

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



**VERSIÓN: 1.0**

**FORMATO: INFORME...**

**CODIGO DEL DOCUMENTO:**

**INFORME DE GESTION PQRS – VIGENCIA 2016**

**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 2016 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: 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.

#### **5. METODOLOGÍA**

- Descarga de estadísticas de PQRS.

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 en donde se relacionan las 199 PQRSD que a 21 de diciembre de 2016, habían sido ingresadas a Orfeo, en esta sábana no se totalizan las variables como se explicará más adelante).

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



<b>VERSIÓN: 1.0</b>	<b>FORMATO: INFORME...</b>	<b>CODIGO DEL DOCUMENTO:</b>
---------------------	----------------------------	------------------------------

- 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 arrojó estadísticas, arrojé un listado de PQRS por lo anterior se solicita que se parametrize el sistema para que pueda arrojar resultados que permitan la toma de decisiones. Se sugiere que las estadísticas se pueda observar lo siguiente:

**PRIMERA ESTADISTICA-CONSOLIDADO PQRS**

CONSOLIDADO PQRS					
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						

# OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

## GRAFICA

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.

### 6.1. Panorama general de las PQRS

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

**En compañía del funcionario JOSE FREDY GARZON se realizó la verificación del reporte en Excel que genera el programa ORFEO observado lo siguiente:**

Con corte a 21 de diciembre de 2016 se encontró que se habían tramitado 199 PQRSD discriminadas en los siguientes rangos:

FELICITACIONES: 49  
PETICIONES: 4  
QUEJAS: 31  
RECLAMOS: 72  
SOLICITUD DE INFORMACIÓN: 36  
SUGERENCIAS: 7

Todos los USUARIOS aparecen con la misma cantidad de rangos es decir todos aparecen con 49 felicitaciones, 4 peticiones etc.

### Evidencia.

#	USUARIO	RADICADOS	Acción
1	CRISTINA ESTEFANIA MARINETO GONTE	49	VER DETALLES
2	ARLYN ANDREA MUGITZE SANCHEZ	49	VER DETALLES
3	ALEXANDRA BORGOLUZE GONROY	49	VER DETALLES
4	JERALDINE STEFANIE CARABTERO	49	VER DETALLES
5	LEIDY LORENA DI ABIS GARVALAL	49	VER DETALLES
6	MARY ESPERANZA AVILAN	49	VER DETALLES
7	SIMON DARIO SANCHEZ	49	VER DETALLES
8	YASMIN ANDREA RAMIREZ OIL	49	VER DETALLES
9	CRISTIAN CAMILO TORDECILLA AVILA	49	VER DETALLES
10	BLANCA STELLA PARGO MORA	49	VER DETALLES
11	ROSA ISABEL CHALA MORALES	49	VER DETALLES
12	AMELIA YIMIANA LOZANO	49	VER DETALLES
13	GLORIA STELLA BERNAL	49	VER DETALLES

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



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

**PETICIONES- todos los usuarios aparecen con 4 peticiones radicadas.**

#	USUARIO	RADICADOS	VER DETALLES
1	CINTHYA ESTEFANIA BARRERO ORTIZ	4	<a href="#">VER DETALLES</a>
2	ALYIA ANDREA IRIJOZ SANCHEZ	4	<a href="#">VER DETALLES</a>
3	ALEJANDRA BOHORQUEZ MONROY	4	<a href="#">VER DETALLES</a>
4	JERALDINE STEFANIE CARRETERO	4	<a href="#">VER DETALLES</a>
5	LEIDY LORENA OLARTE CARVAJAL	4	<a href="#">VER DETALLES</a>
6	MARY ESPERANZA AVILAN	4	<a href="#">VER DETALLES</a>

En los rangos arriba mencionados no está incluido el de DENUNCIAS. **Se Recomienda incluirlo.**

El programa ORFEO debe parametrizarse para que arroje las estadísticas.

El programa arroja una sábana en Excel con el listado de PQRSD.

Se recomienda capacitar, dar directrices y/o lineamientos claros de la manera en que el funcionario determina los rangos por que como se puede observar filtrando por PETICIONES SOLO APARECEN 4 peticiones (esto con corte a 21 de diciembre).

