

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	  SC - CER7322469
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	

Palmira 27 de febrero de 2020

112.80.01

Doctora
Maria Fernanda Bejarano
 Jefe Oficina De Atención al Usuario
 Doctor
William Arango
 Jefe Oficina Asesora Jurídica



Asunto: informe de auditoría PQRSD

De manera atenta me permito adjuntar informe de auditoría de la referencia; por lo cual se debe establecer Plan de mejoramiento dentro de los 05 días siguientes a la notificación del presente informe, con base en los hallazgos evidenciados, previo análisis de causas, a fin de eliminar de raíz las causas generadoras de los hallazgos. De igual manera incluir en el plan de mejoramiento las recomendaciones realizadas en este informe.




Atentamente,

PIEDAD AGREDO OSORIO
 Asesora de Control Interno

c.c. Dr. Jhon Jairo Satizabal- Gerente
 Dr. Jaime Rojas- Subdirector Científico

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	 SC - CER7322469
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 2 de 7	

- 1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Verificar el trámite interno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, realizar la comparación de PQRSD presentadas en el año 2018 frente a las presentadas en el año 2019, verificar los mecanismos de participación ciudadana implementados en la entidad, y el cumplimiento de los términos y requisitos legales para dar respuesta a los derechos de Petición. Evaluar la gestión de riesgos respecto de las PQRSD desde los procesos de atención al ciudadano y Jurídica.
- 2. ALCANCE:** La auditoría se ejecutó en la sede San Vicente del Hospital Raúl Orejuela Bueno, en las oficinas de Atención al usuario y Oficina Jurídica.
- 3. CRITERIOS:** procedimientos de Atención al ciudadano 160.70.4.03 Administración del Buzón de Sugerencias, 160.70.4.04 Atención de la Queja o Reclamo, 160.70.4.05, 160.70.4.06 Información y Orientación al Usuario, 160.70.4.08 Atención con Enfoque Diferencial.
 Procedimiento de proceso Jurídica 111.70.4.02 Identificación y Evaluación del Cumplimiento de Requisitos Legales y Reglamentarios.
 Artículo 54 ley 190 de 1995, artículo 76 ley 1474 de 2.011, ley 1437 de 2.011, Circular externa 001 de 2.011, artículos 12,13, del Decreto 019 de 2012 y ley 1755 de 2015, tablas de retención documental del proceso; riesgos procesos.
- 4. FECHA Y LUGAR:** La auditoría se ejecutó en la sede San Vicente del Hospital Raúl Orejuela Bueno el día miércoles 12 de Febrero de 2020 a

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	 SC - CER7322469
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 3 de 7	




las 8:00 am en la Oficina de Atención al Usuario; y el día lunes 17 de febrero de 2.020 en la Oficina Jurídica, a partir de las 8:00

5. HALLAZGOS -OPORTUNIDADES DE MEJORA:

ATENCIÓN AL CIUDADANO

- a. El artículo 54 de la ley 190 de 1995, establece que las dependencias que reciban las quejas y reclamos deben informar periódicamente al jefe o director de la entidad, los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares; se evidencia que este informe periódico no se presenta al gerente de la entidad, debido a no encontrarse identificado en la matriz de comunicaciones del Hospital, o como una actividad o procedimiento del proceso de Atención al Ciudadano, lo cual genera riesgo de insatisfacción por parte de los usuarios y desmejoramiento de la imagen institucional.




- b. El artículo 76 de la ley 1474 de 2011 indica que toda entidad pública debe disponer de un espacio en su página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público; la entidad no dispone de este espacio en su página web, por lo cual se genera riesgo de insatisfacción por parte de los usuarios y ciudadanía en general y desmejoramiento de la imagen institucional.

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	  SC - CER7322469
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 4 de 7	

JURIDICA

- a. El artículo 22 de la ley 1755 de 2015, indica que las autoridades reglamentaran la tramitación interna de las peticiones que les corresponde resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, se evidencia que la entidad no dispone en su listado maestro de documentos procedimiento que garantice el tramite oportuno de los derechos de petición, situación que genera riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición e investigaciones disciplinarias.




