

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1					
	CONTROL INTERNO INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 22-04.03	PÁGINA: 2 de 12	

- f. Tipos de canales de comunicación o interacción con ciudadano, su uso y efectividad.

METODOLOGIA

Se hace confrontación de la Información entre la entregada por la Coordinadora del SIAU y los anexos que reposan en carpetas por fechas de interpuesta la PQRS el traslado al Jefe Inmediato del Área donde ocurre la situación, de ahí se traslada al funcionarios y este da respuesta se reúnen hacen descargo se saca la respuesta y se envía por donde el usuario mimos haya manifestado donde querer se le dé respuesta.

SUGERENCIAS POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

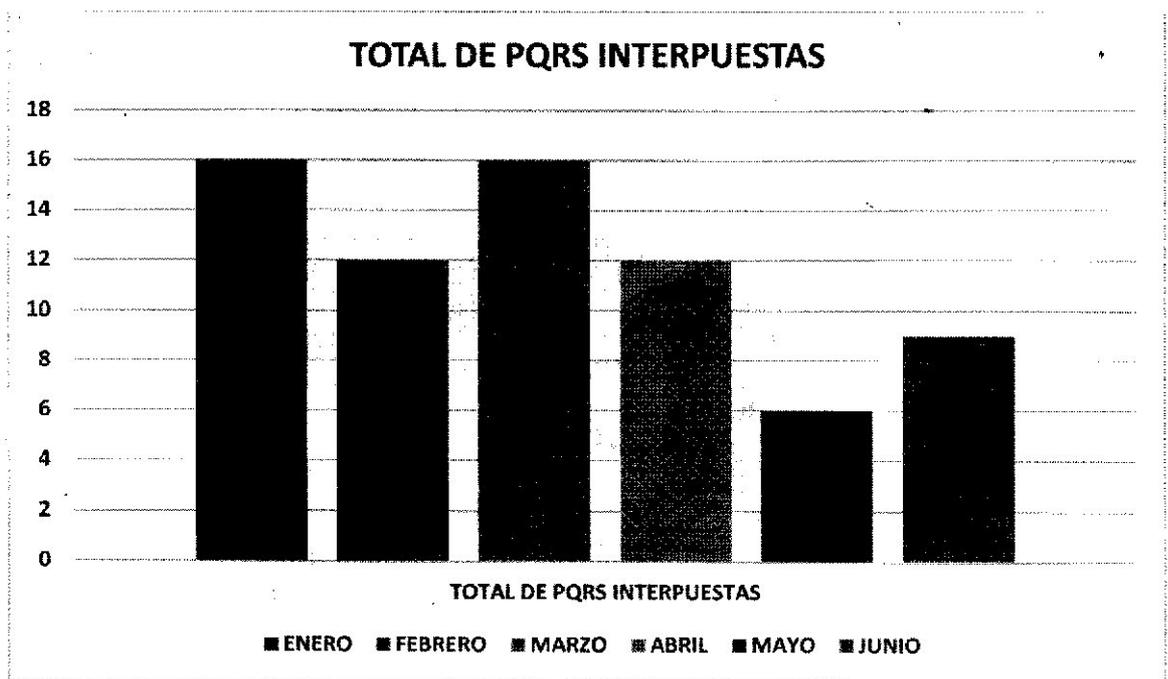
Realizada la Auditoria Interna del primer Semestre vigencia 2015 hace las siguientes Observaciones:

- ✓ En la página web institucional tiene (2) dos link para las PQRS una por el SIAU y otra vía por Servicio al Ciudadano, debería unificarse en uno solo así garantizar una mayor facilidad a los usuarios.
- ✓ Se debe mantener la información actualizada en lo referente a líneas de atención, dirección y ubicación de funcionarios de la Oficina del SIAU quienes se encargan de realizar la Atención al Usuario, con nombres y medios a través de los cuales se pueden comunicar.
- ✓ El control de seguimiento de las PQRS se encuentra actualizado y su información concuerda en un (100%) con lo encontrado y observado por la Oficina de Control Interno y las Evidencias Carpetas de las misma es orden cronológico y en la secuencia de acciones ejecutadas hasta llegar al final que es la respuesta dada al usuario dentro de los términos de ley.
- ✓ Como Plan de Mejoramiento se hace la observación a la Coordinadora del SIAU cuando los usuarios no den los datos suficiente para ubicarlos al momento de darle respuesta oportuna, se realizan por medio de cartelera pegándose las respuestas en tiempo oportuno establecido por la norma vigente, se está fallando en no realizar acta de des fijación de la misma la cual se hará a partir del mes de julio 2015(segundo semestre)
- ✓ El Artículo 8 Ley 1474 de 2011 especifica establecer los Deberes de Información al público las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos que disponga, y por medio telefónico o por correo”.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1			
	CONTROL INTERNO INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2		FECHA: 01/02/2014