**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.**

**REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE SE CONSIGNA EN LAS COLUMNAS DEL CONSOLIDADO EN EXCEL DE PQRSD QUE ARROJA ORFEO**

COLUMNAS: DÍAS EN TRÁMITE, DIAS EN TRAMITE ENVIO, DÍAS RADICADO. No están sirviendo no generan ninguna información.

COLUMNA EDAD: En esta columna se observa que cuando el usuario no registra su edad le aparece 116, 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.

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



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

COLUMNA TIPO DE USUARIO: En Esta columna hay varios rangos así:  
Información según reporte del 21 diciembre 2016

OTROS: 6

CLIENTE INTERNO O FUNCIONARIO: 1

PROVEEDOR: 1

PACIENTE USUARIO Y SU FAMILIA: Al filtrar por este rango no se pudo conocer cuántas PQRSD fueron puestas por este rango de usuarios por que en ocasiones los usuarios radican dos o más veces la PQRSD, por lo tanto el dato que arroja no es confiable.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	
	RADICADO	USUARIO	ASUNTO	FECHA RADICACION	RADICADO, SALIC	ANEX, RADI	FECH	ANEX, FECH, ENVI	SGD, TPR, TERMIN
1	2016300000992	GLORIA STELLA BERNAL	SOLICITUD HISTORIA CLINICA DE MI PADRE	03 Nov 2016 12:56:00:000	20163000130881		2016-11-21 15:10:00	2016-11-21 15:10:00	15
2	20163000001272	GLORIA STELLA BERNAL	AVERIGUAR POR MÁQUINA DAÑADA	28 Nov 2016 10:49:00:000	20163000148041		2016-12-16 15:37:00	2016-12-16 15:37:00	15
3	20163000001272	GLORIA STELLA BERNAL	AVERIGUAR POR MÁQUINA DAÑADA						
4	20163000001282	GLORIA STELLA BERNAL	AVERIGUAR POR MÁQUINA DAÑADA						
5	2016300000142	GLORIA STELLA BERNAL	CONTRA FUNCIONARIO						
6	2016300000152	GLORIA STELLA BERNAL	PRUEBA ANÓNIMO						
7	2016300000182	GLORIA STELLA BERNAL	PETICION 421 PACIE						
8	2016300000182	GLORIA STELLA BERNAL	LABORATORIO						
9	2016300000182	GLORIA STELLA BERNAL	PETICION 421 PACIE						
10	2016300000182	GLORIA STELLA BERNAL	LABORATORIO						
11	2016300000202	GLORIA STELLA BERNAL	PETICION 421 PACIE						
12	2016300000202	GLORIA STELLA BERNAL	INCONFORMISMO						
13	2016300000202	GLORIA STELLA BERNAL	PETICIÓN 423 DE 2016 PACIENTE MANIFIESTA	19 Sep 2016 17:06:00:000	20160000331				14
14	2016300000202	GLORIA STELLA BERNAL	INCONFORMISMO	19 Sep 2016 17:06:00:000	20163000109521		2016-10-06 15:57:00	2016-10-07 09:40:00	14
15	2016300000242	GLORIA STELLA BERNAL	PETICION N° 425 - 2016 PACIENTE MANIFIESTA SU	21 Sep 2016 08:00:00:000	20163000109501		2016-10-06 15:46:00	2016-10-07 09:41:00	14
16	2016300000282	GLORIA STELLA BERNAL	PETICIÓN 429 DE 2016 QUEJA	22 Sep 2016 16:37:00:000					14
17	2016300000372	GLORIA STELLA BERNAL	PETICION N° 438 PETICIONARIO MANIFIESTA	28 Sep 2016 19:28:00:000					14
18	2016300000432	GLORIA STELLA BERNAL	INCONFORMISMO						14
19	2016300000432	GLORIA STELLA BERNAL	PETICION 439 / 2016 PACIENTE SE QUEJA ANTE EL SERVICIO DE UROLOGIA	30 Sep 2016 10:15:00:000					14

COLUMNA MEDIO DE RECEPCIÓN: Esta columna tiene varios rangos así:

Personalizada verbal: 6

Buzón: 77 acá al parecer está arrojando los radicados dobles

Correo electrónico: 19

Formulario web: 33

Personal: 49

Telefónico: 2

Vacios: 38. Se considera inaceptable que haya PQRSD a las que el funcionario a cargo del módulo de Las PQRSD no informe el medio de recepción.

