

107

Popayán, Octubre 24 de 2017

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


HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE
 POPAYAN
 26 10 2017 17:56:20
 Remitente: LUIS ENRIQUE HURTADO HURTADO
 Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
 PQRS
 Destinatario: DERLIN YURANI DELGADO
 Si contestar cite numero: *100117502017* Folios 12


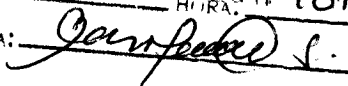
Asunto: Informe de seguimiento a las PQRS segundo cuatrimestre del 2017.

Cordial saludo


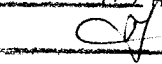
En cumplimiento del plan general de auditorías suscrito entre la Oficina Asesora de Control Interno y la Gerencia del hospital el 23 de diciembre de 2016 de manera comedida adjunto a la presente informe de seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones y planes de mejoramiento consolidados por la Oficina de Sistemas de Atención al Usuario correspondientes al segundo cuatrimestre de la vigencia y su recomendación para mejorar el proceso.

Atentamente,


LUIS ENRIQUE HURTADO HURTADO
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno


 HOSPITAL UNIVERSITARIO
 SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.
 SUBGERENCIA CIENTIFICA
 FECHA: 23/10/17 HORA: 10:09
 FIRMA: 

Elaboró: Adriana María Reyes Rengifo
 Revisó: Luis Enrique Hurtado Hurtado
 Anexo: 12 folios
 Copia: Subgerente Administrativo y Financiero y Subgerente Científico.
 Archivado en: Carpeta auditoria a las PQRS


 HOSPITAL UNIVERSITARIO
 SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.
GERENCIA
 FECHA: 27/10/17 HORA: 10:15 am
 FIRMA: 

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>1941</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	GESTION DEL CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 1 de 12

**INFORME DE AUDITORIA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y PETICIONES,
FELICITACIONES Y PLANES DE MEJORAMIENTO DEL SIAU
SEGUNDO CUATRIMESTRE DE LA VIGENCIA.**

NOMBRE DE LA AUDITORIA.	Auditoria a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentados al sistema de información y atención al usuario.
JEFE DEL PROCESO:	Luis Enrique Hurtado Hurtado Contador Público – Jefe Oficina Asesora de Control Interno.
EQUIPO AUDITOR:	CP Adriana María Reyes Rengifo, -Afiada participe ASPROIN.
OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.	<ul style="list-style-type: none"> -Verificar el cumplimiento de las actividades del Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU). -Realizar seguimiento a los procedimientos de: Manejo de Buzón de Sugerencias, Trámite de sugerencias, quejas y felicitaciones. -Verificar la consolidación de las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de los usuarios. -Verificar el diligenciamiento de los respectivos planes de mejoramiento y su seguimiento.
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	El informe en mención evalúa el periodo comprendido entre el 1 de mayo al 31 de agosto de 2017 referente al cumplimiento de las funciones del Sistema de Información y de Atención al Usuario.
MARCO LEGAL	Constitución Política de Colombia: En su artículo 23 establece <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”</i>





MARCO LEGAL

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”.***

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 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.***

METODOLOGÍA	Se solicitó a la Oficina de Sistema de atención al usuario el consolidado de PQRS los planes de mejoramiento y los seguimientos.
--------------------	--

CONFORMIDADES Y NO CONFORMIDADES DETECTADAS.

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

FORTALEZAS: La entidad cuenta con 11 buzones de sugerencias en los cuales los usuarios diligencian y depositan los formatos para posteriormente realizar su consolidación y trámite respectivo por parte del SIAU.

-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:

SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL AÑO 2017

MES	QUEJAS	SUGERENCIAS Y PETICIONES	FELICITACIONES
MAYO	59	42	315
JUNIO	91	22	305
JULIO	63	29	275
AGOSTO	65	24	236
TOTAL	278	117	1.131

Mes de mayo

Quejas: Los servicios que más tuvieron quejas fueron: Urgencias con 11 lo cual equivale a un 18,64% y quirúrgicas I con 5 lo cual equivale a un 8,47% del total de quejas recibidas.

