregir y parametrizar el sistema para que le ponga NA, porque si se deja como esta no nos va a arrojar información que nos permita saber cuál es el rango de edad de nuestros Clientes externos e internos que ponen las PQRSD, tampoco se puede poner cero porque lo tomaría para promediar. En este punto se recomienda parametrizar todos los campos de tal forma que los datos y estadísticas que nos



OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

arroje el módulo de PQRSD nos sirva para levantar la caracterización de la población que atendemos, y de esta manera atender los requisitos de MIPG.

1	DIAS TRAMITE	DIAS TRAMITE ENVIO	DIAS RAD	NOMBRE	Fecha_Nacimiento	Edad	Sexo	Tipo Usuario	Eps
2	6	6	1900-09-08 05:14:30	LUISA FERNANDA LOPEZ	1900-01-01 00:00:00	118	Femenino	Paciente y/o Familia	OTROS
3			1900-07-06 21:08:30	MONICA CRISTINA GELVEZ ROJAS	1900-01-01 00:00:00	118	Femenino	Paciente y/o Familia	OTROS
4	17	17	1900-07-06 21:08:30	MONICA CRISTINA GELVEZ ROJAS	1900-01-01 00:00:00	118	Femenino	Paciente y/o Familia	OTROS
5	2	2	1900-04-03 03:20:30	JOSE DIONISIO CARDONA VARGAS	1900-01-01 00:00:00	118	Masculino	Paciente y/o Familia	OTROS
6	6	6	1900-05-07 22:02:30	JOHANA MILENA ALVAREZ HERNANDEZ	1900-01-01 00:00:00	118	Femenino	Paciente y/o Familia	OTROS
7			1900-05-07 05:55:30	ANA?NIMO - ANA?NIMO	1900-01-01 00:00:00	118		Paciente y/o Familia	OTROS
8	13	13	1900-05-07 05:55:30	ANA?NIMO - ANA?NIMO	1900-01-01 00:00:00	118		Paciente y/o Familia	OTROS
9			1900-05-07 03:22:30	LUIS ENIL CUELLAR	1900-01-01 00:00:00	118	Masculino	Paciente y/o Familia	OTROS
10			1900-05-07 03:03:30	JULIA LISBETH MOSCOSO BALEN	1900-01-01 00:00:00	118		Otros	0
11			1900-05-07 03:03:30	JULIA LISBETH MOSCOSO BALEN	1900-01-01 00:00:00	118		Otros	0
12	13	13	1900-05-07 03:03:30	JULIA LISBETH MOSCOSO BALEN	1900-01-01 00:00:00	118		Otros	0
13			1900-05-07 02:18:30	SORAYA QUINTERO GOMEZ	1900-01-01 00:00:00	118	Femenino	Paciente y/o Familia	OTROS

ANÁLISIS DE LAS ESTADÍSTICAS DE LAS PQRSD ARROJADAS POR EL APLICATIVO DGH

De ante mano se deja constancia que la Sub Directora de atención al Usuario informó hoy en reunión de apertura que las estadísticas que arroja DGH sobre PQRSD presentan diferencias con las estadísticas manuales que ella maneja y que no utiliza las estadísticas de DGH para los informes de gestión, informado además que las estadísticas de DGH se alimentan de una interfaz de este aplicativo con ORFEO lo cual es preocupante pues como ya se evidenció arriba ORFEO presenta varias falencias en sus estadísticas y parametrización que seguramente son la causa de que las estadísticas de DGH también estén fallando. Por lo anterior de antemano se recomienda que la Sub Dirección de sistemas concilie ORFEO, CON DGH, con la base de datos de la Sub Dirección de Atención al Usuario y con el TUCI toda vez que en el momento la información no está estandarizada en esas 4 herramientas; ahora bien si van a realizar una contratación con ALMERA contrato 460 de 2018 para que parametrize de nuevo estos datos se deberá tener en cuenta todo lo evidenciado en esta auditoría y en las anteriores.

