	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 1 de 10

Auditor Líder:	José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de Oficina de control interno de Gestión
Equipo Auditor:	Angela María Bernal Correa – Profesional Universitario-Auditor Contratista OCIG
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de los indicadores en el Mapa de Riesgos Institucional de la Secretaria de Salud del Departamento del Quindío con corte del 01 de julio al 31 de diciembre correspondiente a la vigencia 2020.
Alcance:	Evaluación y Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional mediante las siguientes acciones: 1) El cumplimiento de los indicadores previstos en el Mapa de Riesgos en este periodo. 2) La publicación de la documentación en intranet. 3) El diligenciamiento del formato MECI- F-PLA-25 "Gestión y monitoreo del Riesgo"
Documentos de referencia:	Documentación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Fecha de apertura:	10 de marzo de 2021
Fecha de cierre:	15 de marzo de 2021
Proceso:	La Oficina de Control Interno de Gestión a través de la solicitud emitida con la circular No. S.A.60.07.01-0057 del 25 de enero de 2021; evidencia y confronta los resultados de manera que demuestren el cumplimiento de los indicadores contenidos en la Intranet en el proceso estratégico de la Secretaria de Salud del Departamento del Quindío.

Conclusiones del equipo auditor

1. Anotaciones iniciales

El equipo auditor procede a realizar la evaluación de los riesgos descritos a los que estaría expuesto la Secretaría de Salud Departamental, teniendo en cuenta las evidencias presentadas y entregadas a la Oficina de Control Interno de Gestión como respuesta a la circular No. S.A. 60.07.01-00057 del 25 de enero de 2021 y las cuales fueron suministrados a través del oficio S.S.G.E.A. 133.145.01-00488 del 05 de febrero de 2021 y aportan evidencias que soportan los cumplimientos al Mapa de Riesgos Institucional en CD y el formato MECI F-PLA-25.

2. Aspectos relevantes

La Secretaria de Salud Departamental, determinó los siguientes Siete (07) riesgos institucionales en los que estaría expuesta la misma y es por ello que la Oficina de Control Interno de Gestión, en su **Rol de Evaluación y Seguimiento*** que describe y aplica los instrumentos de juicios creados por la misma secretaria con el fin de analizar el avance de cumplimiento en procura de la mitigación de riesgos evaluados a partir de las evidencias suministradas.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 2 de 10

RIESGO1:
RESPUESTA INOPORTUNA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

Indicador N° 1:

N° De respuesta oportunas a las peticiones de competencia de la Secretaria de Salud / N° de peticiones recibidas de competencia de la Secretaria de Salud.

Aplicación de los Indicadores

Indicador N° 1:

77 respuesta oportunas a PQRS / 105 peticiones recibidas *100 = 73.33%

- Sumatoria de los Finalizados (46+6) + PQRS virtual ingresados (25) = 77
- Sumatoria de las Peticiones (67) + Quejas (13) + PQRS Virtual (25) = 105
- Sumatoria de las Pendientes por contestar (21 + 7) = 28

Una vez realizada la verificación en el SEVENET Y VENTANILLA VIRTUAL por parte del equipo auditor de la oficina de Control Interno de Gestión, se pudo evidenciar que en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2020 se han recibido 77 PQR se ha dado respuesta oportuna a 105 correspondientes al 73.33%, quedando pendiente por contestar 28. La Secretaria de Salud Departamental hace la aclaración de que a través del SEVENET ingresa mucha documentación que corresponde a cuentas de cobro y documentación informativa que justificaría un resultado diferente de las respuestas oportunas y las peticiones recibidas; pero dando como resultado las mismas 28 pendientes por contestar. Teniendo en cuenta que la no repuesta oportuna de los derechos de petición constituye una de las faltas más severas en la administración y con un nivel de cumplimiento del 73.33% es pertinente realizar una observación para disminuir el riesgo. Por lo tanto, este hecho genera un riesgo de alta probabilidad de ocurrencia y consecuencias graves, ya que el reporte de las evidencias suministradas que hace la Secretaria de Salud Departamental por medio del F-Pla-25 no concuerda con los indicadores reales de respuesta oportuna de peticiones y peticiones recibidas así:

