 <b>HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ</b> <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN</small> <i>"Juntos mejoramos tu salud"</i> NIT 891.580.002-5	<b>GESTION DE CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 03
		Página 1 de 1

107

Popayán, Julio 29 de 2020.

Doctor:

**CESAR EDMUNDO SARRIA PORRAS.**

Gerente

Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
 SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.  
**GERENCIA**  
 FECHA: JUL 2020 HORA: 9:20am.  
 FIRMA: Bistina Gallo

**ASUNTO:** Entrega de los informes trimestrales de Austeridad del Gasto y de PQRSF.

Cordial saludo.

Anexo entrego a usted los informes del asunto, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1737 de 1998 en su artículo 22 el cual fue modificado por el artículo 1° del Decreto 984 del 14 de mayo de 2014, se realiza el seguimiento del cumplimiento de las disposiciones, como la restricción de gastos, y presentar un informe trimestral que determine el grado de cumplimiento de estas disposiciones y las acciones que se deben tomar al respecto, en lo que se refiere al informe trimestral de austeridad del gasto.

En lo que se refiere al informe trimestral de las PQRS, este se realiza en cumplimiento de la Ley 87 de 1993: *"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"*.

Dentro de las políticas de transparencia, estos informes una vez presentado al Representante legal y a los responsables de la información, se deben publicar en el link determinado para los informes de la oficina de control interno, en el numeral 7, posteriormente se envía a la oficina de sistemas para su publicación, en la página web del HUSJ.



**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
SAN JOSE**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
POPAYÁN

"Juntos mejoramos tu salud"

NIT 891.580.002-5

## GESTION DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 2 de 1

Por su atención, gracias.

Atentamente;

EDNA MERCEDES LÓPEZ MOLINA  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Recibido por;

CESAR EDMUNDO SARRIA PORRAS  
Gerente



### ANALISIS DE LA PQRS SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del segundo trimestre del 2020
JEFE DEL PROCESO	Edna Mercedes López Molina -Jefe Oficina Asesora de Control Interno
AUDITORES	MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO, enfermera, PROFESIONAL DE APOYO
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 Abril y junio del 2020.
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 "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></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</i></p>





	<p>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</b> 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</p> <p>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.</p> <p>Decreto N°648 del 19 de abril de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública."</p>
	<p>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 133de la ley 1753 de 2015.</p>
FECHA DE AUDITORIA	<p>Inicio: julio 15 del 2020 Finaliza: julio 18 de 2020</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 2020</p>

En el trimestre comprendido entre el mes de Abril, mayo y junio, se recepcionaron 113, formatos de queja, reclamo, sugerencia o felicitación en los formatos MSI-AT-D4- FOSA 01,versión 01 y SIU-PD4-FOSA-03

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

SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	PLANES DE MEJORA
UCINT	1	0	1	1
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	1
PEDIATRIA SALAS/Centro de Infusión	1	0	3	1





## OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 03

Página 1 de 1

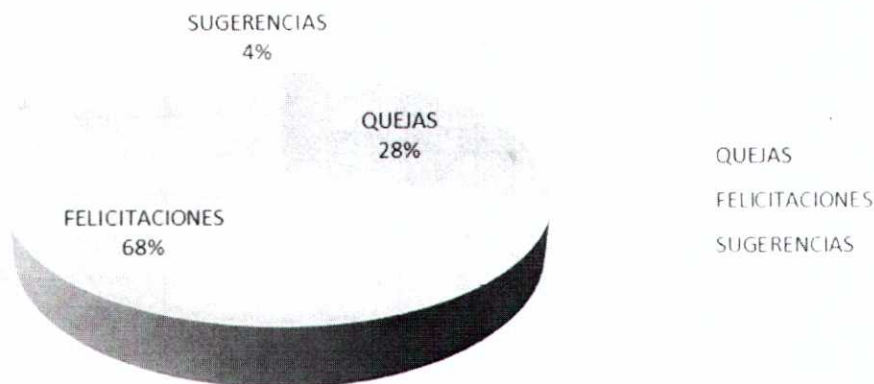
URGENCIAS ADULTOS	2	0	2	2
SIAU	0	0	0	0
SUBGERENCIA ADTIVA	0	0	0	0
MAMA CANGURO	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0
QUIRURGICAS III	0	0	0	0
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	0
BANCO DE SANGRE	0	0	0	0
ENDOSCOPIA	0	0	0	0
ALGESIOLOGIA	0	0	0	0
REHABILITAR	0	0	0	0
CIRUGIA	0	0	0	0
NEONATOS	0	0	0	0
GINECOLOGIA SALAS	0	0	6	0
QUIRURGICAS I	1	1	0	1
URGENCIAS PEDIATRIA	0	0	0	0
UNIDAD MENTAL	2	0	0	2
TRAUMATOLOGIA	3	0	13	2
UCIP	1	0	1	1
MEDICAS I	9	0	12	9
MEDICAS II	0	0	9	0
URGENCIAS GINECOLOGIA	0	0	0	0
QUEMADOS	0	0	0	0
ONCOLOGIA	0	0	1	0
IMAGENOLOGIA	1	0	0	1
<b>QUIRURGICAS II</b>	2	0	0	1
MANTENIMIENTO	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0
ECONOMATO	0	0	0	0
SERVAGRO	1	0	0	1
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	0	0	0	0
<b>UCI ADULTOS</b>	0	0	1	0
ESTADISTICA	0	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	7	0
MEDICINA PREPAGADA	3	2	17	3
SIN DATOS	0	1	3	0
SINTRAOEMPUH	1	0	0	0
COVID 19	2	0	1	2
TOTALES	32	4	77	28

