 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE</b> <small>CORPORACIÓN SOCIAL DEL ESTADO P.R. 2012/2013</small> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Página 1 de 1

## INFORME PQRS 4TO TRIMESTRE DE 2018

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentados al sistema de información y atención al usuario, del CUARTO 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	<p>-Verificar el cumplimiento de las actividades del Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU).</p> <p>-Realizar seguimiento a los procedimientos de:</p> <p>Manejo de Buzón de Sugerencias, Trámite de sugerencias, quejas y felicitaciones.</p> <p>-Verificar la consolidación de las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de los usuarios.</p> <p>-Verificar el diligenciamiento de los respectivos planes de mejoramiento y su seguimiento</p>
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</i>

	<p>a</p> <p><i>presentar peticiones respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o Particular y a obtener pronta resolución.</i></p> <p>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 "artículo 12 literal i)</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" 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></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 <b>elementos mínimos: Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de los</b></i></p>
--	---



	<p>funcionarios, Sistema de Información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos, punto de atención al usuario</p> <p>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"</i> 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.</p> <p>Decreto N°648 del 19 de abril de 2017 <i>"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública."</i></p>
	<p>Decreto N° 1499 del 11 de septiembre de 2017 <i>"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133de la ley 1753 de 2015.</i></p>
FECHA DE AUDITORIA	<p>Inicio: 22 de Enero del 2019 Finaliza el 22 de Enero 2019</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 Enero del 2018</p>

En el trimestre comprendido entre el mes de Octubre, noviembre y diciembre del 2018, se recepcionan

HOSPITAL SAN JOSE ESE				
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU				
Base de datos de Peticiones Quejas y Reclamos				
Consolidado de PQR, cuarto trimestres del 2018				
SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS Y PETICIONES	FELICITACIONES	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	33	7	9	33
QUIRURGICAS 1	7	2	33	7
QUIRURGICAS 2	5	0	45	5
MEDICAS	1	0	10	1
GINECOLOGIA	0	0	10	0
GINECOLOGIA URGENCIAS	3	0	0	0
HUSJ	0	0	2	0
PEDIATRIA	1	3	32	0
TRAUMATOLOGIA	3	3	61	3
CIRUGIA AMBULATORIA	7	4	24	7
QUEMADOS	0	0	21	0
UCIP	1	1	18	1
NEONATOS	1	0	2	1
CONSULTA EXTERNA	25	6	9	24
LABORATORIO CLINICO	0	0	22	0
FACTURACION	6	0	0	6
HUMANIZACION	0	0	0	0
ECONOMATO	0	0	1	0
ONCOLOGIA	2	0	14	0
REHABILITACIÓN	2	1	28	2
URGENCIA PEDIATRIA	1	1	2	0
UCI	4	0	1	4
MEDICOQUIRURGICAS1	3	1	56	3
UCINT	3	0	44	3
COMITE DE CURACIONES	0	0	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0	0	0
UNIDAD MENTAL	2	0	0	2
ALGESIOLOGIA	10	8	9	10



MEDICOQUIRURGICAS2	3	0	56	2
SERVAGRO	3	2	0	3
SUBGERENCIA CIENTIFICA	0	0	0	0
SIN DATOS	5	0	2	5
SUBGERENCIA ADMINIST	1	0	0	1
ENDOSCOPIA	0	0	2	0
SINTRAOEMPUH	7	0	0	7
CARDIOLOGIA	0	0	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
IMAGENOLOGIA	1	0	0	1
FARMACIA	0	0	0	0
MAMA CANGURO	1		0	1
ESTADISTICA	1	0	0	1
TOTAL	142	39	513	133

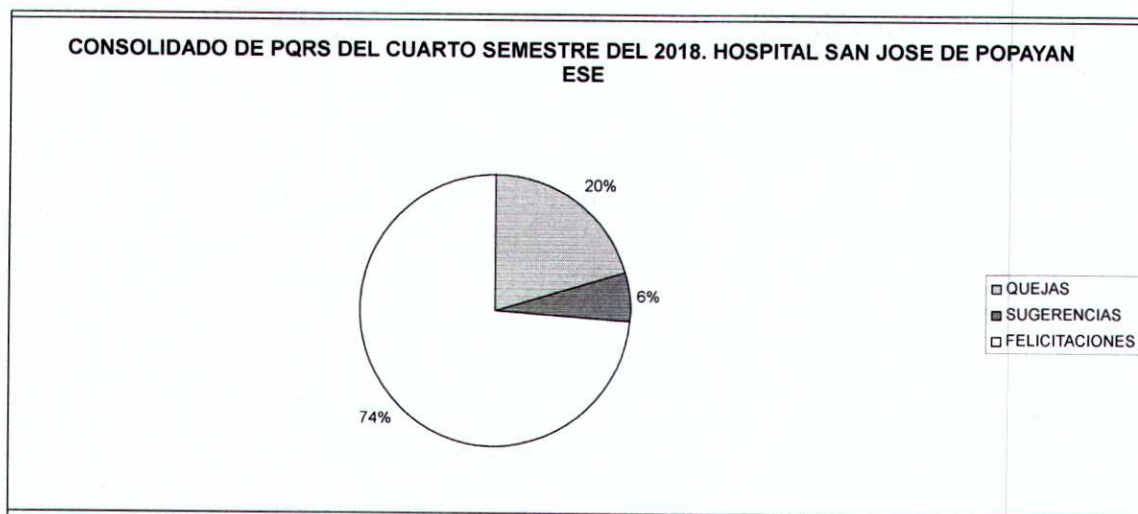
CONSOLIDADO POR MES DE PQR DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2018.  
Hospital San José de Popayán ESE