Según el Excel que genera Orfeo al 19% de las PQRSD no se les estaría estableciendo el rango de medio de recepción.

COLUMNA DE ATRIBUTO DE CALIDAD: Esta columna no está diligenciada por todas las PQRSD, es decir en ocasiones la dejan de diligenciar. Según el filtro se observó que a 31 de 199 no se les diligencio esta columna lo que nos da un 15.5% de PQRSD a las que no se les diligencia.

# OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

## Evidencia

1	TELEFONO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	EMAIL	SERVICIO INVOLUCRADO	ATRIBUTO CALIDAD	DERECHO VULNERADO
2	2859792	D.C.	BOGOTA	samivanegas@gmail.com	MEDICINA INTERNA		
3	3005249555	CUNDINAMARCA	MADRID	Richgirl.ja@hotmail.com	GINECOOBETRICA		
4	3005249555	CUNDINAMARCA	MADRID	Richgirl.ja@hotmail.com	GINECOOBETRICA		
5	3005249555	CUNDINAMARCA	MADRID	Richgirl.ja@hotmail.com	GINECOOBETRICA		
6	3118308973	META	VILAVICENCIO	andurrea@defensoria.gov.co	ANESTESIOLOGIA	0	0
7	3125895185	D.C.	BOGOTA	retirosytransportesjr@gmail.com		OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION HUMANIZADA Y TRATO AMABLE
8	No registra	D.C.	BOGOTA	gdocumental.apoyo@hus.org.co			
9	3002146500	D.C.	BOGOTA	No registra		OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA
10	3002146500	D.C.	BOGOTA	No registra		OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA
11	3205659573	D.C.	BOGOTA	No registra		OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA
12	3209669673	D.C.	BOGOTA	No registra		OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA
13	3209669673	D.C.	BOGOTA	No registra		OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA
14	3003997045	D.C.	BOGOTA	No registra		0	RECIBIR ATENCION HUMANIZADA Y TRATO AMABLE
15	3104828439	CUNDINAMARCA	FUNZA	lornts2011@hotmail.com			
16	3016995677	D.C.	BOGOTA	bryith1952avila@gmail.com			

COLUMNA DE DERECHO VULNERADO: Se observa que no se diligenció esta columna en 31 de las 199 PQRSD para un total de un 15.5% de PQRSD a las que nos e le diligencian.

COLUMNA DE DERECHO VULNERADO tiene los siguientes rangos para que el funcionario que maneja el Modulo de PQRSD lo clasifique así:

0: 167 (Este rango denominado cero no se sabe a qué corresponde)

1: 1 (este rango denominado uno no se sabe a qué corresponde)

PARTICIPACIÓN SOCIAL: 2

PREGUNTAR EXPRESAR MIS INQUIETUDES: 1

RECIBIR ATENCIÓN HUMANIZADA Y TRATO AMABLE: 7

RECIBIR ATENCIÓN OPORTUNA Y SEGURA: 10

RECIBIR INFORMACIÓN INTEGRAL: 5

VACIAS: (Se recomienda quitar este rango porque si la intención es establecer el derecho vulnerado, el funcionario debe hacer escoger entre los derechos definidos por el Hus. También puede resultar más provechoso que se dé la opción de NA cuando realmente no esté dentro de los 8 derechos establecidos por el HUS.

En la anterior clasificación de rangos no se observa la inclusión de los derechos de: RECIBIR ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DECIDIR SOBRE MI TRATAMIENTO –CONSENTIMIENTO INFORMADO.

