



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

ANALISIS DE LA PQRS CUARTO TRIMESTRE DEL 2021

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del cuarto trimestre del 2021
JEFE DEL PROCESO	Víctor Fabio Gómez Franco -Jefe Oficina Asesor de Control Interno
AUDITOR	Gustavo callejas Calvache , Profesional de apoyo auditorias administrativas.
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 y -Verificar el diligenciamiento de los respectivos planes de mejoramiento y su seguimiento
ALCANCE	El informe en mención evalúa el cuarto trimestre comprendido entre octubre y diciembre del 2021
	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>. Decreto 1757 del 3 de agosto del 1994, artículo 4, servicio de atención de la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizaran un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud se deberá a través suyo, velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean publicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones. Norma técnica colombiana NTC-ISO 1002 del 2005, Gestión de la calidad, satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones Resolución 14437 de 1991, por la cual se constituye los mites de ética hospitalaria y se adopta el decálogo de los Derechos de los pacientes Resolución 0182, del 10 de mayo del 2010, del Hospital universitario San José de Popayán "E.S.E, mediante la cual se adopta los deberes y derechos del paciente Código de ética, formato de quejas y reclamos. Ley 1474 de 2014: <i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los</i>



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Definición y gestión de la calidad

NIT. 891.580.002-5

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

CONTROL INTERNO

	<i>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 ".</i> Decreto 1166 del 2016 , por el cual se adicional el capítulo 12 al Titulo 3 del la parte 2 del Libro 2 del Decreto del 1069 del 2015, Decreto Único reglamentario del Sector de Justicia y del derecho, relacionado con representación, tratamiento y radicaciones las peticiones presentadas verbalmente 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> Resolución 256, del 5 de febrero del 2016. Que tiene como objetivo , dictar disposiciones, relacionadas con el sistema de calidad , como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud – SOGCS del SGSS y establecer los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud estructurados bajo el presupuesto de su interrelación entre si y el enfoque al mejoramiento de la calidad en salud que impacte en el usuario como finalidad primordial de los diferentes componentes de dicho sistema Resolución: 054 del 2017, del 30 de enero del 2017, por el cual se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Publica 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: Enero 17 del 2022 Finaliza: Enero 18 del 2022

 HOSPITAL SAN JOSÉ <i>Cuidamos y mejoramos la salud</i> NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

METODOLOGIA	Se solicitó a la Oficina de Sistema de atención al usuario –SIAU- el consolidado de PQRSF los planes de mejoramiento y los seguimientos del cuarto trimestre del 2021
-------------	---

El Hospital Universitario San José de Popayán, cuenta con el sistema de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones como herramienta, que permite conocer las inquietudes y manifestaciones de los usuarios para fortalecer nuestro servicio y seguir el camino hacia la excelencia operativa.

El Hospital cuenta con las siguientes formas de recepción de las PQRSF.

1 De manera verbal: Puede acercarse al oficina de Atención al Usuario ubicada en la parte externa de la institución y presentar su PQRSF.

2. Presencial: Directamente en las instalaciones de la Oficina de Atención al Usuario donde es atendido por personal calificado en horario de 08:00 AM a 4:00 PM de lunes a viernes

3. Telefónicamente: Pueden comunicarse con nuestra línea de atención 8234508 EXT 202 , 3128323881 y línea gratuita 018000415195.

4. De manera escrita: Se puede diligenciar su PQRSF en los formatos establecidos en la institución el cual también se encuentra en lengua NASA y colocarla en los buzones

5. Virtual: En el correo electrónico: siau@hospitalsanjose.gov.co y en la pagina web www.hospitalsanjose.gov.co

En el momento la institución cuenta con 22 Buzones de sugerencias.

