



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ

NIT. 899.999.158- 4

FECHA DE INFORME			FECHA AUDITORIA	
AÑO: 2020	MES: 01	DIA: 27	INICIO: 23 Enero 2020	FINALIZACION: 27 Enero 2020

Proceso Auditado	SISTEMA INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
Responsable del Proceso	ELSA LILIANA LANCHEROS BERNAL
Objetivo de la Auditoría:	Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas del Segundo Semestre de la vigencia 2019, teniendo en cuenta lo establecido en el manual de procedimientos de la ESE y el marco legal vigente.
Alcance de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none">• Verificación del proceso de recepción de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y respuesta oportuna de acuerdo al caso presente nuestros usuarios.• Verificación de la gestión de la apertura del buzón de sugerencias y el monitoreo de oportunidad en su respuesta.• Verificar el nivel de satisfacción del usuario de la ESE. Y mirar cual ha sido el motivo de inconformidad más repetitivo de nuestros usuarios frente a los servicios de la institución.• Comprobación información suministra a los usuarios a través de las planillas registradas por la oficina de SIAU.• Revisar apoyo que la de a la oficina de SIAU a los tramites sociales requeridos por los usuarios• Revisar los espacios de participación social que genera el Hospital desde el ámbito salud.
Criterios de la Auditoría:	<p>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> <p><u>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</u> En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p> <p>Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>





**INFORME SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
 SEGUNDO SEMESTRE 2019**

Para la evaluación al proceso se tomó la información del periodo Julio a Diciembre 2019, dando cumplimiento a lo ordenado en la ley 1474 en su artículo 76, donde es obligatorio por parte de las oficinas de control interno evaluar semestralmente el servicio de atención al usuario que presta la institución.

1. PQRS

1.1. Tipo de requerimiento

Las PQRSF que se tramitan en la ESE, se clasifican como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, las cuales se recibieron por diferentes canales como son: buzón de sugerencias, presenciales, pagina web, vía telefónica.

Durante el segundo semestre de 2019, se recibieron 114 requerimientos, de los cuales 1 corresponde a petición, 42 a quejas, 17 a reclamos, 9 a sugerencias y 45 a felicitaciones. De los anteriores, las felicitaciones representaron un 39.5% mientras que las quejas representaron un 36.8% siendo estos tipos de requerimientos los de mayor incidencia durante el periodo evaluado.

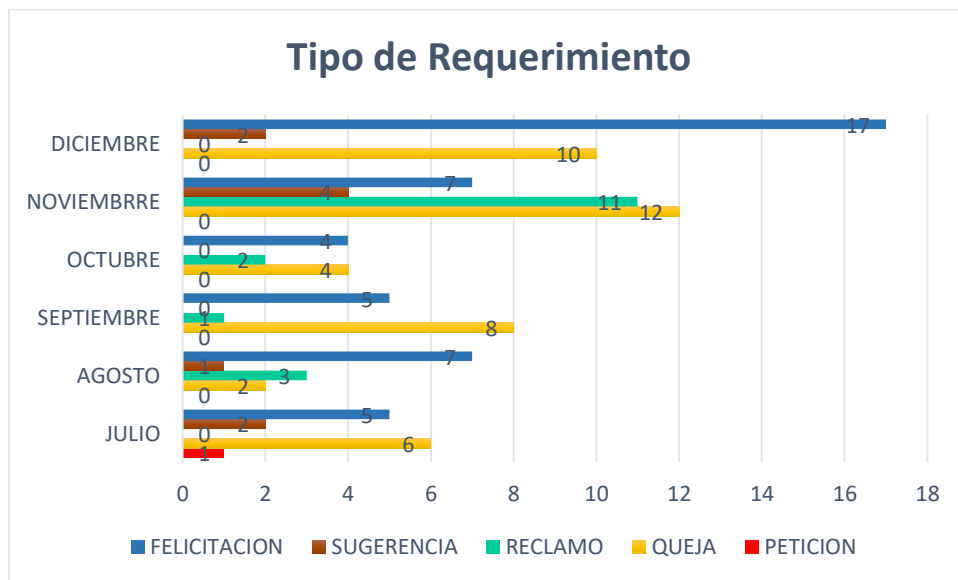
El mes de noviembre registró 34 requerimientos, seguido del mes de diciembre con 29 acciones, siendo estos meses los que mostraron mayor cantidad de PQRS durante el segundo semestre de 2019.