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



**VERSIÓN: 1.0**

**FORMATO: INFORME...**

**CODIGO DEL DOCUMENTO:**

**COLUMNA DE CAUSA:** los rangos de las causas están clasificados por letras, no tiene un nombre que identifique cual es la causa y tiene un rango o variable que es cero (0), estos son los resultados:

0: 167  
AH: 1  
AJ: 7  
AK: 1  
AL: 4  
AM: 1  
AP: 2  
I: 6  
U: 4  
VACIAS: 31

**COLUMNA NOVEDADES DE SEGURIDAD:** esta columna tiene las siguientes variables con los siguientes resultados:

0: 5  
1: 2  
NO: 186

VACIAS: 31 (es inaceptable que no se diligencie completamente la información por parte del funcionario a cargo del módulo)

Se observa acá que hay una variable denominada 0 y otra denominada 1; no hay claridad a que corresponde esa variable, al parecer intención en la información de esta columna es informar si a en esa PQRSD se presentó NOVEDAD DE SEGURIDAD, por ello no se entiende por qué hay una variable que es cero y otra que es 1, en cambio no está la variable que dice SI para diligenciar en caso de si se hubiese presentado NOVEDAD DE SEGURIDAD.

**COLUMNA DE FECHA DE META:** Esta columna no se está diligenciando, y según la información del señor JOSE FREDY GARZON en ella se establece la fecha que se pone en los planes de mejoramiento, esto para las PQRSD a las que se le establece. Se recomienda revisar y ajustar por que en todas las PQRSD aparece la misma fecha la cual pone el programa Orfeo automáticamente; si no hay plan de mejora no debería aparecer nada.

Abajo se observa que en todas aparece la misma fecha generada por el sistema, como se dijo se supone es la fecha que se establece al plan de mejora; por ello se puede pensar o que todas tuvieron plan de mejora o que ninguna PQRSD lo tubo, sin embargo si cruzamos esta información con la COLUMNA PLAN DE MEJORAMIENTO se observa que hay en ella 4 variables así: 0: 21, NO: 185, SI: 1 Y VACIAS : 17 ( es inaceptable que l funcionario que maneja el módulo no diligencie informando si hubo o no plan de mejora). Como se ve si es cierta esta información no deberían aparecer todas con la misma fecha arrojada por el sistema POR LO MENOS EN 185 PQRSD debería aparecer en la COLUMNA DE FECHA DE META como NA, en 1 PQRSD debería aparecer la fecha que se estableció .



# OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

### Evidencia: COLUMNA FECHA META.

AE	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
SERVICIO INVOLUCRADO	ATRIBUTO CALIDE	DERECHO VULNERADO	CAUS	NOVEDAD DE SEGURIDA	FECHA META	CUMPLIO TERMINO	PLAN DE MEJORAMIENTO
2					1900-01-01 00:00:00		
3					1900-01-01 00:00:00		
4					1900-01-01 00:00:00		
5					1900-01-01 00:00:00		
6					1900-01-01 00:00:00		
7	0	0	0	No	1900-01-01 00:00:00	No	No
8	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION HUMANIZADA Y TRATO AMABLE	AJ	No	1900-01-01 00:00:00	SI	SI
9	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	SI
10	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
11	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
12	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
13	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
14	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
15	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
16	0	0	0	No	1900-01-01 00:00:00	No	No
17	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION HUMANIZADA Y TRATO AMABLE	AJ	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
18					1900-01-01 00:00:00	0	0

COLUMNA CUMPLIO TERMINOS: Se observa que al filtrar por la variable NO 127 PQRSD DE 199 PQRSD no se dio respuesta en términos. En este punto no se está aseverando por parte de control interno que las respuestas efectivamente no se hayan dado en términos, lo que se está observando es que lo que está arrojando ORFEO indica que se debe revisar de manera urgente la manera como se está alimentando la información, puede ser que se alimente la información de manera extemporánea etc.; por ello es fundamental que se revise si efectivamente esas 127 PQRSD se tramitaron fuera de términos y que se exija más rigurosidad a los funcionarios que dan respuesta a las PQRSD.

En la columna se observan las siguientes variables:

- 0: 19 (no se tiene conocimiento de a que pertenece la variable 0)
- 1: 2 (no se tiene conocimiento de a que pertenece la variable 0)
- SI: 59
- NO: 127
- VACIAS: 17 (es inaceptable que no se informe si la respuesta fue en términos o no)

Lo anterior significa que según el sistema el 64% de las PQRSD que hasta el 21 de diciembre de 2016 se habían tramitado por ORFEO no se contestaron en términos.