Sugerencias y peticiones: El comportamiento de las sugerencias y peticiones fue el siguiente: Urgencias con 7 equivalente al 16.67%, traumatología con 7 equivalente al 16,67% del total de formatos con sugerencias y peticiones.



Felicitaciones: Los servicios que más obtuvieron felicitaciones por parte de los usuarios fueron: Traumatología con 40 lo cual equivale al 12,70% y Médico Quirúrgicas 2 con 30 equivalente al 9,52 % del total de felicitaciones.

NO CONFORMIDAD

Planes de mejoramiento: De acuerdo al consolidado realizado por el SIAU el comportamiento de la suscripción de planes de mejoramiento derivados de las quejas fue el siguiente:

SERVICIO	QUEJAS	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	11	11
QUIRURGICAS 1	5	5
QUIRURGICAS 2	0	0
MEDICAS	3	3
GINECOLOGIA	3	1
GINECOLOGIA URGENCIAS	0	0
HUSJ	1	1
PEDIATRIA	0	0
TRAUMATOLOGIA	0	0
CIRUGIA AMBULATORIA	2	2
QUEMADOS	0	0
UCIP	1	1
NEONATOS	3	3
CONSULTA EXTERNA	9	8
LABORATORIO CLINICO	0	0
FACTURACION	4	3
HUMANIZACION	0	0
ECONOMATO	0	0
ONCOLOGIA	1	1
REHABILITACIÓN	0	0
URGENCIA PEDIATRIA	1	0
UCI	0	0



MEDICOQUIRURGICAS 1	0	0
UCINT	1	1
COMITE DE CURACIONES	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0
UNIDAD MENTAL	1	1
ALGESIOLOGIA	0	0
MEDICOQUIRURGICAS2	0	0
SERVAGRO	3	0
SUBGERENCIA CIENTIFICA	1	1
SIN DATO DE ÁREA	4	2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2
ENDOSCOPIA	0	0
SINTRAOEMPUH	2	0
BANCO DE SANGRE	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0
IMAGENOLOGIA	1	1
TOTALES	59	47

Mes de Junio:

Quejas: Durante el mes de febrero de 2017 los servicios que más tuvieron quejas fueron: Urgencias con 24 lo cual equivale a un 26,37%; consulta externa con 20 lo cual equivale al 21,98%; del total de quejas consolidadas por el SIAU.

Sugerencias y peticiones: Los servicios que generaron más sugerencias y peticiones en febrero fueron: Pediatría con 4 lo cual equivale a un 18,18% y consulta externa con 3 lo cual equivale a un 13,64% del total.

Felicitaciones: Los servicios con más felicitaciones obtenidas fueron los siguientes: Pediatría con 32 lo cual equivale al 10,49% y traumatología con 30 equivalente al 9.84% del total de las felicitaciones.



NO CONFORMIDAD

Planes de mejoramiento: De acuerdo al consolidado de quejas proporcionado por el SIAU se suscribieron planes de mejoramiento de acuerdo a la siguiente tabla:

SERVICIO	QUEJAS	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	24	23
QUIRURGICAS 1	4	1
QUIRURGICAS 2	0	0
MEDICAS	1	1
GINECOLOGIA	3	0
GINECOLOGIA URGENCIAS	1	0
HUSJ	0	0
PEDIATRIA	2	0
TRAUMATOLOGIA	5	4
CIRUGIA AMBULATORIA	3	3
QUEMADOS	0	0
UCIP	0	0
NEONATOS	1	1
CONSULTA EXTERNA	20	2
LABORATORIO CLINICO	1	2
FACTURACION	2	1
HUMANIZACION	0	0
ECONOMATO	2	2
ONCOLOGIA	0	0
REHABILITACIÓN	0	0
URGENCIA PEDIATRIA	1	1




