

**INFORME DE PQRSF 2DO TRIMESTRE DE 2019**

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del segundo 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 segundo trimestre comprendido entre Abril, Mayo y Junio 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</i></p>



	<p>comunicación interna establece como <b>elementos mínimos: Mecanismos para recibir</b> sugerencias o solicitudes de los funcionarios,</p> <p>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 SIALI, 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: 16 de julio del 2019</p> <p>Finaliza 16 de julio 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 segundo trimestre del 2019</p>

En el trimestre comprendido entre el mes de enero, febrero y marzo del 2019, se recepcionaron 505 formatos de queja, reclamo, sugerencia o felicitación (MSI – AT-PD4-FOSA01, versión 01, de los siguientes servicios



HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Base de datos de Peticiones Quejas y Reclamos

**RESUMEN II TRIMESTRE**

SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PLANES DE MEJORA
UCINT	2	0	6	1
CONSULTA EXTERNA	31	0	3	22
PEDIATRIA SALAS/Centro de Infusión	5	1	26	3
URGENCIAS ADULTOS	37	4	8	20
SIAU	0	0	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2	0	0	2
MAMA CANGURO	0	0	0	0
FARMACIA	4	1	0	3
MEDICO QUIRURGICAS II Y III	4	1	56	4
QUIRURGICAS III	1	0	6	1
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	0
BANCO DE SANGRE	0	0	3	0
ENDOSCOPIA	1	0	0	1
ALGESIOLOGIA	3	1	3	3
REHABILITAR	1	0	0	1
CIRUGIA	13	1	4	13
NEONATOS	1	0	2	1
GINECOLOGIA SALAS	3	1	1	2
QUIRURGICAS I	3	0	39	1
URGENCIAS PEDIATRIA	2	1	0	2
UNIDAD MENTAL	4	0	6	2
TRAUMATOLOGIA	1	2	86	1
UCIP	0	0	12	0
MEDICAS I	1	0	29	1
MEDICAS II	1	0	12	1
URGENCIAS GINECOLOGIA	1	0	1	1
QUEMADOS	0	0	7	0
ONCOLOGIA	0	0	15	0
IMAGENOLOGIA	7	0	0	7
QUIRURGICAS II	1	0	6	1

Dirección: Carrera 6 No 10N – 142

[www.hospitalsanjose.gov.co](http://www.hospitalsanjose.gov.co)

Conmutador: 8234508- Extensión: 249

Email [gescontrol@hospitalsanjose.gov.co](mailto:gescontrol@hospitalsanjose.gov.co)





MANTENIMIENTO	0	1	0	0
FACTURACION	11	1	1	9
ECONOMATO	1	0	0	1
SERVAGRO	6	1	0	6
SERVICIOS GENERALES	5	1	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
REFERENCIA Y CONTRA	0	0	0	0
UCI ADULTOS	1	0	1	1
ESTADISTICA	0	0	0	0
SUBGERENCIA CIENTIFICA	1	0	0	1
COMITÉ DE INFECCIONES	0	1	0	0
HUMANIZACION	0	0	0	0
CARDIOLOGIA	0	0	0	0
BANCO DE LECHE	0	0	0	0
NEFROLOGIA	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>154</b>	<b>18</b>	<b>333</b>	<b>112</b>

CONSOLIDADO POR MES DE PQR DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL  
2019.

HOSPITAL SAN JOSÉ DE POPAYÁN ESE



Se observa que e 333 formatos son de felicitaciones que equivale a un 66%, 154 formatos fueron quejas que equivalen a un 30% y 18 formatos son sugerencias que son el 4%.

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

MES	QUEJAS	%	SUGERENCIAS	%	FELICITACIONES	%
ABRIL	46	30	4	22	125	37
MAYO	55	36	9	50	116	35
JUNIO	53	34	5	28	92	28
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>333</b>	<b>100</b>

**CONSOLIDADO POR MES DE QUEJAS Y SUS PLANES DE MEJORA DEL SEGUNDO  
TRIMESTRE DEL 2019.  
HOSPITAL SAN JOSÉ DE POPAYÁN ESE**

MES	QUEJAS	%	PLANES DE MEJORA	%
ABRIL	46	30	24	21.4
MAYO	55	36	31	31.2
JUNIO	53	34	53	47.4
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>73%</b>

De las 154 quejas se ha realizado planes de mejoramientos a 112 quejas que equivale al 73%, y se está incumpliendo el estándar establecido por la institución que es el 90%, por esta razón se encuentra en deficiente.



