



ANALISIS DE LA PQRS PRIMER TRIMESTRE DEL 2020

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del primer trimestre del 2020
JEFE DEL PROCESO	Edna Mercedes López Molina -Jefe Oficina Asesora de Control Interno
AUDITORES	MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO, enfermera
OBJETO	-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 enero y marzo del 2020.
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 y a 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 "artículo 12 literal 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> 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>

	Decreto 943 del 21 de mayo de 2014: "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
	Resolución 0286 del 18 de marzo de 2017: "Por medio de la cual se ajusta el 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.
	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: abril 30 del 2020 Finaliza: mayo 4 2020
METODOLOGIA	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 2020

En el 1er trimestre del 2020 se recibieron 484 formatos de queja, reclamo, sugerencia o felicitación (MSI -AT-PD4FOSA01, versión 01, de los siguientes servicios.



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSE**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE MEDICINA

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

**OFICINA ASESORA DE CONTROL
INTERNO**

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PLANES DE MEJORA
UCINT	1	0	4	1
CONSULTA EXTERNA	29	1	1	29
PEDIATRIA SALAS/Centro de Infusión	2	0	5	1
URGENCIAS ADULTOS	38	1	4	32
SIAU	0	0	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	1	0	0
MAMA CANGURO	0	0	0	0
FARMACIA	2	0	0	0
QUIRURGICAS III	2	1	16	1
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	0
BANCO DE SANGRE	1	0	1	0
ENDOSCOPIA	1	1	25	1
ALGESIOLOGIA	0	0	0	0
REHABILITAR	1	0	6	1
CIRUGIA	4	0	25	4
NEONATOS	1	0	1	1
GINECOLOGIA SALAS	4	0	2	4
QUIRURGICAS I	3	0	19	3
URGENCIAS PEDIATRIA	1	0	0	1
UNIDAD MENTAL	1	0	3	0
TRAUMATOLOGIA	3	0	42	2
UCIP	1	0	12	1
MEDICAS I	11	0	23	9
MEDICAS II	0	0	10	0
URGENCIAS GINECOLOGIA	1	0	0	1
QUEMADOS	0	0	3	0
ONCOLOGIA	0	0	23	0
IMAGENOLOGIA	0	0	9	0
QUIRURGICAS II	0	0	16	0
MANTENIMIENTO	0	0	0	0
FACTURACION	5	0	0	1

Dirección: Carrera 6 No 10N – 142
www.hospitalsanjose.gov.co

Conmutador: 8234508- Extensión: 249
Email gescontrol@hospitalsanjose.gov.co

ECONOMATO	2	0	0	1
SERVAGRO	3	0	0	3
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	
REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	0	0	0	0
UCI ADULTOS	4	0	1	3
ESTADISTICA	2	0	0	0
SUBGERENCIA CIENTIFICA	0	0	0	0
COMITÉ DE INFECCIONES	0	0	0	0
HUMANIZACION	0	0	0	0
CARDIOLOGIA	0	0	0	0
BANCO DE LECHE	0	0	0	0
NEFROLOGIA	0	0	1	0
MEDICINA PREPAGADA	1	0	0	1
SIN DATOS	0	0	30	0
SINTRAOEMPUH	0	0	0	0
T O T A L E S	127	5	282	101

Se observa que de 414 formatos, 282 son de felicitaciones que equivale a un 68.2%, 127 formatos fueron quejas que equivalen a un 30.6 % y 5 formatos son sugerencias que son el 1.2%.

De las 127 quejas, se ha realizado planes de mejoramientos a 101, quejas que equivale al 80%, y que está incumpliendo el estándar establecido por la institución que es el 90%, por esta razón se encuentra en MODERADO

SERVICIOS QUE MAS QUEJAS TIENEN, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2020		
SERVICIO	QUEJAS	PLANES DE MEJORA
URGENCIAS	38	32
CONSULTA EXTERNA	29	29
MEDICAS I	11	9

Se observa que los procesos que más quejas tienen en primer trimestre del 2020 es urgencias de adultos, seguido por consulta externa y cirugía, por lo que se revisara nuevamente los planes de mejoramiento suscritos con los procesos de urgencias y consulta externa para realizar el respectivo ajuste.

Se observa que los formatos en los que se diligencian las felicitaciones, no determinan el área de servicio que corresponde, por lo cual se determina formato sin datos, en 2do lugar la mayoría de felicitaciones son para los servicios de endoscopia, y cirugía.

Reuniones con la liga de usuarios, se han realizado en total 2 reuniones:

1. Se realizo el 29 de enero del 2020, donde ellos solicitaron la presentación de la institución, por esta razón se realizó un cronograma para que los coordinadores de las áreas, realizaran la inducción.
2. En la segunda reunión, realizada el 26 de febrero de 2020, donde la Coordinadora del Proceso de Calidad, Enf. Jesica Valencia, brindo información sobre las funciones de la oficina de calidad, y explico en que consiste el proceso de rendición de cuentas, y lo de Calidad.