UCI	0	0
MEDICO QUIRÚRGICAS1	1	1
UCINT	0	0
COMITE DE CURACIONES	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0
UNIDAD MENTAL	1	1
ALGESIOLOGIA	0	0
MEDICO QUIRÚRGICAS 2	0	0
SERVAGRO	3	2
SUBGERENCIA CIENTIFICA	2	0
SIN DATO DE ÁREA	5	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	1
ENDOSCOPIA	0	0
SINTRAOEMPUH	2	2
BANCO DE SANGRE	0	0
TRABAJO SOCIAL	1	1
IMAGENOLOGIA	3	3
TOTALES	91	52

Mes de Julio:

Quejas: Los servicios con mayores quejas en el mes de julio fueron urgencias con 16 lo cual equivale a un 25,40%, consulta externa con 12 equivalente al 19,05% del total de quejas consolidadas por el SIAU.

Sugerencias y peticiones: El comportamiento de las sugerencias y peticiones durante el mes de julio fue el siguiente: urgencias tuvo 4 lo cual equivale a un 13,79% y Algesiología tuvo 4 equivalente al 13,79% y Médico Quirúrgicas II con 4 lo cual equivale al 13,79% del total obtenido en este mes.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>UNIVERSIDAD DE SAN JOSÉ</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	GESTION DEL CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 8 de 12

Felicitaciones: El servicio de Médico Quirúrgicas I obtuvo la mayor cantidad de felicitaciones por parte de nuestros usuarios con 34 felicitaciones equivalentes a un 12,36% seguido del servicio de Médico Quirúrgicas II con 29 equivalentes a 10,55%.

NO CONFORMIDAD

Planes de mejoramiento: Durante el mes de Julio de 2017 se suscribieron los siguientes planes de mejoramiento por parte de las áreas y servicios asistenciales.

SERVICIO	QUEJAS	PLANES DE MEJORAMIENTO
URGENCIAS	16	16
QUIRÚRGICAS 1	0	0
QUIRÚRGICAS 2	4	4
MÉDICAS	0	0
GINECOLOGÍA	0	0
GINECOLOGIA URGENCIAS	0	0
HUSJ	0	0
PEDIATRÍA	0	0
TRAUMATOLOGÍA	0	0
CIRUGIA AMBULATORIA	2	1
QUEMADOS	0	0
UCIP	0	0
NEONATOS	0	0
CONSULTA EXTERNA	12	10
LABORATORIO CLÍNICO	0	0
FACTURACIÓN	7	3
HUMANIZACIÓN	0	0
ECONOMATO	1	1
ONCOLOGÍA	0	0
REHABILITACIÓN	0	0
URGENCIA PEDIATRIA	0	0

UCI	0	0
MEDICO QUIRÚRGICAS1	0	0
UCINT	1	1
COMITE DE CURACIONES	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0
UNIDAD MENTAL	1	1
ALGESIOLOGÍA	0	0
MEDICO QUIRÚRGICAS 2	2	2
SERVAGRO	0	0
SUBGERENCIA CIENTÍFICA	0	0
SD	2	2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4	4
ENDOSCOPIA	3	3
SINTRAOEMPUH/PARQUEADERO	6	6
CARDIOLOGÍA	0	0
TRABAJO SOCIAL	1	1
IMAGENOLOGÍA	1	1
TOTALES	63	56

Mes de Agosto:

Quejas: Los servicios con mayores quejas en el mes de agosto fueron urgencias con 18 lo cual equivale a un 27,69%, Oncología con 12 equivalente al 18.46% del total de quejas consolidadas por el SIAU.

Sugerencias y peticiones: El comportamiento de las sugerencias y peticiones durante el mes de agosto fue el siguiente: Urgencias con 7 equivalente al 29,17% del total consolidado.