- b. El artículo 3º de la circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, establece que las entidades destinatarias de la circular en mención, dentro de la cual se encuentra el Hospital Raúl Orejuela Bueno, deben disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados, que indique como mínimo el asunto que origina la petición, la fecha de recepción, el termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, entre otros aspectos y su publicación se realice en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento; la entidad no dispone de este registro público, debido a no encontrarse documentado en la matriz de comunicaciones de la entidad, de igual manera no se encuentra documentado un método que garantice el tramite oportuno de los derechos de petición, situación que genera riesgo de incumplimiento de normatividad legal vigente.

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	  SC - CER7322469
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 5 de 7	

- c. El artículo 14 del decreto 1755 de 2015, establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones; por lo cual se efectuó revisión de 15 derechos de petición y sus respuestas, presentados a la entidad en el año 2019 y en el 2020, evidenciándose incumplimiento del término legal de respuestas a cuatro (04) derechos de petición, al igual que tres (03) respuestas que no se dieron de fondo a las solicitudes presentadas por los ciudadanos; esta situación genera riesgo de investigaciones de índole disciplinario, y acciones de tutela contra la entidad por violación del derecho fundamental de petición.

Cuadro 1. Relación de Derechos de petición con observaciones

PETICIONARIO	FECHA DE PRESENTACION PETICION	TERMINO MAXIMO PARA DAR RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION
Elmer Arboleda	15 de Octubre de 2019	05 de noviembre de 2019	08 de noviembre de 2019	Se incumple termino para dar respuesta
Marycel Guzman	23 de Septiembre de 2019	15 de octubre de 2019	24 de octubre de 2019	Se incumple termino dar respuesta
Luis Fernando Montealegre	12 de Julio de 2019	02 de Agosto de 2019	Oficio de respuesta con fecha 09 de Agosto y recibido del 23 de agosto de 2019	Se incumple termino para dar respuesta
Diego Fernando Medina Capote	10 de Mayo de 2019	29 de Mayo	24 de Mayo	No dispone de respuesta de fondo, peticionario realiza 2 solicitudes, historia clínica y motivo de no encontrarse registrado Over Andres Paz Yara.
Wendy Armenta	30 de Abril de 2019	20 de Mayo de 2019	02 de Mayo de 2019	No se dio respuesta a peticionaria de que puede consultar la




	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	  SC - CER7322469
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 6 de 7	

				contratación en la página web de la entidad. Se presenta incumplimiento del artículo 17 inciso 3 acerca del archivo de las peticiones de manera motivada, si esta no se subsana.
Armando Roa	17 de Enero de 2019	07 de Febrero de 2019		No se evidencia respuesta de fondo de su petición en lo concerniente a la cuenta por pagar al hospital por la prestación de servicios
Ozono	08 de Enero de 2019	10 de Enero de 2019		No se da respuesta de fondo a la petición
Elmer Arboleda	30 de Enero de 2020	20 de Febrero de 2020	No se ha dado respuesta al peticionario.	Se vulnera el derecho de petición.

6. RECOMENDACIONES:

ATENCIÓN AL CIUDADANO

- a. Liderar la construcción de la carta de trato digno al usuario en cumplimiento del art. 7 de la Ley 1437 de 2011.
- b. Establecer un buzón de sugerencias u otro mecanismo a través del cual los niños, niñas y adolescentes puedan presentar solicitudes, quejas, reclamos en la entidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 del Decreto 019 de 2012.
- c. Documentar un control en el trámite de quejas contra servidores de la entidad, cuando estas sean reiterativas hacia mismo funcionario, e Incluir

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	 SC - CER7322469
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 7 de 7	

en procedimiento documentado el registro denominado consolidado de PQRS.

- d. Documentar procedimiento o actividad de administración de buzones de quejas y reclamos y de denuncias por actos de corrupción, en página Web del Hospital o incluir esta actividad en procedimiento ya documentado.
- e. Dar cumplimiento a protocolos DUB (Destinatarios, usuarios y beneficiarios) en Oficina de Atención al Usuario.
- f. Realizar revisión de riesgos del proceso de Atención al Ciudadano.

OFICINA JURIDICA

- a. Incluir en documentación de procedimiento interno para el trámite de las Peticiones, lo correspondiente a las peticiones de tipo verbal y el cierre de trámite del derecho de petición cuando este no es subsanado por el peticionario, de conformidad con el artículo 17 de la ley 1755 de 2015.

ORIGINAL FIRMADO

PIEDAD AGREDO OSORIO

Asesora de Control Interno