Dicho lo anterior, se consultó DGH el 26 de diciembre de 2018 encontrando:

Informe DGH hay 258 PQRSD no contestadas

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

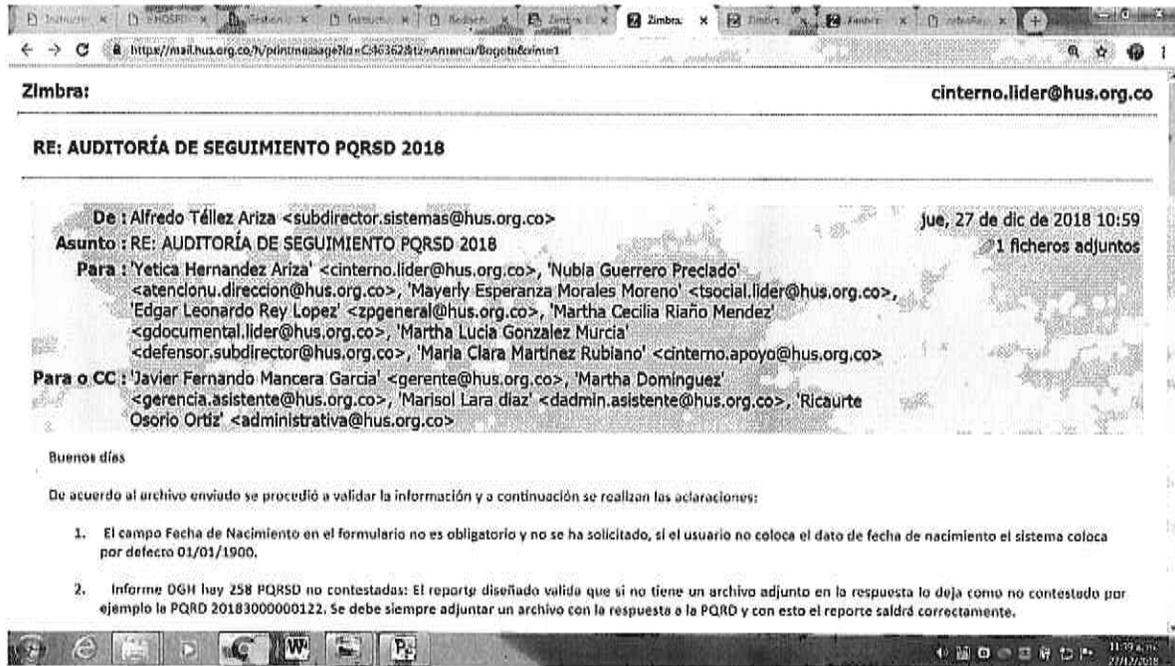


VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

En virtud de que el día 26 de diciembre de 2018 se envió el pre informe a los responsables para que realizaran las observaciones del caso se incorpora en este punto las aclaraciones enviadas mediante correo electrónico por parte del Sub Director de Sistemas respecto de los reportes sobre las PQRSD emitidas por Dinámica Gerencial así:



Buenos días

De acuerdo al archivo enviado se procedió a validar la información y a continuación se realizan las aclaraciones:

1. El campo Fecha de Nacimiento en el formulario no es obligatorio y no se ha solicitado, si el usuario no coloca el dato de fecha de nacimiento el sistema coloca por defecto 01/01/1900.
2. Informe DGH hay 258 PQRSD no contestadas: El reporte diseñado valida que si no tiene un archivo adjunto en la respuesta lo deja como no contestado por ejemplo la PQRD 20183000000122. Se debe siempre adjuntar un archivo con la respuesta a la PQRD y con esto el reporte saldrá correctamente.

Con respecto a la diferencia de los registros de los reportes se clara lo siguiente:

El Reporte PQR no contestadas Detalle: Muestra todos las PQR en estado no contestadas con los anexos que se cargaron al Radicado de la PQRD es decir si para la respuesta de la PQRD cargaron 3 documentos anexos al generar el informe saldrán 3 filas en el reporte con mismo número de radicado.

El Reporte PQR contestadas Detalle: Muestra todos las PQR en estado contestadas con los anexos que se cargaron al Radicado de la PQRD es decir si para la respuesta de la PQRD cargaron 3 documentos anexos al generar el informe saldrán 3 filas en el reporte con mismo número de radicado.

