



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. 003

GRUPO/TEMA: Control Interno FECHA: Julio 12 de 2024	HORA INICIAL: 8:50 AM HORA FINAL: 11:30 AM FECHA ENTREGA: Julio 17 de 2024
AGENDA: Proceso o Subproceso auditado: SIAU Responsable: Afiliada Partícipe Eliana P. Moran Mosquera Periodo enero - junio	ASISTENTES Y CARGO: Eliana P. Moran Mosquera Jefe SIAU Raúl Antonio Taborda Villada Jefe Control Interno
FACILITADOR: Eliana P. Moran Mosquera 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. 003 DE 2024

En Santander de Quilichao, Cauca, siendo las 8:50 A.M. del día 12 de julio de 2024, 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 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 PRIMER SEMESTRE de 2024.

Como se indicó la responsable es la Afiliada Partícipe **Eliana P. Moran Mosquera**, perteneciente al Sindicato **SIEMPO** 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.



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

**SEGUIMIENTO AL PROCESO SIAU – APERTURA DE BUZONES DE
SUGERENCIAS DE CADA UNO DE LOS 5 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 cinco 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 2024							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	2	4	4	1	7	1	19
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	1	2	3
FELICITACIONES	3	0	0	0	0	0	3
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	4	4	1	8	3	25

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP MORALES DUQUE 2024							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	5	3	6	1	15
RECLAMOS	0	0	0	1	0	0	1
SUGERENCIAS	0	0	0	0	1	0	1
FELICITACIONES	1	0	0	0	1	0	2
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	5	4	8	1	19

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP NARIÑO 2024							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	3	2	3	2	5	3	18
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	1	0	0	1	0	1	3
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	2	3	3	5	4	21



**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

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP MONDOMO 2024							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	2	0	0	0	0	3	5
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	2	2
FELICITACIONES	0	0	1	0	1	0	2
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0	1	0	1	5	9


PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP CANALON 2024							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	4	3	4	0	3	0	14
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	2	0	1	0	0	4
FELICITACIONES	0	2	2	0	2	1	7
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	7	6	1	5	1	25

CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	11	9	16	6	21	8	71
RECLAMOS	0	0	0	1	0	0	1
SUGERENCIAS	1	2	0	1	2	4	10
FELICITACIONES	5	2	3	1	4	2	17
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17	13	19	9	27	14	99

El total de formatos diligenciados por los usuarios en los cinco NAP o Centros de Atención: Morales Duque, Centro, Antonio Nariño, Canalón y Mondomo fueron de 99, 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 71, siendo el NAP Centro quien presenta el mayor número de quejas con un total de 19 que equivalen al 26,76%, posteriormente le sigue Nariño con 18 quejas con un porcentaje de 25,35%, Morales Duque con 15 con un porcentaje de 21,12%, Canalón con 14 quejas con un porcentaje de 19,71% y Mondomo con 5 quejas con 7,04%

Por otra parte, al verificar la información las quejas que tienen mayor demanda en el presente semestre es la Atención Inadecuada que presenta 31 quejas y 20 quejas en Demora en la Atención y 20 quejas en la Asignación de Citas. Se debe tener en cuenta que los sitios donde más se presenta

	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

trato inadecuado es en el NAP Centro y Nariño y en cuanto a la Demora en la Atención se presenta más en Nariño y Morales Duque.

De igual manera durante el semestre se presentaron 17 felicitaciones principalmente en el NAP Canalón 7, seguido de Centro 3, Nariño 3, Mondomo con 2 y Morales Duque 2

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

Sin embargo, desde el Proceso de Control Interno se realizaron algunas llamadas con el fin de verificar si en verdad se estaba llamando a los usuarios que presentaron quejas ofreciéndole disculpa y solucionando sus inconvenientes, de las cuales se relacionan:

Canalón

- 1- Georgelia María Vásquez, quien manifiesta su descontento debido al horarios de atención y a la cual se le llama ofreciéndole las disculpas y se resuelve el inconveniente (demora en la atención)
- 2- Julio Cesar Ramos López, se queja por la mala atención que recibió por parte de la facturadora, aduce que nunca lo llamarán ofreciendo disculpas