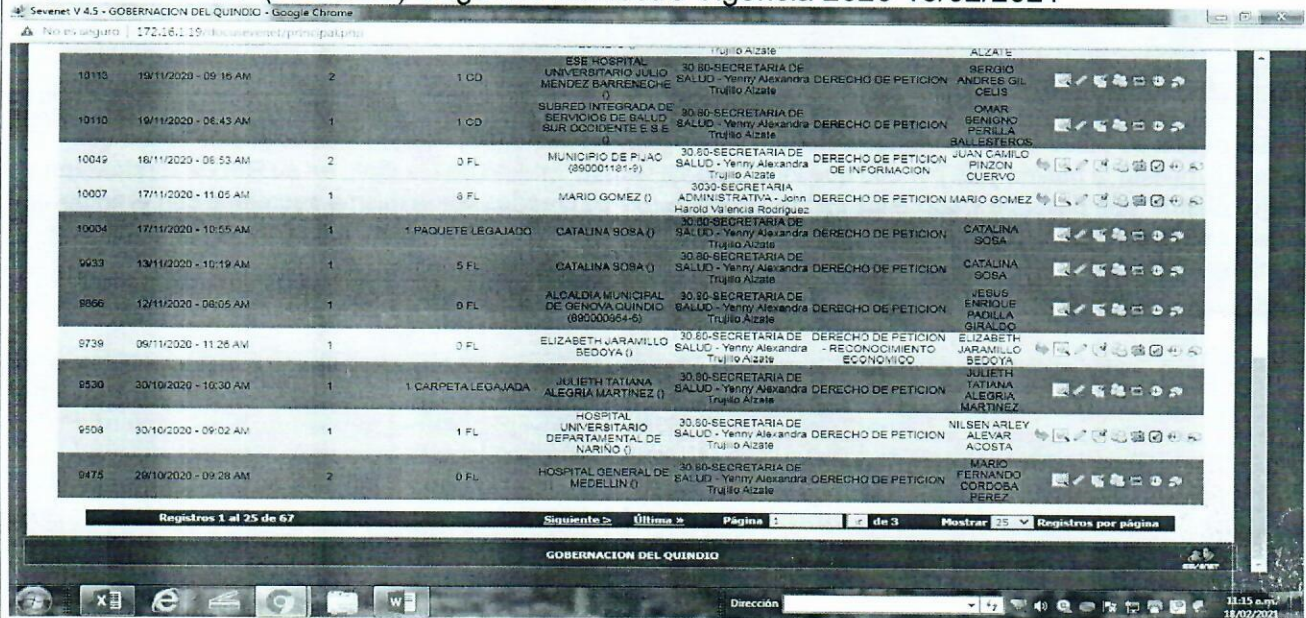
Indicador No. 1

143 respuesta oportunas a las peticiones / 472 peticiones recibidas *100 = 30.30%

Se anexan pantallazos de PQRS con corte al 31 de diciembre 2020.

Peticiones: 67

PQRS SEVENET (FISICOS) Segundo Semestre Vigencia 2020-18/02/2021



ID	Fecha	Estado	Entidad	Asignado a
10113	19/11/2020 - 09:16 AM	2	1 CD ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MENDEZ BARRENECHE (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate
10110	19/11/2020 - 06:45 AM	1	1 CD SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate
10049	18/11/2020 - 06:53 AM	2	0 FL MUNICIPIO DE PUAJO (890001181-2)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate
10007	17/11/2020 - 11:05 AM	1	8 FL MARIO GOMEZ (I)	3030-SECRETARIA ADMINISTRATIVA - John Harold Valencia Rodriguez
10004	17/11/2020 - 10:55 AM	1	1 PAQUETE LEGAJADO CATALINA SOSA (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate
9933	13/11/2020 - 10:19 AM	1	5 FL CATALINA SOSA (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate
9866	12/11/2020 - 08:05 AM	1	0 FL ALCALDIA MUNICIPAL DE GENOVA QUINDIO (890000954-6)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate
9739	09/11/2020 - 11:26 AM	1	3 FL ELIZABETH JARAMILLO BEDOYA (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate
9530	30/10/2020 - 10:30 AM	1	1 CARPETA LEGAJADA JULIETH TATIANA ALEGRIA MARTINEZ (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate
9508	30/10/2020 - 09:02 AM	1	1 FL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate
9475	29/10/2020 - 09:28 AM	2	0 FL HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN (I)	30.80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate



