



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSE**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
POPAYÁN

"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 tercer trimestre del 2019
JEFE DEL PROCESO	Edna Mercedes López Molina -Jefe Oficina Asesora de Control Interno
AUDITORES	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 segundo trimestre comprendido entre julio y septiembre 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 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 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,</p>



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSE**

COMPRENSA AL USUARIO
19 JUN 2014

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

	Sistema Integral de Atención al Usuario, Liga de Usuarios.
	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."
	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.
FECHA DE AUDITORIA	Inicio: 14 de noviembre del 2019 Finaliza 15 de noviembre 2019
METODOLOGIA	Se solicitó a la Oficina de Sistema de atención al usuario el consolidado de PQRSF los planes de mejoramiento y los seguimientos del 3er trimestre del 2019

En el trimestre comprendido entre el mes de Julio, agosto y septiembre del 2019, se recibieron 587 formatos de queja, reclamo, sugerencia o felicitación (MSI -AT-PD4-FOSA01, versión 01, de los siguientes servicios

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU
Base de datos de Peticiones Quejas y Reclamos

RESUMEN III TRIMESTRE 2019

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE				
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU				
Base de datos de Peticiones Quejas y Reclamos				
TOTAL III TRIMESTRE 2019				
SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS Y PETICIONES	FELICITACIONES	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	24	3	10	20
QUIRURGICAS 1	5	1	20	5
QUIRURGICAS 2	2	1	30	1
MEDICAS	4	1	13	1
GINECOLOGIA	3	0	0	1
GINECOLOGIA URGENCIAS	0	0	1	0
HUSJ	0	0	0	0
PEDIATRIA/CENTRO DE INFUSION	0	0	16	0
TRAUMATOLOGIA	1	1	45	0



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSE**

ENTIDAD PÚBLICA DEL ESTADO
COSTA RICA

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

CIRUGIA AMBULATORIA	5	0	13	5
QUEMADOS	0	0	8	0
UCIP	1	0	4	1
NEONATOS	0	0	7	0
CONSULTA EXTERNA	31	9	7	23
LABORATORIO CLINICO	1	1	18	1
FACTURACION	15	4	1	15
HUMANIZACION	1	0	0	1
ECONOMATO	3	0	0	3
ONCOLOGIA	0	2	9	0
REHABILITACIÓN	10	6	43	10
URGENCIA PEDIATRIA	0	0	0	0
UCI	0	0	4	0
MEDICOQUIRURGICAS1	2	0	44	2
UCINT	0	1	13	0
COMITE DE CURACIONES	0	0	0	0
FONOAUDIOLOGIA	0	0	0	0
UNIDAD MENTAL	1	1	1	0
ALGESIOLOGIA	8	0	56	7
MEDICOQUIRURGICAS2	2	1	25	2
SERVAGRO	3	0	0	3
SUBGERENCIA CIENTIFICA	0	0	0	0
SD	1	0	0	1
SUBGERENCIA ADMINIST	1	0	0	1
ENDOSCOPIA	1	0	6	1
SINTRAOEMPUH	6	0	0	6
CARDIOLOGIA	0	0	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
IMAGENOLOGIA	2	2	0	2
FARMACIA	0	0	1	0
MAMA CANGURO	1	1	0	1



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**

COMPRENDIENDO LA SALUD EN SU ENTORNO
PROTEGIENDO LA VIDA

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

ESTADISTICA	0	0	0	0
MEDICAS 2	2	0	3	2
QUIRURGICAS III	0	1	15	0
TOTALES	138	36	413	115

Se observa que de 587 formatos, 413 son de felicitaciones que equivale a un 70%, 138 formatos fueron quejas que equivalen a un 24% y 36 formatos son sugerencias que son el 6%.

CONSOLIDADO POR MES DE PQRSF DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2019. ESE HOSPITAL SAN JOSE DE POPAYAN ESE

MES	QUEJAS	%	SUGERENCIAS	%	FELICITACIONES	%
JULIO	47	24	10	5	141	71
AGOSTO	61	23	15	5	192	72
SEPTIEMBRE	30	25	11	9	80	66
TOTAL	138	24	36	6	413	70

CONSOLIDADO POR MES DE QUEJAS Y SUS PLANES DE MEJORA DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2019. HOSPITAL SAN JOSE DE POPAYAN ESE

MES	QUEJAS	%	PLANES DE MEJORA	%
JULIO	47	34	46	40
AGOSTO	61	44	58	50
SEPTIEMBRE	30	22	11	10
TOTAL	138	100	115	100%

De las 138 quejas, se ha realizado planes de mejoramientos a 115 quejas, que equivale al 83%, y que 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 , TERCER TRIMESTRE DEL 2019		
SERVICIO	QUEJAS	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	24	20
QUIRURGICAS 2	2	1



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**

CONSEJO DE ALTA SALUD Y CALIDAD
HOSPITALARIA

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

MEDICAS	4	1
GINECOLOGIA	3	1
CONSULTA EXTERNA	31	23
UNIDAD MENTAL	1	0
ALGESIOLOGIA	8	7

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

SERVICIO	NUMERO DE QUEJAS EN EL 3ER TRIMESTRE 2019 HUSJ
URGENCIAS	24
CONSULTA EXTERNA	31
FACTURACION	15

Se observa que los proceso que más felicitaciones tienen en tercer trimestre del 2019 es algesiologia, con 56, seguido por traumatología con 45 y rehabilitación con 43.

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

Rango de calificación obtenido es de 98%, calificación de Satisfactorio

Porcentaje de quejas con respuesta antes de 5 días esta en el 69% que es 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 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
Imagiología	1
Consulta externa	1
Puerta principal	1
Fisiatría	1
Neonatos	1
Pediatría	1



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
1959-1974

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 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 6 pm .

-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 .

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 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 y de consulta externa para analizar las causas de las quejas de los usuarios de estos procesos.
3. Desarrollar una estrategia para controlar la queja de mal trato por parte del talento humano y humanización. (fortalecer la 1 dimensión del talento humano) ya que el talento humano , " es 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
4. Hacer cumplir el parágrafo quinto "obligaciones del sindicato", de los contratos.
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, y Mantener relaciones de cordialidad, respeto y colaboración con el equipo de trabajo y funcionarios de otras dependencias.
6. Responder a las manifestaciones según lo establecido en el procedimiento institucional.



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**

CENTRO UNIVERSITARIO DEL ECUADOR
EN POPAYÁN

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

7. 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.
8. Crear mecanismos para que los coordinadores respondan las quejas en el tiempo establecidos de 5 días y así poder garantizar los derechos y responder a las demandas de los ciudadanos.
9. Realizar plan de mejoramiento con urgencias de adultos y consulta externa que fueron los únicos servicios que obtuvieron un puntaje inferior al 90%.
9. Realizar un plan de mejoramiento las respuesta antes de cinco (5) de las quejas de los servicios que en el momento está en un rango de calificación de 69 %.

Fuente de la información, consolidado del SIAU.

Maria Eufracia Sandoval P

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

Edna Mercedes López Molina

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

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

101