




**QUILISALUD**

NIT. 817.003.532-4  
Servicio con calidad humana

## REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN

**CODIGO**  
**FR-PE-01**  
**VERSIÓN:01**

<b>GRUPO/TEMA:</b> Control Interno <b>FECHA:</b> Agosto 31 de 2022	<b>HORA INICIAL:</b> 9:20 AM <b>HORA FINAL:</b> 11:15 pm
<b>AGENDA:</b>  Proceso o Subproceso auditado: SIAU  Responsable: Alejandra Chara	<b>ASISTENTES Y CARGO:</b>  Alejandra Chara Jefe SIAU  Raúl Antonio Taborda Villada Jefe Control Interno
<b>FACILITADOR:</b> Alejandra Chara Jefe SIAU	<b>RESPONSABLE ACTA:</b> Raúl Antonio Taborda Villada
<b>GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES</b>	

 <p><b>QUILISALUD</b> NIT. 817.003.532-4 Servicios con calidad humana</p>	<b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>CODIGO FR-PE-01 VERSIÓN:01</b>
--	------------------------------------	---

**ACTA DE AUDITORIA PROCESO SIAU  
CONTROL INTERNO – OCI- No. 004 DE 2022**

En Santander de Quilichao, Cauca, siendo las 9:20 A.M. del día 31 de agosto de 2022, se presentó en las Instalaciones donde funciona el Centro de Atención en Salud de Santander de Quilichao – NAP Centro, Raúl Antonio Taborda Villada, Jefe de Control Interno, con el fin de llevar a cabo visita de Auditoría de Gestión.

La visita en mención tiene por objeto, hacerle seguimiento a las gestiones de algunos de los procesos o actividades que realiza Planeación y Calidad, básicamente evaluar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, que es realizado por el proceso SIAU al interior de la entidad; pero que a su vez es monitoreado por el proceso de Planeación y Calidad, es decir se busca verificar el comportamiento que tuvieron los PQRSF durante el SEGUNDO CUATRIMESTRE de 2022.

Como se indicó el responsable es Alejandra Chará y la idea es hacer las observaciones y recomendaciones a que haya lugar por parte de Control Interno, de tal manera que todas estas acciones contribuyan de manera decisiva con el mejoramiento continuo de los procesos, en este caso el proceso SIAU, como lo preceptúa la ley 87 de 1993 y el decreto 943 del 21 de mayo de 2014, derogada por el Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017.

A la mencionada profesional se le hizo saber por parte de Control Interno el motivo de la visita y se le explico el alcance de la Auditoría, así como el proceso posterior a la Auditoría en lo que tiene que ver con la presentación del informe al Sindicato, al señor Gerente de la E.S.E. y el seguimiento del Plan de Mejora por parte de Control Interno y del Operacionalizador del MECI, quien a su vez hace parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD de la empresa Quilisalud E.S.E.

De igual manera se le informó sobre la labor de Control Interno, los principios rectores (Autogestión, Autorregulación y Autocontrol), la importancia del Autocontrol, informando además que esta labor no es propia de una oficina en especial, sino de todas las personas que realizan una actividad en la empresa, independiente del modo de vinculación.



QUILISALUD

NIT. 917.003.532-1  
Servicios con calidad humana

## REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN

CODIGO  
FR-PE-01  
VERSIÓN:01

### SEGUIMIENTO AL PROCESO SIAU – APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS DE CADA UNO DE LOS 4 NAP DE LA EMPRESA QUILISALUD E.S.E.