FORMATO

Código: F-PLA-15

Informe auditoría interna de calidad

Versión: 04

Fecha: 20/12/2012

Página 3 de 10

Finalizadas: 46

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 172.16.1.19/docusevenet/principal.php

9739	09/11/2020 - 11:26 AM	1	0 FL	BEDOYA ()	SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	- RECONOCIMIENTO ECONOMICO	JARAVILLO BEDOYA
9608	30/10/2020 - 09:02 AM	1	1 FL	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	NILSEN ARLEY ALEJANDRO ACOSTA
9453	28/10/2020 - 04:03 PM	1	0 FL	CARLOS ARTURO SUAREZ ZULUAGA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	CARLOS ARTURO SUAREZ ZULUAGA
9353	26/10/2020 - 10:07 AM	1	1 PAQUETE LEGAJADO	ALCALDIA MUNICIPAL DE GENOVA QUINDIO (60000354-8)	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	REMISION COPIA DERECHO DE PETICION	ENRIQUE PADILLA GIRALDO CLORIA
9227	21/10/2020 - 02:55 PM	2	7 FLY 1 CD	CLINICA DE ESTUDIOS OPTALMOLOGICOS S.A.S ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	ELIZABETH ARISTIZABAL JARAVILLO
9139	20/10/2020 - 07:56 AM	3	2 FL	JOSE ALDEMAR ZAPATA HOYOS ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	ALDEMAR ZAPATA HOYOS
9132	19/10/2020 - 03:00 PM	1	0 FL	LUIS FERNANDO REYES RAMIREZ ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	FERNANDO REYES RAMIREZ
9080	06/10/2020 - 03:59 PM	1	0 FL	CARLOS ARTURO SUAREZ ZULUAGA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	CARLOS ARTURO SUAREZ ZULUAGA
9076	06/10/2020 - 03:36 PM	1	2 ESTAMPILLAS	LEISSER GARCIA MUÑOZ ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	LEISSER GARCIA MUÑOZ
9033	05/10/2020 - 11:36 AM	1	0 FL	BLANCA LUZ ARIAS ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	BLANCA LUZ ARIAS
8587	02/10/2020 - 11:33 AM	1	0 FL	SINDESS QUINDIO ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	GERARDO ANTONIO LOPEZ GIRALDO

Registros 1 al 25 de 46

Siguiente > Última > Página 2 de 2

Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

11:16 a.m. 18/02/2021

Pendientes: 21 de los cuales 2 tienen respuesta, puede ser que sea una respuesta parcial o no cerraron el trámite

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 172.16.1.19/docusevenet/principal.php

9060	26/10/2020 - 10:39 AM	5	1 CD	HOSPITAL SAN MARCOS ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	PEREZ ANIBAL RUEDA OSORIO
9324	23/10/2020 - 11:33 AM	2	0 FL	MEDIMAS EPS ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	JUAN SEBASTIAN LOPEZ RUIZ
9309	23/10/2020 - 09:36 AM	2	0 FL	FLOR ANGELA CARO LOTERO ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	FLOR ANGELA CARO LOTERO
9120	16/10/2020 - 10:24 AM	4	0 FL	HERNAN DARIO OSORIO MONROY ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	HERNAN DARIO OSORIO MONROY
8805	06/10/2020 - 03:20 PM	4	1 PAQUETE LEGAJADO	CARLOS MARIO PALACIO BETANCURT ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	CARLOS MARIO PALACIO BETANCURT
8478	30/09/2020 - 08:57 AM	1	0 FL	ALCALDIA MUNICIPAL (60000354-1)	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	JOSE VICENTE YOUNG CARDONA
8236	22/09/2020 - 10:59 AM	1	1 FL	ANA JUDITH RAMIREZ OSPINA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	ANA JUDITH RAMIREZ OSPINA
8158	18/09/2020 - 02:01 PM	1	1 PAQUETE LEGAJADO	ALBA LUCIA LOPEZ ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	ALBA LUCIA LOPEZ
7981	11/09/2020 - 08:16 AM	1	5 FL	BLANCA EMILIA ROMERO ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	PETICION	BLANCA EMILIA ROMERO
7736	08/09/2020 - 11:15 AM	1	1 CD	E 8 E HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	YANETH CORREDOR
7207	21/08/2020 - 10:05 AM	1	1 PAQUETE	ELIZABETH AGUIRRE BELTRAN ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION	ELIZABETH AGUIRRE BELTRAN
6972	05/08/2020 - 10:04 AM	2	1 CD	HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MENDEZ BARRENECHE ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	DERECHO DE PETICION SOLICITANDO EL CRUCE	SERGIO ANDRES GIL CELIS


