 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 1 de 1

107

Popayán, Mayo 31 de 2017

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE  
POPAYÁN  
12/06/2017 16:55:39  
Remitente: LUIS ENRIQUE HURTADO HURTADO  
Asunto: INFORME DE AUDITORIA  
Destinatario: DERLIN YURANI DELGADO  
\*Contestar este número \*100064352017\* Folios: 10

Doctora  
DERLIN YURANI DELGADO RODRIGUEZ  
Gerente  
Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E  
La ciudad

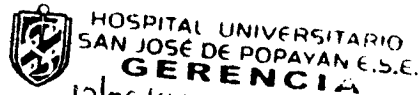
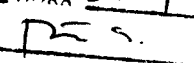
Cordial saludo

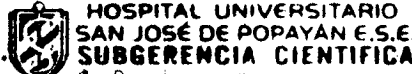
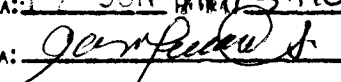
En cumplimiento del plan general de auditorías suscrito entre la Oficina Asesora de Control Interno y la Gerencia del hospital el 23 de diciembre de 2016 de la manera más comedida adjunto a la presente la auditoria a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones y planes de mejoramiento consolidados por la Oficina de Sistemas de Atención al Usuario.


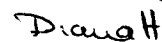
Atentamente,


  
LUIS ENRIQUE HURTADO HURTADO  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno


Elaboró: Adriana María Reyes Rengifo  
Revisó: N/A  
Anexo: 10 folios  
Copia: Subgerencia Científica y Subgerencia Administrativa y financiera.  
Archivado en: Carpeta auditoria a las PQRS


  
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.  
GERENCIA  
FECHA: 2/06/17 HORA: 5:10 pm  
FIRMA: 

  
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.  
SUBGERENCIA CIENTIFICA  
FECHA: 12 JUN 2017 15:10  
FIRMA: 

  
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.  
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA  
FECHA: 12/6/2017 HORA: 5:08 pm  
FIRMA: 

Л.П.П.  
А.В.П.  
 **ЗОВСЕМІСІЯ СІМІНІСІЯ**  
**СІМІ ТОБЕ ДІ БОБІАМІ БІСІ**  
**НОБІІІІ БОБІБІБІБІ**

Л.П.П.  
А.В.П.  
 **ЗОВСЕМІСІЯ СІМІНІСІЯ**  
**СІМІ ТОБЕ ДІ БОБІАМІ БІСІ**  
**НОБІІІІ БОБІБІБІБІ**

Л.П.П.  
А.В.П.  
 **ЗОВСЕМІСІЯ**  
**СІМІ ТОБЕ ДІ БОБІАМІ БІСІ**  
**НОБІІІІ БОБІБІБІБІ**

 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 1 de 10

**INFORME DE AUDITORIA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y PETICIONES,  
FELICITACIONES Y PLANES DE MEJORAMIENTO DEL SIAU**  
**Fecha: 31 de mayo de 2017**

<b>NOMBRE DE LA AUDITORIA.</b>	Auditoria a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentados al sistema de información y atención al usuario.
<b>JEFE DEL PROCESO AUDITADO:</b>	María Atenaiz Velásquez Enfermera, GR1 Jefe Sistema de Atención al Usuario.
<b>COORDINADOR DE LA AUDITORIA</b>	Luis Enrique Hurtado Hurtado, Jefe Oficina Asesora de Control Interno.
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Adriana María Reyes Rengifo, Auxiliar Administrativa ASPROIN.
<b>OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Verificar el cumplimiento de las actividades del Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU).</li> <li>-Realizar seguimiento a los procedimientos de: Manejo de Buzón de Sugerencias, Trámite de sugerencias, quejas y felicitaciones.</li> <li>-Verificar la consolidación de las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de los usuarios.</li> <li>-Verificar el diligenciamiento de los respectivos planes de mejoramiento y su seguimiento.</li> </ul>
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b>	El informe en mención evalúa el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de abril de 2017 referente al cumplimiento de las funciones del Sistema de Información y de Atención al Usuario.