El reporte PQR Consolidado Total:

El reporte PQR Consolidado Total: Fue un reporte que se diseñó de prueba ya que de acuerdo a la solicitud de la defensoría se requería se incluyeran más campos al reporte por tanto se diseñó el reporte Matriz PQR.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
---------------------	----------------------------	------------------------------

3. *Con la oficina de defensoría del usuario se definió que los reportes estadísticos de ORFEO no se utilizarían ya que estos se diseñarían en el reporteador de DGH.*
4. *Los reportes se generan de la información que es almacenada en ORFEO – PQR si la información se registra manual en un Excel esta no podrá incluirse en los reportes generados por el reporteador de DGH.*

Saludos,

Luego de leer las aclaraciones enviadas por el Sub Director de Sistemas se observa que aún falta articulación de los reportes para que estos se generen de una manera práctica que permita consultar datos en tiempo real para la toma de decisiones.

7. DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

Se observan dificultades para conocer los datos de la información de las PQRSD, toda vez que la información sobre las mismas debe ser consultada en diferentes fuentes esto es ORFEO, BASE DE DATOS MANUAL DE LA SUB DIRECCIÓN DE DEFENSORÍA DEL USUARIO, TUCI E INFORMES DE GESTIÓN.

Se presentan dificultades toda vez que las recomendaciones de la auditoría anterior no fueron incluidas en los PUMP de los procesos involucrados. Sin embargo se observa que la Sub Directora de atención al Usuario allegó en el formato PUMP las acciones de mejora para atender las recomendaciones de la vigencia anterior.

8. VERIFICACIÓN DE RECOMENDACIONES ANTERIORES

RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2015	SEGUIMIENTO A LA RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2016	SEGUIMIENTO A LA RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2017	SEGUIMIENTO A LA RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2018
Elaborar un registro codificado publico organizado sobre los derechos de petición que nos sean formulados que haga parte del informe mensual sobre PQRSD que emite la Dirección de atención al usuario, en el que como mínimo se contemple: tema o asunto que origina la petición o la consulta, fecha de su recepción o su radicación, el termino para resolverla, dependencia responsable del asunto, fecha y numero de oficio de respuesta. Este registro debe ser	El aplicativo arroja una base de datos, resultado del consolidado de PQRS, sin embargo como se explica en el informe de la auditoria este registro debe ser ajustado, en la actualidad el registro no es público.	Se informa por parte de la Sub Directora de Defensoría al Usuario que a partir de enero se publicará el registro codificado público organizado sobre los derechos de petición que nos sean formulados. Se mantiene la recomendación	Se observa que se atendió la recomendación observando el registro público de las PQRSD en la página web; lo cual facilita que los usuarios entren y miren si su PQRSD ya fue resuelta. Se retira la recomendación

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2015	SEGUIMIENTO A LA RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2016	SEGUIMIENTO A LA RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2017	SEGUIMIENTO A LA RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2018
publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.			
La E.S.E. debe informar sobre los medios de atención y comunicación con que cuenta la incluyendo Unidades funcionales, puestos y centros de salud de las Unidades Funcionales.	No hay evidencia de que se haya atendido esta recomendación	No hay evidencia de que se haya atendido esta recomendación.	Se allegaron las evidencias por parte de la Directora de atención al Usuario (E) con oficio 153411 del 28 de diciembre 2018 quien indagó con la Funcionaria Gina Moreno sobre las actividades realizadas para atender esta recomendación. Por lo anterior se retira la recomendación.
Reforzamiento de los indicadores de gestión y resultado de las PQRSD con el fin de que su análisis genere mejora permanente.	No se cumple.	Se observa que el proceso de atención al usuario alimenta los indicadores en el TUCI (tablero único de control de indicadores) los indicadores que aparecen en ese proceso se encuentran de manera general. Para encontrar discriminadas las PQRSD por procesos se ingresa por el TUCI de cada proceso. Se recomienda que se diligencie el espacio en el TUCI destinado para el análisis del resultado de los indicadores; y que se controle y monitoree que	Se observa que se atendió la recomendación sin embargo se mantendrá la recomendación teniendo en cuenta que se encuentran los indicadores pero no está diligenciado el espacio para el análisis de los mismos. Se mantiene la recomendación.

