


	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.				
	VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	CONTROL INTERNO				
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 1 de 12	

AUDITORIA INTERNA OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE SIAU – PQRS I SEMESTRE 2014
--

PROCESO O ÁREA AUDITADA: SIAU PQRS Y SATISFACCION DE USUARIOS

RESPONSABLE: KATHERINE GARCIA – COORDINADORA SIAU

FECHA DE ELABORACIÓN: 4 DE JULIO AÑO 2014

AUDITOR: ADRIANA CORDOBA HENAO – ASESORA DE CONTROL INTERNO

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, artículo 76 de la ley 1474 de 2011, donde expresa que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas en lo transcurrido de la vigencia haciendo un análisis de la base de datos suministrada por la oficina de SIAU con el fin de hacer seguimiento y revisión continua y comprobar si los procesos de PQRS se les están dando la solución y respuesta oportuna.

En la página web de la entidad existe un link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

ALCANCE

Se realizó seguimiento y revisión continua a la información de SIAU, con el fin de comprobar si a las PQRS se les dieron solución y respuesta oportuna por parte de la entidad, correspondiente al Primer semestre del año 2014.

METODOLOGÍA

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	CONTROL INTERNO				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	

Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditorias generalmente aceptadas y establecidas tales como la revisión, entrevistas Observación, indagación, comprobación.

CONCLUSIONES:

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E Zarzal en cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011 donde establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

El Hospital para vigencia 2014 actualizo el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano mediante Resolución Número 014 de enero 8 de 2014. El Plan anticorrupción define políticas orientadas a implementar estrategias Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en sus Artículos 73,74,75 y 76 y un Plan de Racionalización, Simplificación o Eliminación de Trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, tiene implementado unos elementos que garantizan la participación ciudadana en forma real y efectiva, estos mecanismos no han sido fortalecidos en su totalidad

Igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, para lo cual la entidad cuenta con la oficina SIAU, (Servicio e Información y Atención al Usuario) quien viene cumpliendo con sus funciones en el sentido de dar orientación y atender quejas personalizada, apertura de buzones con levantamiento de sus respectivas actas lo cual se hace cada (8) ocho días en compañía de uno de los funcionarios del SIAU (Coordinadora o Auxiliar responsable de esta Dependencia del SIAU), la representante de los usuarios y el responsable de la Oficina de Calidad o de Control Interno , se abren los buzones de las diferentes áreas y se levanta Acta de la apertura realizada (fecha , asistentes y las peticiones dejadas por escrito en cada uno de los buzones , se firma por los presentes en dicha acción de control), se procede por parte de la Coordinadora del SIAU , la Trabajadora Social Katherine García procede a revisar cada una de las solicitudes se analiza y se envía si es personal de planta a la Oficina de Talento Humano para que inicie el proceso , y si es agremiado se envía a la Representante Legal de Agremiación Sindical SERVICOLOMBIA , se están dando solución a las quejas cada quince días, charlas educativas orientadas a dar a conocer a los usuarios sobre sus deberes y derechos, Como, Cuando y donde deben dar a conocer sus PQRS y los diferente servicios que presta el hospital entre otros.; La entidad cuenta con (3) tres buzones de sugerencias distribuidos en diferentes áreas, y se tiene un link en la página web

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.						
	VALLE DEL CAUCA						
	Nit: 891900441-1						
CONTROL INTERNO							
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 3 de 12			



institucional que permite acceder a los usuarios y manifestar sus inconformidades de los servicios del hospital , una línea telefónica en la oficina del SIAU.

RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQRS

Durante el periodo enero a junio de 2014 se atendieron y recibieron en el Hospital Departamental San Rafael E.S.E Zarzal un total de (54) cincuenta y cuatro PQRS, a través de los diferentes medios que tenemos en el hospital implementadas como son: buzones de sugerencias. Los otros medios por medio del cual el usuario puede acudir para presentar sus PQRS tales como el correo electrónico, la página web institucional , línea telefónica y en la Oficina de atención al Usuario, la misma oficina del SIAU los buzones fueron utilizados por estos, tal vez por falta de conocimiento de la existencia de los medios o por falta de un manual de sugerencias, quejas y reclamos socializado adoptando el sistema de información interna que facilite a la Administración y al equipo que la conforma, el conocimiento de las iniciativas, quejas y sugerencias del cliente interno y externo, para la posterior toma de decisiones, resolver problemas, así como la implementación de mejoras en los procesos de la entidad.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR SERVICIOS

