

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 1 de 5

AUDITORÍA No.	01	GPSA	FECHA:	29	01	2021
	Consecutivo	Proceso		Día	Mes	Año
TIPO DE AUDITORÍA		X	PERIODO:	JUNIO A DICIEMBRE DE 2021.		
	AUTOCONTROL	INTERNA				

RESPONSABLE DEL PROCESO A AUDITAR	AUDITADOS	
RUTH NEIBER MARTINEZ	PROCESO GPSA	

AUDITOR LÍDER	EQUIPO AUDITOR / EQUIPO DE EVALUACIÓN	
WILSON SALDAÑA BASANTE	WILFREDDY ORTEGA LÓPEZ	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y CRITERIOS DE AUDITORÍA	ARTÍCULO 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 Y 270 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA, ARTICULO 73 Y 76 DE LA LEY 1474 DE 2011; LEY 1712 DE 2014 LEY 1437 DE 2011 Y NORMAS ACTUALES REGLAMENTADO POR EL DECRETO NACIONAL 2641 DE 2012
---	--

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	VERIFICAR QUE SE REALICE EFICIENTEMENTE EL TRATAMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES EN CADA UNO DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD; CONTROLANDO LA OPORTUNIDAD Y PERMANENCIA EN LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA. TOMA DE DECISIONES DURANTE LOS MESES DE JUNIO a DICIEMBRE DE 2020.
--------------------------	---

ALCANCE DE LA AUDITORIA	EN CUMPLIMIENTO DE LO ESTIPULADO EN EL ARTÍCULO N° 76 DE LA LEY 1474 DE 2011, DONDE SE DEBE DE REALIZAR VERIFICACIÓN AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO (GPSA), PRESENTADOS DURANTE LOS MESES DE JULIO A JUNIO DE 2020, INCLUYENDO LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y LAS MEDIDAS TOMADAS POR CEHANI ESE, ANTE LAS RESPUESTAS EMITIDAS AL CIUDADANO POR FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY.
-------------------------	--

ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p>La oficina asesora de control interno, realiza la presente auditoria en cumplimiento al programa de auditorías vigencia 2021. En el cual se estipula que se debe de efectuar semestralmente el seguimiento y monitoreo al trámite que se brinda a las PQRFS; según la atención prestada en la entidad por parte del proceso GPSA según art. 76 de la ley 1474 de 2011 en la institución.</p> <p>Aspectos fundamentales a tener en cuenta según procedimiento interno así:</p> <p>CEHANI ESE demuestra acciones de comunicación y divulgación del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias en la vigencia 2020; donde evidenciamos que existen los correos enviados por parte de la oficina a la parte administrativa para los resultados de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que se gestionan en la entidad, durante las fechas del 8 de mayo como primera acción, el 10 de Julio como segunda acción y 14 de octubre tercera opción y el día 15 de</p>

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 2 de 5

enero del 2021 se hace conocer el informe trimestral de la vigencia 2020.

Igualmente se realiza capacitación del procedimiento el día 20 de Noviembre de la vigencia 2020.

1. Recepcionar las PQRFS Por los medios que CEHANI ha dispuesto:

Se revisa que las P.Q.R.FS que se evidencio en la vigencia 2020 mediante el sistema de Fax hasta diciembre NO se recibió ninguna PQRFS en este semestre de Junio a Diciembre.

En la unidad de correspondencia se recibe 1 PQRFS; que es una petición por la entrega de medicamentos el día 22 de mayo de 2020, con una respuesta oportuna sobre los términos de ley.

Por la modalidad de correo electrónico se evidencia que existen 6 PQRFS de las cuales son 3 peticiones con las siguientes fechas correspondientes 7 febrero, 17 septiembre y 18 de noviembre donde se hace el cumplimiento a la respuesta oportuna sobre la entrega inmediata de medicamentos, entrega de historia clínica y solicitud del diligenciamiento inmediato de la ficha SIVIGILA.

2 Reclamos inoportuna en la contestación del call center y la contestación telefónica en el servicio farmacéutico lo cual se hizo las respectivas acciones de mejora.

Igualmente 1 sugerencia para tener en cuenta el proceso de entrega de medicamentos para asignar la cita con sus respectivos medicamentos para retinología.

Evidenciamos que en la vigencia 2020 presencialmente se reportan un total de 8 de las cuales semestralmente tenemos 6 pqrfs y en el segundo tenemos 2 con su respectivo cumplimiento y se respondieron con las fechas estipulados.

De la misma forma en los buzones de sugerencias que tiene la entidad se obtuvieron en la anualidad 48 de las cuales trimestralmente de enero a marzo 26 pqrfs de los cuales tenemos 1 petición, 17 reclamos y 8 sugerencias; en el segundo trimestre de abril a junio 2 de las cuales son 1 queja y 1 reclamo, verificamos que entre julio a septiembre 5 tenemos 1 felicitación, 2 reclamos y 2 sugerencias, y en el último trimestre tenemos 15 pqrfs de las cuales 9 son felicitaciones, 2 son peticiones 1 queja y 3 reclamos los cuales se gestionaron en los términos establecidos en la entidad y la satisfacción de los usuarios.