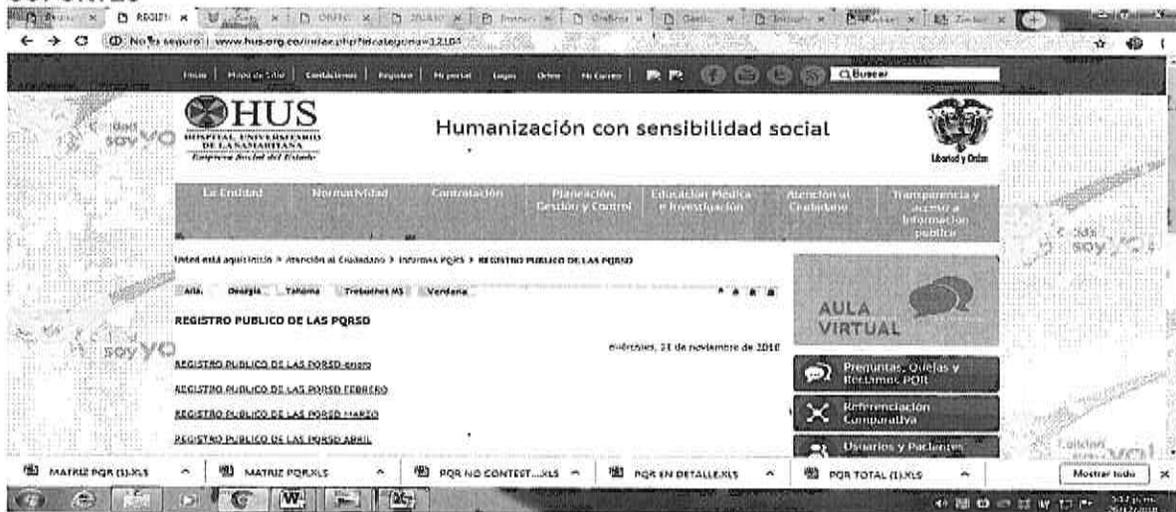
**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0	FORMATO: INFORME...	CODIGO DEL DOCUMENTO:
--------------	---------------------	-----------------------

RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2015	SEGUIMIENTO A LA RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2016	SEGUIMIENTO A LA RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2017	SEGUIMIENTO A LA RECOMENDACIÓN VIGENCIA 2018
		los demás procesos también incluyan el análisis. Se mantiene la recomendación.	

SOPORTES



OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

REGISTRO PUBLICO DE LAS PQRS

MES	ABUNTO	FECHA DE RADICADO DE PQRS O DENUNCIA	TERMINO A RESOLVER EN DIAS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RESPUESTA	NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA
	Manifiesta Solicitud de Información	1-Nov-18	0	Educación Médica	13-Nov-18	15182-1
	Manifiesta Felicitación	2-Nov-18	1	Consulta Externa Facturación	2-Nov-18	23002
	Manifiesta Queja	1-Nov-18	0	Facturación	14-Nov-18	132301
	Manifiesta Felicitación	1-Nov-18	1	Enfermería Neurocirugía	2-Nov-18	23372
	Manifiesta Felicitación	2-Nov-18	1	Desarrollo Enfermería Obstetricia	2-Oct-18	20362
	Manifiesta Felicitación	2-Nov-18	1	Vigilancia	1-Nov-18	93402
	Manifiesta Sugerencia	2-Nov-18	15	Mercadeo	20-Nov-18	130081
	Manifiesta Queja	1-Nov-18	?	Facturación	14-Nov-18	132271
	Manifiesta Sugerencia	1-Nov-18	15	Apoyo Administrativo	20-Nov-18	136501

Menu Principal

PROCESO | AREA | NIVEL | NORMAS

PROCESO: ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

Buscar

Codigo: Nombre:

2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020

FICHA TECNICA

Ver Grafico	CODIGO	DESCRIPCION
Ver Grafico	818	NUMERO DE DENUNCIAS RADICADAS
Ver Grafico	831	NUMERO DE FELICITACIONES RADICADAS
Ver Grafico	8704	NUMERO DE Peticiones Resueltas
Ver Grafico	8702	NUMERO DE PLANES DE MEJORAMIENTO DEFALZOS POR CALIDAD PROYECTE POR QUEJAS Y RECLAMOS, INCLUIDOS EN EL PQRS
Ver Grafico	8703	NUMERO DE PQRS (Peticiones-Quejas- Reclamos-Sugerencias-Denuncias-Felicitaciones-Solicitudes de Informacion) Radicadas
Ver Grafico	804	NUMERO DE QUEJAS RADICADAS
Ver Grafico	800	NUMERO DE RECLAMOS RADICADOS
Ver Grafico	8023	NUMERO DE SOLICITUDES DE DERECHO Y DEBERES REALIZADOS POR TRABAJO SOCIAL
Ver Grafico	803	NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACION RADICADAS
Ver Grafico	803	NUMERO DE SUGERENCIAS RADICADAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

- La E.S.E. Hospital Universitario deberá elaborar indicadores generales en los que se incluya las Unidades Funcionales, Centros y Puestos de Salud.