**Seguimiento Proceso SIAU – PQRSF:** Una vez tabulados los formatos de PQRSF depositados en los buzones de los cuatro NAP; se realiza la tabulación por NAP y posteriormente se consolida en una sola matriz; el resultado es el siguiente:

#### SEGUNDO CUATRIMESTRE DE PQRSF NAP CENTRO 2022


PQRSF	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	6	0	2	7	15
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	1	0	0	1
FELICITACIONES	1	0	0	0	1
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>17</b>

#### SEGUNDO CUATRIMESTRE DE PQRSF NAP MORALES DUQUE 2022

PQRSF	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	4	0	2	6	12
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

#### SEGUNDO CUATRIMESTRE DE PQRSF NAP NARIÑO 2022

PQRSF	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	3	0	1	5	9
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	2	2
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>11</b>

 <p><b>QUILISALUD</b> NIT. 817.001.532-4 Servicios con calidad humana</p>	<b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>CODIGO</b> FR-PE-01 <b>VERSIÓN:01</b>
--	------------------------------------	--

**SEGUNDO CUATRIMESTRE DE PQRSF NAP MONDOMO 2022**

PQRSF	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	2	0	1	0	3
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

**CONSOLIDADO PQRSF SEGUNDO CUATRIMESTRE 2022**


PQRSF	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	15	0	6	18	39
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	1	0	0	1
FELICITACIONES	1	0	0	2	3
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>43</b>

El total de formatos diligenciados por los usuarios en los cuatro NAP o Centros de Atención: Morales Duque, Centro, Antonio Nariño y Mondomo fueron de 43, los cuales fueron tomados de la revisión hecha por Control Interno a las carpetas de los NAP y verificados con la información de la Líder del proceso SIAU.

De lo anterior se tiene que el Total de Quejas en el Trimestre es de 39, siendo el NAP Nariño quien presenta un mayor número de quejas con un total de 15 que equivalen al 38,46%, posteriormente le sigue Morales Duque con 12 quejas con un porcentaje de 30,76%, Nariño 9 con un porcentaje de 23,07% y Mondomo con 3 quejas con 7,69%

Por otra parte, al verificar la información las quejas que tienen mayor demanda en el presente cuatrimestre es la Atención Inadecuada que presenta 23 quejas y 20 quejas en Demora en la Atención, en Asignación. Se debe tener en cuenta que los sitios donde más se presenta trato inadecuado es en el NAP Centro y Nariño y en cuanto a la Demora en la Atención se presenta más en Nariño y Centro.

Al verificar las actas que reposan en el Proceso SIAU, se evidencia que se está llamando a los pacientes que presentan quejas con el fin de tratar de solucionar los inconvenientes por los cuales han pasado, y de esta manera contribuir al mejoramiento en la prestación del servicio de la entidad

	<b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>CODIGO FR-PE-01 VERSIÓN:01</b>
---	------------------------------------	---

### Observación

De acuerdo a las quejas que se han presentado, Control Interno realizó 5 llamadas con el fin de verificar que se hayan contestado como lo mencionan en las actas, encontrando lo siguiente:

#### NAP Morales Duque

1. Se llamó a la señora Nathalia Rosales Díaz, quien refiere su inconformidad y falta de respeto por el tiempo de espera para que la atiendan para su cita programada a las 9, y fue atendida una hora después y manifiesta que si llega unos minutos más tarde no la atienden, cuando se iba a marchar la llaman y la atienden, pide más consideración con los pacientes y más aún si han llegado a tiempo

#### NAP Centro

2. Posteriormente se llama a la señora GENNY TOBAR TAFURT, queja por mala atención puesto que tenía cita a las 12 y 20 y porque llegó a las 12 y 12 no la querían atender porque debía haber llegado 20 minutos antes, quien continuó esperando y en ultimas la atendieron. En ningún momento la llamaron para ofrecerle las disculpas como refieren en el acta.
3. La señora María Guady Toro Ortiz interpuso queja por no atención en la contestación del teléfono y en el wasap. Manifiesta que posteriormente la llamaron y le asignaron una cita.

#### NAP Nariño

4. Marly Hernández presenta queja por demora en la atención puesto que se cansa de llamar y no contestan. En ningún momento la llamaron para asignarle cita y ofrecerle disculpas
5. La Daniel Peña interpone queja por la mala atención en el call center ya que nunca contestan y cuando solicita cita de manera presencial el proceso es demorado. E ningún momento la han llamado

Dé igual manera, a través de Ventanilla Única bien sea por medio de formatos y por intermedio de la página de QUILISALUD, se están recibiendo PQRS, los cuales se detallan a continuación.



