



CORPORACION  
HOSPITAL SAN JUAN DE  
DIOS - UNIREMINGTON  
SANTA ROSA DE OSOS

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código:

Versión: 0

Fecha:

Página 7 de 8

Santa Rosa de Osos  
Rdo.

Doctor

**JUAN HUMBERTO PARRA ZULETA**

Director General

Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington  
Santa Rosa de Osos

Asunto: Informe de Seguimiento a las PQRS Primer Semestre 2021.

En su calidad de representante legal y presidente del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington – Santa Rosa de Osos y en virtud de la Ley 1474 de 2011, hago entrega del informe de seguimiento a las PQRS, correspondiente al primer semestre de 2021.

Cualquier Información adicional, con gusto será suministrada.

Cordial saludo,

**FERNEY JARAMILLO LLANOS**

Subdirector Administrativo y Financiero

Con Delegación de Funciones de Control Interno.



CORPORACION  
HOSPITAL SAN JUAN DE  
DIOS - UNIREMINGTON  
SANTA ROSA DE OSOS

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

|         |            |        |               |
|---------|------------|--------|---------------|
| Código: | Versión: 0 | Fecha: | Página 1 de 8 |
|---------|------------|--------|---------------|

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proceso, Procedimiento o Área a Auditar</b>        | PROCEDIMIENTO GESTION Y ANÁLISIS PQRSF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Objetivo del Proceso,<br/>Procedimiento O Área</b> | Tener información concreta sobre total de PQRSF recibidas mes a mes especificando número total Peticiones, Quejas; Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones consolidado un informe que establezca y evidencie el cumplimiento oportuno de las respuestas a las mismas como estrategia de comunicación activa entre los usuarios y la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington. |
| <b>Responsable del Procedimiento Auditado</b>         | DR FERNEY OSWALDO JARAMILLO<br>Subdirector Administrativo y Financiero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA

Verificar y evaluar la efectividad en el desempeño de la Oficina de Atención al Usuario de la Corporación Uniremington Hospital Santa Rosa de Osos, durante el primer semestre de la vigencia 2021.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA

1. Realizar seguimiento constante a la oportunidad en la Respuesta de las PQRS instauradas a través de las oficinas de atención al usuario de la Corporación Uniremington Hospital Santa Rosa de Osos.
2. Verificar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76.
3. Verificar el cumplimiento en términos de eficacia y oportunidad de las PQRS instaurados en la Corporación Uniremington Hospital Santa Rosa de Osos a través de la ventanilla única.

### ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría comprende la evaluación y verificación del cumplimiento de los procedimientos de, Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que comprenden las actividades del SIAU, por parte de la Corporación Uniremington Hospital Santa Rosa de Osos, así como la verificación del cumplimiento en los trámites de respuesta, de los derechos de petición instaurados durante el primer semestre de la vigencia 2021.



CORPORACION  
HOSPITAL SAN JUAN DE  
DIOS - UNIREMINGTON  
SANTA ROSA DE OSOS

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código:

Versión: 0

Fecha:

Página 2 de 8

### CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

1. Decreto 1757 de 1994 Modalidades y formas de participación ciudadana en la prestación de servicios de salud.
2. Decreto 1876 de 1994
3. Ley 1474 de 2011 Art. 76 Oficina de quejas, sugerencias y reclamos
4. Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
6. Decreto 103 de 2015 se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
7. Ley 1437 de 2011
8. Circular 008-2018 de la Supersalud

### INFORME DE OBSERVACIONES DETECTADAS.

1. En la página web, se encuentra disponible la opción, para que los usuarios manifiesten sus expresiones en forma virtual, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, artículo 76, además de la Ley 1712 de 2014, que obliga estos lineamientos en materia de transparencia y acceso a la información pública, articulada a la Política de Gobierno Digital del Decreto 1499 de 2017. Mediante método de prueba desde la auditoría interna, se constató una buena oportunidad en la atención de estos trámites.
2. Se cuenta con un procedimiento documentado, para la recepción, análisis y gestión de las PQRS, así como otros procedimientos concernientes a otras actividades que se realizan en la oficina de atención al usuario. El procedimiento de las PQRS, no define las actividades de control, por cuanto no expresa las políticas de operación o no distingue los puntos de control, frente a los posibles riesgos, tal como debe aplicarse en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, establecido por el Decreto 1499 de 2017, a través de la política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos, articulada con la política de control interno. Además no contempla la normatividad actualizada, lo que manifiesta una oportunidad de mejora, con la actualización de esta herramienta.
3. Se destaca la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la Corporación, lo cual se evidencia en la manifestación de sus expresiones, ya que del total de éstas durante el semestre (398) el 84% corresponden a felicitaciones, (334) y el 11.6% corresponde a quejas (46)



CORPORACION  
HOSPITAL SAN JUAN DE  
DIOS - UNIREMINGTON  
SANTA ROSA DE OSOS

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código:

Versión: 0

Fecha:

Página 3 de 8

4. Como oportunidad de mejora en el registro en excel, se observa una buena estructura de datos clasificados por mes, sin embargo, se recomienda tener un registro consolidado, que permita generar una información en datos por períodos trimestrales o semestrales de fácil acceso y consulta.
5. Se detecta trámite de PQRS, fecha 14/05/2021 con respuesta radicado 261 del 26/05/2021, la cual presenta irregularidad en lo respondido al usuario. Éste, se queja por cobro de cuota moderadora o copago sin justificación, ya que el mismo trámite validado con la auxiliar de calidad y servicio de SURA EPS, reporta que la atención está exenta de pago. Al observar la respuesta dada al usuario el 26/05/2021, se le remite a reclamar ante la EPS, el cobro del valor pagado, situación que no es coherente, cuando desde el 18/05/2021, se conoció la validación de exención en SURA EPS. Lo anterior presenta una situación de posible cobro de lo no debido, que debe ser resuelto y aclarado tanto para la corporación, como para el usuario.
6. Se observa en el trámite de algunas PQRS, que no se cumple con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, en cuanto a otorgar trámite de fondo a las manifestaciones de los usuarios. Esto se evidencia en las quejas que se interponen exponiendo un maltrato por parte de los funcionarios, en donde se debe realizar intervención con éstos y no limitarse a responder al usuario, expresando las políticas establecidas y ofreciendo las excusas del caso. Tal situación ocurrió en la PQRS 921 del 7 de julio de 2021 y en la PQRS, de fecha 14/05/2021
7. Se observa queja por maltrato en cabeza del auxiliar de portería, en la que se la da trámite con la empresa proveedora de este personal, vía contratación y la respuesta al usuario, se realiza directamente por la organización sindical. Al respecto se emite la observación, con fundamento en la institucionalidad que debe conservar el procedimiento de atención de la PQRS, debiendo ser la Corporación quien, en su membrete oficial debe dar respuesta, obviamente con fundamento en las acciones adelantadas con la empresa contratista. Entiéndase que la queja y la insatisfacción, no es contra la empresa contratista, sino contra la Corporación.

### RECOMENDACIONES GENERALES DE LA AUDITORÍA

1. Se recomienda implementar las medidas para actualizar el procedimiento documentado, para la recepción, análisis y gestión de las PQRS, actualizando y corrigiendo la normatividad relacionada e incluyendo las actividades de control frente a los posibles riesgos que puedan impedir el objetivo del proceso. Además se recomienda reevaluar el objetivo del procedimiento, ya que debe orientarse a la atención de la expresión y al mejoramiento continuo.



CORPORACION  
HOSPITAL SAN JUAN DE  
DIOS - UNIREMINGTON  
SANTA ROSA DE OSOS

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código:

Versión: 0

Fecha:

Página 4 de 8

2. Se recomienda profundizar en la investigación de la PQRS de fecha 14/05/2021, con respecto a la obligación que se impuso al usuario de pagar una cuota moderadora, por un concepto que no era pertinente y que se validó con la EPS. Al respecto debe verificarse en los registros de facturación y recaudo, si los recursos realmente ingresaron a la corporación.
3. Se recomienda intervenir los procedimientos y el recurso humano dedicado a la atención al usuario, en especial en los servicios que aparecen con mayor participación en las expresiones; teniendo en cuenta, las quejas para su intervención, así como las felicitaciones para realizar los posibles reconocimientos en aras de fortalecer y aplicar las directrices emitidas en la Circular 008 de 2018 de la Supersalud, en lo que respecta al trato digno y atención efectiva para el usuario y el sistema de estímulos. Para ello, se recomienda acoger los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, en articulación con los lineamientos de la Supersalud en la Circular referida. También se recomienda realizar clasificación de las quejas por los diferentes conceptos, como pueden ser el trato, la pertinencia, el acceso a los servicios, la información u orientación errónea, etc.
4. Se recomienda dar cumplimiento al procedimiento reglamentado en la norma, concediendo trámite de fondo a las PQRS, en donde se evidencie la intervención con los funcionarios o colaboradores, a través de sus superiores inmediatos, para que con la información resultante se dé una respuesta satisfactoria a los usuarios remitentes.