MES	QUEJAS	%	SUGERENCIAS	%	FELICITACIONES	%	PLANES DE MEJORA	%
OCTUBRE	57	40	17	44	179	34	53	40
NOVIEMBRE	55	39	18	46	183	36	54	41
DICIEMBRE	30	21	4	10	151	30	26	19
TOTAL	142	100	39	100	513	100	133	100

CONSOLIDADO DE PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2018.  
Hospital San José de Popayán ESE

	QUEJAS	%	SUGERENCIAS	%	FELICITACIONES	%	TOTAL DE PQRS
CUARTO TRIMESTRE DEL 2018	142	20	39	6	513	74	694

Se analiza que de las 694, PQRS, 513, son felicitaciones que equivalen a un 74%, Quejas son 142 que equivale a un 20% y sugerencias 39 que equivale a un 6%



De las 142 quejas se ha respondido 133 falta contestar 9 que son de 6 procesos

CONSOLIDADO cuarto trimestre  
2018


PROCESO	NUMERO DE QUEJAS QUE NO RESPONDIERON LOS PROCESOS
GINECOLOGIA URGENCIAS	3
PEDIATRIA	1
CONSULTA EXTERNA	1
ONCOLOGIA	2
URGENCIA PEDIATRIA	1
MEDICOQUIRURGICAS2	1
<b>TOTALES</b>	<b>9</b>

Se analiza que las respuestas de las quejas en un 92% 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.

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

SERVICIO	NUMERO DE QUEJAS EN EL IV TRIMESTRE, HUSJ DE POPAYAN
URGENCIAS	33
CONSULTA EXTERNA	25
ALGESIOLOGIA	10



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

Realizando el análisis de las PQRS, de los procesos con el número de quejas:

1: Urgencias se observa se observa que son clasificadas como de mal trato,

Urgencias tiene en total 33 quejas que son clasificadas como mal trato, no están incluidas 4 que se diseccionaron para Sintraemphu y Sitsalud porque corresponde al personal de auxiliar enfermería.

2. Consulta externa: se presentaron 25 quejas de las cuales 13 corresponden al incumplimiento . del hora de atención por parte del especialista que corresponde al 48%, mal trato por parte del los especialistas.

Infraestructura 3 ( 12%) ( 2 de ascensor y 1 de daño del anden de ingreso a consulta externa )

Falta de medicamentos para la valoración de oftalmología : 3 ( 12%)

Mal trato por especialistas: 6 casos ( Héctor Ortiz, Efraín zapata, Rocío Gonzáles, Juan Andrés Dulcey y NN)

3. Algesiología: de las 10 quejas, 9 tiene como motivo de queja el incumplimiento de la hora de asignación de cita por parte de los especialistas que corresponde al 90%, 1 es por error de la digitación de las ordenes medicas por parte de la auxiliar de enfermería

De las 142 quejas 142 tiene planes de acción, donde se observa que los procesos de urgencias, y algesiología respondieron todas las quejas, consulta externa en el mes de octubre no contesto una queja.

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 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
Imageniologia	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<sup>a</sup>.m a 6pm .

-Línea telefónica: 8200972 y 8234508 extensión 202.

Correo institucional: [siau@hospitalsan jose.gov.co](mailto:siau@hospitalsan jose.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.

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.

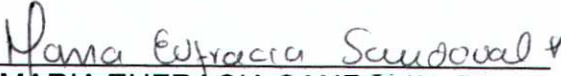


**Recomendaciones:**

1. 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.

Fuente de la información, consolidado del SIAU.

Quien realiza y entrega el informe:

  
**MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO.**  
 Enferm. Apoyo a las Auditorias Asistenciales  
 Oficina asesora de control interno

Quien recibe el informe:

  
**EDNA MERCEDES LOPEZ M**  
 Jefe de Control Interno