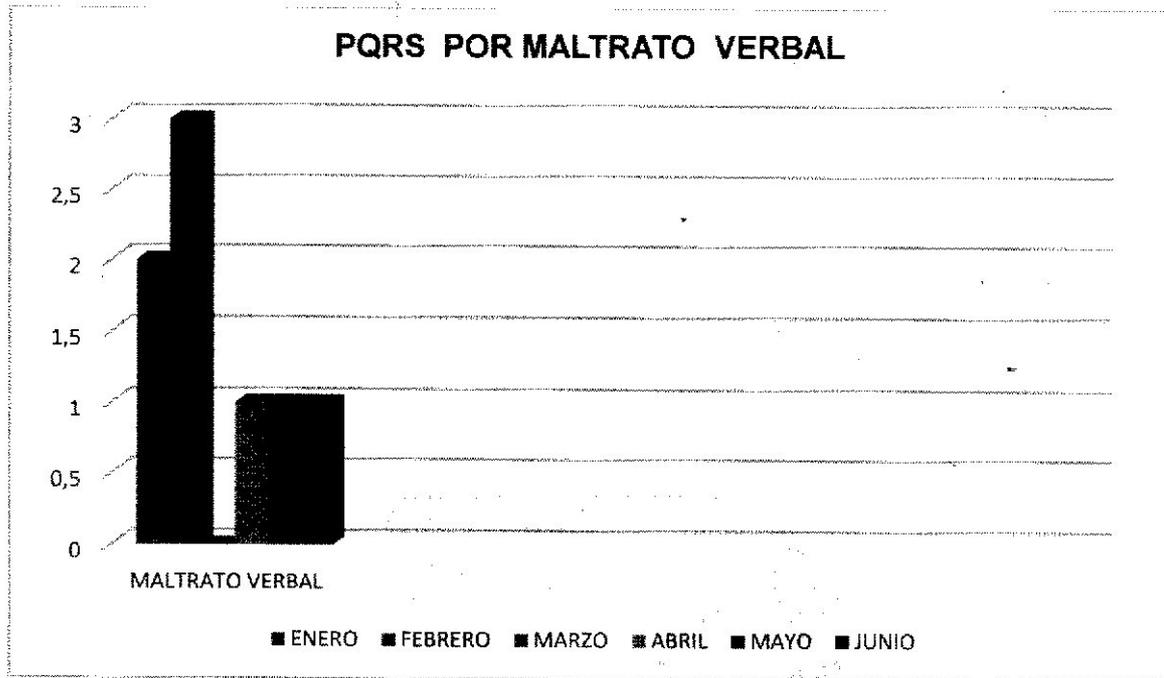
garantizar evitar al máximo esta barrera al servicio de salud ofertado en la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal – Valle.

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2015



GRAFICA No 1 TOTAL PQRS INTERPUESTAS POR MES I SEMESTRE 2015

En total se reciben (73) PQRS teniendo en cuenta que los meses correspondientes a Enero y Marzo de este primer semestre año 2015 son los dos periodos donde más Encuestas se reciben (16) dieciséis, seguidos por los meses de Febrero y Abril con (12) PQRS en el mes de Mayo fue donde menos PQRS fueron interpuestas por los usuarios con un total de (6).