CORPORACION  
HOSPITAL SAN JUAN DE  
DIOS - UNIREMINGTON  
SANTA ROSA DE OSOS

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

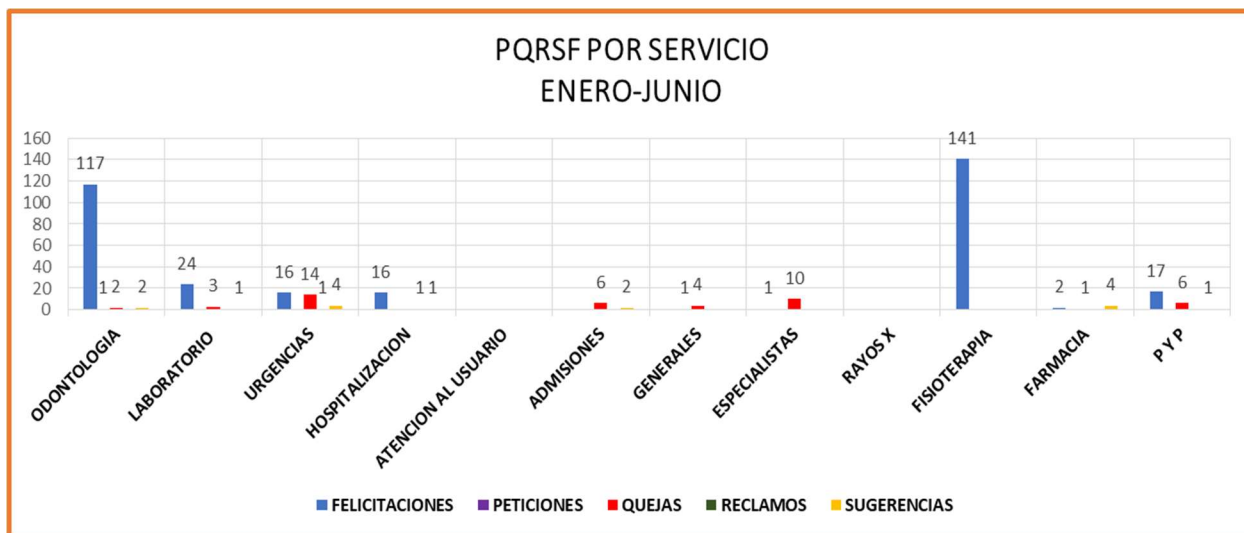
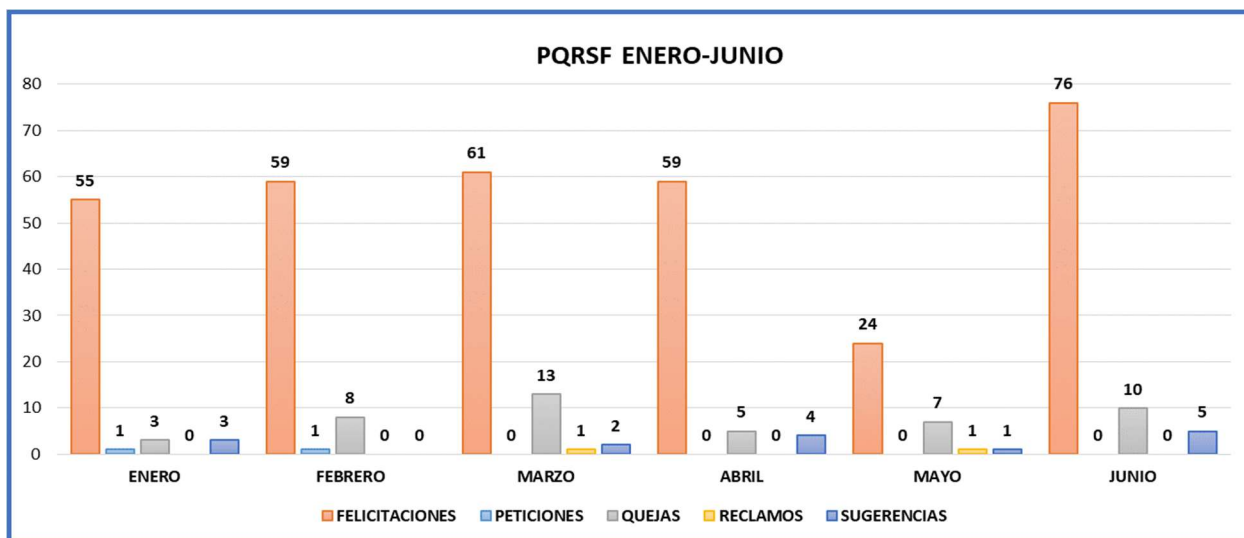
Código:

Versión: 0

Fecha:

Página 5 de 8

### ANEXO DE AUDITORÍA



Imágenes suministradas por la Oficina de Atención al Usuario



CORPORACION  
HOSPITAL SAN JUAN DE  
DIOS - UNIREMINGTON  
SANTA ROSA DE OSOS

## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código:

Versión: 0

Fecha:

Página 6 de 8

### De las cifras reflejadas, se destacan los siguientes valores.

- ✓ Del total de las expresiones durante el semestre, (398) el 84% corresponden a felicitaciones, (334) lo que refleja la satisfacción de los usuarios, frente a los servicios prestados por la Corporación.
- ✓ En segundo lugar, se encuentran las quejas, que representan el 11.6% de las expresiones con un total de 46.

Al realizar la distribución de las quejas por servicios se encuentra en primer lugar el de urgencias con 14 de ellas, seguido de especialistas con 10, consolidando en ambos servicios el 52% de estas. También es válido destacar que el servicio de urgencias presenta un total de 16 felicitaciones, siendo mayor que el registro de las quejas.

En cuanto a las expresiones de felicitaciones, la distribución por servicios se distribuye en su mayor parte en odontología con 117 representando un 35% y fisioterapia con 141, para un 42%, siendo los servicios que acumulan la mayor parte de las felicitaciones (77%).

Informe elaborado por:

NELSON CÁRDENAS BEDOYA  
Asesor en Control Interno

Aprobado por:

FERNEY OSWALDO JARAMILLO LLANOS  
Subdirector Administrativo y Financiero