	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 01 septiembre de 2014
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 0
		Páginas: 1 de 7

AUDITORÍA No.	<input type="text"/>	Atención al usuario	FECHA:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Consecutivo	Proceso		13	06	2015
TIPO DE AUDITORÍA	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	PERIODO:	<input type="text"/>		
	AUTOCONTROL	INTERNA		EXTERNA	Verificación y Seguimiento PQRS	

RESPONSABLE DEL PROCESO A AUDITAR	AUDITADOS	
	Alejandra Vargas Profesional Universitaria -	Gestión y acompañamiento al usuario


AUDITOR LÍDER	EQUIPO AUDITOR / EQUIPO DE EVALUACIÓN	
	Liliana Palacios Molina	Jefe oficina de control interno

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y CRITERIOS DE AUDITORÍA	Cumplimiento del Artículo 76. Ley 1474 de 2011 Informe de PQR 2015 Informe de reporte presentado página web del CEHANI ESE
---	--

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	Verificación y cumplimiento de del Artículo 76. Ley 1474 de 2011 en donde la <i>Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos</i> . En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
--------------------------	--

ALCANCE DE LA AUDITORIA	Verificación y cumplimiento de del Artículo 76. Ley 1474 de 2011 en donde la <i>Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos</i>
-------------------------	---

ACTIVIDADES DESARROLLADAS
Cumplimiento del Artículo 76. Ley 1474 de 2011 en donde la <i>Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos</i> . EL CEHANI ESE cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 01 septiembre de 2014
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 0
		Páginas: 2 de 7

La oficina de control interno en su función de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, rinde a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de la entidad existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, este es un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos es la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

La entidad cumple con los estándares de normativos señalados por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

En CEHANI ESE, se ha implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, que se validan sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Los resultados obtenidos dentro del proceso de cumplimiento de la normatividad es:

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2015

Durante el primer Semestre del año 2015 se han reportado a Través de la página Web de la Institución 02 RAM relacionadas con PQRS que están de la siguiente manera:

RESULTADOS PQRS DE LA PAGINA WEB					
FECHA EN QUE SE PRESENTA LA NO CONFORMIDAD	NUMERO DE RAM	NUMERO DE PQRS PRESENTADAS	PQRS	PROCESO COMPROMETIDO	ESTADO
06/05/2015	0200	01	Queja	Admisión y registro del Usuario	En ejecución
16/04/2015	No aplica	01	No Aplica	No aplica	No aplica

- ✓ Una (1) queja que se presentó el día 06 de Mayo del presente año se le asigna número de RAM 0200, corresponde al proceso de Admisión y Registro del Usuario y actualmente está en Ejecución.
- ✓ Una (1) que no es procedente porque no hay información de la persona que la coloco por lo tanto no se puede tramitar.

**PROCESO CONTROL DE GESTION**

Código: FR-CDG-004

Fecha de aplicación: 01
septiembre de 2014**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Versión: 0

Páginas: 3 de 7

**INFORME DE PQRS - CEHANI ESE
Enero-Junio 2015**

Descripción de PQRS (Petición, quejas, reclamos, sugerencias)

CLASIFICACIÓN POR MES

Cuadro No. 1 Periodo de PQRS CEHANI - 2015

MES	No.	%
Enero	6	7,69
Febrero	15	19,23
Marzo	23	29,49
Abril	13	16,67
Mayo	8	10,26
Junio	13	16,67
TOTAL	78	100,00

Fuente: Consolidado PQRS 2015

Para el primer semestre del año se presentan 78 PQRS, de las cuales en el mes de enero se reportaron 6 PQRS, las cuales representan el 7.69%, para el mes de febrero se presentan 15 que corresponde al 19.23 %, en el mes de marzo 23 que corresponde al 29.49% en el mes de Abril 13 que corresponde 16.67 %, en Mayo 8 que corresponden al 10.26 % y en Junio 13 que corresponde 16.67 %.

De acuerdo a lo presentado en el primer semestre se puede evidenciar que para el CEHANI ESE las PQRS presentadas es manejable ya que es bajo frente a la cantidad de usuarios que se atienden.

