

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	Página 1 de 1
		CÓDIGO: F
	<b>CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 0.0
		TRD: 1-

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE ENERO A JUNIO DE 2013

**Ley 1484 de 2011**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	Página 1 de 1
		CÓDIGO: F
	<b>CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 0.0
		TRD: 1-

## INTRODUCCION

La oficina asesora de Control interno en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta a la gerencia de la E.S.E. y jefes de área el informe semestral de las actividades realizadas por la oficina de SIAU referente a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que recibió la empresa a través de diferentes medios: verbal, escrito y buzones que están ubicados en los pasillos de los diferentes servicios.

Es necesario aclarar que la información aquí presentada son datos suministrados por la oficina de Servicio de información y atención al usuario, datos corroborados por esta oficina quien a lo largo del semestre ha sido monitoreada.

En el contenido se relaciona información consolidada de las actividades realizadas, mostrando sus debilidades y fortalezas.

De igual forma esta oficina establece recomendaciones que la gerencia deberá observar para la toma de medidas correctivas que procuren el mejoramiento continuo de los procesos que directamente benefician el cliente interno y externo.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	Página 1 de 1
		CÓDIGO: F
	<b>CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 0.0
		TRD: 1-

## SEGUIMIENTO A PQRS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

### PRIMER SEMESTRE 2013

#### Objetivo

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011

#### Alcance

Realizar auditoría de control interno al sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael correspondiente al primer semestre del año 2013.

#### Metodología

La oficina de control interno semanalmente realiza contacto directo con los funcionarios involucrados en el proceso para observar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y direccionarlas a los servicios correspondientes.

Se revisa y se consolida la información involucrando a cada jefe de área responsable, se semaforiza en el sistema de información cada caso para estar pendiente de la respuesta o solución, esto con el propósito de que no se venzan los términos de respuesta.

La oficina de control interno para verificar la solución selecciona varias PQRS y establece contacto directo con el quejoso vía telefónica o personalmente

#### GRÁFICA N.2

##### CONVENCIONES:

**IP** inconformidad con los procedimientos, **NA** negativa de atención, **MV** maltrato verbal, **IA** inoportunidad en la atención, **AI** atención insatisfecha, **NEM** no entrega de medicamentos, **S** satisfacción, **O** otra

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	Página 1 de 1
		CÓDIGO: F
	CONTROL INTERNO	VERSION: 0.0
		TRD: 1-

## CONSOLIDADO PQRS ENERO A JUNIO DE 2013

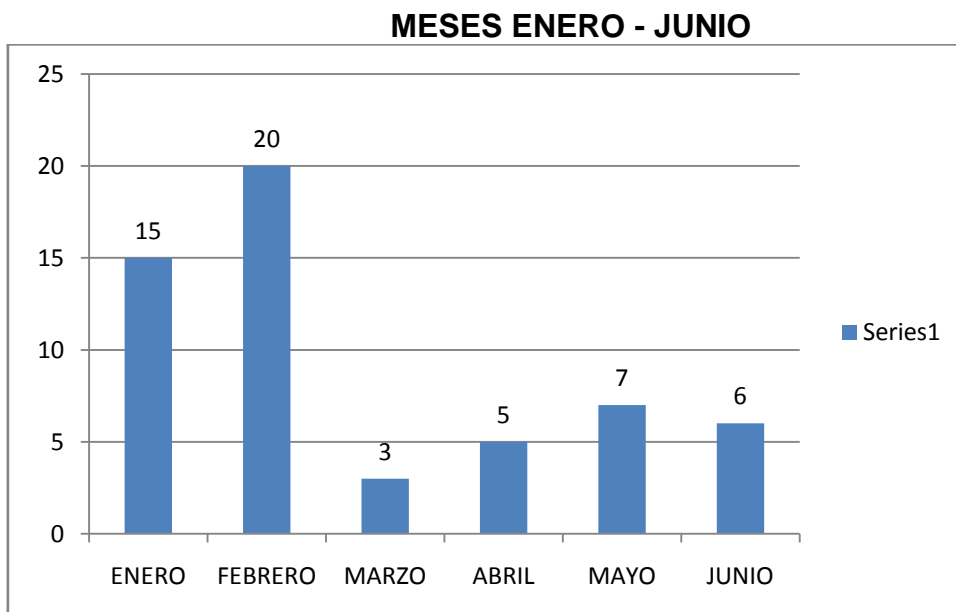
### OFICINA DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
IP	2	0	1	2	1	3	9
NA	5	9	0	1	3	0	18
MV	1	2	1	0	1	2	7
IA	0	1	0	0	0	0	1
AI	5	3	1	2	2	1	14
NEM	2	5	0	0	0	0	7
S	0	0	0	0	0	0	0
O	0	0	0	0	0	0	0
RESUELTAS	14	16	3	5	4	1	43
EN TRAMITE	1	4	0	0	3	5	13
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>56</b>