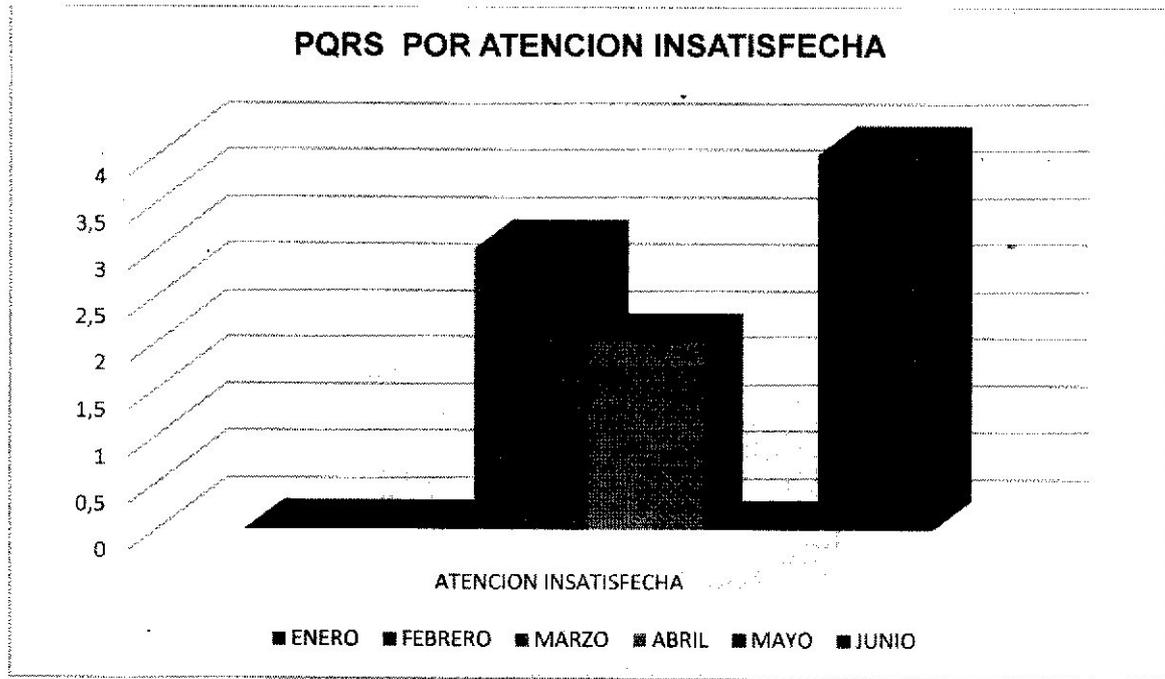


**GRAFICA No 6 PQRS POR MALTRATO VERBAL
I SEMESTRE 2015**

Se reciben un total de (5) PQRS por este motivo, teniendo en cuenta la importancia de nuestra razón de ser como son los usuarios, se realizó de forma inmediata con cada funcionario involucrado charla de manejo de Autocontrol desde sus puestos de trabajo ante las diferentes situaciones que se pueda presentar en el ejercicio de sus labores, como medidas de mejoramiento individual tanto del personal médico, como administrativo y asistencial de la entidad.

Este número de PQRS interpuestas por este motivo nos da un equivalente a (6.84%) de las PQRS totales recibidas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1			
	CONTROL INTERNO INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSION: 2		FECHA: 01/02/2014



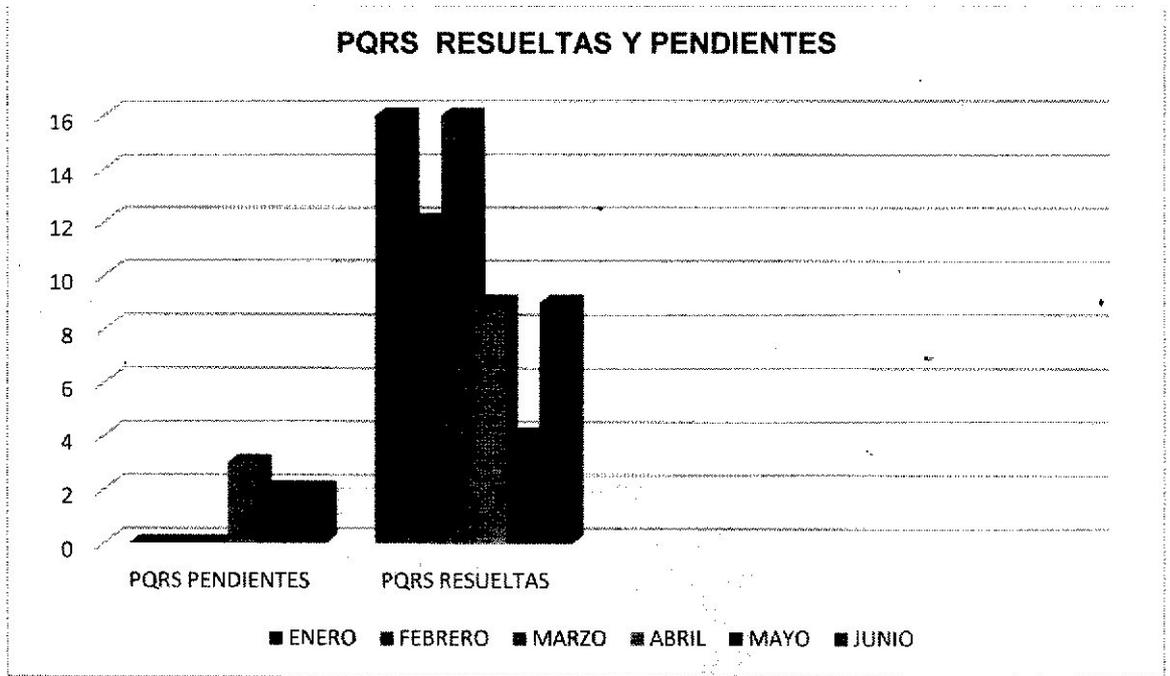
**GRAFICA No 7 PQRS POR ATENCION INSATISFECHA
I SEMESTRES 2015**

Se pudo verificar en las carpetas de la Oficina de SIUA, un total de (12) doce PQRS de las cuales el mayor número fueron interpuesta en el mes de Junio del 2015 con (4) PQRS, Febrero y Marzo con una cifra de (3) PQRS cada mes y Abril con (2) PQRS.