La ubicación de los buzones en la Institución es :

- Buzon No 01 : Sótano de Rehabilitación
- Buzón No 02 : Puerta Principal
- Buzón No 03 : Nefrología
- Buzón No 04 : Sala de espera Segundo piso



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Seguridad y amor para tu vida

NIT. 891.580.002-5

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

CONTROL INTERNO

- Buzón No 05 : Tercer piso Medico Quirúrgicas
- Buzón No 06 : UCIN (Limpio)
- Buzón No 07 : UCI Covid 2
- Buzón No 08 : Medicas I (Tercer Piso)
- Buzón No 09 : Traumatología (Tercer Piso)
- Buzón No 10: Ginecología
- Buzón No 11: Puerta Cirugía
- Buzón No 12: Pediatría
- Buzón No 13: Neonatos
- Buzón No 14: Oncología
- Buzón No 15 : RX
- Buzón No 16 : Banco de Sangre
- Buzón No 17 : Urgencias Pediatría
- Buzón No 18 :Urgencias Adultos
- Buzón No 19 : Consulta Externa
- Buzón No 20: Segundo Piso de Consulta Externa
- Buzón No 21: Citas Médicas
- Buzón No 22: Estadística

La apertura de buzones de sugerencias se realiza dos veces a la semana, los días martes y viernes, con el acompañamiento de un funcionario de la Secretaria Municipal de Salud, el representante de la Asociación de Usuarios, la auxiliar y Coordinadora del SIAU y auxiliar de Humanización.

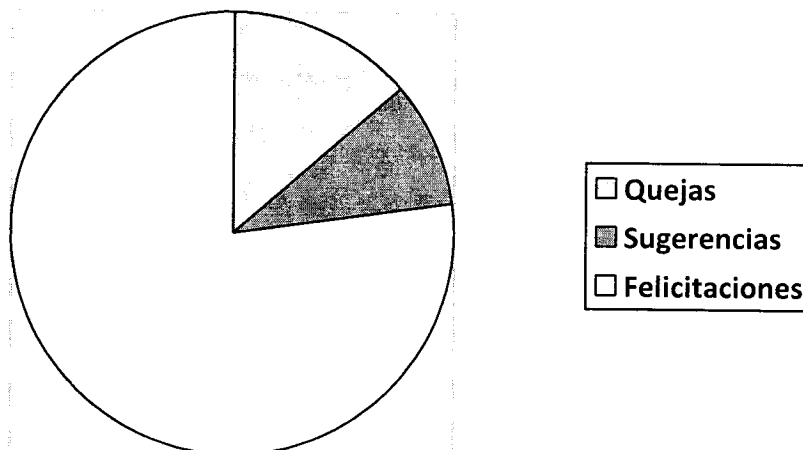
En el trimestre comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2021 , se registraron veinticinco (27) actas de apertura de buzones y se recibieron 1884 PQRSF. Estas se realizan En lo que va corrido del año se resume de la siguiente manera: 



CONTROL INTERNO

AÑO 2021				
PQRSF	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
QUEJAS	210	120	160	255
SUGERENCIAS	33	38	129	173
FELICITACIONES	514	692	1135	1456
TOTAL	757	850	1424	1884

CUARTO TRIMESTRE 2021



Las quejas para el cuarto trimestre son 255 que representan el **14%** de las PQRSF, las sugerencias son 173 que representan el **9%** y las demás son felicitaciones suministradas por los usuarios que representan el **77%** del total de las PQRSF.

En el cuarto trimestre del año 2021, se presentaron doscientos cincuenta y cinco (255) inconformidades en total, en comparación con el tercer trimestre aumentaron en noventa y cinco (95) quejas siendo este trimestre en donde se presentaron el mayor número de quejas por parte de nuestros usuarios.



CONTROL INTERNO

La mayoría de las inconformidades que se presentan son por la falta de oportunidad o accesibilidad a nuestros servicios, lo que en sí no compromete a nuestros colaboradores sino que nos invita a gestionar medidas correctivas que amplíen y mejoren las oportunidades en la oferta de servicios. En resumen el 97% de las quejas pertenecen a este ítem en particular, ya que se derivan de la poca asignación de citas por parte de consulta Externa y sólo el 3% comprometen a funcionarios de la institución que por lo general tiene que ver con la atención y actitudes de los mismos.

Las quejas se envían por correo electrónico a los diferentes coordinadores y sindicatos, y cuando la ocasión lo amerite se envía con copia al área de Vigilancia y control de Contratos de la Institución, en caso más complejos se envían al comité de ética hospitalaria.