AREA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL
	REC	RES	REC	RES	REC	RES	REC	RES	REC	RES	REC	RES	
PQRS													
ESTADISTICA	1	1											1
RAYOS X	1	0									1	1	2
VIGILANCIA	1	0											1
PYP	2	2							2	2			4
OBSTETRICIA	1	0											2
PETICIONES	2	2											2
LABORATORIO CLINICO			10	10	1	1							11
URGENCIAS			1	1	1	1			1	0	3	2	6
CRECIMIENTO Y DESARROLLO			1	1									1
HOSPITALIZACION			1	1					1	1	1	1	3
ORTOPEDIA			1	1									1
MEDICINA GENERAL					1	1							1
CONSULTA EXTERNA									2	1	1	0	3
ANEXO 3									1	0	6	6	7

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1								
	CONTROL INTERNO								
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 4 de 12				

MEDICINA ESPECIALIZADA									1	0			1
CIRUGIA									1	1			1
ASIGNACION DE CITAS									1	1			1
CONTROL PRENATAL											1	1	1
SIAU											1	1	1
ELECTRO CARDIOGRAMA											2	2	2
PLANIFICACION FAMILIAR											1	1	1
HIPERTENSION											2	1	2
TOTAL	8	5	14	14	3	3	1	1	10	6	19	16	55

INFORMACION DADA POR SIAU

El mayor Índice de Quejas fue de (11) a Laboratorio Clínico , los cambios así sean para mejorar generan inconformismos , se instaló el Tunero para la atención en laboratorio clínico, se entregan fichas en orden de llegada y así mismo entra a la toma del examen. Se aplica la atención preferencial y personas de los corregimientos.


QUEJAS PENDIENTES POR RESOLVER

Del total de (55) PQRS, recibidas en el primer semestre del año tenemos que (10) están pendientes de respuesta.

$10 \times 100 / 55 = 18\% \text{ EN PROCESO}$
--

La Oficina de Talento Humano se encuentra en proceso, ya que solo las faltas graves son las que se remiten a Comité Disciplinario en este caso sería a la Subgerencia Administrativa

CAUSAS DE INSATISFACCION DE USUARIOS

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.					
	VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1					
	CONTROL INTERNO					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 5 de 12	


MOTIVO DE PQRS	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION	37%	72%	33%	100%	50%	26%	53%
ATENCION INSATISFECHA	0%	0%	0%	0%	0%	21%	3.5%
NO ATENCION MEDICA	25%	14%	0%	0%	10%	0%	8.1%
MALTRATO VERBAL	25%	0%	0%	0%	10%	0%	5.8%
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION	0%	7%	0%	0%	10%	16%	5.5%
INCONFORMIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	0%	0%	0%	0%	10%	26%	6%
NO ATENCION POR PARTE DEL FUNCIONARIO	0%	0%	0%	0%	0%	32%	5.3%
OTRA	13%	7%	67%	0%	10%	5%	17%

INFORMACION DADA OFICINA SIAU

Se observa que el mayor índice de insatisfacción de los usuarios fue en la INCONFORMIDAD EN LA ATENCION con una calificación del (53%).

TIEMPOS DE RESPUESTAS

TIEMPO DE SOLUCION	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUNIO	TOTAL
EL MISMO DIA	0	12			1	1	14
DE 2 A 5 DIAS	2	2	1			9	14
DE 6 A 10 DIAS	3		1		3	1	8
DE 11 A 29 DIAS					2		2

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.					
	VALLE DEL CAUCA					
	Nit: 891900441-1					
CONTROL INTERNO						
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 6 de 12		

SIN RESPUESTA	3		1	1	4	8	17
TOTAL	8	14	3	1	10	19	55

INFORMAION DADA POR SIAU

Se puede verificar que (25.45%) de los usuarios se les responde sus PQRS el mismo día, al igual que de 2 a 5 días manejamos el mismo porcentaje , el (30.9%) está en proceso de respuesta

ANÁLISIS DE INDICADORES CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2014 GESTION PQRS

NOMBRE DEL INDICADOR FORMULA PERIODICIDAD RESULTADO GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS/QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS %

En el primer semestre el número de quejas y reclamos fue de (55), se pudo establecer número de quejas gestionadas por los responsables la oficina SIAU, según las estadísticas se habla de PQRS resueltas dentro del término legal (15) días, se tienen gráficas y análisis me a mes, por causas y áreas institucionales.

