



**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. 006**

<b>Control Interno</b> <b>FECHA: Julio 18 de 2023</b>	<b>GRUPO/TEMA:</b>	<b>HORA INICIAL: 8:50 AM</b> <b>HORA FINAL: 11:30 AM</b> <b>FECHA ENTREGA: Julio 28 de 2023</b>
<b>AGENDA:</b>  Proceso o Subproceso auditado: SIAU  Responsable: Afiliada Partícipe <b>Alejandra Chara</b> periodo enero - mayo  Afiliada Partícipe <b>Diana Marcela Barona Bustos</b> – periodo junio		<b>ASISTENTES Y CARGO:</b>  Alejandra Chara Jefe SIAU – enero - mayo Diana Marcela Barona Bustos Jefe SIAU - junio  Raúl Antonio Taborda Villada Jefe Control Interno
<b>FACILITADOR:</b> <b>Alejandra Chara</b> <b>Jefe SIAU</b>		<b>RESPONSABLE ACTA:</b> <b>Raúl Antonio Taborda Villada</b>
<b>GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES</b>		

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

**ACTA DE AUDITORIA PROCESO SIAU**  
**CONTROL INTERNO – OCI- No. 006 DE 2023**

En Santander de Quilichao, Cauca, siendo las 8:50 A.M. del día 26 de julio de 2023, se presentó en las Instalaciones donde funciona la Casa PIC segundo piso de Santander de Quilichao – Sede Extramural, 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 Felicidades – 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 PRIMER SEMESTRE de 2023.

Como se indicó los responsables son las Afiliadas Partícipes **Alejandra Chará**, quien estuvo en el cargo en el periodo enero - mayo y **Diana Marcela Barona Bustos**, quien ingresa a suplir el cargo a partir del mes de junio, pertenecientes al Sindicato **OSITRAC** 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 las mencionadas profesionales 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:

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP CENTRO 2023

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	5	7	5	17
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	1	0	0	0	1	2
FELICITACIONES	2	0	0	1	0	0	3
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>22</b>

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP MORALES DUQUE 2023

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	1	0	0	0	0	0	1
QUEJAS	0	1	3	0	3	0	7
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
CLIENTE INTERNO	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP NARIÑO 2023

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	1	2	2	4	1	10
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	1	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	9	9
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>20</b>



PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP MONDOMO 2023

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	1	0	0	0	1
QUEJAS	0	1	0	0	4	1	6
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	1	0	0	1	2
FELICITACIONES	0	1	0	6	1	0	8
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>17</b>

CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023

PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	1	0	1	0	0	0	2
QUEJAS	0	3	5	7	18	7	40
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	1	2	0	0	2	5
FELICITACIONES	2	1	0	7	1	9	20
CLIENTE INTERNO	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>68</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 68, 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 Semestre es de 40, siendo el NAP Centro quien presenta el mayor número de quejas con un total de 17 que equivalen al 42,50%, posteriormente le sigue Nariño con 10 quejas con un porcentaje de 25,%, Morales Duque con 7 con un porcentaje de 17,50% y Mondomo con 6 quejas con 15%

Por otra parte, al verificar la información las quejas que tienen mayor demanda en el presente semestre es la Atención Inadecuada que presenta 21 quejas y 13 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.

De igual manera durante el semestre se presentaron 20 felicitaciones principalmente en el NAP Nariño con 9, seguido de Mondomo con 8 y posteriormente Centro con 3

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



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.

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA PRESENCIAL 2023							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	1	1	2	1	0	5
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
INVITACION	2	6	3	2	3	2	18
SOLICITUDES	10	9	7	5	3	3	37
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>60</b>

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA VIA WEB - CORREO 2023							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	1	1	2	2	1	7
QUEJAS	0	3	0	1	0	2	6
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
INVITACION	4	5	5	5	2	1	22
SOLICITUDES	8	13	11	9	5	12	58
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>93</b>

CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023 VENTANILLA UNICA							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	1	1	2	2	1	7
QUEJAS	0	4	1	3	1	2	11
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
INVITACION	6	11	8	7	5	3	40
SOLICITUDES	18	22	18	14	8	15	95
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>153</b>

El total de Formatos diligenciados por Ventanilla Única fue de 60 y por medio de la página web o mediante correo electrónico a través de [contactenosquilisalud@gmail.com](mailto:contactenosquilisalud@gmail.com) fue de 93, para un total de 153 PQRS, de los cuales 95 corresponden a solicitudes que equivalen al 62,09%, 40 invitaciones que corresponden al 26,14%, 11 quejas con un porcentaje de 7,18% y 7 peticiones para un porcentaje de 4,57%. 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.

Angie Lucumi	Auxiliar NAP Centro
Dayana Rosero:	Auxiliar NAP Nariño
Sonia Vergara:	Auxiliar NAP Mondomo
Erika Fernanda Betancourt	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 están relacionadas con personal asistencial como enfermeras, médicos, odontología 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 y tan solo en el mes de junio se incluye en el acta, pero no reportan PQRSF.
- ✚ Se recomienda realizar análisis con respecto a los aumentos o disminuciones en las quejas presentadas por los usuarios
- ✚ 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.



**DIANA MARCELA BARONA BUSTOS**  
Coordinadora SIAU



**RAUL A TABORDA V.**  
Control Interno