PQRSF – TIPO DE REQUERIMIENTO							TOTAL REQUERIMIENTO II SEMESTRE 2019	
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CANTIDAD	%
PETICION	1	0	0	0	0	0	1	0,9%
QUEJA	6	2	8	4	12	10	42	36,8%
RECLAMO	0	3	1	2	11	0	17	14,9%
SUGERENCIA	2	1	0	0	4	2	9	7,9%
FELICITACION	5	7	5	4	7	17	45	39,5%
TOTAL	14	13	14	10	34	29	114	100,0%





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ
 NIT. 899.999.158- 4

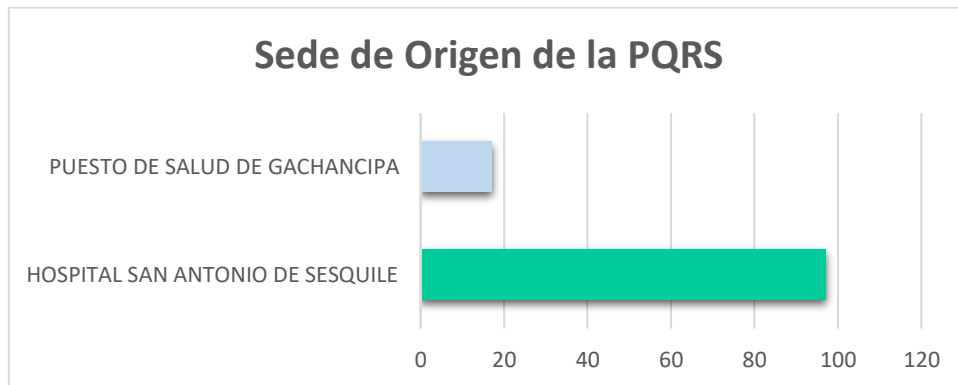


1.2. Sede de origen de PQRS

Durante el periodo de tiempo evaluado, se logró una caracterización de PQRS de acuerdo a la sede donde fueron interpuestas reflejando una participación de 85.1% para el hospital de Sesquilé y del 14.9% para el puesto de salud de Gachancipá.

SEDE DONDE SE ORIGINA LA PQRS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE	97	85,1
PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPA	17	14,9
TOTAL	114	100





1.3. Tiempo de respuesta a PQRS

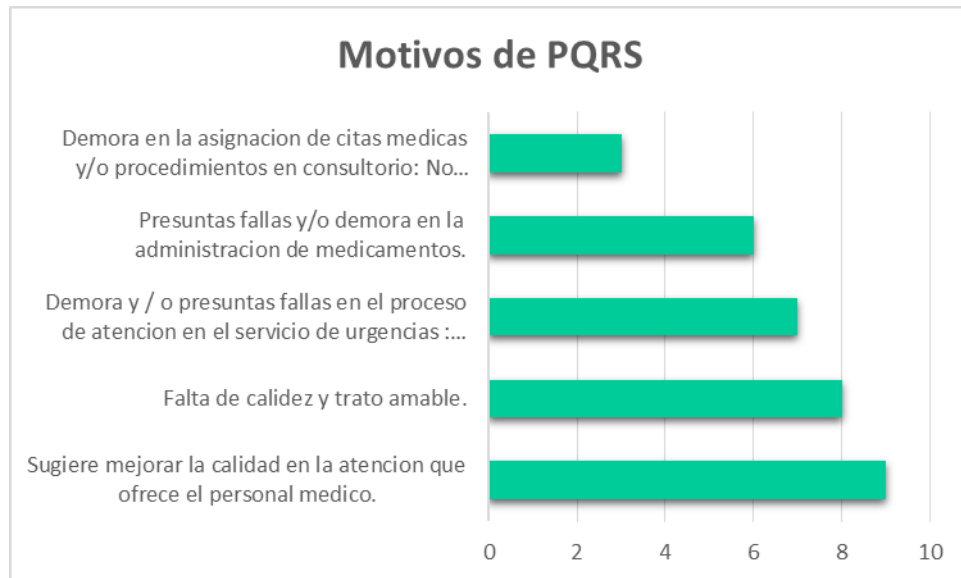
El tiempo de respuesta en la totalidad de los requerimientos fue oportuno puesto que no superó los 15 días hábiles atendiendo el manual de PQRS. Cabe anotar que tanto los requerimientos como sus respuestas se registran en el consecutivo general de radicación de documentos que ingresan y salen de la institución, cuyo control se realiza desde la secretaria de gerencia.