A



**MARCO LEGAL**

Constitución Política de Colombia: En su artículo 23 establece ***“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”***

Ley 87 de 1993: ***“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones “artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.***

**MARCO LEGAL**

Ley 1474 de 2014: ***“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*** en su artículo 76 establece ***“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 “.***

Decreto 943 del 21 de mayo de 2014: ***“Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014 en su componente Información y comunicación interna establece como elementos mínimos: Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios, Sistema de Información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos, punto de atención al usuario.***

Resolución 0286 del 18 de marzo de 2017: ***“Por medio de la cual se ajusta el Plan Anticorrupción para el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E”*** establece en su componente 4 los

 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 3 de 10

	<p>mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano a través de Buzón de Sugerencias, Atención de Quejas, reclamos y sugerencias en la Oficina de SIAU, Medición de la Satisfacción del usuario, Sistema Integral de Atención al Usuario, Liga de Usuarios.</p>
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Se procedió a solicitar a la Oficina de Sistemas de atención al usuario el consolidado de quejas, sugerencias y peticiones, planes de mejoramiento posteriormente se revisó y analizó la información para luego identificar las no conformidades y no conformidades encontradas.</p>

**CONFORMIDADES Y NO CONFORMIDADES DETECTADAS.**

**CONSOLIDACIÓN DE QUEJAS, FELICITACIONES, SUGERENCIAS, PLANES DE MEJORAMIENTO.**

**Avances:** Se evidencia la utilización de los 11 buzones de sugerencias, recepción personalizada de los formatos de quejas y sugerencias, uso de línea telefónica, y virtual a través de la página institucional.

En cumplimiento del procedimiento del Procedimiento de Manejo de Buzón de Sugerencias la Oficina de Sistema de Atención Integral al Usuario presentó el siguiente consolidado de quejas, felicitaciones, sugerencias:

**PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2017**

FORMATOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
QUEJAS	43	61	36	46	186
FELICITACIONES	136	264	219	294	913
SUGERENCIAS	15	42	23	24	104
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>367</b>	<b>278</b>	<b>364</b>	<b>1203</b>



### Mes de enero

RESUMEN ENERO 2017			
SERVICIO	QUEJAS	%	PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS
URGENCIAS	14	33%	14
QUIRURGICAS 1	2	5%	1
MEDICAS	2	5%	0
HUSJ	2	5%	2
CIRUGIA AMBULATORIA	5	12%	4
CONSULTA EXTERNA	3	7%	1
FACTURACION	1	2%	0
HUMANIZACION	1	2%	0
ECONOMATO	1	2%	1
ONCOLOGIA	1	2%	1
SALA PARTOS	1	2%	1
URGPED	1	2%	0
RAYOS X	2	5%	2
CARTERA	1	2%	0
MEDICOQUIRURGICAS2	1	2%	0
REFERENCIA Y CONTRAR	1	2%	1
BANCO DE SANGRE	1	2%	1
SD	1	2%	0
UCI	1	2%	1
TRABAJO SOCIAL	1	2%	1
<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>

**Quejas:** Los servicios que más tuvieron quejas fueron: Urgencias con 14 equivalente a un 33%, cirugía ambulatoria con 5 equivalente a un 12%, y consulta externa 3 equivalente a un 7% del total de 43 quejas recibidas.

**Felicitaciones:** Los servicios que más obtuvieron felicitaciones por parte de los usuarios fueron: ginecología con 25 lo cual equivale al 18% y traumatología con 18 equivalente al 18% del total de 136 felicitaciones.

**Sugerencias y peticiones:** El comportamiento de las sugerencias y peticiones fue el siguiente: Ginecología con 3 equivalente al 20%, traumatología con 3 equivalente al 20% del total de 15 formatos con sugerencias y peticiones.

## NO CONFORMIDAD

**Planes de mejoramiento:** De acuerdo al consolidado realizado por el SIAU se suscribieron 31 planes de mejoramiento a las 43 quejas presentadas pero estos no fueron presentados y avalados a la oficina de control interno para su seguimiento.