Se evidencia que a las pocas PQRS a las que se les dio respuesta oportuna fueron en un término no mayor de 15 días, equivalentes al (70.37%), equivalen (38 PQRS) a las que se accionan con personal de Agreración Sindical Servicolombia , se tiene problemas es con el personal de planta que no responde ,ni son gestionadas las quejas del personal de planta , se envía de forma inmediata a la Oficina de Talento Humano en este primer semestre año

PQRS GESTIONADOS / PQRS RECIBIDOS
38/55 X 100 = 69%

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2014 SATISFACCION GLOBAL

CONSULTA EXTERNA

CALIFICACION	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUNIO	TOTAL
--------------	-------	-----	-----	-----	-----	-------	-------

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.					
	VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1					
	CONTROL INTERNO					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 7 de 12	

BUENO	80%	73.3%	80%	68%	78.50%	80%	76.5%
MALO	20%	23.50%	20%	25%	21.40%	20%	21.6%
REGULAR	0%	0%	0%	6.25%	0%	0%	1.04 %
TOTAL ENCUESTAS	15	61	15	16	140	40	287

INFORMACION DADA POR OFICINA SIAU

Los usuarios durante el primer trimestre 2014 se consideraron bien atendidos en un 80%, mal atendidos 20% y regularmente atendidos en un 6.25%

ESPECIALISTAS:

CALIFICACION	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUNIO	TOTAL
BUENO	88%	100%	86.2%	90%	78.5%	76.6%	86.55%
MALO	12%	0%	18.7%	10%	21.4%	33.4%	15.91%
REGULAR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL ENCUESTAS	17	14	16	16	140	30	233

INFORMACION DADA POR SIAU

En este primer semestre los usuarios se consideran bien atendidos lográndose un 100% en Marzo y una mínima de 76.6% en el mes de Junio , los que se consideraron mal atendidos el más alto porcentaje fue de 33.4

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.				
	VALLE DEL CAUCA				
	Nit: 891900441-1				
CONTROL INTERNO					
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 8 de 12	

URGENCIAS:

CALIFICACION	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUNIO	TOTAL
BUENO	56.2%	100%	56.2%	68.75%	78.50%	47%	67.77%
MALO	43.7%	0%	43.7%	43.7%	21.40%	53%	34.25%
REGULAR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL ENCUESTAS	16	15	16	16	110	100	273

INFORMACION DADA POR SIAU

En el mes de Junio fue donde la Atención considerada como buena fue la más baja en un 47%, igualmente en ese mismo mes mal atendidos fue del 53%

HOSPITALIZACION:

CALIFICACION	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUNIO	TOTAL
BUENO	76.6%	82.3%	94.1%	76.4%	78.50%	76.6%	80.75%
MALO	33.4%	17.6%	0%	11.7%	21.4%	33.4%	19.58 %
REGULAR	0%	0%	5.8%	11.7%	0%	0%	2.91%
TOTAL ENCUESTAS	30	17	16	17	140	30	250

INFORMACION DADA POR SIAU

El puntaje más alto de lo usuarios entirsen bien atendidos fue de un 94.1% en el mes de Marzo y mal atendidos con un 33.4% en los meses de Enero y Junio y se sintieron regularmente atendidos en el mes de 11.7% mes de Abril

**NOMBRE DEL INDICADOR FORMULA PERIODICIDAD RESULTADO TASA
DE SATISFACCION GLOBAL**

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.				
	VALLE DEL CAUCA				
	Nit: 891900441-1				
CONTROL INTERNO					
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 9 de 12	

Base de información Oficina SIAU Realizando el consolidado semestral se obtuvo una Tasa de satisfacción global del (77.89%) usuarios considerándose bien Atendidos en Consulta Externa, especialistas , urgencias y hospitalización.