Registros 1 al 21 de 21

Página 1 de 1

Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

11:17 a.m. 18/02/2021

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 4 de 10

QUEJAS – SEVENET: 13

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 172.16.1.19 | id:ou:sevenet_principal.php

Número	Fecha	Folios	Descripción	Destinatario	Asunto	Responsable
8859	09/10/2020 - 11:37 AM	2	1 PAQUETE LEGAJADO	JUAN ANGEL LOAIZA QUINTERO ()	QUEJA	JUAN ANGEL LOAIZA QUINTERO
8656	06/10/2020 - 09:14 AM	1	1 FL	ALCALDIA DE CALARCA ()	REMISION DE QUEJA VERBAL	ESTEFANIA ARENAS ARIAS
6516	01/10/2020 - 08:31 AM	1	4 FL	ALCALDIA DE CALARCA ()	REMISION SOLICITUD QUEJA	LAURA ESTEFANIA ARENAS ARIAS
5248	23/09/2020 - 08:10 AM	2	0 FL	LAURA VILLEGAS CARDONA ()	QUEJA	LINA VILLEGAS CARDONA
7869	11/09/2020 - 01:54 PM	1	1 FL	HOSPITAL ROBERTO QUINTERO MILLA ()	REMISION QUEJA INTERPUESTA	MYRIAM BELARANO PULIDO
7517	01/09/2020 - 11:01 AM	4	1 PAQUETE	ORFILIA PACHON DE DAZA ()	QUEJA Y RECLAMO	ORFILIA PACHON DE DAZA
7293	24/08/2020 - 08:54 AM	1	5 FL	NEUROCONEXION ()	POR INCONFORMIDAD POR ATENCION RECIBIDA EN LA VENTA DE FORMULARIOS CONTROLADOS	DANIELA CHACON ANGULO
7090	12/08/2020 - 11:00 AM	2	0 FL	CARLOS ERLINTO MORALES MARTINEZ ()	QUEJA	CARLOS ERLINTO MORALES MARTINEZ
6516	15/07/2020 - 11:21 AM	3	1 CD	SERGIO GOMEZ BUITRAGO ()	QUEJA	SERGIO GOMEZ BUITRAGO
6484	14/07/2020 - 09:40 AM	1	3 FL	SUPERSALUD ()	TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA	LUZ NAYIBE LOPEZ SUAREZ
6148	03/07/2020 - 10:40 AM	1	0 FL	GUSTAVO CADENA RUIZ ()	QUEJA RECLAMO	GUSTAVO CADENA RUIZ

Registros 1 al 13 de 13 | Página 1 de 1 | Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

11:19 a.m. 18/02/2021

Finalizadas: 6

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome

No es seguro | 172.16.1.19 | id:ou:sevenet_principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO

Correspondencia | Archivos | Workflow | Bandeja de novedades

Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa

Jueves 18 de Febrero de 2021 | Se encuentra en [Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa]

Registro | Consulta


Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma
11076	17/12/2020 - 11:08 AM	2	1 PAQUETE LEGAJADO	ANIBAL AGUIRRE A ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Azate	QUEJA	ANIBAL AGUIRRE A
8839	09/10/2020 - 11:37 AM	2	1 PAQUETE LEGAJADO	JUAN ANGEL LOAIZA QUINTERO ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Azate	QUEJA	JUAN ANGEL LOAIZA QUINTERO
8656	06/10/2020 - 09:14 AM	1	1 FL	ALCALDIA DE CALARCA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Azate	REMISION DE QUEJA VERBAL	ESTEFANIA ARENAS ARIAS
7517	01/09/2020 - 11:01 AM	4	1 PAQUETE	ORFILIA PACHON DE DAZA ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Azate	QUEJA Y RECLAMO	ORFILIA PACHON DE DAZA
7090	12/08/2020 - 11:00 AM	2	0 FL	CARLOS ERLINTO MORALES MARTINEZ ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Azate	QUEJA	CARLOS ERLINTO MORALES MARTINEZ
6484	14/07/2020 - 09:40 AM	1	3 FL	SUPERSALUD ()	30 80-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alejandra Trujillo Azate	TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA	LUZ NAYIBE LOPEZ SUAREZ