Dándonos un valor de (16.43%) del total de las PQRS interpuestas en el semestre de Enero a Junio 2015.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1			
	CONTROL INTERNO INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2		FECHA: 01/02/2014

- ✓ Mediante contrato con la Agremiación Sindical ServiColombia se tienen dos (2) profesionales (1) Trabajadora Social y Psicóloga y (1) un auxiliar del SIAU son el equipo de trabajo de esta dependencia.
- ✓ Se cuenta con varios buzones de PQRS ubicados en lugares de fácil acceso a los usuarios (Entrada Principal-Laboratorio Clínico -Hospitalización y Urgencias) para accionar sus derechos los cuales se abren en presencia de 2 o 3 funcionarios de la entidad y 2 de las diferentes EPS que tienen contratados nuestros servicios de salud, una vez se terminan de abrir todos los buzones se levanta Acta de Apertura de Buzón de inmediato se toman acciones a seguir
- ✓ La Oficina de SIAU se encuentra a la vista de la entrada principal una vez ingrese a la entidad, en esquina y se atiende desde las (6:30 a.m.) hasta las (5:00 p.m.) de Lunes a Jueves, Los Viernes de (6:30 a.m. a 4:00 pm) y los días sábado en este periodo se atendió de (10:00a.m a 1:00p.m).
- ✓ La Oficina de Control Interno hace dos seguimientos al año y se envía el Informe Final a la Gerente, igualmente se publica en la página web institucional para fortalecer los mecanismos para la Atención de PQRS.
- ✓ Las PQRS deben ser evolucionadas en todo su proceso y dar respuesta al usuario en (15) días, a esta medida se está fallando se envía a los responsables del personal planta y se queda ahí, reunirse con los jefes responsables de forma inmediata para que se ejecute todas las acciones hasta el final que es el derecho a que tiene los usuarios de recibir respuesta, a sus manifestaciones realizadas frente a los servicios recibidos de la entidad.
- ✓ Las manifestaciones de Felicitaciones y Agradecimientos llamados como Satisfacciones se debe elaborar un formato de carta y se le hace entrega en físico al personal en mención, no se debe hacer verbal, todo debe quedar documentado de entrega y recibido, el verdadero efecto buscado es hacer conocer el reconocimiento recibido por su excelente labor prestada causa un mayor impacto, que una comunicación informal verbal.
- ✓ Dentro del cubículo de la Oficina del SIAU debe permanecer al menos (1) de los encargados al desplazarse al tiempo todos, genera como una interrupción en la atención e información a los usuarios de la atención.
- ✓ Debe sensibilizarse a todo el personal institucional sobre los temas de interés de los usuarios lo deben conocer en primera instancia los responsables de SIAU, es aquí donde se asume deben tener los datos exactos como son: médicos que no van a prestar el servicio, en el momento de atención donde están las personas encargadas, horarios de atención de los médicos si se da una mayor información se evitara el volteo innecesario de los usuarios por toda la entidad buscando solución a su inquietud.
- ✓ Se debe diligenciar la cita siguiente de control una vez el usuario deja la entidad en el tiempo dado por el médico en la orden, las personas salen y si son de otro municipio llegan sin cita de esta manera se entorpece el tratamiento, debemos



GRAFICA No 2 TOTAL PQRS RESUELTAS Y PENDIENTES POR RESOLVER I SEMESTRE 2015

Durante este Primer Semestre del Año 2015 del total de (73) PQRS interpuestas se tiene Resueltas (66) PQRS debidamente notificadas a los usuarios dentro del tiempo legal establecido.

Siendo así se alcanzó un (90.41%) de PQRS Resueltas y un (9.58%) de PQRS Pendientes a la fecha de la Auditoria al Proceso de SIAU PQRS.

Se denota la utilización de la página web institucional que nos permite por medios electrónicos dar respuestas de forma oportuna a los usuarios que manifiestan su deseo de recibirla por este medio y así lo dejan manifestado en el Formato de PQRS.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1

CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

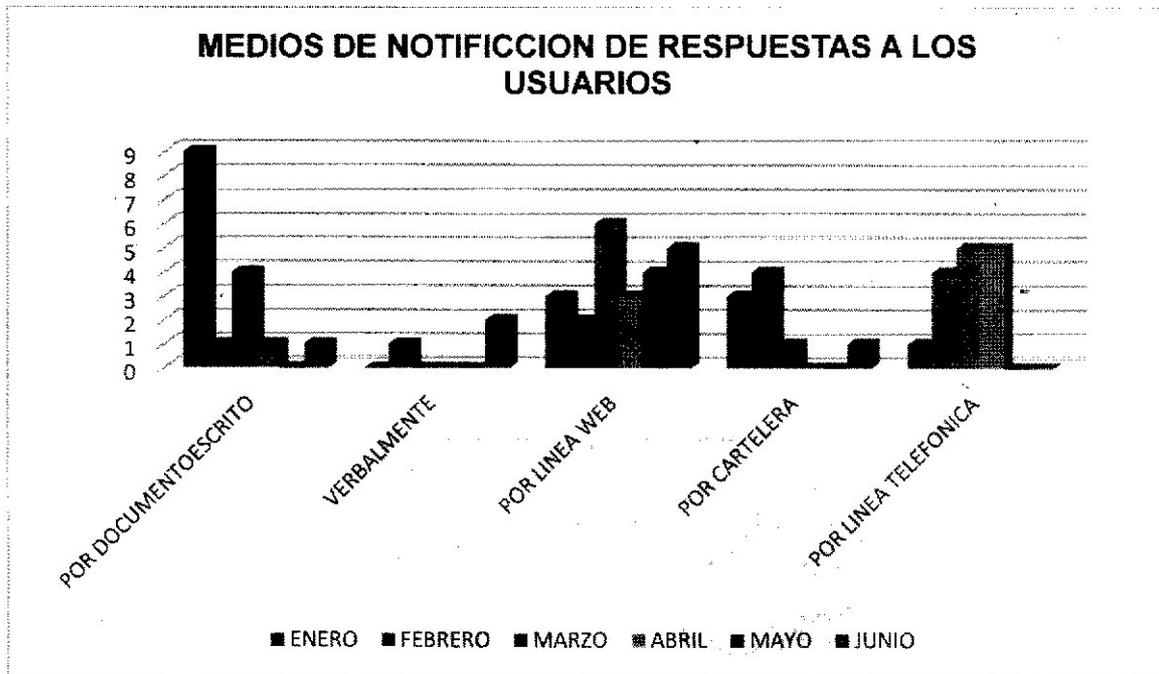
CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD: 22-04.03

PÁGINA: 6 de 12



GRAFICA No 3 MEDIOS UTILIZADOS PARA DAR RESPUESTAS A LOS USUARIOS DE PQRS I SEMESTRE 2015

Al hacerse el seguimiento por la Oficina de Control Interno se hace el análisis de los diferentes medios utilizados para dar respuesta a los usuarios donde la mayoría de los usuarios tomo la decisión de hacerlo por línea web dejando desde un principio manifestado el correo electrónico al cual se podía enviar su respuesta quedando este medio en un porcentaje equivalente a:

- ✦ Por Escrito.....16 PQRS.....(21.91%)
- ✦ Verbalmente.....3 PQRS..... (4.10%)
- ✦ Por línea Web.....22PQRS.....(30.13%)
- ✦ En Cartelera.....9PQRS.....(12.32%)
- ✦ Por Teléfono.....16PQRS.....(21.91%)

Como Nota Aclaratoria la Oficina de Control Interno hace el reconocimiento que se ha logrado por nuestra página web institucional al garantizar de manera más amplia los derechos de los usuarios al perder agilizar por estas medias muchas de sus inquietudes.

Se observó durante el seguimiento que el medio más alto utilizado por la Oficina del SIAU para dar respuestas a los usuarios alcanzo un (30.13%) con un total de (22)PQRS Notificadas por este medio seguido por medio de Documento Escrito en un (22.82%) con un numero de (16)PQRS interpuestas lo mismo que las realizadas por medio de Llamada Telefónica, y en tercer lugar está

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1			
	CONTROL INTERNO INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2		FECHA: 01/02/2014

INFORME I SEMESTRE VIGENCIA 2015 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

INTRODUCCION

Las PQRS son un punto de partida de gran importancia para tomar acciones de Mejora continua de este Informe productos de las manifestaciones de los usuarios frente a la atención y prestación de servicios de Salud recibidos en la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal – Valle, lográndose así ejercer dentro de la entidad la mejora continua de la Calidad enfocados siempre en cumplir los objetivos Misionales.

El periodo que se le hizo seguimiento por la Oficina de Control Interno es el comprendido entre el 1° de Enero a Junio 30 de 2015. La Información fue extraída de la Oficina del SIAU elaborada por la Coordinadora Dra. Katherine García –Operador Agremiación Sindical Servicolombia –Trabajadora Social.