#### CONVENCIONES:

**IP** inconformidad con los procedimientos, **NA** negativa de atención, **MV** maltrato verbal, **IA** inoportunidad en la atención, **AI** atención insatisfecha, **NEM** no entrega de medicamentos, **S** satisfacción, **O** otra

#### GRAFICA N. 1



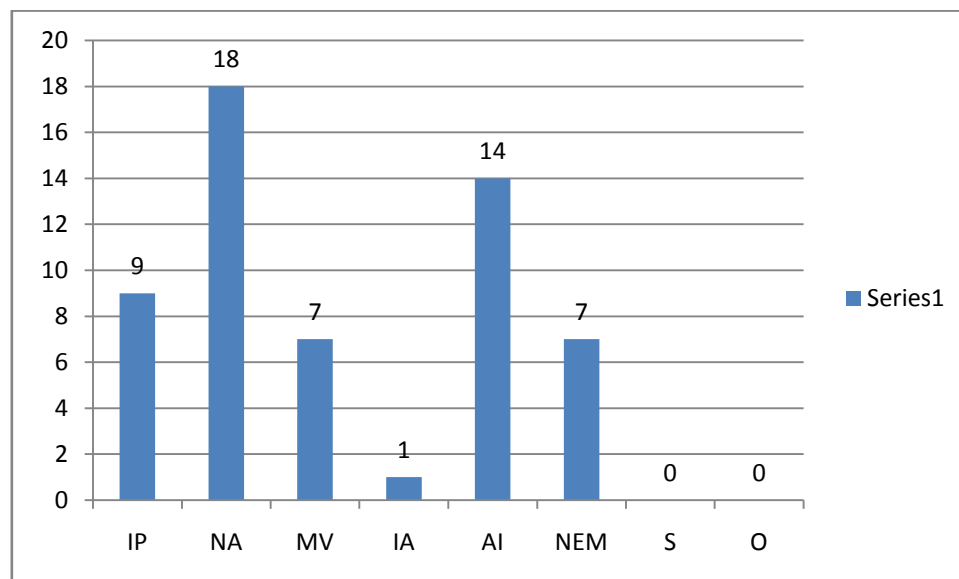
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	Página 1 de 1
		CÓDIGO: F
	<b>CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 0.0
		TRD: 1-

El mayor número de quejas representativas, se encuentran ubicadas de acuerdo a la gráfica en el mes de febrero con un porcentaje de 20%, seguido del mes de enero con el 15% y mayo con un 7%. Los meses de marzo, abril y junio oscilan entre un 3 y un 5 %.