En la página WEB se obtuvo 15 en la anualidad de lo cual semestralmente se gestionaron y obtuvieron respuesta oportuna 8 hasta el mes de junio con la ejecución de 5 reclamos y 8 peticiones, además a diciembre se brindó respuesta a 2 pqrfs sobre 1 reclamo y 1 felicitación al proceso de GAR.

se han reportado un total de 51 PQRFS discriminadas así:

En los buzones de sugerencias que tiene la entidad se encontraron 30 PQRFS, en la Unidad de Correspondencia se ha verificado que existen (1) una PQRFS sobre la entrega de medicamentos, de igual forma miramos que por medio de correo electrónico se revisó donde se obtuvieron (3) PQRFS que tienen que ver sobre reclamos en la entrega de medicamentos y en la atención de consulta especializada, Y Pagina WEB de la entidad se encontraron (10) PQRFS.

Los funcionarios de la entidad se encuentran capacitados e idóneos para la función administrativa de PQRFS.

RECOMENDACION por reiterados llamados de la oficina asesora de control interno en acompañamiento con los funcionarios de la oficina de gestión de participación social y atención al usuario se levantó un plan

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 3 de 5

de mejoramiento con el acompañamiento de calidad y líderes implicados sobre el tema de inoportunidad en la entrega de medicamentos según el plan de mejoramiento NO. 010 del 7 de mayo del 2020. Para continuar con la estabilidad y efectividad en las PQRSF en cuanto a la demora y entrega de medicamentos que se presentaron a los servicios que presta CEHANI ESE.

De igual forma verificamos que durante el 6 semestre disminuyo por pandemia el reporte de PQRSF sin embargo el control sigue siendo efectivo por parte de GPSA, resaltando que las felicitaciones incrementaron de manera considerable en el segundo semestre de la vigencia 2020.

Nota 2: BUZÓN DE SUGERENCIAS: evidenciamos que por parte de los usuarios se recomendó que se realice el mantenimiento a buzón de los usuarios.

Durante las fechas 8, 10,22 de septiembre y 13, 14 de octubre del 2020.

Nota 3: MANTENIMIENTO DE BUZONES: sobre este aspecto tenemos que para la vigencia 2020 el mantenimiento por parte de apoyo logístico lo realiza de manera eficiente, efectiva y eficaz con el personal de aseo.

ANALIZAR Y DIRECCIONAR PQRSF:

En este aspecto se realiza la clasificación donde internamente tiene su código la Pqrsf para su trámite pertinente y el análisis lo realizan conjuntamente con el usuario y la investigación pertinente acudiendo a los datos suministrados que contiene la Pqrsf para su gestión y tramite interno y externo.

Sobre la retroalimentación se contacta directamente al usuario donde se hace la notificación de la misma al líder del proceso encargado y evidenciamos aleatoriamente el reclamo No. 47 notificado por la oficina GPSA al señor Cristian Erazo líder del proceso de GSF el día miércoles 29 de abril DEL 2020 a las 3 de la tarde donde se argumenta un reclamo sobre la inoportunidad en la entrega de medicamentos para su respectivo tramite.

Las pqrsf que ingresan a la entidad se registran en el formato GPSA 0010 registro y seguimiento a las mismas, de igual forma se realiza su respectivo seguimiento para brindar una respuesta efectiva.

Por otra parte se hace la trazabilidad con la oficina jurídica sobre el requerimiento realizado por la señora Inés rosero de ramos el día 11 de mayo del 2020 a las 11 am; donde miramos las acciones para brindarle solución a la respectiva PQRSF en el trámite de medicamentos.

SOBRE EL PROPOSITO DE RESOLVER LAS PQRSF EN LA ENTIDAD:

Realizamos un monitoreo aleatorio en el mes de diciembre de la vigencia 2020, donde encontramos que existen 2 pqrsf las cuales se determinan así: 1 como felicitación presentada por la usuaria Ana estela Martínez el día 17 de diciembre de 2020 encontrada en el buzón de sugerencias número 9 de hidroterapia, y 1 queja presentada por Mónica guerrero de forma de presencial el día 22 de diciembre de 2020, donde el nivel respuesta en la felicitación fue de 2 días hábiles y en la queja fueron 4 días hábiles de acuerdo al procedimiento.

Los términos de respuesta a los requerimientos realizados enviados a control interno en la vigencia 2020 para la respectiva gestión de los líderes son 4 PQRSF de las cuales son 3 reclamos enviados a los procesos GFI, GSF y GHR; además se reporta semanalmente un informe de las mismas que se tramitan de forma efectiva.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 4 de 5

La queja anónima se evidencia que en la institución son 5 las PQRSF de las cuales se brinda el trámite correspondiente durante las siguientes el 22 de enero, el 9 de marzo, 12 de marzo, 20 de abril y el 6 de octubre del año 2020.