Registros 1 al 6 de 6 | Página 1 de 1 | Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

11:21 a.m. 18/02/2021

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 5 de 10

Pendientes: 7 de los cuales 2 tienes respuesta, puede ser que sea una respuesta parcial o no cerraron el tramite

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
 No es seguro | 172.16.1.19/docssevenet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO
 Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa
 Estefani Obregon
 Se encuentra en [Gestión Documental] / Correspondencia Recibida Externa

Jueves 18 de Febrero de 2021
 Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
11244	23/12/2020 - 11:10 AM	3	0 FL	EDILIA JARAMILLO MONTOYA ()	30 30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	EDILIA JARAMILLO MONTOYA	
8516	01/10/2020 - 08:31 AM	1	4 FL	ALCALDIA DE CALARCA ()	30 30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	REMISION SOLICITUD QUEJA	LAURA ESTEFANIA ARENAS ARIAS	
8248	23/09/2020 - 08:10 AM	2	0 FL	LAURA VILLEGAS CARDONA ()	30 30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	LINA VILLEGAS CARDONA MYRIAM BEJARANO PULIDO	
7993	11/09/2020 - 01:54 PM	1	1 FL	HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA ()	30 30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	REMISION QUEJA INTERPUESTA		
7293	24/09/2020 - 09:54 AM	1	5 FL	NEUROCONEXION ()	30 30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	POR INCONFORMIDAD POR ATENCION RECIBIDA EN LA VENTA DE FORMULARIOS CONTROLADOS	DANIELA CHACON ANSULIO	
8516	15/07/2020 - 11:21 AM	3	1 CD	SERGIO GOMEZ BUITRAGO ()	30 30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA	SERGIO GOMEZ BUITRAGO	
0148	03/07/2020 - 10:40 AM	1	0 FL	GUSTAVO CADENA RUIZ ()	30 30-SECRETARIA DE SALUD - Yenny Alexandra Trujillo Alzate	QUEJA RECLAMO	GUSTAVO CADENA RUIZ	

Registros 1 al 7 de 7
 Página 1 de 1
 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

11:22 a.m. 18/02/2021

Reclamos- Sevenet: 0

Sevenet V 4.5 - GOBERNACION DEL QUINDIO - Google Chrome
 No es seguro | 172.16.1.19/docssevenet/principal.php

GOBERNACION DEL QUINDIO
 Gestión Documental / Correspondencia Recibida Externa
 Estefani Obregon
 Se encuentra en [Gestión Documental] / Correspondencia Recibida Externa

Jueves 18 de Febrero de 2021
 Registro Consulta

Listado de Correspondencias Recibidas De Todas las Vigencias

Número de Radicación	Fecha de Radicación	Folios	Anexos	Persona o entidad	Destinatarios	Asunto	Persona que Firma	Acciones
----------------------	---------------------	--------	--------	-------------------	---------------	--------	-------------------	----------

Registros 0 al 0 de 0
 Página 1 de 0
 Mostrar 25 Registros por página

GOBERNACION DEL QUINDIO

11:24 a.m. 18/02/2021



FORMATO

Código: F-PLA-15

Informe auditoría interna de calidad

Versión: 04

Fecha: 20/12/2012

Página 6 de 10

PQRS VIRTUALES (VENTANILLA VIRTUAL)

ingresaron 25 de los cuales fueron contestados a tiempo 18, extemporáneos 7. A la fecha todas están finalizados


