



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Confianza y valor para su vida

NIT. 891.580.002-5

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

CONTROL INTERNO

ANÁLISIS DE LA PQRSF CUARTO TRIMESTRE DEL 2020

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del primer trimestre del 2020
JEFE DEL PROCESO	Edna Mercedes López Molina -Jefe Oficina Asesora de Control Interno
AUDITORES	MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO, enfermera
OBJETO	-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	El informe en mención evalúa el segundo trimestre comprendido entre octubre y diciembre del 2020.
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> Ley 87 de 1993: <i>"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"</i> artículo 12 literal i) <i>"Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"</i>. Ley 1474 de 2014: <i>"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"</i> en su artículo 76 establece <i>"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"</i>.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.
GERENCIA

FECHA 11/2/21 HORA 3:00

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca
Email: gescontrol@hospitalsan jose.gov.co

Líneas de atención: 8234508 ext. 245
Oficina de atención al usuario: 3206651134

www.Hospitalsanjose.gov.co

Claudia

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

	Decreto 943 del 21 de mayo de 2014: <i>"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.</i>
	Resolución 0286 del 18 de marzo de 2017: <i>"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.</i>
	Decreto N°648 del 19 de abril de 2017 <i>"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública."</i>
	Decreto N° 1499 del 11 de septiembre de 2017 <i>"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.</i>
FECHA DE AUDITORIA	Inicio: 18 de enero del 2021 Finaliza: 31 de enero del 2021
METODOLOGIA	Se solicitó a la Oficina de Sistema de atención al usuario el consolidado de PQRS los planes de mejoramiento y los seguimientos del cuarto trimestre del 2020



HOSPITAL
SAN JOSE

Confianza y valor para su vida

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

En el trimestre comprendido entre los meses de octubre – diciembre 2020 , se adquiere la siguiente información, la cual se obtiene de las PQRSF, provenientes de los buzones que se encuentra en los diferentes servicios de la institución y por la página Web de la institución, según el procedimiento SIU-PD02, VESION 9, del 1 junio del 2020



HOSPITAL
SAN JOSE

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYÁN E.S.E

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO-SIAU-

BASE DE DATOS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y FELICITACIONES 4TO TRIMESTRE DEL 2020

AREA O SERVICIO	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Planes de mejora
URGENCIAS	15	0	6	14
QUIRURGICAS I	2	1	9	2
QUIRURGICAS II	9	2	59	3
QUIRURGICAS III	7	2	35	0
MEDICAS I	3	0	43	3
MEDICAS II	4	0	2	4
GINECOLOGIA	3	0	2	3
GINECOLOGIA URGENCIAS	1	0	0	0
PEDIATRIA	0	0	23	0
TRAUMATOLOGIA	4	5	23	3
CIRUGIA AMBULATORIA	2	0	0	2
QUEMADOS	0	0	0	0
UCIP	0	0	1	0
NEONATOS	2	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	12	4	1	10
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	0
FACTURACION	8	1	0	8

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca
Email: gescontrol@hospitalsan jose.gov.co

Líneas de atención: 8234508 ext. 245
Oficina de atención al usuario: 3206651134

www.Hospitalsan jose.gov.co



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ

Confianza y valor para su vida

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

UCI	3	0	1	2
UCI2	2	1	0	2
ECONOMATO	0	0	0	0
ONCOLOGIA Y QUIMIOTERAPIA	0	0	26	0
REHABILITACIÓN	0	1	0	0
URGENCIAS PEDIATRIA	0	1	11	0
MEDICINA INTERNA	0	0	1	0
UCINT	0	0	2	0
COMITE DE CURACIONES	0	0	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0	0	0
UNIDAD MENTAL	1	1	1	1
ALGESIOLOGIA	1	0	1	1
SERVAGRO	2	0	0	2
SUBGERENCIA CIENTIFICA	6	0	0	6
SIN DESTINO	0	3	4	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
ENDOSCOPIA	0	0	0	0
SINTRAOEMPUH	11	0	0	8
PATOLOGIA	1	0	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
IMAGENOLOGIA	3	0	1	3
ASLAMIENTO COVI	2	0	0	1
MAMA CANGURO	0	2	2	0
ESTADISTICA	0	0	0	0
ASLAMIENTO COVIPED	0	1	2	0
UCINT COVI	5	1	0	0
NEFROLOGIA	1	1	18	1

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca
Email: gescontrol@hospitalsanjose.gov.co

Líneas de atención: 8234508 ext. 245
Oficina de atención al usuario: 3206651134

www.Hospitalsanjose.gov.co



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Confianza y valor para su vida

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

SISTEMAS	0	0	0	0
CARDIOLOGIA	3	0	0	3
SINDICATO SAIRENA	2	0	0	0
HUMANIZACION	0	2	0	0
PSIQUIATRIA	0	0	1	0
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	1
ENTIDAD EXTERNA (ICBF)	1	0	0	0
ECHEVERRY PEREZ	2	0	0	2
CLIENTE INTERNO	0	5	0	0
ASEQ	1	0	0	1
ICBF	2	0	0	0
TOTAL	121	34	275	87

RELACION DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y FELICITACIONES, CUARTO TRIMESTRE DEL 2020



Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca
Email: gescontrol@hospitalsanjose.gov.co

Líneas de atención: 8234508 ext. 245
Oficina de atención al usuario: 3206651134

www.Hospitalsanjose.gov.co

CONTROL INTERNO

La clasificación de las quejas según el proceso de atención, Código SIU-PD02.