En cuanto las respuestas remitidas por correo tenemos que son 15 Peticiones de las cuales se las gestiono efectivamente; por medio de WhatsApp se obtienen 57 de las cuales 30 son reclamos, 11 sugerencias, 11 felicitaciones y 5 quejas las cuales fueron atendidas a su respectivo tiempo; también encontramos pqrfs por el sistema de unidad de correspondencia para su respectivo tramite las cuales son 2 quejas, 2 reclamos y 1 sugerencia donde obtuvieron sus respectivas respuestas.

En la unidad de correspondencia se encontró que existen 5 Pqrfs que fueron entregadas al usuario por este medio para que los usuarios tengan su respectiva respuesta en el tiempo estimado según el PR-GPSA-001; de la misma forma se gestiona y se brinda respuesta a las 11 felicitaciones envidas en la vigencia 2020.

La entidad cuenta con el FR-GPSA-007 donde se hace el registro y seguimiento a las distintas peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencia con el propósito de realizar su seguimiento permanente en la sistematización de las mismas.

CEHANI realiza el seguimiento a la satisfacción del usuario utilizando 2 criterios de evaluación de la siguiente forma a través de llamadas telefónicas mostrando si se encuentra satisfecho o insatisfecho igualmente se reporta en la columna de observaciones la gestión fundamentada.

RECOMENDACIÓN: concertar conjuntamente con los diferentes líderes de proceso sobre temas que soliciten los usuarios a la entidad en los diversos temas institucionales de las PQRFS recepcionadas.

Sobre los informes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones tenemos los siguiente:

- a) Se verifica que se presenta los informes de la siguiente manera; el primer trimestre radicado el día 16 de abril, el segundo trimestre con la información oportuna el 10 de Julio, igualmente el tercer trimestre se lo recibe el día 14 de octubre y el ultimo informa para la vigencia 2020 se lo recibe el 15 de enero del 2021 de la presente vigencia lo cual se revisa la remisión a la alta gerencia, control interno, calidad, subsecretarias administrativa y técnica de CEHANI ESE; por motivos de fuerza mayor por tema de pandemia el primer informe se lo radica 1 día después sin entorpecer el buen funcionamiento de la entidad.
- b) Miramos que en el análisis de las PQRFS se tiene en cuenta el indicador número 4 referente a tiempo de respuesta de PQRFS oportunas y el indicador numero 5 referente a porcentaje de PQRFS que se repite por la misma causa; se sugiere por parte de control interno revisar y ajustar el análisis con el comité institucional de gestión y desempeño de la entidad.
- c) La custodia de las PQRFS para la vigencia 2020 se encuentra en la oficina de GPSA mediante el archivador principal que maneja dicho proceso sobre las PQRFS de CEHANI ESE.
- d) El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones consignadas en el PR-GPSA-001 también se realiza por parte de la revisión por la dirección en la vigencia el día 6 de Noviembre 2020.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 5 de 5

FORTALEZAS O ASPECTOS RELEVANTES

Verificamos en la presentación de las evidencias del procedimiento de PQRSF en la entrega oportuna de la información y el cumplimiento a los diferentes tramites que se deben aplicar a las PQRFS en CEHANI ESE.

Respuestas oportunas y eficaces en el tema del seguimiento a las PQRFS de CEHANI ESE conjuntamente con los diversos líderes de proceso.

ASPECTOS POR MEJORAR

1. Se requiere retroalimentar a todos los funcionarios sobre el tema de las PQRFS para obtener un autocontrol eficiente mediante los medios que tiene CEHANI.
2. Se recomienda que debe seguir con la respuesta oportuna en los tiempos estimados para resolver las PQRFS que tiene el procedimiento de recepción y gestión de PQRFS con los diversos procesos con PR-GPSA-001.
3. Se debe tener en cuenta los reiterados llamados de atención por parte de la oficina de control interno de gestión, donde se debe continuar y tener en cuenta la estabilidad de las PQRSF que puedan ocasionar inconvenientes en la entidad y otros servicios que presta CEHANI ESE.
4. Se debe mejorar el cumplimiento y la responsabilidad con el horario propuesto en la Auditoria Interna.

NO CONFORMIDADES

No.	ITEM Norma	DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDADES
		N/A

CONCLUSIONES

El proceso auditado de PQRSF es muy receptivo en las recomendaciones realizadas en el año 2020, por parte de la oficina asesora de control interno; con el propósito de mejorar y realizar acciones pertinentes para el cumplimiento de las mismas PQRFS de parte del proceso GPSA.

De igual forma el cumplimiento al tiempo de respuesta de las PQRFS fue de un porcentaje del 100% con las recomendaciones realizadas en cumplimiento dentro de sus funciones y su respectivo cumplimiento al procedimiento Recepción y gestión de PQRFS PR-GPSA-001.

	AUDITOR LÍDER	RESPONSABLE PROCESO / ÁREA AUDITADA
Firma:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Nombre:	ROBERT WILSON SALDAÑA BASANTE	ORLANDO BRAVO MUÑOZ/ RUTH NEIBER MARTINEZ
Cargo:	Jefe oficina asesora de control interno	Gerente (E). Líder proceso GPSA