### Evidencia

AE	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
SERVICIO INVOLUCRADO	ATRIBUTO CALIDE	DERECHO VULNERADO	CAUS	NOVEDAD DE SEGURIDA	FECHA META	CUMPLIO TERMINO	PLAN DE MEJORAMIENTO
2					1900-01-01 00:00:00		
3					1900-01-01 00:00:00		
4					1900-01-01 00:00:00		
5					1900-01-01 00:00:00		
6					1900-01-01 00:00:00		
7	0	0	0	No	1900-01-01 00:00:00	No	No
8	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION HUMANIZADA Y TRATO AMABLE	AJ	No	1900-01-01 00:00:00	SI	SI
9	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	SI
10	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
11	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
12	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
13	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
14	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
15	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION OPORTUNA, SEGURA Y CONTINUA	U	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
16	0	0	0	No	1900-01-01 00:00:00	No	No
17	OPORTUNIDAD	RECIBIR ATENCION HUMANIZADA Y TRATO AMABLE	AJ	No	1900-01-01 00:00:00	SI	No
18					1900-01-01 00:00:00	0	0

# OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

COLUMNA DE PLAN DE MEJORAMIENTO: En esa columna aparecen 4 variables así:

- 0: 21 (no se tiene conocimiento a que corresponde)
- NO: 185
- SI: 1
- VACIAS: 17 (es inaceptable que se deje sin diligenciar)

COLUMNA DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA: No está diligenciando

COLUMNA DE ANEXO CREADO: En esta columna se relacionan las PQRSD a las que se les da respuesta amarrada al radicado de entrada. En esta columna tiene una VARIABLE denominada - VACIAS; según el reporte a 91 radicados no se le amarro la respuesta al radicado de entrada esto nos da un 60% de las respuestas a pqrSD no asociadas; sin embargo se reitera que se debe ajustar la manera en que se alimenta el módulo para que emita información exacta. De igual manera no se puede conocer de manera certera si este es el resultado porque en él también están incluidas las felicitaciones a las que no se les da respuesta.

### Evidencia.

1	AR	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR
1	DESCRIPCION DE LA MEJORA	ANEXO CREADO	FECHA NACIMIENTO	EDAD	SEXO	TIPO USUARIO	EPS	MEDIO RECEPCION			
5			1990-07-12 00:00:00	26	Femenino	Paciente y/o Familia	ARS CONVIVA				
6			1900-01-01 00:00:00	116		Otros	ARS CONVIVA	Formulario Web			
8			1900-01-01 00:00:00	116		Paciente y/o Familia	CAFESALUD EPS				
15			1900-01-01 00:00:00	116	Femenino	Paciente y/o Familia	ARS CONVIVA				
16			1900-01-01 00:00:00	116	Femenino	Paciente y/o Familia	Otro				
17			1900-01-01 00:00:00	116	Masculino	Paciente y/o Familia	ARS CONVIVA				
51			1900-01-01 00:00:00	116	Masculino	Paciente y/o Familia	Otro	Buzon			
52			1900-01-01 00:00:00	116	Masculino	Paciente y/o Familia	Otro	Buzon			
53			1900-01-01 00:00:00	116	Femenino	Paciente y/o Familia	ARS CONVIVA	Buzon			
59			1900-01-01 00:00:00	116	Masculino	Paciente y/o Familia	ARS CONVIVA				
60			1900-01-01 00:00:00	116	Masculino	Paciente y/o Familia	ARS CONVIVA				
61			1900-01-01 00:00:00	116	Femenino	Paciente y/o Familia	Otro				
62			1900-01-01 00:00:00	116	Masculino	Paciente y/o Familia	COOMEVA EPS				
63			1900-01-01 00:00:00	116	Masculino	Paciente y/o Familia	CAPITAL SALUD				

En la sabana de Excel que contiene el listado de PQRSD generada por ORFEO, aparecen duplicadas las siguientes columnas: FECHA DE NACIMIENTO, EDAD, SEXO, TIPO DE USUARIO, EPS, MEDIO DE RECEPCIÓN.

# OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

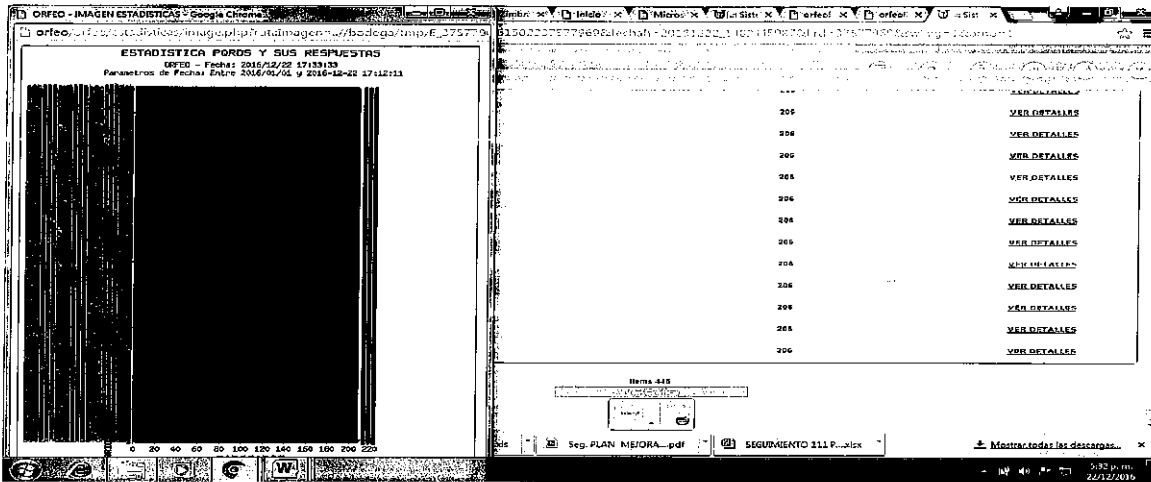


VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

El 22 de diciembre se intentó generar la gráfica y esto fue lo que apareció:



22 DE DICIEMBRE APARECÍA CON 2016 RADICADOS PERO NO DEJA VER TODAS LAS COLUMNAS QUE SE PUDIERON VER EN EL REPORTE VISTO EL 21 DE DICIEMBRE APARECE ASI:  
Todos los usuarios con la misma cantidad de radicados.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

USUARIO	RADICADOS
GLORIA STELLA BERNAL	206
INGRID MARCELA PEÑA ESCOBAR	206
DIEGO ALONSO GARABITO	206
FELPE ORLANDO ESCOBAR LEON	206
JOSE SILVESTRE SALAMANCA ALVAREZ	206
DIANA MILENA PEREZ BELTRAN	206
VICTOR AUGUSTO PEDRAZA LOPEZ	206
NANCY ALIDA LAVERDE OLAYA	206
JAIRO ANDRES BELTRAN SANCHEZ	206
CARLOS AREVALO GONZALEZ	206
CARLOS ANDRES ARIZA TABA	206
ROSA ISABEL CHALA MORALES	206
EDGAR HUMBERTO RODRIGUEZ BENAVIDES	206
YASMELI MURCIA ROBAYO	206
ERIKA VANESSA VILLAMIL PATIÑO	206
CARMEN ALICIA MARTINEZ VELA	206
HERNANDO PAEZ RIVERA	206
BROSMAN RUEDA ROBAYO	206
SAUL EDUARDO MORENO RAMOS	206
JAIR MAURICIO BUSTACARA MALDONADO	206
JENNIFER ARDILA CORTES	206
JHON ALEXANDER RINCON RODRIGUEZ	206
MIREYA ESPERANZA SUAREZ AMEZQUITA	206
ALVARO AUGUSTO GUEYARA POSADA	206

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



**VERSIÓN: 1.0**

**FORMATO: INFORME...**

**CODIGO DEL DOCUMENTO:**

**7. DIFICULTADES DEL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS**

La dificultad principal que hemos presentado siempre, es el no contar con una herramienta que nos refleje la realidad de las PQRS en el momento de generar la Estadística.