### Mes de febrero:

RESUMEN FEBRERO 2017			
SERVICIO	QUEJAS	%	PLANES DE MEJORAMIENTO SUSCRITOS
URGENCIAS	19	31%	19
QUIRURGICAS 2	2	3%	0
MEDICAS	2	3%	0
GINECOLOGIA	3	5%	3
PEDIATRIA	1	2%	0
NEONATOS	2	3%	0
CONSULTA EXTERNA	4	7%	0
FACTURACION	2	3%	0
CIRUGIA AMBULATORIA	6	10%	2
SUBGERENCIA CIENTIFICA	6	10%	0
URGPED	1	2%	0
VIGILANCIA (SERVAGRO)	4	7%	0
SITSALUD	3	5%	0
UNIDAD MENTAL	1	2%	0
SINTRAOEMPUH	4	7%	4
UCI	1	2%	1
TOTALES	61	100%	29

**Quejas:** Durante el mes de febrero de 2017 los servicios que más tuvieron quejas fueron: Urgencias con 19 equivalente a un 31%; cirugía ambulatoria con 6 equivalente al 10%; Subgerencia Científica con 6 lo cual equivalente a 10% del total de 61 quejas consolidadas por el SIAU.

**Felicitaciones:** Los servicios con más felicitaciones obtenidas fueron los siguientes: ginecología con 62 lo cual equivale al 23% del total de 264 felicitaciones recibidas.

**Sugerencias y peticiones:** Los servicios que generaron más sugerencias y peticiones en febrero fueron: Ginecología con 11 lo cual equivale a un 26% y



urgencias con 7 lo cual equivale a un 17% del total de 52 sugerencias y peticiones recibidas.

## NO CONFORMIDAD

**Planes de mejoramiento:** De acuerdo al consolidado realizado por el SIAU se suscribieron 29 planes de mejoramiento a las 61 quejas presentadas pero estos no fueron presentados y avalados a la oficina de control interno para su seguimiento.

### Mes de marzo:

RESUMEN MARZO 2017			
SERVICIO	QUEJAS	%	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	10	28%	9
QUIRURGICAS 1	2	6%	2
QUIRURGICAS 2	1	3%	1
PEDIATRIA	1	3%	1
TRAUMATOLOGIA	1	3%	0
CIRUGIA AMBULATORIA	5	14%	5
FACTURACION	3	8%	0
VIGILANCIA (SERVAGRO)	1	3%	0
ECONOMATO	1	3%	1
SUBGERENCIA CIENTIFICA	1	3%	0
CITAS MEDICAS	5	14%	2
RAYOS X	1	3%	1
MEDICOQUIRURGICAS2	1	3%	1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	3%	0
UCI	2	6%	1
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>

**Quejas:** Los servicios con mayores quejas en el mes de marzo fueron urgencias con 10 lo cual equivale a un 28%, cirugía ambulatoria con 5 equivalente al 14% y citas médicas con 5 equivalente al 14% del total de 36 quejas consolidadas por el SIAU.



**Felicitaciones:** El servicio de traumatología obtuvo 41 felicitaciones equivalentes a un 19% seguido del servicio de pediatría con 32 equivalentes a 15%. Del total de 219 felicitaciones recibidas.


**Sugerencias y peticiones:** El comportamiento de las sugerencias y peticiones durante el mes de marzo fue el siguiente: traumatología tuvo 4 lo cual equivale a un 17% y banco de sangre tuvo 4 equivalente al 17% del total de 23 sugerencias y peticiones obtenido en este mes.

### NO CONFORMIDAD

**Planes de mejoramiento:** De acuerdo al consolidado realizado por el SIAU se suscribieron 24 planes de mejoramiento a las 36 quejas presentadas pero estos no fueron presentados y avalados a la oficina de control interno para su seguimiento.

### Mes de abril:

RESUMEN ABRIL 2017			
SERVICIO	QUEJAS	%	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	13	28%	9
QUIRURGICAS 1	2	4%	2
MEDICAS	1	2%	1
GINECOLOGIA	1	2%	0
HUSJ	1	2%	1
TRAUMATOLOGIA	1	2%	1
CIRUGIA AMBULATORIA	2	4%	2
CONSULTA EXTERNA	4	9%	1
FACTURACION	2	4%	1
ECONOMATO	1	2%	1
REHABILITACIÓN	1	2%	1
URGPED	1	2%	1
MEDICOQUIRURGICAS1	2	4%	2
UNIDAD MENTAL	1	2%	0
MEDICOQUIRURGICAS2	2	4%	1
VIGILANCIA (SERVAGRO)	7	15%	5
SUBGERENCIA CIENTIFICA	2	4%	0
SUBGERENCIA ADMINISTR.	2	4%	0
<b>T O T A L E S</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>

 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <small>UNIVERSIDAD DE CORDOBA</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 8 de 10

**Quejas:** Los servicios con mayores quejas en el mes de abril fueron urgencias con 13 lo cual equivale a un 28%, Vigilancia (Contratada empresa privada SERVAGRO) con 7 equivalente al 15% del total de 46 quejas consolidadas por el SIAU.

