

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

ACTA OCI No. 007

GRUPO/TEMA: Control Interno FECHA: julio 14 de 2025	HORA INICIAL: 8:50 AM HORA FINAL: 11:30 AM FECHA ENTREGA: Julio 16 de 2025
AGENDA: Proceso o Subproceso Auditado: SIAU Responsable: Afiliada Partícipe Fabiana Lasso Periodo julio - diciembre	ASISTENTES Y CARGO: Fabiana Lasso Jefe SIAU Raúl Antonio Taborda Villada Jefe Control Interno
FACILITADOR: Fabiana Lasso 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 INFORME ACTA DE AUDITORIA INTERNA	CODIGO FR-P-01 VERSIÓN:02
---	---	---

ACTA DE AUDITORIA PROCESO SIAU
CONTROL INTERNO – OCI - No. 007 DE 2024

En Santander de Quilichao, Cauca, siendo las 8:50 A.M. del día 14 de julio de 2025, 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 2025.

Como se indicó la responsable es la Afiliada Partícipe **Fabiana Lasso**, 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 INFORME ACTA DE AUDITORIA INTERNA	CODIGO FR-P-01 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 2025							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	2	1	8	3	1	2	17
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	2	2	1	0	1	6
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	3	10	4	1	3	23

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP MORALES DUQUE 2025							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	2	4	2	0	0	8
RECLAMOS	1	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	8	3	2	0	13
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	2	12	5	2	0	22

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP NARIÑO 2025							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	1	2	2	0	5
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	4	0	2	0	1	7
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	4	1	4	2	1	12

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

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP MONDOMO 2025							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	1	2	2	0	0	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
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	2	2	0	0	0	5

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF NAP CANALON 2025							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	3	1	2	1	1	1	9
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	1	0	0	0	0	1	2
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	1	2	1	1	2	12

CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	6	6	17	8	4	3	44
RECLAMOS	1	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	1	6	10	6	2	3	28
CLIENTE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	12	27	14	6	6	74

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 74, 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 44, siendo el NAP Centro quien presenta el mayor número de quejas con un total de 17 que equivalen al 38,63%, posteriormente le sigue NAP Canalón con 9 quejas con un porcentaje de 20,45, NAP Morales Duque con 8 con un porcentaje de 18,18%, NAP Nariño con 5 quejas con un porcentaje de 11,36% y Mondomo con 5 quejas con 11,36%

Por otra parte, al verificar la información las quejas que tienen mayor demanda en el presente semestre es el Trato Inadecuado 15, la Demora en la Atención que presenta 14 quejas, 13 quejas por Accesibilidad en la Línea Telefónica y demora en la entrega de resultados 1 queja.

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

Cabe resaltar que durante el primer semestre se presentaron 30 felicitaciones principalmente en el NAP Morales Duque con 15, seguido de Nariño con 7, Centro con 6 y Canalón 23 felicitaciones

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 o por intermedio de la página de QUILISALUD, se están recibiendo PQRSF, los cuales se detallan a continuación.

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA PRESENCIAL 2025							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	1	0	1	1	3
QUEJAS	0	0	0	0	1	0	1
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	0	5	6	2	2	2	17
SOLICITUDES	3	5	7	9	9	7	40
TOTAL	3	10	14	11	13	10	61

PRIMER SEMESTRE DE PQRSF VENTANILLA UNICA VIA WEB - CORREO 2025							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	1	0	0	0	2	3
QUEJAS	0	1	1	0	0	0	2
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	3	3	7	4	7	3	27
SOLICITUDES	16	27	11	12	10	17	93
TOTAL	19	32	19	16	17	22	125

El total de Formatos diligenciados por Ventanilla Única de manera presencial en el primer semestre fue de 61 y por medio de la página web o mediante correo electrónico a través de **contactenosquilisalud@gmail.com** fue de 125, para un total de 186 PQRS, de los cuales 133 corresponden a solicitudes que equivalen al 71,50%, 44 invitaciones que corresponden al 23,65%, 6 peticiones con un porcentaje de 3,22% y 3 quejas para un porcentaje de 1,61%. 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

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

CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025 VENTANILLA UNICA							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	1	1	0	1	3	6
QUEJAS	0	1	1	0	1	0	3
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	3	8	13	6	9	5	44
SOLICITUDES	19	32	18	21	19	24	133
TOTAL	22	42	33	27	30	32	186

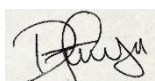
El presente seguimiento fue hecho por Control Interno al Proceso SIAU y este a su vez fue verificado por la Jefe Fabiana Lasso, con cada una de las responsables del SIAU en los 5 NAP con que cuenta la ESE Quilisalud y la responsable de Ventanilla Única. Según el siguiente detalle.

Lina Marcela Hernández	Auxiliar NAP Nariño
Maira Valencia:	Auxiliar NAP Centro
Sonia Vergara:	Auxiliar NAP Mondomo
Erika Fernanda Betancourt:	Auxiliar NAP Canalón
Diana Mera:	Auxiliar NAP Morales Duque
Gabriela Castillo Serna:	Responsable Ventanilla Única

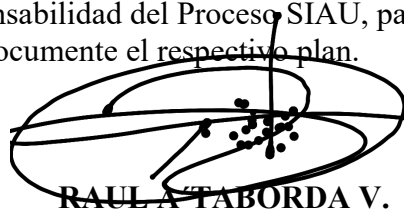
Recomendaciones

- 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.
- 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 42 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 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.



FABIANA LASSO
Coordinadora SIAU



RAUL A. TABORDA V.
Control Interno