\*Acceso limitado a la información: El insumo del seguimiento proviene de las estadísticas que arroja el sistema ORFEO, sin embargo, la información es limitada e implica la construcción de bases de datos en forma manual, consultando uno a uno los radicados.

\*Documentos "No definidos": no se cuenta con la estadística de documentos no definidos. Esta estadística se venía utilizando para hacer seguimiento, y generar reportes de documentos que ingresan a la entidad y no son tipificados dentro de un tiempo prudente; muchos de estos documentos son PQRS y hacen que varíen los datos de los informes presentados por el grupo. Esta dificultad, afecta directamente los resultados de la gestión de seguimiento.

**VERIFICACIÓN DE RECOMENDACIONES ANTERIORES**

RECOMENDACIÓN	ESTADO
<p>Elaborar un registro codificado publico organizado sobre los derechos de petición que nos sean formulados que haga parte del informe mensual sobre PQRS 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 publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.</p>	<p>El aplicativo arroja una base de datos, resultado del consolidado de PGRS, sin embargo como se explica en el informe de la auditoria este registro debe ser ajustado, en la actualidad el registro no es público.</p>
<p>Por lo anterior recomiendo ajustar la directriz 02 de 2015 "respuesta a derechos de petición", en los aspectos que la misma no contemplo como por ejemplo PRELACIÓN a la población antes mencionada, desistimiento de la petición, interrupción de términos, citación a terceros.</p>	<p>La entidad tiene la directriz para derechos de petición que fue emitida en junio de 2015 la cual continua sin ajustes y se recomienda incluir la gestión de las PQRS a través de ORFEO.</p>

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



**VERSIÓN: 1.0**

**FORMATO: INFORME...**

**CODIGO DEL DOCUMENTO:**

RECOMENDACIÓN	ESTADO
<p>Dentro de los canales de comunicación con la ciudadanía es recomendable afianzar el uso de las redes sociales para absolver sus inquietudes, pero para ello se debe designar una persona que conozca el funcionamiento de la entidad y sus trámites. De igual manera, para reforzar los canales de comunicación con al ciudadanía se recomienda tener en cuenta el uso de las líneas 01800, reforzando para ello la atención en el call center.</p>	<p>Se tiene como medios para radicar las peticiones: buzón de las cuales se han radicado el 38,69%, correo electrónico 9,54% formulario web 16,58%, personal 24,6%, telefónico 1,00% y el 19,09% sin identificar el medio por el cual fueron radicados.</p>
<p>Se recomienda que las PQRSD que se reciban por las redes sociales y que se contesten directamente, se les lleve el registro diligenciando por parte del funcionario que contesta el formulario destinado para tal fin.</p>	<p>No se tiene evidencia</p>
<p>Es importante afianzar dentro de la cultura de funcionamiento y mejoramiento de la entidad a través de planes de mejoramiento para que en ellos se incluya acciones de mejora específicas para optimizar la atención a las PQRSD.</p>	<p>En las acciones de mejoramiento por proceso solamente se realiza el monitoreo de las PQRS que se repiten con mayor frecuencia y/o críticas por proceso- anualmente ( fuente de esta acción de mejoramiento es la gestión del riesgo).</p>
<p>Con el fin de facilitar el control y seguimiento de los documentos la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana debe asegurar la existencia de un registro y número radicado <b>único</b> de las comunicaciones, que incluya las Unidades Funcionales, las comunicaciones internas, entre otras.</p>	<p>Con la utilización del aplicativo ORFEO se genera un radicado de ingreso, sin embargo se observa que algunas respuestas de las PQRS no están amarradas al radicado de entrada. No hay evidencia de que las PQRS de la Unidad funcional de Zipaquirá estén incluidas en el aplicativo ORFEO.</p>
<p>La E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana debe realizar la recepción, radicación y registro de documentos en una <b>única</b> dependencia de correspondencia.</p>	<p>Se cumple</p>
<p>La E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana debe disponer de un enlace de fácil acceso, en su página Web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea (<a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a>)</p>	<p>Se cumple</p>
<p>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.</p>	<p>No hay evidencia de que se haya atendido esta recomendación</p>

