

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

INFORME DE PQRS -3ER TRIMESTRE 2018-

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentados al sistema de información y atención al usuario, del tercer trimestre del 2018
JEFE DEL PROCESO	Edna Mercedes López Molina -Jefe Oficina Asesora de Control Interno
AUDITORES	Medico y MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO, enfermera
OBJETO	<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	El informe en mención evalúa el trimestre comprendido entre julio, agosto y septiembre del 2018
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"</i>



	<p>y a <i>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>.</p>
	<p>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>.</p>
	<p>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></p>
	<p>Resolución 0286 del 18 de marzo de 2017: <i>"Por medio de la cual se ajusta el</i></p>

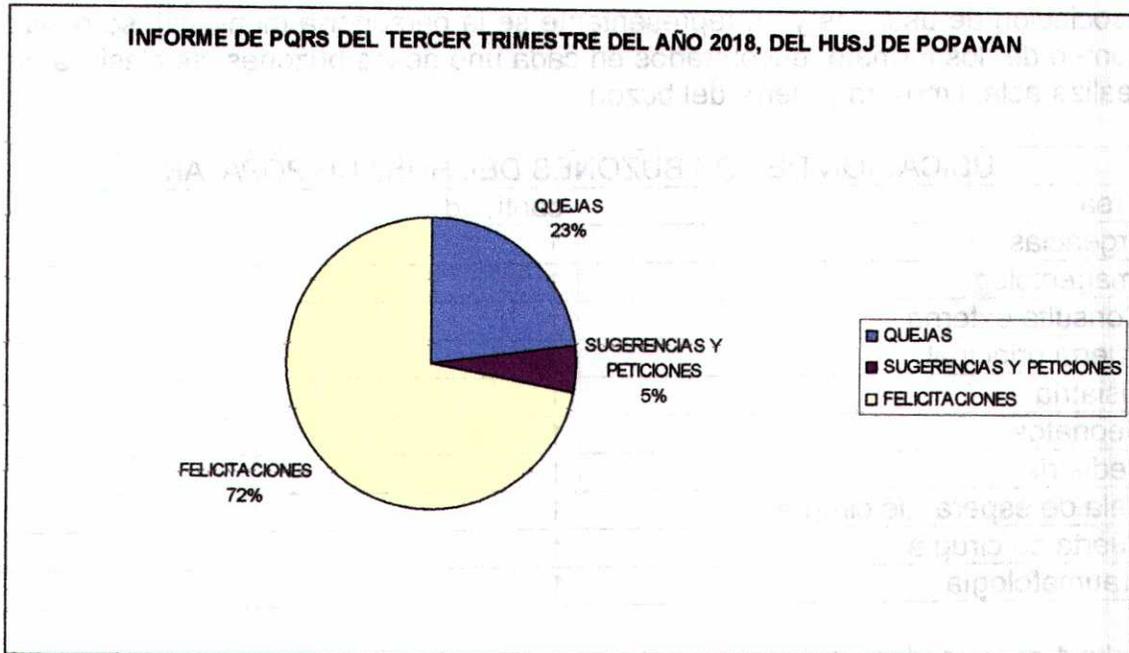


	<p><i>Plan Anticorrupción para el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E "establece en su componente 4 los mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano a través de Buzón de Sugerencias, Atención de Quejas, reclamos y sugerencias en la Oficina de SIAU, Medición de la Satisfacción del usuario, Sistema Integral de Atención al Usuario, Liga de Usuarios.</i></p> <p><i>Decreto N°648 del 19 de abril de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública".</i></p>
	<p><i>Decreto N° 1499 del 11 de septiembre de 2017 "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></p>
FECHA DE AUDITORIA	<p>Inicio: 1 de Julio del 2018. Finaliza el 30 de septiembre 2018</p>
METODOLOGIA	<p>Se solicitó a la Oficina de Sistema de atención al usuario el consolidado de PQRS los planes de mejoramiento y los seguimientos del 2018.</p>

En el trimestre comprendido entre el mes de julio, agosto y septiembre del 2018, se decepcionaron:

TOTAL III TRIIMESTRE 2018 de PQRS, HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN.				
SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS Y PETICIONES	FELICITACIONES	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	31	3	9	28
QUIRURGICAS 1	5	0	19	5

QUIRURGICAS 2	0	0	44	0
MEDICAS	4	0	30	4
GINECOLOGIA	3	0	0	3
GINECOLOGIA URGENCIAS	0	0	1	0
PEDIATRIA/CENTRO DE INFUSION	1	0	20	1
TRAUMATOLOGIA	1	0	49	1
CIRUGIA AMBULATORIA	6	1	18	6
QUEMADOS	0	0	12	0
UCIP	0	0	7	0
NEONATOS	3	0	8	3
CONSULTA EXTERNA	29	9	9	26
LABORATORIO CLINICO	1	1	13	1
FACTURACION	16	3	1	16
HUMANIZACIÓN	1	0	0	1
ECONOMATO	4	0	0	4
ONCOLOGIA	0	2	18	0
REHABILITACIÓN	10	6	37	10
URGENCIA PEDIATRIA	0	0	0	0
UCI	0	0	4	0
MEDICOQUIRURGICAS1	3	2	68	3
UCINT	2	1	20	2
COMITE DE CURACIONES	0	0	1	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0	0	0
UNIDAD MENTAL	2	0	1	2
ALGESIOLOGIA	7	0	55	7
MEDICOQUIRURGICAS2	4	2	34	4
SERVAGRO	4	0	0	4
SUBGERENCIA CIENTIFICA	0	0	0	0
SIN DATOS	1	0	1	1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	0	0	1
ENDOSCOPIA	2	0	13	2
SINTRAOEMPUH	11	0	0	11
CARDIOLOGIA	0	0	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
IMAGENOLOGIA	2	2	0	2
FARMACIA	1	0	1	1
MAMA CANGURO	1	1	0	1
ESTADISTICA	0	0	0	0
TOTAL	153	33	495	150