CONSOLIDADO DE PQRSO							REPORTE DE PQRSO	
INDICADO	TIPO DE SERVICIO	EXISTENCIO	ESTADO	TIPO DE FINALIZACIÓN	ENTIDAD DE ABLAJO	FECHA DE INGRESO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA COMPETENTE
2424PQR24393	Saludador	Salud	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	11/07/2012 10:41	Olivero Patricia Guzmán Peña	DIRECCIÓN PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA DEFECTOS DE SERVICIO SEC. SALUD
2424PQR013172	Dircción de gestión de información	Dircción de gestión de información	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	02/07/2012 14:08	Clotilde Rodríguez	DIRECCIÓN CALIDAD PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2424PQR746182	Guía	Guía	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	04/10/2012 16:19	Clotilde Rodríguez	DIRECCIÓN CALIDAD PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2424PQR048174	Consulta	CONSULTA GENERAL	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	24/07/2012 11:07	Kelly Linares contra deficiente	LILIANA VALDES PEÑA
2424PQR041553	Consulta	CONSULTA GENERAL	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	24/07/2012 08:33	Fernando Roberto López Romero Villalobos	DIRECCIÓN CALIDAD PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2424PQR055374	Guía	Guía	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	24/07/2012 09:31	juan Felipe Lopez Salazar	DIRECCIÓN CALIDAD PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2424PQR02249	Dircción de gestión de información	Dircción de gestión de información	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	22/07/2012 03:03	Juli Cesar Pineda Bamba	DIRECCIÓN PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA DEFECTOS DE SERVICIO SEC. SALUD
2424PQR018991	Consulta	CONSULTA GENERAL	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	21/07/2012 01:00	Kelly Linares contra deficiente	LILIANA VALDES PEÑA
2424PQR018929	Consulta	Guía	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	15/07/2012 19:46	MARILEYDOR ESCOBAR DELEHNE	SECRETARÍA DE SALUD
2424PQR048181	Consulta	Guía	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	16/07/2012 14:04	María Juliana Escobar Herrera	DIRECCIÓN CALIDAD PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2424PQR048180	Guía	Guía	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	16/07/2012 08:28	Clotilde Rodríguez	TERESA ALEXANDRA TRUJILLO ALVARO
2424PQR048189	Consulta	CONSULTA DE DOCUMENTOS	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	21/06/2012 09:04	Andrés Barrera	SECRETARÍA DE SALUD
2424PQR243274	Saludador	Salud	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	04/05/2012 14:25	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL SALENTO	LILIANA VALDES PEÑA
2424PQR039399	Saludador	Salud	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	04/10/2012 08:02	Kelly Linares contra deficiente	LILIANA VALDES PEÑA
2424PQR024493	Dircción de gestión de información	Dircción de gestión de información	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	22/06/2012 01:36	BOFALUCIONES CONDORABAS	SECRETARÍA DE SALUD
2424PQR021214	Consulta	CONSULTA GENERAL	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	08/10/2012 18:15	Carolina Diana del Realpor	DIRECCIÓN CALIDAD PRESTACIÓN DE SERVICIOS
2424PQR022189	Consulta	CONSULTA DE DOCUMENTOS	Finalizada	PQRSO contestado a tiempo	HSA	05/10/2012 20:40	Osvaldo Alonso Ochoa de Toro LUIS ALEJANDRO CORREA ZULETA	DIRECCIÓN PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA DEFECTOS DE SERVICIO SEC. SALUD

Indicador N° 2:

Nº de revisiones realizadas / Nº de revisiones programadas * 100

6 de revisiones realizadas / 6 de revisiones programadas * 100 = 100%

Se observa que la Secretaria de Salud Departamental, desde la dirección GEAS realizo un (1) informe mensual del aplicativo e igualmente oficio de las respuestas de los derechos de petición, soportada en el CD, cumpliendo con las actividades programadas en el indicador de riesgo al 100%.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 7 de 10

RIESGO 2:
COBERTURA INSUFICIENTE EN LA AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

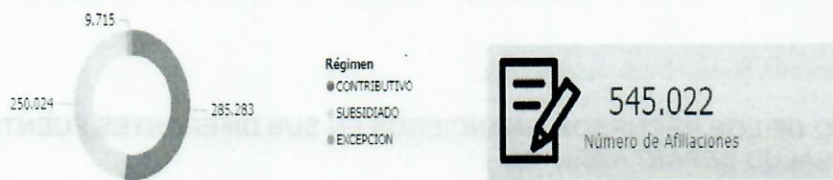
Indicador N° 1:
N° de asistencia realizadas / N° de asistencias programadas

Aplicación de los Indicadores

Indicador N° 1:
29 asistencia realizadas / 29 asistencias programadas*100= 100%

Para el año 2020, La Cobertura insuficiente al Sistema de seguridad social en salud, ha dejado de ser un riesgo, toda vez que mediante el Decreto 064 de 2020 y la Resolución N°.1128 de 2020, se hace obligatorio la afiliación inmediata al Sistema General de Seguridad Social en Salud, por parte de las IPS y las Alcaldías de los Municipios del Departamento. Sin embargo, La Secretaría de Salud Departamental, contrató a un profesional para apoyar la asistencia técnica y el seguimiento al Sistema de Afiliación Transaccional SAT, La Afiliación por Oficio y los Instrumentos para garantizar la continuidad en la Afiliación y dando un cumplimiento del 100% a la fecha del 30 de diciembre de 2020.