1.4. Motivos de PQRS

Los principales motivos de PQRS registrados durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se relacionan en el siguiente cuadro:

MOTIVOS PQRS II SEMESTRE 2019	
CAUSA DE QUEJA	TOTAL
Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.	9
Falta de calidez y trato amable.	8
Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC, etc	7
Presuntas fallas y/o demora en la administración de medicamentos.	6
Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	3





Los casos que se relacionaron con temas de humanización, fueron llevados al comité de ética y abordados por la líder del programa de humanización con el fin de persuadir al funcionario y/o colaborador de la ESE involucrado en la situación que originó la queja en procura de eliminar la causa de la misma.

1.5. Aperturas de Buzón

Las aperturas de buzón se realizan de manera semanal atendiendo la programación realizada por la oficina SIAU para tal fin. De esta manera se realizaron 26 aperturas de buzón en cada sede durante el segundo semestre del año.

En cada caso se verificó levantamiento de acta de cada procedimiento de apertura, debidamente diligenciada y firmada por las personas que acompañan la actividad, donde se reporta el número de requerimientos depositados en los buzones y la clasificación de PQRS.

La trazabilidad del manejo de las PQRS, permite identificar que las mismas son registradas con el consecutivo institucional de correspondencia recibida, las respuestas dadas por la ESE son entregadas de manera oportuna ya sea al correo electrónico reportado por el usuario que interpone la queja, o se comunica la existencia de dicha respuesta por vía telefónica para que el peticionario se acerque a notificarse de la respuesta emitida. En casos de peticiones anónimas, sin contactos o contactos insuficientes, las respuestas son publicadas por edicto en cartelera de la ESE.





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ

NIT. 899.999.158- 4

2. SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO

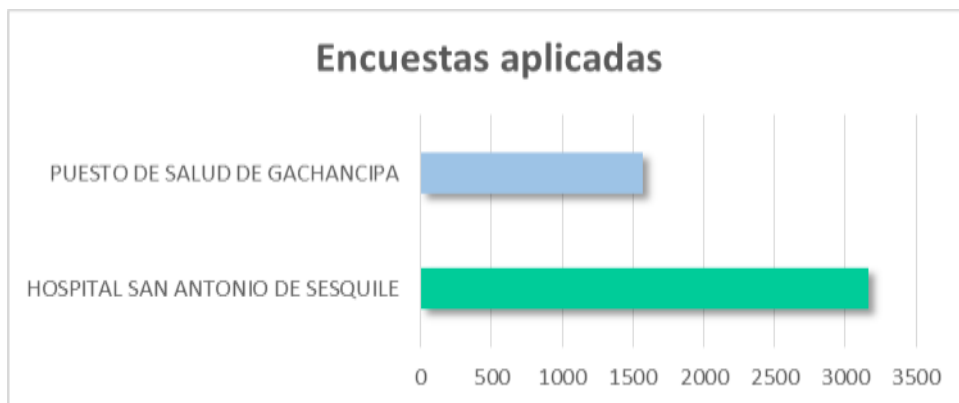
La ESE Hospital San Antonio de Sesquilé realiza medición de satisfacción del cliente externo de manera mensual mediante encuestas de satisfacción que se aplican a usuarios y acompañantes en todos los servicios de la ESE y de manera diferenciada en cada sede.

Las encuestas son aplicadas mediante aplicativo en página web y de manera virtual en los equipos de cómputo dispuestos en los diferentes servicios, así mismo se tiene descargada dicha aplicación en los celulares de las personas encargadas de realizar dicha labor.