Con relación a las Sugerencias, los usuarios presentaron en total ciento setenta y tres (173) principalmente por Hotelería y Confort y trato recibido. De igual manera, estas se tramitan de acuerdo al área asignada para que cada coordinador de proceso retroalimente a sus colaboradores sobre la manera como nuestros usuarios prefieren y sugieren la prestación de nuestros servicios.

DISTRIBUCION DE PQRS POR SERVICIOS O CONVENIOS

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E				
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO-SIAU				
N°	AREA O SERVICIO	CUARTO TRIMESTRE		
	AREA O SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1	CONSULTA EXTERNA	64	18	18
2	URGENCIAS	20	6	33
3	CIRUGIA	18	38	384
4	CORREO INSTITUCIONAL	14	0	0
5	FACTURACIÓN	13	0	0
6	SINTRAOEMPUH	13	3	8
7	NEONATOS	10	12	56
8	GINECOLOGIA	9	17	123
10	PSIQUIATRIA	9	11	21
11	ACTUAR TEMPORALES ZOMAS S.A.S.	8	3	4
12	ECONOMATO	6	0	2
13	PEDIATRIA	5	1	19



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Confianza y calidad para la vida

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

14	SERVAGRO	5	1	5
15	TRAUMATOLOGIA	5	5	38
16	REHABILITACIÓN	4	1	25
17	MEDICAS I	4	16	153
18	MEDICO QUIRURGICAS I	4	4	60
19	RAYOS X	4	0	1
20	SIN DATOS	4	1	2
21	UCINT	4	1	15
22	MEDICAS II	3	5	43
23	SIN DESTINO	3	1	28
24	UCIP	3	8	38
25	URGENCIAS PEDIATRIA	3	2	36
26	ENDOSCOPIA	2	0	0
27	MEDICO QUIRURGICAS II	2	11	76
28	SIAU	2	0	6
29	MEDICO QUIRURGICAS	1	0	15
30	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0
31	UCI	1	0	5
32	UCI II	1	0	0
33	UNIDAD QUEMADOS	1	3	29
34	BANCO DE SANGRE	1	2	1
35	COVIDPED	1	0	1
36	ASEQ TRAUMATOLOGIA	1	0	1
37	BANCO DE LECHE	1	0	0
38	SITSALUD	1	0	3
39	FARMACIA	1	0	0
40	OTROS	1	0	11
41	TRABAJO SOCIAL	1	0	1
42	COVID PEDIATRICA	1	0	5
43	NEFROLOGIA	0	2	36
44	QUIMIOTERAPIA	0	1	73
45	LABORATORIO CLINICO	0	0	44
46	ESTADISTICA	0	0	9
47	SAIRENA	0	0	13
48	ADMISALUD	0	0	3
49	CX LAPAROSCOPICA	0	0	1



HOSPITAL
SAN JOSE

Confianza y calidad para su salud

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

50	ASOTERAPEUTAS	0	0	1
51	ASOMI	0	0	1
52	SINDESCA	0	0	1
53	UCI COVID	0	0	3
54	MADRE CANGURO	0	0	3
55	AISLAMIENTO COVID	0	0	2
TOTAL		255	173	1456

Como habíamos resaltado anteriormente el área con mayor numero de quejas es CONSULTA EXTERNA, en lo referente a asignación de citas, por la poca oferta en relación con la demanda. Como plan de mejora se hace revisión con subgerencia científica, venta de servicios y el área de consulta externa, se han ampliado oferta de algunas especialidades como otorrino, medicina interna, sin embargo se sigue con falencias en las especialidades que no tienen buena oferta de profesionales. Lo siguen en su orden URGENCIAS la cual se generan quejas por espera de valoración de especialidades y por actitud del personal que brinda el servicio, las demoras por materiales de osteosíntesis y cirugías como plástica y otorrino, son las que más malestar generan dado que son demorados en resolverse. En un tercer lugar tenemos el área de CIRUGIA que en su mayoría las inconformidades se presentan por la falta de oportunidad y por la demora excesiva en las programaciones de cirugía, además también porque se presentan retrasos entre la hora programada y la hora del procedimiento, también hay usuarios que se quejan por lo complicado de la radicación de documentos y la facturación sobre todo en cirugías ambulatorias ya que les toca hacerlo en el primer piso de Consulta externa y suelen perderse en la institución porque la cirugía se encuentra en el tercer piso. Como parte de las mejoras se va a trasladar el punto de radicación de documentos para cirugía y entrega de información sobre programación ambulatoria.