Información fecha de corte Diciembre 30 de 2020



Información mensual 2020

REGIMEN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
CONTRIBUTIVO	269.066	269.311	271.083	267.132	262.752	263.101	265.589	271.250	274.563	278.858	282.396	285.283
EXCEPCION	9.624	9.619	9.819	9.823	9.814	9.867	9.784	9.789	9.768	9.721	9.712	9.715
SUBSUBIDO	238.672	244.717	248.747	251.491	255.805	257.574	258.424	256.084	255.486	253.069	251.285	250.024
TOTAL	517.362	523.647	529.649	528.446	528.371	530.542	533.797	537.123	539.817	541.648	543.393	545.022

FUENTE: Bodega de Datos de SISPRO (SGD) – RUAF Afiliados a Salud



RIESGO N° 3:
RETRASO U OMISIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL (IVC) ESTABLECIDAS PARA EL SECTOR SALUD.

Indicador N° 1:
N° de personal idóneo contratado para actividades de IVC de la Secretaria de Salud en la vigencia / Total de personal necesario identificado para esta actividad

Indicador N° 2:
N° de informes presentado por los grupos de trabajo de IVC de la secretaria de Salud / N° de informes programados por cada uno de los grupos de IVC de la Secretaria de Salud.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 8 de 10

Aplicación de los Indicadores

Indicador N° 1:

471 de personas idóneas contratadas para actividades de IVC de la Secretaria de Salud en la vigencia / 471 personas necesarias identificadas para esta actividad*100 =100%

Se evidencia que la Secretaria de Salud Departamental, mediante informe de Consolidado de Registros Presupuestales (RP) del personal contratado, se analizó la ejecución presupuestal con corte al 31 de diciembre del 2020, dando cumplimiento de las actividades de IVC del 100%.

Indicador N° 2:

800 informe presentado por los grupos de trabajo de IVC de la Secretaria de Salud / 800 informe programado por cada uno de los grupos de IVC de la Secretaria de Salud*100=100%.

Se observa que La Secretaria de Salud Departamental, está dividida en diferentes grupos como:

- Grupo de IVC de la Dirección de Calidad
- Grupos de IVC de salud ambiental
- Grupo de IVC de alimentos y bebidas

El cual realizaron un total de 1335 visitas; soportadas en las evidencias que reposan en los archivos de cada referente debido a su gran volumen, obteniendo un cumplimiento de 100% en los informes presentados y programados.

RIESGO N° 4:

USO INADECUADO DE LOS RECURSOS FINANCIEROS EN SUS DIFERENTES FUENTES DE LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL.

Indicador N° 1:

N° de ejecuciones revisadas / N° de ejecuciones por revisar

Aplicación de los Indicadores

Indicador N° 1:

1 de ejecuciones revisadas / 1 de ejecuciones por revisar = 100%

De acuerdo a las evidencias aportadas por la Secretaría de Salud Departamental, presenta una ejecución presupuestal de proyectos mes a mes de julio a diciembre de 2020; igualmente la ejecución Presupuestales de ingresos correspondiente al mismo periodo, el cual permite realizar el seguimiento oportuno de los recursos financieros y la verificación de la ejecución por componente y fuente de financiación de la Secretaria de Salud Departamental, con un cumplimiento del 100%.

Se hace énfasis que la información del presupuesto es de suma importancia para la toma de decisiones, sea para la puesta en marcha o para el inicio de proyectos permitiendo identificar, determinar y gestionar los recursos que se emplearan para el cumplimiento de metas planeadas, de forma que sea óptimo y eficiente. Es por esto que se debe tener en cuenta saldos y movimientos del presupuesto de una forma correcta.