QUILISALUD

R.T. 017.003.532-4  
Servicio con calidad humana

## REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN

CODIGO  
FR-PE-01  
VERSIÓN:01

### SEGUNDO CUATRIMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA PRESENCIAL 2022

PQRSF	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	0	1	0	1	2
QUEJAS	3	4	2	5	14
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
INVITACION	3	3	5	5	16
SOLICITUDES	17	12	10	9	48
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>80</b>


### SEGUNDO CUATRIMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA VIA WEB - CORREO 2022

PQRSF	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	1	2	6	7	16
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
INVITACION	6	5	8	7	26
SOLICITUDES	13	19	17	20	69
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>111</b>

### CONSOLIDADO PQRSF SEGUNDO CUATRIMESTRE 2022 VENTANILLA UNICA

PQRSF	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
PETICIONES	0	1	0	1	2
QUEJAS	4	6	8	12	30
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
INVITACION	9	8	13	12	42
SOLICITUDES	30	31	27	29	117
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>191</b>

El total de Formatos diligenciados por Ventanilla Única fue de 80 y por medio de la página web o mediante correo electrónico a través de [contactenosquilisalud@gmail.com](mailto:contactenosquilisalud@gmail.com) fue de 111, para un total de 191 PQRS, de los cuales 117 corresponden a solicitudes que equivalen al 61,25%, 42 invitaciones que corresponden al 21,98%, 30 quejas con un porcentaje de 15,70% y 2 peticiones para un porcentaje de 1,047%. Indagada a la responsable de Ventanilla Unica manifiesta que las solicitudes principalmente hacen referencia a Historias Clínicas, Citas médicas, mientras que en lo

 <p><b>QUILISALUD</b> NIT. 817.001.527-4 servicios con calidad humana</p>	<b>REGISTRO DE ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>CODIGO</b> <b>FR-PE-01</b> <b>VERSIÓN:01</b>
--	------------------------------------	---

concerniente a las quejas y peticiones éstas se remiten al respectivo responsable con el fin de dar solución

El presente seguimiento fue hecho por Control Interno al Proceso SIAU y este a su vez fue verificado por la Jefe Alejandra Chará, con cada una de las responsables del SIAU en los 4 NAP con que cuenta la ESE Quilisalud y la responsable de Ventanilla Única. Según el siguiente detalle.

Marcela Hernández:	Auxiliar NAP Centro
Dayana Rosero:	Auxiliar NAP Nariño
Sonia Vergara:	Auxiliar NAP Mondomo
Mary Yaneth Rubio:	Auxiliar NAP Morales Duque
Gabriela Castillo Serna:	Responsable Ventanilla Única

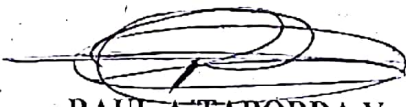
### Recomendaciones

Es pertinente que los líderes de proceso y la Líder de SIAU, presten más atención a los auxiliares de SIAUS, call center y al personal en general a su cargo con el fin de brindar una mejor atención a los usuarios, puesto que las quejas no solo están encaminadas a los auxiliares de SIAU, sino también a la misma atención que ofrecen las enfermeras, médicos y personal al servicio de Quilisalud.

Se recomienda al responsable de este proceso que con base en las no conformidades deberá construir el correspondiente Plan de Mejoramiento

Copia de la presente acta será enviada al Sindicato Susalud para que sea socializada con la afiliada participe a quien se le asignó la responsabilidad del Proceso SIAU, para que se adelanten las correspondientes acciones de mejora y se documente el respectivo plan.

  
**ALEJANDRA CHARA**  
Coordinadora SIAU

  
**RAUL A TABORDA V.**  
Control Interno