Se analiza que de las 683, PQRS, 495, son felicitaciones que equivale a un 72%, Quejas son 153 que equivale a un 23% y 33 que equivale a un 5%

SINDICATOS QUE NO CONTESTARON QUEJAS

ASOTERAPEUTAS	3	URGENCIAS
TOTAL	3	

De las 153 quejas 150 tiene planes de acción, donde se observa que urgencias tiene pendiente de responder 3 quejas

El Hospital universitario San José de Popayán, tiene una oficina de atención al usuario (SIAU), donde se garantiza el sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada, cuenta con una línea telefónica abierta con atención permanente de 24 horas la 018000415195.

Se cuenta con 10 buzones para la recepción de las PQRS, se informa que existe otro que esta dañado desde el año 2016, se envió a mantenimiento y no han dado respuesta para esta solicitud, la coordinadora también comenta que en caso de que no se pueda arreglar, también ha solicitado la compra de otro.

La apertura de los buzones se realiza los martes y viernes y lo realiza la coordinadora del área, una auxiliar de enfermería, un representante de la

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

asociación de usuarios y un representante se la personería municipal, se realiza conteo de los formato encontrados en cada uno de los buzones, se clasifica, se realiza acta, limpieza y cierre del buzón.

UBICACIÓN DE LOS BUZONES DEL HUSJ DE POPAYAN	
Área	cantidad
urgencias	1
Imageniología	1
Consulta externa	1
Puerta principal	1
Fisiatría	1
Neonatos	1
Pediatría	1
Sala de espera de cirugía	1
Puerta de cirugía	1
Traumatología	1

Falta 1 en cuidados intermedios y otro en medico quirúrgicas 1 y 2.

Canales de acceso:

-Los usuarios del Hospital Universitario San José de Popayán, cuenta con los siguientes canales de acceso a la información:

-Oficina de atención al usuario: ubicada en la consulta externa del HUSJ, donde se brinda atención de lunes a viernes de 7^a.m a 6pm .

-Línea telefónica: 8200972 y 8234508 extensión 202.

Correo institucional: siau@hospitalsanjose.gov.co.

Buzones de sugerencias ubicados en cada uno de los 3 pisos de la institución.

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

El procedimiento de trámites de sugerencias, quejas y felicitaciones, código GAT-AT-PD2, versión 4.

De las 153 quejas se ha respondido 150 falta contestar 3 que son de urgencias.

Se analiza que las respuestas de las quejas en un 98% son contestadas, y que esta cumpliendo el estándar establecido por la institución que es el 90%, se observa el compromiso de esta actividad que es de obligatorio cumplimiento.

Encuesta de satisfacción del usuario beneficiario de la prestación de servicios:

Se realizó encuesta de satisfacción se realizando un muestreo con la encuesta de nerques, (Indicado por el anterior grupo de calidad) que da como resultado que se deber realizar 360 encuestas por mes, distribuidas en los diferentes servicios, en el trimestres se realiza 1080 encuestas sobre la satisfacción global de los usuarios que da como resultado DE 97.2%.

Observaciones:

Al realizar el análisis de los planes de acción, remitidos en la respuestas son deficientes, ya que se no maneja un instrumento donde se realice las tareas que se deben ejecutar, asignando responsables, tiempo y recursos para lograr un objetivo y poder evaluar la mejora continua del proceso.

Hay en el momento 495 felicitaciones que equivale al 72% de las PQRS.

Se observa que hay 153 quejas que corresponde al 23%

Se observa que los servicios que mas quejas tienen en el trimestre son:

SERVICIO	NUMERO DE QUEJAS EN EL III TRIMESTRE, HUSJ DE POPAYAN
URGENCIAS	33
CONSULTA EXTERNA	29
FACTURACION	16

Sugiere:

- Análisis del cambio del formato de plan de mejora de las quejas, que permita analizar :
 - Que se quiere alcanzar (objetivo).
 - Cuánto se quiere lograr (cantidad y calidad).
 - Cuándo se quiere lograr (en cuánto tiempo).
 - En dónde se quiere realizar el programa (lugar)
 - Con quién y con qué se desea lograrlo (personal, recursos financieros).
 - Cómo saber si se está alcanzando el objetivo (evaluando el proceso)
 - Cómo determinar si se logró el objetivo (evaluación de resultados).

2. Realizar un plan de mejoramiento por parte del coordinador en proceso de urgencias para disminuir las quejas por falta de oportunidad.
- 3 Desarrollar una estrategia para controlar la queja de mal trato por parte del talento humano y humanización.
4. Hacer cumplir el parágrafo quinto "obligaciones del sindicato"
5. Atender adecuadamente a los usuarios del hospital, brindando un trato amable y humanizado a los usuarios y sus acompañantes, evitando que se generen quejas por maltrato. Estándar de cero (0) quejas comprobadas por maltrato.
6. Mantener relaciones de cordialidad, respeto y colaboración con el equipo de trabajo y funcionarios de otras dependencias.
7. Responder a las manifestaciones según lo establecido en el procedimiento institucional

Realizado y entregado por:

Maria Eufracia Sandoval Pino

MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO.

Enfermera, Apoyo Oficina asesora de control interno

Hospital Universitario San José de Popayán

Recibido por:

Edna Mercedes Lopez Molina

EDNA MERCEDES LOPEZ MOLINA

Jefe oficina asesora de control interno.

Hospital Universitario San José de Popayán