FORMATO

Código: F-PLA-15

**Informe auditoría interna
de calidad**

Versión: 04

Fecha: 20/12/2012

Página 9 de 10

RIESGO N° 5:

PERDIDA DE RECURSOS POR SUSTRACCIÓN MALINTENCIONADA POR PARTE DE FUNCIONARIO PÚBLICO DE INSUMOS PROPIEDAD DEL LABORATORIO DEPARTAMENTAL DE SALUD PÚBLICA O MEDICAMENTOS DE ALMACÉN EN BENEFICIO PARTICULAR.

Indicador N° 1:

N° de inventarios realizados / N° Inventarios programados*100%

Aplicación de los Indicadores

Indicador N° 1:

3 inventarios realizados / 2 inventarios programados*100% = 100%

Teniendo en cuenta las evidencias presentadas por la Secretaría de Salud Departamental, se realizaron (3) tres inventarios en este periodo en los meses de septiembre, octubre y diciembre del año 2020, cumpliendo así con un porcentaje de ejecución del 100% ya que realizó incluso más de las actividades programadas (150%).

RIESGO N° 6:

RETRASOS EN EL DESARROLLO DE LA VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA POR PARTE DEL LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA.

Indicador N° 1:

N° de procesos contractuales realizados / N° procesos contractuales programados

Aplicación de los Indicadores

Indicador N° 1:

14 procesos contractuales realizados / 17 procesos contractuales programados = 82.35%

Se observa que la Secretaria de Salud Departamental no alcanzó a realizar 3 procesos de contratación, por carencia de tiempo para la ejecución. Las evidencias reposan en el archivo del laboratorio debido a su amplio volumen sin embargo se anexaron algunos procesos como evidencia para su respectiva verificación, con un cumplimiento del 82.35%, se recomienda mejorar el indicador para en cumplimiento del riesgo en la vigencia 2021.

RIESGO N° 7:

PÉRDIDA DE INFORMACIÓN DEBIDO A UN DAÑO LA RED DE INFORMACIÓN DEL LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA.

Indicador N° 1:


No. de back ups realizados a todos los computadores del Lab. / N° de meses del año.

Aplicación de los Indicadores

Indicador N° 1:

4 back ups realizados a todos los computadores del Lab. / 2 meses del año *100%= 100%

Se evidencia que la Secretaría de Salud Departamental, realizó mensualmente 4 back ups de la información para el cumplimiento del riesgo al 100%, el cual programaron 2 y realizaron 4 con los mismos recursos.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012 Página 10 de 10

CONCLUSION

La Oficina de Control Interno de Gestión, mediante evidencias allegadas por la Secretaria de Salud Departamental, procedió a verificar el cumplimiento y aplicación a las acciones de los indicadores propuestos para cada uno de los riesgos a los cuales está expuesta dicha Secretaria, al realizar el seguimiento al segundo semestre vigencia 2020. Se concluye que la Secretaria de Salud presento un cumplimiento del favorable y satisfactorios para mitigar la evaluación del Mapa de Riesgo institucional de esta, es adecuado y va dirigido a controlar los riesgos presentes en la Administración Departamental.

RECOMENDACIONES PARA AUDITORIAS POSTERIORES

Riesgo N° 1:

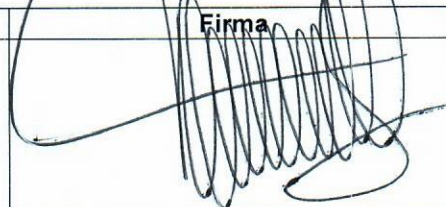
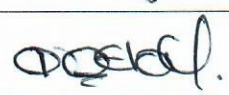
Se recomienda adelantar los procesos pertinentes para cumplir con los indicadores establecidos en el cronograma de las actividades de los indicadores de los PQRS y dar cumplimiento así a la meta propuesta para el Mapa de Riesgos institucional.

Riesgo No.6:

se recomienda mejorar el indicador para un cumplimiento del 100% del riesgo para la próxima vigencia del año 2021.

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	
Angela María Bernal Correa	Equipo Auditor — Control Interno de Gestión.	

Elaborado por: Angela Bernal Correa	Revisado por: José Duván Lizarazo Cubillos	Aprobado por: José Duván Lizarazo Cubillos
Profesional - Contratista Oficina de Control Interno de Gestión	Jefe de Oficina de control interno de Gestión	Jefe de Oficina de control interno de Gestión