Clasificación de la queja	Numero	Porcentaje
Relacinado con el trato recibido	67	55.3%
Informacion suministrada	0	0
Privacidad de atencion	0	0
Falta de oportunidad	44	36.3%
Hoteleria y confor	0	0
Otro	10	8.4%

La clasificación de las quejas, según el proceso de atención,
del Hospital Universitario San José de Popayán





CONTROL INTERNO

El derecho que es mas vulnerado es el relacionado con el trato recibido, con un total de 67 quejas que equivale a 55.3%, en 2do lugar por la falta de oportunidad 44 que equivale al 36.3%, y en 3er lugar es otros con 10 que equivalen al 8.4%.

De las 121 quejas ,87 tiene planes de mejora que equivale al 71.9%

Se observa que los procesos que más quejas tienen en 4to trimestre del 2020 en consulta externa con 16 quejas que equivale al 24 % seguido por facturación con 12 que equivale a un 23% .

El servicio que mas quejas tiene es urgencias con 15 seguido por consulta externa con 12 , de los cuales han realizado 14 planes de mejora y 10 respectivamente.

En el acta número 1 del 9 de octubre del 2020, donde se analiza que el derecho mas vulnerado es la falta de oportunidad, cuyos participantes son;

Doctora Amparo Zúñiga de vigilancia y control, Doctora Shirley Patricia Albor, Sugerente científica, Roció Pasquel. Coordinadora de enfermería, Wilson Fernando López, representante de la asociación de liga de usuarios, Doctora Yolanda Botero , Asesora ético legal . Enfermera Sofia Cobo, Doctora Dora Girón, coordinadora de facturación, donde se llega a una de las conclusiones, el nombramiento de una persona que revise la documentación y pueda direccionar a los usuarios desde la parte externa para evitar aglomeraciones en el segundo piso de consulta externa.

Reubicación de del programa canguro, para evitar aglomeración de la madre canguro.

Se contará con un facturador en imágenes diagnosticas, se espera que con esta medida se descongestione y se logre mayor oportunidad en la atención de los pacientes.

Reuniones con la liga de usuarios, se han realizado en total 3 reuniones:

Indicadores:

Se realizaron 3 reuniones:

- 1 23 de octubre del 2020.
- 2 25 de noviembre del 2020.
- 3 23 de diciembre del 2020.

En estas 3 reuniones manifiestan su inconformidad ya que el gerente no los ha acompañado para expresar inquietudes.

Nombre del indicador: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios, evalúa la percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de

servicios de salud. La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud

Rango de calificación obtenido es de 97%, calificación de Satisfactorio

Numero de usuarios que responden que definitivamente probablemente si recomendaría al HUSJ a un familiar o amigo del 98%.

El Hospital, tiene una oficina de atención al usuario (SIAU), ubicada en la consulta externa del HUSJ, donde se brinda atención a puerta cerrada, por el COVID 19, de lunes a viernes de 7 am a 6 pm .

- Línea telefónica: 8200972 y 8234508 extensión 202, donde se garantiza el sistema de información

Línea telefónica abierta con atención permanente de 24 horas la 018000415195.

- Se cuenta con 10 buzones para la recepción de las PQRS, - Se cuenta con Buzones de sugerencias ubicados en cada uno de los 3 pisos de la institución, se está solicitando la implementación de un buzón en cuidados intermedios y otro en medico quirúrgicas sala 1 y 2, la apertura de los buzones , en el momento por el COVID, se realiza solo viernes en compañía de una funcionaria de humanización, se realiza conteo de los formato encontrados en cada uno de los buzones, se clasifica, se realiza acta, limpieza y cierre del buzón, el representante de la liga de usuarios y la personería municipal, no han participado debido al confinamiento obligatorio.

Correo institucional: siau@hospitalsanjose.gov.co

La página web de la institución cuenta con un link para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y para PQRS

El Hospital Universitario San José de Popayán, realizo un cambio en la presentación de la pagina de internet, donde se tiene un link , fácil de observar para el registro de las PQRSF, esta actualización se realizo el 17 de abril del 2020

Observaciones:

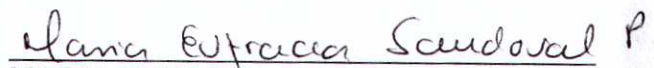
1. Se analiza que se realizaron planes de mejoramiento con el 71% de los procesos.
2. Se ha realizado la actualización del procedimiento de trámite de sugerencias quejas y felicitaciones código SIAU -PD02, ya está divulgación en la plataforma institucional.
3. La articulación entre el SIAU y humanización, esto se evidencia en la informe humanización.
4. Que el derecho más vulnerado es el trato recibido con 67 quejas que equivale al 55.3%, que va en contravía de la política de humanización determinada en el plan de desarrollo.
5. Los servicios que siguen presentando un alto porcentaje de quejas es urgencias, y consulta externa

Se recomienda:

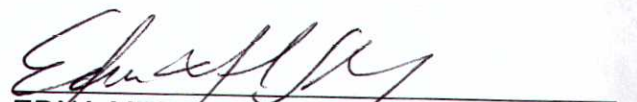
- Acompañamiento del Gerente a las reuniones de la liga de usuarios de la Institución.

Fuente de la información, consolidado del SIAU, informe de gestión aseguramiento de la calidad

Presentado por:


MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO.
Enfermera, Oficina asesora de control interno
Hospital Universitario San José de Popayán

Presentado A:


EDNA MERCEDES LOPEZ MOLINA.
Jefe DE Oficina de Control Interno
Hospital Universitario San José de Popayán