La muestra que se toma para la aplicación de encuestas obedece a la cantidad de usuarios atendidos en cada servicio durante el mes inmediatamente anterior, cifra a la que se le aplica un margen de error equivalente al 10% y un margen de confiabilidad equivalente al 90%.

Durante el segundo semestre se obtuvo un nivel de satisfacción del cliente externo equivalente al 97%, que se obtiene de la aplicación de 4.734 encuestas de las cuales el 66.9% fueron registradas en el Hospital de Sesquilé mientras que el 33.1% fueron registradas en el puesto de salud de Gachancipá.

ENCUESTAS APLICADAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE	3167	66,9
PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPA	1567	33,1
TOTAL	4734	100





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ

NIT. 899.999.158- 4

El reporte de la medición del índice de satisfacción del cliente externo, se reporta a la secretaria de salud del departamento mediante plataforma virtual en los tiempos establecidos para dicha actividad.

3. DERECHOS DE PETICIÓN

En el Segundo semestre de la vigencia 2019 se recibieron 14 derechos de petición, los cuales fueron tramitados en su totalidad y una vez verificada la gestión realizada por cada uno de ellos, se pudo establecer que se dio respuesta oportuna conforme a lo establecido en la Ley 1775 de 2015.

4. DERECHOS Y DEBERES

La divulgación de derechos y deberes de los usuarios como herramienta de atención al ciudadano, se realiza de manera semanal, tanto a cliente interno como a cliente externo.

Esta actividad es realizada directamente por las profesionales encargadas de la oficina SIAU de manera rutinaria en todos los servicios asistenciales y administrativos de la ESE. Durante el segundo semestre del año 2019 se realizaron 1.691 capacitaciones sobre el tema en mención, de lo cual se evidenció registros fotográficos, planillas firmadas por las personas capacitadas identificando claramente si se trata de cliente externo o interno.





CONCLUSIONES

- Las PQRS son tratadas de acuerdo al manual de PQRS de la institución, permitiendo realizar la trazabilidad para cada una de ellas desde la recepción hasta la entrega de respuesta de las mismas.
- Se cuenta con caracterización de las PQRS, lo que permite identificar: lugar de origen, tipo de PQRS más recurrente, motivo de PQRS más recurrente.
- La custodia de las PQRS se garantiza en la oficina SIAU, donde se realizan procedimientos de gestión documental apropiados.
- Se cuenta con base de datos que permite identificar las características de los requerimientos interpuestos.
- Se realiza reporte de PQRS a la Secretaria de Salud del Departamento de manera oportuna atendiendo los lineamientos dados por la oficina de participación ciudadana.
- La aplicación de encuestas de satisfacción se realiza de manera rutinaria en todos los servicios prestados por la ESE, generando una lectura con alto grado de confiabilidad.
- La programación de aplicación de encuestas se ejecuta y se monitorea de manera semanal permitiendo participación de una muestra importante de usuarios de la ESE.
- La comunidad se encuentra representada por la asociación de usuarios, quienes acompañan de manera permanente la apertura de buzones y conocen de primera mano el tipo de PQRS que se presenta en la institución.
- La comunidad participa activamente en los procesos adelantados por la ESE, ya que cuentan con representantes ante la junta directiva de la entidad, ante el comité de ética, comité SIAU, Comité IAMII y durante el procedimiento de apertura de buzones.





RECOMENDACIONES

- Socializar la existencia de buzón de sugerencias virtual y hacer seguimiento del mismo reportando los resultados de manera separada como parte de la caracterización de las PQRS.
- Una vez finalizado el proceso de apertura de buzones, se debe sellar el buzón con un dispositivo que asegure la custodia de las PQRS que son depositadas allí hasta la nueva apertura. El sello deberá contar con fecha de cierre y firma del responsable de oficina SIAU.
- Dejar registro fotográfico de las aperturas de buzón en cada acta.
- Registrar en historia clínica la socialización de derechos y deberes hecha por personal asistencial a los usuarios atendidos en consulta.
- Mantener activos los canales de participación ciudadana existentes en la institución.
- Capacitar a la comunidad en temas de interés mutuo que permita el fortalecimiento de la comunicación, el entendimiento del funcionamiento y de la gestión institucional.

ELSA LILIANA LANCHEROS BERNAL
REFERENTE CONTROL INTERNO