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



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

RECOMENDACIÓN	ESTADO
Teniendo en cuenta que toda actuación que inicie cualquier usuario/ ciudadano ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, <b>sin que sea necesario invocarlo</b> , es necesario realizar procesos de inducción, reinducción y capacitación sobre la normatividad vigente en el tema de la referencia los servidores públicos de la entidad.	En e cronograma del Plan de capacitación de la vigencia 2016 y que contiene 153 actividades no se observa que se haya incluido y realizado capacitación sobre este tema.
Reforzamiento de los indicadores de gestión y resultado de las PQRSD con el fin de que su análisis genere mejora permanente.	No se cumple.

**RIESGOS IDENTIFICADOS**

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.

**RECOMENDACIONES**

- Envío de listado de PQRS a los líderes de los procesos, para que envíen los radicados de respuesta, de esta forma tener indicadores de resultado efectivos.
- Construcción de informes semanales con el estado de las PQRS, resaltando las pendientes.
- Permanente Retroalimentación a todos los servidores públicos de la obligatoriedad de un Servicio al Ciudadano, en el que se haga énfasis en las PQRSD.
- Construcción de informes periódicos (semanales, mensuales, trimestrales y anuales) previo estudio y análisis de las necesidades.
- La E.S.E. Hospital Universitario deberá elaborar indicadores generales en los que se incluya las Unidades Funcionales, Centros y Puestos de Salud.
- Dar cumplimiento a las directrices expedidas por el gobierno Nacional, en cuanto a la importancia del servicio al ciudadano.
- Actualizar el PROCEDIMIENTO: Recepción trámite y respuesta de peticiones de usuarios 02AUF06-V1 del 28-07-2015 incluyendo la gestión que se realiza con el sistema ORFEO. Acción de mejora que hace parte del Plan de mejoramiento por proceso.
- Se recomienda que las DENUNCIAS se deben incluir como rango de clasificación y es de obligatoriedad como parte integral de las de PQRSD
- El aplicativo de ORFEO debe parametrizarse para que arroje las estadísticas y los indicadores mínimos para análisis y estudio de las PQRSD

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



VERSIÓN: 1.0

FORMATO: INFORME...

CODIGO DEL DOCUMENTO:

- Se recomienda capacitar, dar directrices y/o lineamientos claros de la manera en que el funcionario y/o servidor público determine los rangos para análisis, por que como se puede observar filtrando por PETICIONES SOLO APARECEN 4 peticiones (esto con corte a 21 de diciembre).
- 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 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
- Realizar capacitaciones dictadas la Sub Dirección de Sistemas en cuanto al manejo del sistema Orfeo.
- Revisión diaria del sistema ORFEO, con el fin de mantener control acerca de los documentos a su cargo. (Para todos los funcionarios)
- Dar respuesta en los términos establecidos, para un mejor control de las PQRS que diariamente llegan a la entidad. (Para todos los funcionarios)
- Tipificar los documentos en el aplicativo, tan pronto se reciben, para evitar diferencias en los informes, y poder realizar un seguimiento más acertado.
- Recomendamos a los líderes de los procesos que soliciten capacitaciones en la gestión de PQRS, para sus funcionarios nuevos o quienes lo requieran.

**FORTALEZAS**

En auditoría Realizada en la vigencia de 2015 se había recomendado la implementación de un sistema para la gestión de las PQRSD, se observa que la entidad empezó a utilizar el módulo de PQRSD en el sistema Orfeo.

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

**NOTA:**

1. En la vigencia 2017 se evaluará aleatoriamente las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos de acuerdo a la Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno para determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre este tema
2. **Allegar el Plan de mejoramiento por parte de las áreas involucradas en el formato de Plan de mejoramiento por proceso de la entidad.**

**YETICA HERNANDEZ ARIZA**  
Jefe De Control Interno

Bogotá, Diciembre 22 de 2016

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



**VERSIÓN: 1.0**

**FORMATO: INFORME...**

**CODIGO DEL DOCUMENTO:**