DERECHOS MÁS VULNERADOS DE QUEJAS:

DERECHOS VULNERADOS CUARTO TRIMESTRE	
TRATO RECIBIDO	54
INFORMACION SUMINISTRADA	19
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	1
FALTA DE OPORTUNIDAD	108
HOTELERIA Y CONFORTH	28
OTRAS	8
TOTAL	218

Resalta en este cuadro el derecho a la FALTA DE OPORTUNIDAD, lo cual hace referencia a lo que hemos venido recalcando respecto a la asignación de citas y la falta de accesibilidad a nuestros servicios, en segundo lugar el derecho al TRATO RECIBIDO, a lo que los usuarios refieren que se modifique la actitud de los especialistas y personal de enfermería, , relacionándolos con falta de información sobre su proceso o evolución, mala actitud para responder solicitudes o sus necesidades.

Respecto a este ultimo punto en los comités de ética se han reportado todo tipo de colaboradores y se han tomado medidas preventivas y correctivas tendientes a no permitir que se continúe con el mal trato de los usuarios.

De la misma manera cabe resaltar las áreas que tuvieron el mayor número de felicitaciones, las cuales se representan de la siguiente manera:

AREAS CON MAYOR NUMERO DE FELICITACIONES:

CUARTO TRIMESTRE 2021		
1	CIRUGIA	384
2	MEDICAS I	153
3	GINECOLOGIA	123
4	MEDICO QUIRURGICAS II	76
5	QUIMIOTERAPIA	73
6	MEDICO QUIRURGICAS I	60



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Compromiso por la calidad, por la vida

NIT. 891.580.002-5

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

CONTROL INTERNO

7	NEONATOS	56
8	LABORATORIOS CLINICOS	44
9	MEDICAS II	43
10	TRAUMATOLOGIA	38

CIRUGIA es un servicio con alto número de quejas, pero también es el servicio con mayor número de felicitaciones, en el cual el buen trato se resalta en este tipo de PQRS.

Con motivo de incentivar a los colaboradores y los servicios con mayor felicitaciones de la institución, por parte de Subgerencia Científica y Talento Humano se les realizó entrega de un diploma como reconocimiento el día 03 de Agosto del presente año, y esto se realizara cada semestre.

Las felicitaciones son atendidas, se envía agradecimiento al usuario que la coloco y se le envían al servicio para que en reuniones mensuales las den a conocer a sus colaboradores y sirven de estímulo para el mejoramiento continuo de los servicios.

DISTRIBUCION CONSOLIDADA DE PQRS AÑO 2021

CONSOLIDADO PQRS 2021			
PERIODO	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ENERO	56	3	102
FEBRERO	69	18	192
MARZO	85	12	220
ABRIL	51	8	223
MAYO	29	21	233
JUNIO	40	9	236
JULIO	35	38	275
AGOSTO	59	29	376
SEPTIEMBRE	66	62	484
OCTUBRE	104	42	470
NOVIEMBRE	121	91	537
DICIEMBRE	30	40	449
	<u>745</u>	<u>373</u>	<u>3797</u>