## GRÁFICA N.2

### CONVENCIONES:

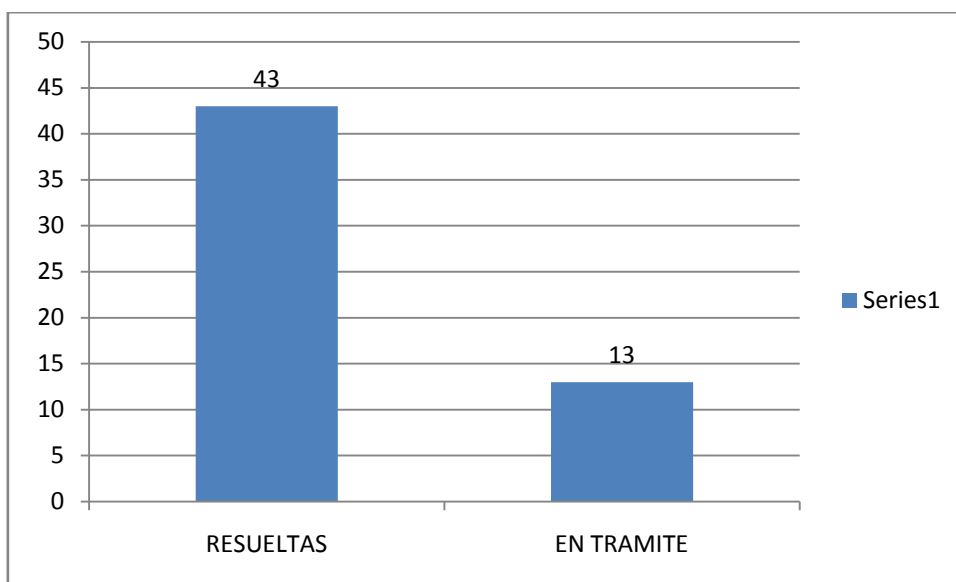
**IP** inconformidad con los procedimientos, **NA** negativa de atención, **MV** maltrato verbal, **IA** inoportunidad en la atención, **AI** atención insatisfecha, **NEM** no entrega de medicamentos, **S** satisfacción, **O** otra



El mayor número de quejas obedecieron a la negativa de atención, seguido de atención insatisfecha por parte de los funcionarios del hospital. De igual forma, se presentó una simetría entre maltrato verbal y no entrega de medicamentos.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	Página 1 de 1
		CÓDIGO: F
	<b>CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 0.0
		TRD: 1-

### GRAFICA N. 3



De las 56 PQRs recibidas en los meses enero-junio el 43% ha sido resuelto y el 13% están en trámite.

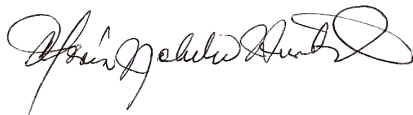
### RECOMENDACIONES

1. Es un factor preocupante que existan quejas no resueltas en el semestre por lo cual se deben tomar acciones inmediatas para resolver en el menor tiempo posible estas peticiones con el propósito de recuperar la credibilidad como empresa.
2. Los funcionarios de la oficina del SIAU deben aunar esfuerzos para que se preste el servicio de salud con calidad, propendiendo porque se preste una atención oportuna y diligente, para ello la subgerencia administrativa y subgerencia científica deben generar mecanismos de control a las actividades asistenciales y administrativas en lo concerniente a humanización del servicio.
3. Se debe verificar la medición de tiempos en consulta externa de medicina general y especializada para contar con una línea base que permita la toma de correctivos.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	Página 1 de 1
		CÓDIGO: F
	<b>CONTROL INTERNO</b>	VERSION: 0.0
		TRD: 1-

4. Se debe capacitar a los usuarios a través de la asociación de usuarios o en deberes y derechos para que el servicio recibido sea satisfactorio en un gran porcentaje.
5. En los tiempos de espera en las salas se debe adquirir un parlante que sea conectado a los televisores con el propósito de que sirva de entretenimiento en el tiempo de espera.
6. Aprovechar los tiempos de espera para mostrar un video sobre diferentes temas que tengan que ver con la atención al usuario sobre ética, respeto, valores, derechos, deberes, portafolio de servicios etc.

Información suministrada por la oficina SIAU.



**MARIA NOHELIA HURTADO**

ASESORA DE CONTROL INTERNO