Se observa que de 113 formatos, 77 son de felicitaciones que equivale a un 68%, 32 formatos fueron quejas que equivalen a un 28 % y 4 formatos son sugerencias que corresponden al 4%.

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



CONSOLIDADO POR MES DE PQR DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020.  
ESE HOSPITAL SAN JOSE DE POPAYAN ESE

MES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ABRIL	6	0	17
MAYO	8	0	19
JUNIO	18	4	41
TOTAL	32	4	77



CONSOLIDADO POR MES DE QUEJAS Y SUS PLANES DE MEJORA DEL  
SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020

HOSPITAL SAN JOSE DE POPAYAN ESE

MES	QUEJAS	PLANES DE MEJORA	% DE PLANES DE MEJORA
ABRIL	6	5	83%
MAYO	8	7	87.5%
JUNIO	18	16	89%
TOTAL	32	28	88%

De las 32 quejas se ha realizado planes de mejoramientos a 28, quejas que equivale al 88%, y que está incumpliendo el estándar establecido por la institución que es el 90%, por esta razón se encuentra en MODERADO.

SERVICIOS QUE MAS FELICITACIONES TIENEN, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020		
SERVICIO	Felicitaciones	Porcentaje
Medicina prepaga	17	22%
Medicas I	13	17%
MEDICAS I	12	16%

Se observa que por la implementación de la Resolución 464 del 18 de marzo del 2020, Artículo 1. Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto, por esta razón se dejo de prestar los servicios ambulatorios, y esto afecta en el número de las PQRS.

Reuniones con la liga de usuarios, se han realizado en total 2 reuniones, en el trimestre del 2020.

- El 27 de mayo del 2020, se realizaron presenciales, se informa que por el COVID 19, solo pueden estar presentes 3 representantes de la liga de usurarios, el gerente y la coordinadora del SIAU, en esta reunión, el gerente les informa los 5 procesos, que tiene en su plan de desarrollo:



- Ampliación del servicio de urgencias.
- Implementación del programa de cardiología.
- Implementación del programa de trasplante.
- Implementación de una unidad investigativa relacionado con inmunogénica, patología molecular.
- Habilitar oncología

Se brinda capacitación sobre el SIAU, (talento humano, objetivos, horarios, y forma de atención del SIAU).

2. El 24 de junio del 2020, en esta reunión, se les brinda capacitación, sobre el programa de humanización.

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

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

Porcentaje de quejas con respuesta antes de 5 días: Se encuentra en el 91%, que es satisfactorio

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.

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](mailto: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

Observaciones:

- El Hospital Universitario San José de Popayán, realizó un cambio en la presentación de la página de internet, donde se tiene un link, fácil de observar para el registro de las PQRSF, esta actualización se realizó el 17 de abril del 2020.
- Se analiza que mejore la realización de los planes de mejoramiento, que en el primer trimestre del 2020, fue solo del 80 y en este segundo trimestre del 2020 es del 88%.
- Se ha realizado la actualización de los siguientes procedimientos:

Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones código SIAU - PD02, versión 9, del 1 de junio del 2020.

Manejo de buzón de procedimientos, SIU-PD4, versión 5, del 4 de mayo del 2020.

Encuesta de satisfacción al usuario, SIU PD11 VESION 01, del 4 de mayo del 2020

La articulación entre el SIAU y humanización, esto se evidencia en la informe humanización y en la reunión con los representantes a la liga de usuarios

Se Sugiere:

1. 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 se realizó actualización de los indicadores de la política de humanización, fusionándolos con el proceso de SIAU por lo que se actualizó la encuesta de satisfacción y el procedimiento de diligenciamiento de esta, de manera que todo el usuario que tenga egreso pueda diligenciarla.
2. Se actualizó el procedimiento de realización de encuestas de satisfacción, de tal forma que sea entregada por el personal de facturación al usuario y su familia,

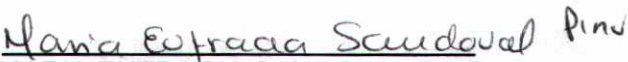
en el momento del egreso. La fuente para la información de los indicadores de humanización será dada por la encuesta de satisfacción.


3. Se definieron los siguientes indicadores, los cuales se implementaron en el mes de mayo y por esta razón aun no se han evaluado.

- 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 hotelaría y el confort brindados durante su estadía en el Hospital.

Continuar con reuniones 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

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

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