A



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Salud y vida para todos

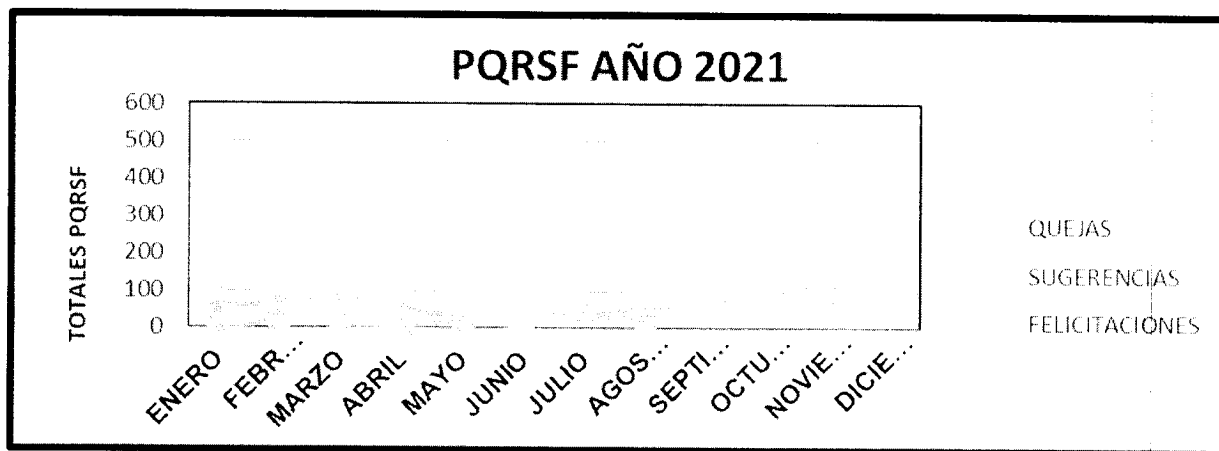
NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1



Fuente: Consolidado reportado aplicativo nexura

En los meses de septiembre, octubre y noviembre se presenta el mayor número de PQRS, se asocia a la situación de liberación de restricciones para la circulación de la población y mayor acceso a los servicios de salud buscando servicios que estuvieron represados por la pandemia, por tanto la sobredemanda de consultas, cirugías, procedimientos diagnósticos y las urgencias, sobrepasan la capacidad instalada de la institución y genera inconformidad de los usuarios al no encontrar oportunidad en la asignación de los mismos.

NUMERO DE QUEJAS CON RESPUESTA MENOR A 15 DIAS HABILES :

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Numerador	48	64	66	49	28	37	35	54	58	104	121	30	694
Denominador	56	69	77	51	29	40	35	59	66	104	121	30	737
Resultado 2021	86%	93%	86%	96%	97%	93%	100%	92%	88%	100%	100%	100%	94%
Trimestre	88%			95%			92%			100%			

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

En conclusión podemos observar que se está cumpliendo con la meta en los principales indicadores propuestos, para este trimestre se observa una respuesta oportuna dentro de los 15 días hábiles que indica la norma del 100% a diferencia del primer trimestre del año 2021.

Se presenta un numero mayor de quejas para este trimestre, pero debemos tener en cuenta la liberación de restricciones y la presencialidad de los servicios que hace que este ítem se aumente.

OBSERVACIONES

- Se evidencian inconsistencias en el reporte generado respecto al numero de PQRS ya que en el informe se habla de 1631, cuando en realidad son 1884, distribuidas así:

Quejas	255
Sugerencias	173
Felicitaciones	1456
Total	1884

- De igual manera se presenta inconsistencia en los porcentajes :

	Informe	Real
Quejas	0.8%	14%
Sugerencias	8.9%	9%
Felicitaciones	89.3%	77%
Total	99%	100%

Podemos observar grandes diferencias porcentuales respecto al informe presentado por el SIAU versus los datos reales, sobre todo en lo que respecta a las quejas lo que influye en los indicadores de satisfacción.

 HOSPITAL SAN JOSÉ <i>Confianza y calidad en la atención</i> NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

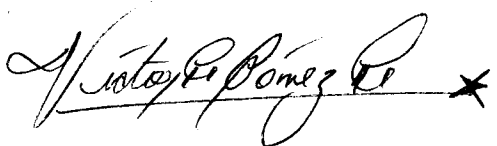
- Desde la Oficina de Control Interno se recomienda que se actualicen los estados en que se encuentran las PQRS en la plataforma NEXURA, ya que al hacerle seguimientos a algunos casos puntuales se encuentra que ya se encuentran resueltos y sin embargo en la plataforma siguen estando en estado "En proceso".

Presentado por:



ROBERTO GUSTAVO CALLEJAS CALVACHE.
Profesional de apoyo auditorías Administrativas
Oficina de control interno

Presentado a :



VÍCTOR FABIO GÓMEZ FRANCO
Jefe de la oficina de control Interno