
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S.E SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA NIT: 817003532-4	CODIGO FR-P-01
	INFORME ACTA DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN:02

ACTA OCI No. 009

Control Interno FECHA: diciembre 30 de 2022	GRUPO/TEMA:	HORA INICIAL: 8:50 AM HORA FINAL: 11:30 AM FECHA ENTREGA: enero 4 de 2023
AGENDA: Proceso o Subproceso auditado: SIAU Responsable: Afiliada Partícipe Alejandra Chara		ASISTENTES Y CARGO: Alejandra Chara Jefe SIAU Raúl Antonio Taborda Villada Jefe Control Interno
FACILITADOR: Alejandra Chara Jefe SIAU		RESPONSABLE ACTA: Raúl Antonio Taborda Villada
GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES		

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S.E SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA NIT: 817003532-4	CODIGO FR-P-01
	INFORME ACTA DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN:02

ACTA DE AUDITORIA PROCESO SIAU
CONTROL INTERNO – OCI- No. 009 DE 2022

En Santander de Quilichao, Cauca, siendo las 8:50 A.M. del día 30 de diciembre 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 SIAU, 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 TERCER CUATRIMESTRE de 2022.

Como se indicó el responsable es la Afiliada Partícipe 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.

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:

TERCER CUATRIMESTRE DE PQRSF NAP CENTRO 2022


PQRSF	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	3	3	4	3	13
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
TOTAL	3	3	4	3	13

TERCER CUATRIMESTRE DE PQRSF NAP MORALES DUQUE 2022

PQRSF	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	2	0	0	2	4
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
TOTAL	2	0	0	2	4

TERCER CUATRIMESTRE DE PQRSF NAP NARIÑO 2022

PQRSF	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	3	2	5	1	11
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
TOTAL	3	2	5	1	11

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S.E SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA NIT: 817003532-4	CODIGO FR-P-01
	INFORME ACTA DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN:02

TERCER CUATRIMESTRE DE PQRSF NAP MONDOMO 2022

PQRSF	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	1	1	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
TOTAL	1	1	1	0	3

CONSOLIDADO PQRSF TERCER CUATRIMESTRE 2022


PQRSF	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	9	6	10	6	31
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
TOTAL	9	6	10	6	31

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 31, 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 31, siendo el NAP Centro quien presenta el mayor número de quejas con un total de 13 que equivalen al 41,93%, posteriormente le sigue Nariño con 11 quejas con un porcentaje de 35,48%, Morales Duque con 4 con un porcentaje de 12,90% y Mondomo con 3 quejas con 9,67%

Por otra parte, al verificar la información las quejas que tienen mayor demanda en el presente cuatrimestre es la Atención Inadecuada que presenta 21 quejas y 8 quejas en Demora en la Atención y Asignación de Citas. 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

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO QUILISALUD E.S.E SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA NIT: 817003532-4	CODIGO FR-P-01 VERSIÓN:02
INFORME ACTA DE AUDITORIA INTERNA		

Observación

De acuerdo a las quejas que se han presentado, Control Interno realizó 6 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 Luz Mirian Bolaños, quien manifiesta su inconformidad por el trato dado por parte de un médico y la mala atención recibida en el mes de septiembre, al solicitársele informar si la habían llamado para tratar de corregir el inconveniente presentado aduce que en ningún momento le hicieron el llamado como lo explican en el Soporte del Acta de apertura de buzones que reposa en Control Interno.

NAP Centro

2. Posteriormente se llama a la señora Mónica Vallecilla, quien presenta queja en el mes de septiembre, por falta de atención oportuna y la mala atención por parte del médico. Manifiesta que en ningún momento la llamaron para ofrecerle las disculpas como refieren en el soporte del acta.
3. En el mes de diciembre la señora Mariannis Arelis López interpuso queja por la mala atención recibida por parte del médico. Manifiesta que siempre la han atendido muy bien, pero que esta vez fue muy incómodo por la forma en que fue atendida y que si la llamaron ofreciéndole disculpas.

NAP Nariño

4. Martha Zúñiga presenta queja en el mes de septiembre por asignación de cita incorrecta ocasionando con ello la pérdida de su atención, además solicita que sean atendidos a tiempo, De igual manera manifiesta que en ningún momento fue llamada a solucionar el inconveniente y mucho menos a ofrecerle disculpas como lo informan en el soporte del acta
5. La señora Jhorlenis Lucumi interpone queja en el mes de octubre por la demora en la atención donde fue atendida después de más de 2 horas de espera. Manifiesta que si la llamaron ofreciéndole disculpas.

NAP Mondomo

1. El señor Néstor Domínguez interpuso queja en el mes de septiembre donde solicita prestar una mejor atención en el servicio de Odontología debido a que le dieron cita a una hora determinada y al cabo de dos horas seguían pasado pacientes y a él nada. La cita se perdió a pesar que fue llamado.

De 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.

INFORME ACTA DE AUDITORIA INTERNA
TERCER CUATRIMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA PRESENCIAL 2022

PQRSF	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0
QUEJAS	3	4	3	0	10
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
INVITACION	4	3	5	2	14
SOLICITUDES	6	8	10	17	41
TOTAL	13	15	18	19	65

TERCER CUATRIMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA VIA WEB - CORREO 2022

PQRSF	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	1	2	1	0	4
QUEJAS	0	3	2	1	6
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
INVITACION	6	4	3	6	19
SOLICITUDES	15	10	9	7	41
TOTAL	22	19	15	14	70

CONSOLIDADO PQRSF TERCER CUATRIMESTRE 2022 VENTANILLA UNICA

PQRSF	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	1	2	1	0	4
QUEJAS	3	7	5	1	16
RECLAMOS	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0
INVITACION	10	7	8	8	33
SOLICITUDES	21	18	19	24	82
TOTAL	35	34	33	33	135

El total de Formatos diligenciados por Ventanilla Única fue de 65 y por medio de la página web o mediante correo electrónico a través de **contactenosquilisalud@gmail.com** fue de 70, para un total de 135 PQRS, de los cuales 82 corresponden a solicitudes que equivalen al 60,74%, 33 invitaciones que corresponden al 24,44%, 16 quejas con un porcentaje de 11,85% y 4 peticiones para un porcentaje de 2,96%. Indagada a la responsable de Ventanilla Única manifiesta que las solicitudes principalmente hacen referencia a Historias Clínicas, Citas médicas, mientras que en lo

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 SIAU, 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.
- ✦ Desde el 15 de noviembre se le dio apertura a una nueva Sede en la Calle 2 con Carrera 9 A del Barrio el Canalón al cual es pertinente colocar el respectivo Buzón de Sugerencias
- ✦ Se recomienda realizar análisis con respecto a los aumentos o disminuciones en las quejas presentadas por los usuarios
- ✦ Se recomienda a la Líder de SIAU realizar las verificaciones respectivas a las disculpas ofrecidas por las Auxiliares según los soportes del acta, teniendo en cuenta que de acuerdo a las llamadas realizadas por Control Interno algunos usuarios niegan esos llamados.
- ✦ 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 Partícipe 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