



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del primer trimestre del 2019
JEFE DEL PROCESO	Edna Mercedes López Molina -Jefe Oficina Asesora de Control Interno
AUDITORES	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 primer trimestre comprendido entre enero, febrero y marzo del 2019
MARCO LEGAL	<p>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></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"</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</i> elementos mínimos: Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de</p>



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

	<p>los 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 1083 de 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 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: 15 de abril del 2019 Finaliza el 28 de abril 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 del primer trimestre del 2019</p>

En el trimestre comprendido entre el mes de enero, febrero y marzo del 2019, se recibieron 535 formatos de queja, reclamo, sugerencia o felicitación (MSI –AT-PD4-FOSA01, versión 01, de los siguientes servicios



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

CONSOLIDADO DEL PQRS DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2019, HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE

N°	SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PLANES DE MEJORA
1	URGENCIAS	34	10	3	28
2	QUIRURGICAS 1	0	5	18	0
3	QUIRURGICAS 2	4	2	57	4
4	MEDICAS	2	5	22	2
5	GINECOLOGIA	2	0	0	1
6	GINECOLOGIA URGENCIAS	0	1	0	0
7	HUSJ	0	1	1	0
8	PEDIATRIA/Centro de Infusión	7	5	21	3
9	TRAUMATOLOGIA	1	5	51	1
10	CIRUGIA AMBULATORIA	10	1	6	7
11	QUEMADOS	1	0	8	1
12	UCIP	0	0	13	0
13	NEONATOS	4	0	1	3
14	CONSULTA EXTERNA	27	6	5	20
15	LABORATORIO CLINICO	0	0	22	0
16	FACTURACION	7	3	0	6
17	HUMANIZACION	0	0	0	0
18	ECONOMATO	0	0	0	0
19	ONCOLOGIA	2	0	18	2
20	REHABILITACIÓN	7	1	1	3
21	URGENCIAS PEDIATRIA	2	0	0	1
22	UCI	2	0	3	1
23	MEDICOQUIRURGICAS1	0	1	42	0
24	UCINT	3	1	20	3
25	COMITE DE CURACIONES	0	0	1	0
26	FONOAUDIOLOGIA	0	0	0	0
27	UNIDAD MENTAL	1	0	0	1
28	ALGESIOLOGIA	4	2	0	4
29	MEDICOQUIRURGICAS2	0	1	31	0
30	SERVAGRO	0	0	0	0
31	SUBGERENCIA CIENTIFICA	0	0	0	0
32	SD	5	3	2	5
33	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
34	ENDOSCOPIA	0	0	3	0
35	SINTRAOEPUH	0	0	0	0
36	CARDIOLOGIA	0	0	0	0
37	TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
38	IMAGENOLOGIA	2	0	0	2
39	FARMACIA	1	0	0	1



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSE**

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

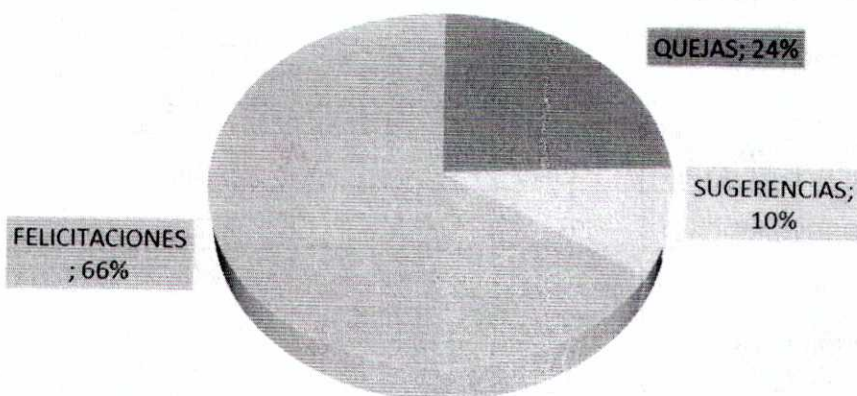
FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

40	MAMA CANGURO	0	0	0	0
41	ESTADISTICA	0	0	0	0
42	HUMANIZACION	0	0	0	0
43	BANCO DE SANGRE	2	0	0	0
44	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	2	0
45	SERVICIOS GENERALES	0	0	1	0
TOTAL		130	53	352	99

CONSOLIDADO DEL PQRS DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2019,
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE



Se observa que el 352 formatos son de felicitaciones que equivale a un 66%, 130 formatos fueron quejas que equivalen a un 24% y 52 formatos son sugerencias que son el 10%.

CONSOLIDADO POR MES DE PQR DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2019.
ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE POPAYÁN ESE

MES	QUEJAS	%	SUGERENCIAS	%	FELICITACIONES	%	PLANES DE MEJORA	%
ENERO	48	37	21	40	97	27	35	35
FEBRERO	37	28	23	43	111	32	35	35
MARZO	45	35	9	17	144	41	29	30
TOTAL	130	100	53	100	352	100	99	100

De las 130 quejas se ha respondido 99 falta contestar 31 que son de 10 procesos y equivale al 24%

PROCESO	NUMERO DE QUEJAS QUE NO RESPONDIERON LOS PROCESOS , PRIMER TRIMESTRE DEL 2019
URGENCIAS	6
GINECOLOGIA	1
CENTRO DE INFUSION DE PEDIATRIA	4
CIRUGIA AMBULATORIA	3
NEONATOS	1
CONSULTA EXTERNA	7
FACTURACION	1
REHABILITACION	4
UCI ADULTOS	1
URGENCIAS DE PEDIATRIA	1
BANCO DE SANGRE	2
TOTALES	31

Se analiza que las respuestas de las quejas en un 76% son contestadas, y que está cumpliendo el estándar establecido por la institución que es el 90%, por esta razón se encuentra en deficiente



Se observa que los procesos que más quejas tienen en primer trimestre del 2019 es

SERVICIO	NUMERO DE QUEJAS EN EL I TRIMESTRE, 2019 HUSJ DE POPAYAN
URGENCIAS	34
CONSULTA EXTERNA	27
CIRUGIA AMBULATORIA	10

Se observa que los proceso que más felicitaciones tienen en primer trimestre del 2019 es quirúrgicas 1

SERVICIO	NUMERO DE FELICITACIONES EN EL I TRIMESTRE, 2019 HUSJ DE POPAYAN
QUIRURGICAS 1	57
TRAUMATOLOGIA	51
MEDICOQUIRURGICAS1	42
MEDICOQUIRURGICAS2	31
MEDICAS	22
LABORATORIO CLINICO	22
PEDIATRIA/Centro de Infusión	21
UCINT	20
ONCOLOGIA	18
QUIRURGICAS 1	18

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
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 página 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 MSI-AT-PD02

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.



Sugiere:

1. Análisis del cambio del formato de plan de mejora de la contraloría municipal
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"
 1. 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.
 2. Mantener relaciones de cordialidad, respeto y colaboración con el equipo de trabajo y funcionarios de otras dependencias.
5. Responder a las manifestaciones según lo establecido en el procedimiento institucional.
6. Clasificar las quejas según el procedimiento de trámites de sugerencias, quejas y felicitaciones, código MSI-AT-PD02 que es :
 - Falta de oportunidad.
 - Incumplimiento de horario.
 - Maltrato.
 - Central de gases medicinales y central de mezclas

Fuente de la información, consolidado del SIAU.

Maria Eufracia Sandoval Pino

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

Edna Mercedes Lopez Molina

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