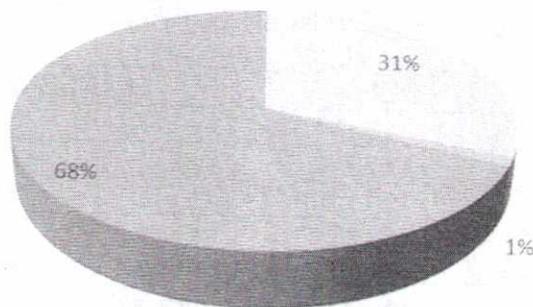
No se ha podido realizar mas reuniones por la emergencia del COVID 19

LA oficina del SIAU, maneja los siguientes Indicadores:

Nombre del indicador: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios, evalúa la percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud. La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud



CONSOLIDADO DE PQRS. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
JOSE DE POPAYAN , PRIMER TRIMESTRE DEL 2020



QUEJAS = SUGERENCIAS = FELICIDADES

CONSOLIDADO POR MES DE PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE DEL 2020.
ESE HOSPITAL SAN JOSE DE POPAYAN ESE

MES	QUEJAS	%	SUGERENCIAS	%	FELICIDADES	%
ENERO	36	25.8	3	2.1	100	71.9
FEBRERO	53	30.6	0	0	120	69.
MARZO	38	37.2	2	1.9	62	60.7
TOTAL PRIMER TRIMESTRE	127	30.6	5	1.2	282	68.2

CONSOLIDADO POR MES DE QUEJAS Y SUS PLANES DE MEJORA DEL PRIMER
TRIMESTRE DEL 2020 HOSPITAL SAN JOSE DE POPAYAN ESE

MES	QUEJAS	PLANES DE MEJORA	% DE PLANES DE MEJA
ENERO	36	26	26
FEBRERO	53	43	31
MARZO	38	32	28
TOTAL	127	101	80%

Observaciones:

Se analiza que mejoro la realización de los planes de mejoramiento, que, en el cuarto trimestre del 2019, fue solo del 20% y en este trimestre del 2020 es del 80%.

Se ha realizado la actualización del procedimiento de tramite de sugerencias quejas y felicitaciones código SIAU -PD02, en el momento está pendiente su revisión y divulgación en la plataforma institucional.

Desde el 2018, la oficina de control interno recomendó, la articulación entre el SIAU y humanización, donde se evidencio en el informe de gestión de aseguramiento de la calidad, pendiente la publicación en vulcano.

Se recomienda:

1. Realizar el seguimiento al plan de mejoramiento por parte del coordinador de la asociación de los médicos ASOTERAPEUTA, en proceso de urgencias.
2. Implementar, socializar y realizar seguimiento de los indicadores de humanización y SIAU, que fueron implementados de acuerdo a la directriz dada por los asesores de acreditación.
3. Teniendo en cuenta que se actualizó el procedimiento de encuestas de satisfacción, estas deben ser entregadas por el personal de facturación al usuario y acompañante, en el momento del egreso, para que se pueda determinar la satisfacción o insatisfacción del servicio prestado por el HUSJ, ya que esta se convierte en la línea base de los indicadores de humanización, los cuales están definidos, así:
 - Proporción de Satisfacción Global de los usuarios
 - Porcentaje de usuarios que refieren haber recibido trato digno y respetuoso por parte del personal del Hospital.
 - Porcentaje de usuarios que refieren haber recibido información importante durante su estadía en el Hospital.
 - Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con el hotelería y el confort brindados durante su estadía en el HUSJ.



Rango de calificación obtenido es de 96%, la calificación de Satisfactorio

Indicador: Porcentaje de quejas con respuesta antes de 5 días: En este momento se esta realizando un plan de mejoramiento, para este indicador.

El Hospital, tiene una oficina de atención al usuario (SIAU), ubicada en la consulta externa del HUSJ, donde se brinda atención a puerta cerrada, por el COVID 19, de lunes a viernes de 7 am a 6 pm, igualmente cuenta con:

- Línea telefónica: 8200972 y 8234508 extensión 202, donde se garantiza el sistema de información
- Línea telefónica abierta con atención permanente de 24 horas la 018000415195.
- Se cuenta con 10 buzones para la recepción de las PQRS, - Se cuenta con Buzones de sugerencias ubicados en cada uno de los 3 pisos de la institución, se está solicitando la implementación de un buzón en cuidados intermedios y otro en medico quirúrgicas sala 1 y 2, la apertura de los buzones , en el momento por el COVID, se realiza solo viernes en compañía de una funcionaria de humanización, se realiza conteo de los formato encontrados en cada uno de los buzones, se clasifica, se realiza acta, limpieza y cierre del buzón, el representante de la liga de usuarios y la personería municipal, no han participado debido al confinamiento obligatorio.
- Correo institucional: siau@hospitalsanjose.gov.co
- La página web de la institución cuenta con un link para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y para PQRS

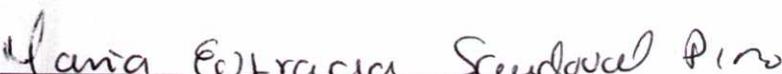
El Hospital Universitario San José de Popayán, realizo un cambio en la presentación de la pagina de internet, donde se tiene un link , fácil de observar para el registro de las PQRSF, esta actualización se realizo el 17 de abril del 2020

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>UNIVERSIDAD DE CALDAS</small> "Juntos mejoramos tu salud" NIT 891.580.002-5</p>	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 03
		Página 1 de 1

4. Implementar reunión con video llamada con la liga de usuarios, para continuar con la capacitación sobre la institución

Fuente de la información, consolidado del SIAU, informe de gestión aseguramiento de la calidad

INFORME ELABORADO POR:


MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO.
Contratista de Apoyo a las auditorias asistenciales
Oficina asesora de control interno
Hospital Universitario San José de Popayán

ENTREGADO A:


EDNA MERCEDES LOPEZ MOLINA.
Jefe Oficina de Control Interno
Hospital Universitario San José de Popayán