PROCESO NUMERO DE QUEJAS QUE NO RESPONDIERON LOS PROCESOS , SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2019		
SERVICIO	QUEJAS	PLANES DE MEJORA
UCINT	2	1
CONSULTA EXTERNA	31	22
PEDIATRIA SALAS/Centro de Infusión	5	3
URGENCIAS ADULTOS	37	20
FARMACIA	4	3
CIRUGIA	13	12
GINECOLOGIA SALAS	3	2
QUIRURGICAS I	3	1
URGENCIAS PEDIATRIA	2	1
UNIDAD MENTAL	4	2
FACTURACION	11	9
SERVAGRO	6	0
SERVICIOS GENERALES	5	0

Se observa que los procesos que más quejas tienen en segundo trimestre del 2019 es urgencias de adultos, seguido por consulta externa y cirugía

SERVICIO	NUMERO DE QUEJAS EN EL I TRIMESTRE, 2019 HUSJ DE POPAYAN
URGENCIAS	37
CONSULTA EXTERNA	31
CIRUGIA	13

Se observa que los proceso que más felicitaciones tienen en segundo trimestre del 2019 es traumatología, seguido por medico quirúrgicas II y III

SERVICIO	NUMERO DE FELICITACIONES EN EL SEGUNDO TRIMESTRE, 2019 HUSJ DE POPAYAN
TRAUMATOLOGIA	86
MEDICO QUIRURGICAS II Y III	56
QUIRURGICAS I	39
MEDICAS I	29
PEDIATRIA SALAS/Centro de Infusión	26

Se observa que los proceso que más felicitaciones tienen en segundo trimestre del 2019 es traumatología, seguido por medico quirúrgicas II y III, ósea el área de INTERNACION.

El Indicador de satisfacción del usuario.



El Hospital debe determinar y evaluar la ejecución de las medidas implantadas a las desviaciones obtenidas del proceso que afecten la calidad en la atención determinada durante la comunicación efectiva con el cliente interno y externo.

Nombre del indicador: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios.

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

Este resultado se obtiene de la realización de la encuesta de satisfacción del usuario beneficiario de la prestación del servicio ( MSI—AT-PD11-FOES02 versión 0)

SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIOS SEGUNDO TRIMESTRES DEL 2019, HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN		
Servicio	Porcentaje	Rango de calificación
Pediatría	99%	Satisfactorio
Neonatos	94%	Satisfactorio
Traumatología	99%	Satisfactorio
Quirúrgicas III	99%	Satisfactorio
Quirúrgicas I	98%	Satisfactorio
Quemados	100%	Satisfactorio
Medicas I - II	99%	Satisfactorio
Urgencias adultos	87	Aceptable
Urgencias de pediatría	97%	Satisfactorio
UCI de pediatría	100%	Satisfactorio
Gineco obstetricia	95%	Satisfactorio
Salud Mental	99%	Satisfactorio
UCI adultos	99%	Satisfactorio
UCIINT adultos	97%	Satisfactorio
Consulta Externa	82%	Aceptable
Imágenes diagnosticas	100%	Satisfactorio
Cirugía	97%	Satisfactorio
Banco de sangre	100%	Satisfactorio
Laboratorio clínico	100%	Satisfactorio
Oncología	100%	Satisfactorio
Urgencia de ginecología	100%	Satisfactorio
Banco de leche	100%	Satisfactorio
Mama canguro	100%	Satisfactorio
Endoscopia	100%	Satisfactorio
Rehabilitación	100%	Satisfactorio
Curaciones	100%	Satisfactorio
cardiología	100%	Satisfactorio
Nefrología	100%	Satisfactorio

Se observa que de los 28 servicios a donde se evaluó la satisfacción global de los usuarios 26 cumplen la meta por encima de 90% por esta razón tiene un



rango se calificación satisfactoria y dos están por debajo de 90 y su evaluación es aceptable

Respuesta de quejas en 5 días por parte de los coordinadores:

Nombre del indicador: Porcentaje de quejas con respuesta antes de 5 días

Rango de calificación obtenido es 87%, calificación Aceptable

RESPUESTA DE QUEJAS EN 5 DIAS POR PARTE DE LOS CORDINADORES SEGUNDO TRIMESTRES DEL 2019, HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN		
Servicio	Porcentaje	Rango de calificación
Pediatría	50%	Deficiente
Neonatos	100%	Satisfactorio
Traumatología	100%	Satisfactorio
Quirúrgicas III	100%	Satisfactorio
Quirúrgicas I	50%	Deficiente
Quemados	100%	Satisfactorio
Medicas I - II	100%	Satisfactorio
Urgencias adultos	69%	Deficiente
Urgencias de pediatría	67%	Deficiente
UCI de pediatría	No tiene quejas	No tiene quejas
Gineco obstetricia	60%	Deficiente
Salud Mental	60%	Deficiente
UCI adultos	100%	Satisfactorio
UCIINT adultos	80%	Aceptable
Consulta Externa	72%	Aceptable
Imágenes diagnosticas	100%	Satisfactorio
Cirugía	87%	Aceptable
Banco de sangre	No tiene quejas	No tiene quejas
Laboratorio clínico	No tiene quejas	No tiene quejas
Oncología	100%	Satisfactorio
Urgencia de ginecología	100%	Satisfactorio
Banco de leche	No tiene quejas	No tiene quejas
Mama canguro	No tiene quejas	No tiene quejas
Endoscopia	No tiene quejas	No tiene quejas
Rehabilitación	100%	Satisfactorio
Curaciones	No tiene quejas	No tiene quejas
cardiología	No tiene quejas	No tiene quejas
Nefrologia	No tiene quejas	No tiene quejas
Farmacia	80%	Aceptable
Algesiología	100%	Satisfactorio
Quirurgicas II	100%	Satisfactorio
Facturacion	83%	Aceptable
Economato	100%	Satisfactorio
Servagro	100%	Satisfactorio



Subgerencia científica	100%	Satisfactorio
Servicios generales	0%	Deficiente

Indicador: Porcentaje de ejecución de planes de mejoramiento:

Rango de Calificación Obtenido: 73% de Calificación Deficiente

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 de 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.

DISTRIBUCIÓN DE LOS BUZONES DEL HUSJ DE POPAYÁN	
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 médico 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:

Dirección: Carrera 6 No 10N – 142

[www.hospitalsanjose.gov.co](http://www.hospitalsanjose.gov.co)

Conmutador: 8234508- Extensión: 249

Email [gescontrol@hospitalsanjose.gov.co](mailto:gescontrol@hospitalsanjose.gov.co)



-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 6 pm.

-Línea telefónica: 8200972 y 8234508 extensión 202.

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

Se realiza 1 reunión mensual con la liga de usuario actas en el SIAU

#### Observaciones:

Al realizar el análisis de los planes de acción, remitidos en la respuesta son deficientes, ya que 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. Aplicación del formato de Plan de Mejoramiento que se maneja en la Institución.
2. Una de las acciones correctivas a implementar dentro de la auditoria al proceso de Urgencias, que está llevando a cabo la oficina de Control Interno, para disminuir las quejas por falta de oportunidad, igualmente con el proceso de consulta externa.
3. Desarrollar una estrategia para controlar la queja de mal trato, con acciones por parte del proceso de Gestión de talento humano y humanización, ya que el activo más importante con el que cuenta las entidades y por lo tanto como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión el logro de sus objetivos y resultados, es la satisfacción del cliente externo.
4. Hacer cumplir el parágrafo quinto, de los contratos sindicales asistenciales, que dice "obligaciones del sindicato; - 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



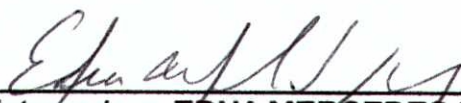
- maltrato. - Mantener relaciones de cordialidad, respeto y colaboración con el equipo de trabajo y funcionarios de otras dependencias. - Responder a las manifestaciones según lo establecido en el procedimiento institucional.
5. Clasificar las quejas según el procedimiento de trámites de sugerencias, quejas y felicitaciones, código MSI-AT-PD02 que es :
- Falta de oportunidad.
  - Incumplimiento de horario.
  - Maltrato.
  - Central de gases medicinales y central de mezclas
6. ~~Crear mecanismos para que los coordinadores respondan oportunamente~~ las quejas en el tiempo establecidos de 5 días y así poder garantizar los derechos y responder a las demandas de los ciudadanos.
7. Realizar plan de mejoramiento con los procesos de urgencias adultos y consulta externa que fueron los únicos servicios que obtuvieron un puntaje inferior al 90%, por la no respuesta de las quejas de los servicios que en el momento está en un rango de calificación de 73%.

Fuente de la información, consolidado del SIAU.



Elaboro: MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO.

Enfermera, Contratista Apoyo a las auditorías asistenciales  
Oficina Asesora de control interno  
Hospital Universitario San José de Popayán



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