OBJETIVO

Dándose cumplimiento por los lineamientos dados en la Ley 1474 de 2011 quien señala: "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", previo seguimiento elabora el análisis de los datos con solidados por la Oficina del SIAU en los Informes que rinde mensualmente consolidando la información de la Vigencia Enero a Junio de 2015, se presenta este Informe a la Gerencia para su conocimiento y toma de acciones por medio de un Plan de Mejoramiento, el objetivo de este análisis es hacer seguimiento y verificación del Cumplimiento de las actividades dadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la misma ley en su Artículo 76 da indicaciones: "En toda entidad Pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la entidad"

ALCANCE

Se busca ejercer un Control Interno a la oportunidad, calidad y resultados de la Atención brindada a los usuarios por la E.S.E Hospital Departamental San Rafael Zarzal –Valle.

Se analizaron los siguientes temas:

- a. PQRS recibidas y trámites.
- b. Trámite Ejecutado y tiempos.
- c. PQRS respondidas y tiempos.
- d. PQRS trasladadas a los funcionarios competentes sea de Planta o de Agremiación Sindical.
- e. PQRS devueltas y/o archivadas por incumplimiento de requisitos legales

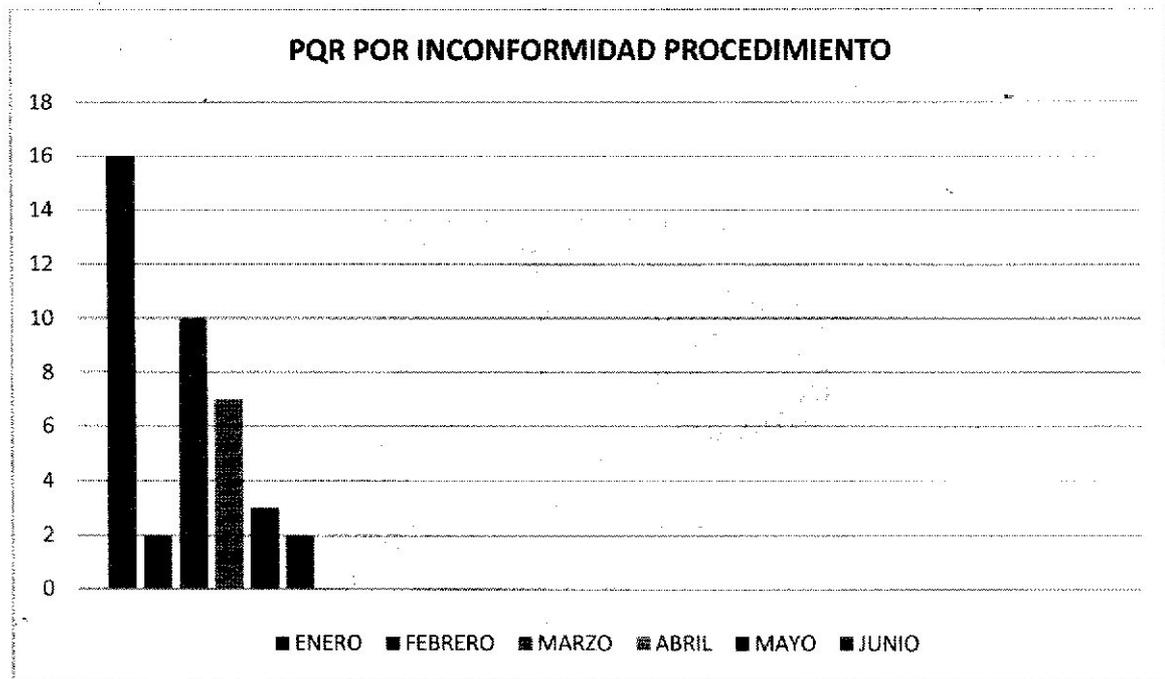
Calle 5 No. 6-32 Zarzal - Valle del Cauca Tel. 222 0046 - 222 0043 - 2209914 Fax. Ext 104 y 106 Urgencias 222 1011

NIT: 891900441-1 - www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

Gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co - Hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	CONTROL INTERNO INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 22-04.03	