Nariño

- 3- María Elvira R. manifiesta mala atención por la persona encargada de vacunación puesto que necesitaba que la vacunaran ya que estaba en control de embarazo y la encargada se niega manifestando que ya había apagado el computador, no se disculparon por dicha acción, sin embargo, posteriormente la contactan para continuar con el esquema y ella manifiesta nuevamente la mala atención
- 4- Luis Eduardo Meneses, se queja por la demora en la atención y lo mantienen volteando de cita en cita. Al usuario se llama informándole lo sucedido y ofreciendo disculpa las cuales las mejoras necesarias con el fin de no volverse a presentar.
- 5- Gloria Marina Flórez, mala atención para sacar exámenes de laboratorio debido a que el facturador no llega a tiempo, si fue llamada para ofrecerle las disculpas

Centro

- 6- Marly Fernández Muñoz queja por mala atención en facturación, a la usuaria se le llama se le ofrecen las disculpas
- 7- Leidy Trochez mala atención para la asignación de citas, posteriormente después de una semana se logra una cita en Mondomo y es atendida, si la llamaron y remitida a Mondomo

Mondomo

- 8- Leidy Jhoana Velasco queja por mala atención de los auxiliares al automedicar a su esposo al tener la presión alta, quien es trasladado al Hospital, se soluciona el inconveniente



**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

Morales Duque

9- Daniela Solarte, presenta queja por atención inadecuada, fue llamada explicándole el procedimiento y se soluciona inconveniente

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 2024							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	1	0	1	0	0	1	3
QUEJAS	1	0	0	0	0	0	1
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	1	0	2	0	0	3
INVITACION	2	4	3	0	2	3	14
SOLICITUDES	1	7	6	6	4	12	36
TOTAL	5	12	10	8	6	16	57

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA VIA WEB - CORREO 2024							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	1	0	1	0	2
QUEJAS	0	1	0	0	0	0	1
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	2	0	0	2
INVITACION	0	0	2	0	3	3	8
SOLICITUDES	8	10	10	8	16	5	57
TOTAL	8	11	13	10	19	8	70

CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024 VENTANILLA UNICA							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	1	0	2	0	1	1	5
QUEJAS	1	1	0	0	0	0	2
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	1	0	4	0	0	5
INVITACION	2	4	5	0	5	6	22
SOLICITUDES	9	17	16	14	20	17	93
TOTAL	13	23	23	18	26	24	127

El total de Formatos diligenciados por Ventanilla Única fue de 57 y por medio de la página web o mediante correo electrónico a través de **contactenosquilisalud@gmail.com** fue de 70, para



un total de 127 PQRS, de los cuales 93 corresponden a solicitudes que equivalen al 73,22%, 22 invitaciones que corresponden al 17,32%, 5 peticiones con un porcentaje de 3,93%, 5 felicitaciones con un porcentaje de 3,93% y 2 quejas para un porcentaje de 1,57%. 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 Eliana P. Morant, con cada una de las responsables del SIAU en los 5 NAP con que cuenta la ESE Quilisalud y la responsable de Ventanilla Única. Según el siguiente detalle.

Angie Lucumi	Auxiliar NAP Morales Duque
Maira Valencia:	Auxiliar NAP Nariño
Sonia Vergara:	Auxiliar NAP Mondomo
Erika Fernanda Betancourt:	Auxiliar NAP Canalón
Diana Mera:	Auxiliar NAP Centro
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.
- ✚ Se recomienda llevar a cabo las verificaciones necesarias en cuanto a la comunicación y respuesta que se realiza a los usuarios que interponen quejas, pues como se pudo evidenciar por parte del proceso de Control Interno que a algunos usuarios en ningún momento se les llamó
- ✚ Se recomienda realizar análisis con respecto a los aumentos o disminuciones en las quejas presentadas por los usuarios, puesto que se evidencia que en el semestre se presentaron un total de 71 quejas
- ✚ Se recomienda al responsable de este proceso que con base en las no conformidades deberá construir el correspondiente Plan de Mejoramiento, el cual deberá ser remitido a Control Interno en un plazo no mayor a 8 días

Copia de la presente acta será enviada al Sindicato SIEMPO 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.

ELIANA P. MORANT MOSQUERA
Coordinadora SIAU

RAUL A. TABORDA V.
Control Interno