ESTUDIO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS NOMBRE DEL INDICADOR FORMULA PERIODICIDAD RESULTADO ESTUDIO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

SUGERENCIAS ANALIZADAS / SUGERENCIAS RECIBIDAS
4/4 = 1

En el Primer semestre de 2014 se realizaron un total de (4) sugerencias a los servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización, Cirugía en el mes de Junio /2014 y se analizaron para tomar medidas

FORTALEZAS

La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital Departamental San Rafael E.S.E Zarzal , cuenta con unas fortalezas como la disposición de buzones en todas las áreas de la ESE para la recolección de información de los usuarios internos y externos, pagina web con link habilitado para que los usuarios puedan formular sus PQRS, formatos para manifestar su conformidad e inconformidad con el servicio, Oficina SIAU con línea telefónica directa, entre otros. Se da publicación de PQRS y análisis con respuesta de las mismas así no se tengan datos para saber quién la coloco, se da respuesta en carteleras por un espacio de (15) días

DEBILIDADES

Existen algunas debilidades que bien deben tenerse en cuenta y están relacionadas con la construcción, diseño e implementación del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia, como mecanismo de verificación del control e instrumento de información, con responsabilidad de la oficina SIAU.

El informe de PQRS debe ser socializado a nivel de comité y determinar las acciones a seguir a fin de dar solución oportuna a cada una de ellas. Las insatisfacciones por bajas que sean deben tenerse en cuenta para dar soluciones y hacerles el respectivo monitoreo.



No se evidencia registro de PQRS a través de teléfono.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	CONTROL INTERNO				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	

La oficina de control interno teniendo en cuenta los resultados de las acciones realizadas por la oficina SIAU a través del sistema , puede calificarse como SATISFACTORIA , ya que se evaluó de manera integral los objetivos como tal de esta oficina ,en particular en el Hospital se revisó cada una de las PQRS se hicieron los ajustes que nos garantizara ser eficaces las acciones de mejoramiento que se implementaron.

RECOMENDACIONES

Como resultado de nuestras pruebas de auditoría la oficina asesora de control interno hace las siguientes recomendaciones:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	CONTROL INTERNO				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	

No	ESTADO ACTUAL	ACCION A REALIZAR	TIEMPO	RESPONSABLE
1	Manual de PQRS y Oficina del SIAU desactualizados	Diseñar, elaborar e implementar manual de PQRS y socializarlos tanto a los usuarios internos como externos donde incluya los diferentes medios con que cuenta la ESE para la recepción de PQRS, entre estos el correo electrónico, la página web línea telefónica y la Oficina de atención al Usuario SIAU, que deberá liderar el proceso	A Diciembre 2014	Coordinadora de SIAU Oficina de Calidad
2	Se tienen PQRS sin resolver mas de quince dias	Socializar los informes de PQRS elaborado por la oficina SIAU a nivel de comité interno para que se tomen las decisiones del caso con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios	Mensualmente	Coordinadora del SIAU

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.				
	VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1				
	CONTROL INTERNO				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 42-21-01	PÁGINA: 12 de 12

3	No se están midiendo todos los servicios ofertados para saber la satisfacción del usuario	Extender las encuestas de satisfacción a todos los servicios de salud que brinda el hospital	A Diciembre 2014	Coordinadora del SIAU Oficina de Calidad
4	No se tiene cultura en todas las áreas del mejoramiento continuo del servicio	Disminuir a través de mejoramiento continuo en los servicios el número de quejas y sugerencias, tomando los correctivos oportunamente.	A Diciembre 2014	Coordinadora SIAU
5	No se registra las PQRS diarias	Llevar un registro de las PQRS recibidas a través de correo electrónico, fax o teléfono Formato Registro Diario de PQRS	Julio a Diciembre 2014	Coordinadora SIAU Oficina de Calidad

ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTA

Elaborar un plan de mejoramiento con las no conformidades encontradas y conciliadas con los responsables del proceso SIAU y la oficina de control interno.

El presente informe fue conciliado con la oficina SIAU el día 4 de Julio de 2014 , se firma por las intervinientes

ADRIANA CORDOBA HENAO – Asesora de Control Interno

KATHERINE GARCIA – Operario Agremiado Servicolombia - SIAU