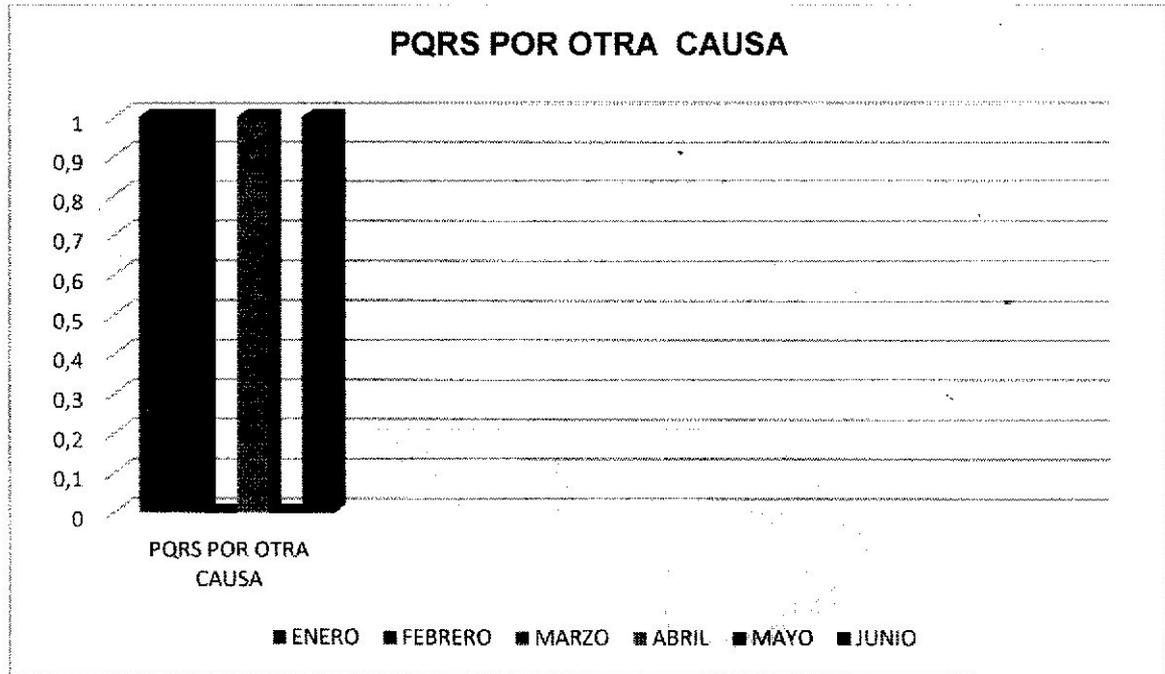
por Medio de Publicación en cartelera para aquellas PQRS donde el usuario no deja datos suficientes ser ubicado en el sistema, se tiene implementado hacerlo en cartelera de fácil acceso a los usuarios por un espacio de (15) días se toma prueba fotográfica y se da por notificada la respectiva respuesta a la misma. Falta hacer la documentación e implementación del Acta de Desfijación de Cartelera de la Respuesta se empezara a realizar a partir del segundo semestre 2015, quedando en el Plan de Mejoramiento Producto de esta Auditoria de Control Interno.



**GRAFICA No 4 PQRS POR INCONFORMIDAD EN EL PROCEDIMIENTO.
I SEMESTRE 2015**

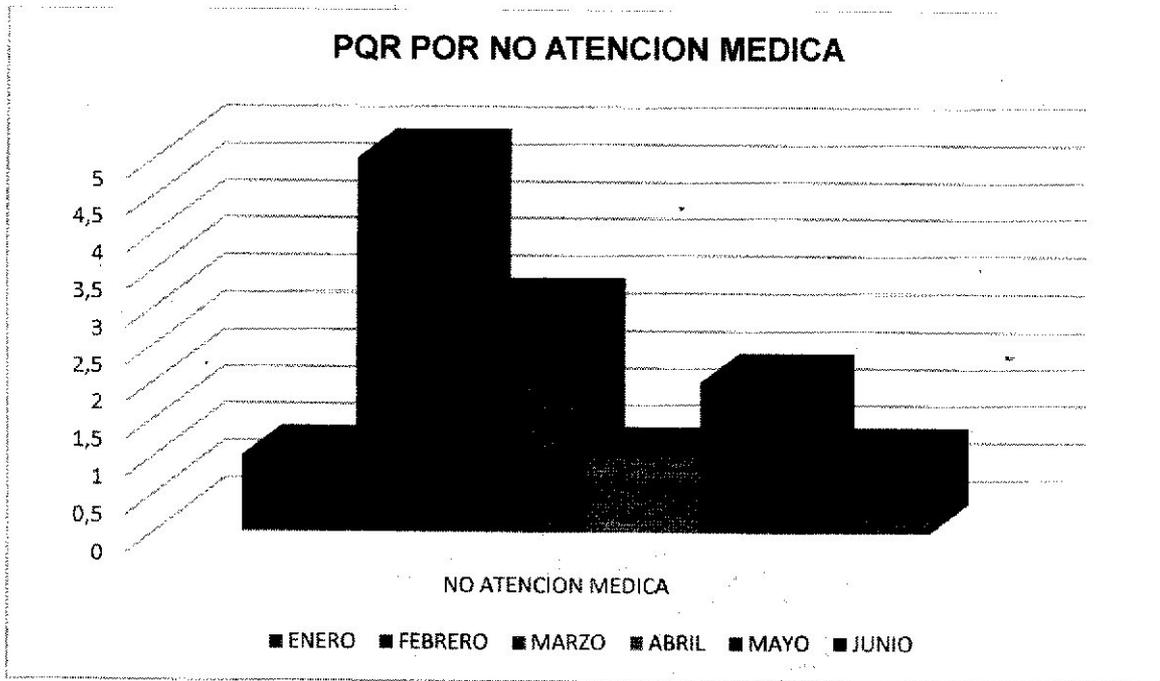
Durante este periodo de Enero a Julio del 2015 se tiene un Total de (36) PQRS interpuestas por Inconformidad con los Procedimientos (IP) equivale a un (49.31%) del total de las PQRS recibidas, en los meses de mayor a menor Enero con (16) PQRS, Marzo con un total de (10) PQRS y Abril con (7) PQRS.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1			
	CONTROL INTERNO INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2		FECHA: 01/02/2014