**Felicitaciones:** El servicio de traumatología obtuvo 45 felicitaciones equivalentes a un 15% seguido del servicio de cirugía ambulatoria con 42 equivalentes a 14% y pediatría con 34 equivalentes al 17% del total de 294 formatos diligenciados con felicitaciones por parte de los usuarios.

**Sugerencias y peticiones:** El comportamiento de las sugerencias y peticiones durante el mes de abril fue el siguiente: Urgencias con 5 equivalente al 21%, traumatología con 4 equivalente al 17% del total de 24 sugerencias y peticiones consolidado.

#### **NO CONFORMIDAD**

**Planes de mejoramiento:** De acuerdo al consolidado realizado por el SIAU se suscribieron 30 planes de mejoramiento a las 46 quejas presentadas, pero estos no fueron presentados y avalados a la oficina de control interno para su seguimiento.

**NO CONFOMIDAD GENERAL EN EL REPORTE:** Si bien es cierto la Oficina de Sistema de Atención al Usuario reportó el consolidado de PQRS y planes de mejoramiento, no se evidencia el seguimiento y el impacto generado.

La oficina de atención utiliza el siguiente formato para la suscripción de los planes de mejoramiento con el apoyo de los supervisores de contratos y jefes de área y procesos.

 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>FORMATO DE PLAN DE MEJORA</b>	FO-ARH-02
		Versión: 02
		Página 1 de 1

122.

Popayán, \_\_\_\_\_

Enfermera  
**MARIA ATENAIZ VELASQUEZ NARVAEZ**  
 Coordinadora SIAU  
 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN

Asunto: Respuesta a Queja

Cordial saludo:

Con la presente me permito dar respuesta a inconsistencia recibida el \_\_\_\_\_, por  
 DOCUNET No. Radicado \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, con su respectivo plan de mejora.

Nombre Paciente	Nro. C.C	Fecha Queja	Motivo	Plan de mejora

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente:

Coordinador de \_\_\_\_\_ o  
 Líder de Calidad \_\_\_\_\_


Dirección: Carrera 6 No 10N - 142  
[www.hospitalsanjose.gov.co](http://www.hospitalsanjose.gov.co)

Conmutador: 8234508- Extensión: 202 8200972  
 Email: [siau@hospitalsanjose.gov.co](mailto:siau@hospitalsanjose.gov.co)

**OBSERVACIÓN:** El formato de plan de mejoramiento utilizado por el SIAU en su contenido sólo tiene nombre del paciente, cédula, fecha de la queja, motivo y plan de mejora los cuales no son suficientes para la suscripción de planes de mejoramiento individuales como resultado de las quejas interpuestas por los usuarios

## RECOMENDACIONES

Adaptar el formato 28<sup>a</sup> utilizado por la Contraloría Municipal de Popayán para la suscripción de planes de mejoramiento ubicando los siguientes elementos: nombre del paciente, cédula, fecha de la queja, descripción de la queja, causa, efecto, acción correctiva, objetivo, descripción de las metas, unidad de medida de metas, dimensión de la meta, fecha de iniciación de la meta, fecha de terminación de la meta plazo en semanas de meta, responsable.

 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 10 de 10

Se debe entregar el formato mencionado en la oficina de Control Interno para su seguimiento y evaluación.

**CONCLUSIÓN**

En general se evidencia cumplimiento del procedimiento de Manejo de buzón de sugerencias se presentan deficiencias en la suscripción y seguimiento de los planes de mejoramiento individuales.

  
 Luis Enrique Hurtado Hurtado  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboro: CP Adriana Maria Reyes Rengifo Auxiliar Administrativa ASPROIN