Seguimiento

(Se informa que se consolidan en el informe de gestión de la Dirección de atención al usuario. **Se recomienda que se incluya en el TUCI los indicadores de PQRSD en la unidad funcional de Zipaquirá). Se mantiene la recomendación. Se mantiene la recomendación**

- Se solicita que se habilite en el reporte una columna donde se observe si esta vencido el termino de respuesta; también se solicita que control interno tenga acceso a al reporte de vencidos.

Se informa que el reporte se puede observar por (DGH). **Se mantiene la recomendación**

- Se recomienda que se empiece a articular con la Oficina de Planeación y seguridad del paciente para que se haga seguimiento y trazabilidad a las PQRSD que reportan novedades de seguridad del paciente; de igual manera se debe articular el trabajo para que las PQRSD que deriven planes de mejora se incluyan las acciones de mejora en el PUMP.

Seguimiento

(La Subdirectora informa que siempre se reporta a seguridad del paciente pero no hay retroalimentación de seguridad del paciente en la que se informe si se hizo o no plan de mejoramiento. De igual manera, ingresando al TUCI de atención al usuario a su familia se observa que hay un indicador denominado número de planes de mejoramiento definidos por causa más frecuente y se observa que en el TUCI no se discrimina cuáles son las causas más frecuentes, se recomienda incluirlas y elaborar el análisis. La sub directora informa que las causas más frecuentes se relacionan en el informe de gestión. **Se mantiene la recomendación.**

9. RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA ANTERIOR AUDITORÍA

2017

El principal riesgo identificado es la posible-inexactitud de la información que está arrojando el consolidado en Excel de PQRSD que arroja ORFEO, debido a posibles equivocaciones en la parametrización y mal diligenciamiento de la información por parte del funcionario encargado del Módulo de PQRSD.

Falta de datos exactos para la toma de decisiones en materia de PQRSD.

Se indaga a la Subdirectora de Defensoría del Usuario y a la señora Martha Riaño informan sobre la manera en que se han gestionado los riesgos identificados en la auditoría anterior quien informa:

Se informa que el aplicativo Orfeo para efectos de PQRSD sirve para: asignar un número radicado consecutivo, mirar el trámite de la respuesta. El aplicativo no está parametrizado para generar estadísticas y controlar los tiempos de respuesta. En atención a lo anterior, para mitigar el riesgo se implementó por

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

medio de DGH la estadística parametrizada de las PQRSD y se lleva un control con base de datos en Excel por parte de la Sub Directora de Defensoría del Usuario.

2018

1. El personal de Defensoría del Usuario ya se encuentra capacitado para el manejo del módulo de PQRSD de ORFEO, adicionalmente en el momento en que llega una PQRSD en físico se realiza al 100% el ingreso al formulario con la debida clasificación, sin embargo cuando la PQRSD es presentada por el ciudadano a través de la página web la clasificación la realiza el peticionario y no es posible modificar esta información para corregir la clasificación lo cual termina alterando las estadísticas que arroja ORFEO aclarando que las de la base de datos que maneja manualmente la Sub Dirección de Defensoría del Usuario.

Formulario que debe diligenciar la Sub Dirección de Defensoría del Usuario por cada PQRSD que le llega física o telefónica (este formulario está en la página web y en la intranet) la información de ese formulario va para ORFEO

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA
Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

Apreciado ciudadano:
Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:
En esta sección usted puede formular las Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones sobre los temas de competencia de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA. Escribe la mayor cantidad de datos sugeridos en cada uno de los campos, junto con el comentario de su solicitud, asegúrese de dejarnos la información necesaria para responderle. Para enviar el mensaje, haga clic en el recuadro "Enviar". Los campos con (*) son obligatorios.

Tipo de Usuario *
Seleccione

Tipo de petición *
Seleccione

¿Desea que su petición sea anónima? *
No

Tipo de documento *
Seleccione

Número de identificación (solo números) *

Nombre del Peticionario *

Apellidos *

Fecha de Nacimiento

Seleccione el Sexo *

Falta de datos exactos para la toma de decisiones en materia de PQRSD. Se observa que el riesgo se mantiene por lo tanto debe gestionarse en el mapa de riesgos.