**GRAFICA No 8 PQRS POR OTRA CAUSA
I SEMESTRE 2015**

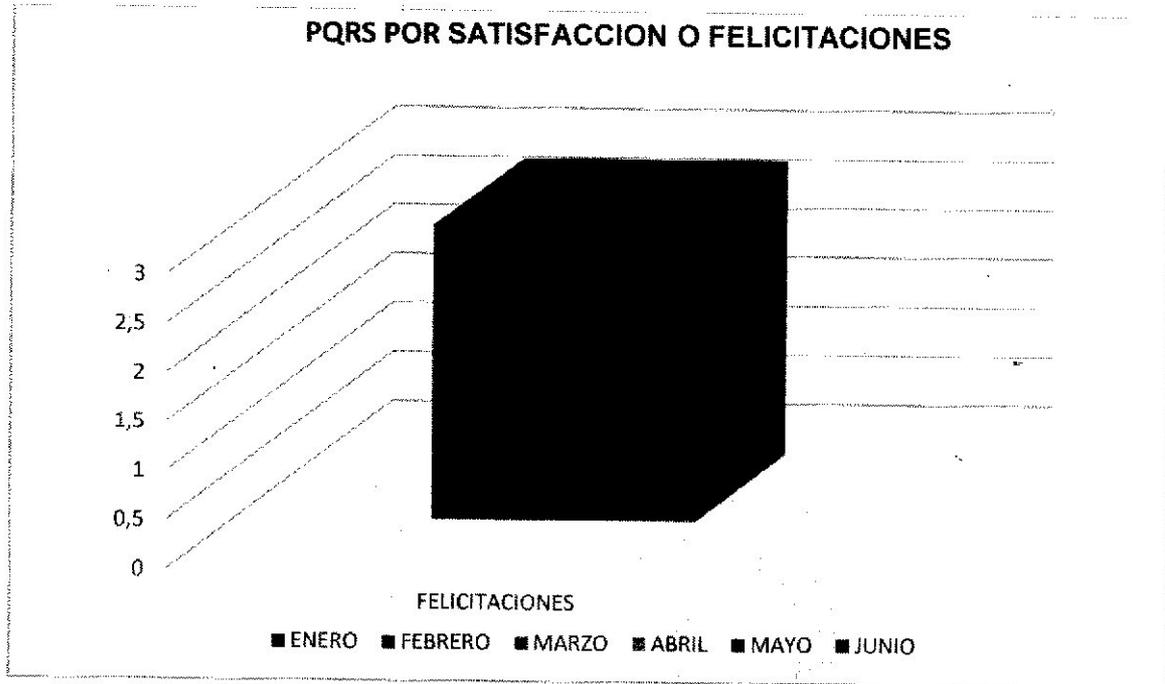
De Enero a Junio de este año se pudo hacer el seguimiento a (4) PQRS recibidas de a (1) PQRS en cada mes en los siguientes Enero, Febrero, Abril, y Junio equivalente al (5.47%) del total de PQRS del Primer Semestre 2015



**GRAFICA No 5 PQRs POR NO ATENCION MÉDICA
I SEMESTRE 2015**

Se reciben en total (13) PQRs por No Atención Médica equivalente a un (17.80%) por esta razón, al analizarlas se pudo ver que el más alto número de PQRs recibidas en el mes de Febrero con (5) PQRs y el mes de Marzo con (3) PQRs y Mayo con (2) PQRs por NA.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1			
	CONTROL INTERNO INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2		FECHA: 01/02/2014



**GRAFICA No 9 FELICITACIONES POR EL SERVICIO PRESTADO
I SEMESTRE 2015**

Se reciben un total de (3) PQRS ,donde se resalta por parte del usuarios la satisfacción ante la atención recibida durante la prestación del servicio de Salud en la entidad , se hace la recomendación por esta Oficina de Control Interno de hacerlo no de forma verbal al funcionario exaltado por su atención prestada durante el cumplimiento de sus funciones, se debe implementar una tarjeta o formato de documento en físico para ser entregado a quien le corresponde como incentivo que es el motivo de ésta felicitación en realidad.

ADRIANA CORDOBA HENAO
Asesora de Control Interno

(Firmada la original)