Felicitaciones: El servicio de Endoscopia obtuvo la mayor cantidad de felicitaciones por parte de nuestros usuarios con 42 felicitaciones equivalentes a un 17,80% seguido del servicio de Médico Quirúrgicas I con 29 equivalentes a 12,29% del total de formatos diligenciados con felicitaciones por parte de los usuarios.



Planes de mejoramiento: De acuerdo al consolidado realizado por la Oficina de Sistema de información y atención al usuario para el mes de agosto los planes de mejoramiento suscritos fueron los siguientes:

ÁREA	QUÉJERAS	PLANES DE MEJORAMIENTO
URGENCIAS	18	1
QUIRÚRGICAS 1	1	1
QUIRÚRGICAS 2	0	0
MÉDICAS	0	0
GINECOLOGÍA	3	0
GINECOLOGIA URGENCIAS	1	0
HUSJ	0	0
PEDIATRÍA	0	0
TRAUMATOLOGÍA	0	0
CIRUGIA AMBULATORIA	5	3
QUEMADOS	0	0
UCIP	0	0
NEONATOS	1	1
CONSULTA EXTERNA	3	3
LABORATORIO CLÍNICO	0	0
FACTURACIÓN	1	0
HUMANIZACIÓN	0	0
ECONOMATO	2	2
ONCOLOGÍA	12	12
REHABILITACIÓN	1	1
URGENCIA PEDIATRÍA	0	0



UCI	0	0
MÉDICO QUIRÚRGICAS 1	1	1
UCINT	0	0
COMITÉ DE CURACIONES	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0
UNIDAD MENTAL	0	0
ALGESIOLOGÍA	2	2
MEDICO QUIRURGICAS 2	1	1
SERVAGRO	4	4
SUBGERENCIA CIENTÍFICA	3	0
SD	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0
ENDOSCOPIA	0	0
SINTRAOEMPUH	5	5
CARDIOLOGÍA	0	0
TRABAJO SOCIAL	1	1
IMAGENOLOGÍA	0	0
TOTALES	65	38

DEBILIDADES: A la fecha la Oficina de Sistema de Atención al Usuario no cuenta con un formato de plan de mejoramiento individual codificado que permita establecer acciones correctivas e indicadores para medir su ejecución, lo anterior persiste desde el primer seguimiento.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	GESTION DEL CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 12 de 12

Actas u otros documentos que evidencien la realización de otro tipo de contacto con la ciudadanía.

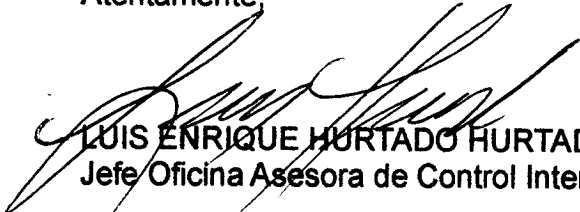
Se evidencia las siguientes actas de reuniones de la liga de usuarios: N° 05 del 22 de mayo, N° 6 del 24 de mayo, N° 7 del 27 de julio, N°8 del 30 de agosto, N° 9 del 26 de septiembre.

RECOMENDACIONES

Recomiendo nuevamente adaptar y codificar el formato 28^a utilizado por la Contraloría Municipal de Popayán para la suscripción de planes de mejoramiento para las PQRS 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.

De igual manera se le solicita a la Oficina del SIAU suscribir los planes de mejoramiento individuales con la Oficina Asesora de Control Interno y apoyarse con esta en aquellos casos que generen inconvenientes o incumplimientos antes y posterior a la suscripción de los planes mencionados.

Atentamente,


LUIS ENRIQUE HURTADO HURTADO
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Adriana María Reyes Rengifo- Afiliada participe ASPROIN
 Revisó y aprobó: Luis Enrique Hurtado Hurtado
 Anexo: N/A
 Archivado en: Carpeta seguimiento a las PQRS.