Se observa que el proceso de atención al usuario y su familia no ha publicado su mapa de riesgos 2018

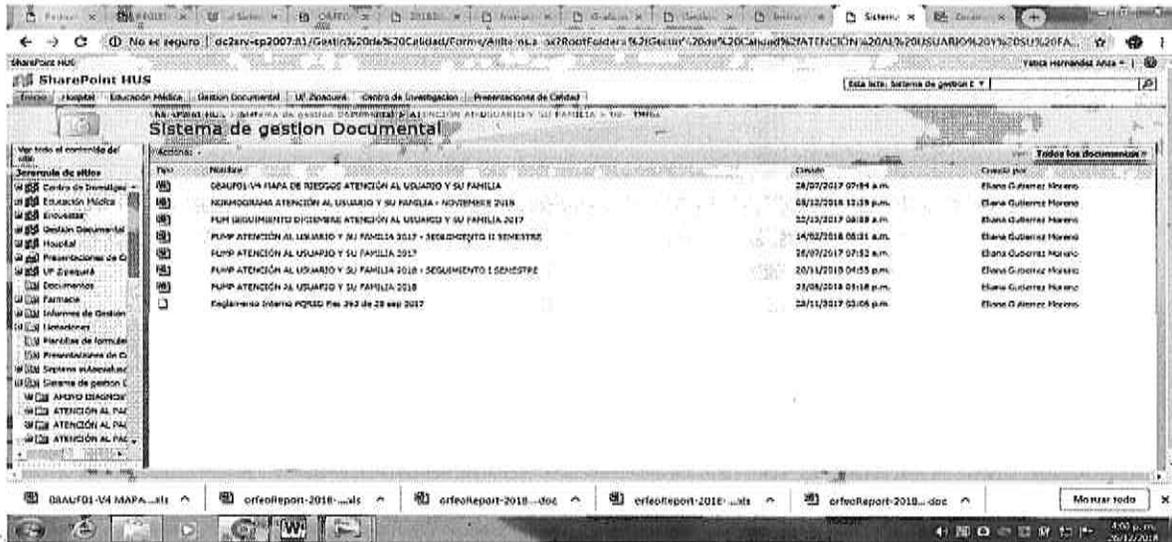
OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:



Se indaga a la Subdirectora de Defensoría del Usuario que informa sobre la manera en que se han gestionado los riesgos identificados en la auditoría anterior quien informa:

Para mitigar el riesgo se lleva un control con base de datos en Excel por parte de la Sub Directora de Defensoría del Usuario; toda vez que la estadística para PQRSD implementada en DGH tiene falencias en la clasificación de los usuarios y no le proporciona alertas sobre las PQRSD próximas a vencer.

Se pregunta a la Sub Directora sobre las mejoras que se llevaron a cabo en el aplicativo ORFEO con el fin de que genere estadísticas y alertas a lo cual manifiesta:

Desde sistemas realizaron la interface de ORFEO a DINAMICA para generar las diferentes estadísticas requeridas las cuales una vez se comparan con la base de datos de Excel que se maneja manualmente en la subdirección de atención al usuario se observan diferencias en las generadas por dinámica, motivo por el cual no se puede utilizar el desarrollo de PERSD realizado en el aplicativo dinámica para generar las estadísticas, las mayores dificultades de DINAMICA son en clasificación de las PQRSD y que no genera alertas sobre los términos de vencimiento. La Sub directora manifiesta que se le informó al ingeniero de sistemas Alfredo Téllez Sub director de sistemas que el desarrollo en Dinámica no estaba siendo útil para las necesidades de la Sub Dirección, informando que las mejoras no se seguirán trabajando en el aplicativo ORFEO y tampoco en DINAMICA, pues se contrató el programa ALMERA contrato 460 de 2018.