1. CLASIFICACION POR PQR's

Cuadro No. 2 Clasificación por PQRS CEHANI - 2015

PQRS	No.	%
Derechos de Petición	21	26,92
Queja	22	28,21
Sugerencias	13	16,67
Felicitaciones	8	10,26
Petición	14	17,95
TOTAL	78	100,00

Fuente: Consolidado PQRS 2015

Durante el primer semestre de la vigencia se reportaron 21 derechos de petición, representando el 26.92 %, el 28.21% de quejas, el 16.67 % de sugerencias, el 10.26% de felicitaciones y el



PROCESO CONTROL DE GESTION

Código: FR-CDG-004

Fecha de aplicación: 01
septiembre de 2014

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 0

Páginas: 4 de 7

17.95% de peticiones.

2. CLASIFICACIÓN POR ÁREA DE SERVICIO

Se clasificaron las PQRS en las siguientes áreas de servicios:

Cuadro No. 3 Clasificación por áreas – CEHANI 2015

ÁREA	No.	%
Ad. Registro del usuario	17	21,79
Habilitación Y Rehabilitación	29	37,18
Servicio farmacéutico	1	1,28
ayudas diagnosticas	7	8,97
Gestión Acompañamiento al Usuario	2	2,56
Gestión financiera	1	1,28
Gestión humana	1	1,28
Gestión de Ambiente Físico	15	19,23
Gestión tecnológica	3	3,85
Gestión Jurídica	2	2,56
ND	0	-
TOTAL	78	100,00

Fuente: Consolidado

PQRS 2015

En donde más PQRS se presentaron fue en el área de Gestión Habilitación Rehabilitación con el 37.18 % Seguido de Admisión y Registro del Usuario con 21.79 % y Ambiente Físico con el 19.23 % las demás área están representadas en menor proporción.

3. REGISTRO TELEFÓNICO Y DIRECCIÓN

Cuadro No. 4 Clasificación por EPS – CEHANI 2015

Registro telefónico y dirección	No.	%
Con registros	62	79,49
Sin registros	16	20,51



PROCESO CONTROL DE GESTION

Código: FR-CDG-004

Fecha de aplicación: 01
septiembre de 2014

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 0

Páginas: 5 de 7

TOTAL

78

100,00

Fuente: Consolidado PQRS 2015

El 79.49% de los usuarios registran sus datos personales en las PQRS, a quienes se les remite el oficio de respuesta, mientras que el 20.51% de quienes no reportan datos o registros no se les realiza el seguimiento y las respuestas son a través de actas de fijación.

4. FORMAS DE RECEPCIÓN DE PQRS

Cuadro No. 5 Clasificación por EPS – CEHANI 2015

Recepción de PQRS	No.	%
Escritas	64	82,05
Email	9	11,54
Sin Presenciales	5	6,41
TOTAL	78	100,00

Fuente: Consolidado PQRS 2015

El 82.05 % de las PQRS, son recepcionadas en el buzón de sugerencias, por medio escrito, el 11.54 % se presentan a través de correo electrónico y el 6.41 % son recepcionadas en forma presencial.

5. CLASIFICACION POR RESPUESTA

A continuación se describe el grado de satisfacción, del usuario al recibir la respuesta de la PQRS:

Cuadro No. 6 Clasificación por Respuesta – CEHANI 2015

Respuesta	No.	%
Satisfactoria	39	50,00
Muy satisfactoria	9	11.54
Regular	5	6,41
Deficiente	1	1.28
No aplica	24	30.77
TOTAL	78	100


Fuente: Consolidado PQRS 2015

El 50.00 % de los usuarios, al hacer el seguimiento del oficio de respuesta de la PQRS, responden encontrarse satisfechos, el % 11.54 Muy satisfechos, el 6.41 % dice que es regular la respuesta que se le dio, el 1.28 % Califica como Deficiente y el 30.77 % no aplica.

6. TIEMPO DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Cuadro No. 7 Clasificación por días de Respuesta – CEHANI 2015

Días de respuesta	No.	%
1 a 5 días	15	23,08
6 a 10 días	12	18,46
11 a 15 días	18	27,69

	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 01 septiembre de 2014
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 0
		Páginas: 7 de 7

EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS

--	--	--	--	--	--

	AUDITOR LÍDER	RESPONSABLE PROCESO / ÁREA AUDITADA
Firma:	Firma en Original	
Nombre:	Liliana Mercedes Palacios	ALEJANDRA VARGAS
Cargo:	Jefe oficina de Control Interno	Gestión y acompañamiento al usuario