Se pregunta a la Sub Director sobre las mejoras que se llevaron a cabo en el aplicativo ORFEO Y DGH con el fin de que genere estadísticas y alertas sobre PQRSD a lo cual manifiesta:

Se informa que se utilizó el reporteador de Dinámica para generar el informe de PQRSD de ORFEO de acuerdo a los campos que requería la Sub Dirección de Defensoría del Usuario. Se le pregunta al Sub Director de Sistemas que si se cometen errores en ORFEO el reporte que hace DGH sale con errores o los puede detectar? Contesta no puede detectar errores solo consulta la

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

información. Se le pregunta si el reporte de DGH genera alertas sobre términos próximos a vencerse a lo que contesta: en DGH no se generan alertas pero en Orfeo si le da la alerta siempre y cuando ingrese a ORFEO e ingrese a la PQRSD que desea consultar.

El ingeniero informa que en el Reporte de PQRSD sin contestar que genera DGH en la columna días sin responder si se genera una alerta sobre cuántos días se tienen para dar respuesta oportuna. Control interno observa que en esa columna hay muchos radicados que en los cuales se tendría por responder más de 200 días, cuando lo correcto si esta vencido es que se tenga 0 días o negativo. El ingeniero informa entonces que ante este hecho procederá a revisar los casos para descartar que se esté mezclando la correspondencia con las PQRSD.

- Se identificó la materialización del riesgo de no dar respuesta en términos a las PQRSD y/o no dar respuesta de fondo, lo anterior se evidencia en la respuesta dada por parte de la oficina asesora jurídica a un requerimiento de control interno en el que se le pidió que informara el No de expediente de las tutelas que en el 2018 se habían presentado en contra del HUS por no dar respuesta oportuna o de fondo a las PQRSD, motivo por el cual la oficina jurídica informo lo siguiente:

Se presentaron en contra del HUS 4 tutelas relacionadas con PQRSD, 3 por falta de respuesta de fondo y una por no enviar respuesta a la dirección del accionante (no dar respuesta)

No expediente	Dependencia involucrada	Hechos	Resuelve
2018-046	DAU	Accionante: OSWALDO ARROLLO. No le enviaron la respuesta a la dirección que aporó	NIEGA
2018-293	Sub Dirección de Personal	Accionante: Esperanza Bombiela Fonseca. Tutela por no contestar de fondo	NIEGA
2018-217	Sub Dirección de Talento Humano	Accionante: Nubia Guerrero. Tutela por falta de contestación de fondo	NIEGA
2018-226	Sub Dirección de Personal	Accionante: ALBERTO BERNANDO KOPEC. Tutela por falta de contestación de fondo	NIEGA

- Por último también se evidencia la materialización del riesgo de " mora y/o no entrega de la información por parte del proceso responsable para dar respuesta a la PQRSD" el anterior riesgo

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

es identificado por parte de la oficina de control interno de conformidad con lo establecido en la actividad 6 numeral 3 del procedimiento de RECEPCIÓN TRÁMITE Y RESPUESTAS DE PETICIONES DE USUARIOS toda vez que con corte al 17 de diciembre de 2018 se había dado traslado a la oficina de control interno 107 PQRSD para que sensibilizara a las áreas de la importancia de proporcionar la información para dar respuesta, observando claro que en muchos casos ya se habían realizado 2 o más requerimientos por parte de la Sub Dirección de Defensoría del Usuario; En este punto se observa que el área a la que se le llama más atención por este aspecto es a la SUB DIRECCIÓN DE CONSULTA EXTERNA, motivo por el cual se deberán tomar las medidas del caso. (anexo a los papeles de trabajo de la auditoría la relación de las 107 PQRSD trasladadas a control interno).

FORTALEZAS

De igual manera, se observa que se diseñó e implemento en la página web el link en donde la ciudadanía puede interponer sus PQRSD.

Se publicó en la página web del Hospital un registro público del trámite realizado a las PQRSD

La centralización de las respuestas en la Subdirección de defensoría del Usuario.

Fortalecimiento de la cultura del manejo del Módulo de PQRSD

DEBILIDADES

- TUCI – Incluir en el TUCI el Análisis de los indicadores de PQRSD, de todos los procesos.
- Alineación y retroalimentación entre la Sub Dirección de defensoría del Usuario y seguridad del paciente.

Para atender las recomendaciones que se mantienen se debe Allegar el Plan de mejoramiento por parte de las áreas involucradas en el formato de Plan de mejoramiento por proceso de la entidad, antes del 31 de enero de 2019.


YETICA HERNÁNDEZ ARIZA
Jefe De Control Interno

Bogotá, Diciembre 26 de diciembre de 2018