

	<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	
	<b>CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: F	
		VERSION: 0.0  TRD: 1-	

## INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS 2012

**LEY 1474 DE 2011 artículo 76**

	<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	
	<b>CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: F	
		VERSION: 0.0  TRD: 1-	

## Introducción

Para el control y mejoramiento continuo de la empresa como una herramienta gerencial esta el Sistema de quejas, reclamos y sugerencias que permiten ver radiográficamente la forma como se están prestando los servicios que ofertamos. Tenemos fortalezas y a la vez debilidades, las primeras a través de un control integrado en la gestión podemos fortalecerlas día a día y las segundas son de carácter correctivo donde recibimos los aportes de nuestra comunidad y usuarios para convertirlas en fortalezas.

Nuestro propósito es mejorar los servicios que ofrecemos a nuestros clientes para lograr la calidad total y la satisfacción.

## Objetivo

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

## Alcance

Realizar auditoria de control interno al sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael correspondiente al año 2012 teniendo en cuenta lo establecido en el manual de procedimientos.

## Metodología

La oficina de control interno establece contacto directo con EL SIAU para velar que la atención al cliente se realice teniendo en cuenta los niveles de calidad y satisfacción del usuario. Se realiza observación constante y directa del proceso, revisión selectiva de las quejas, reclamos y sugerencias, indagación al cliente interno y externo y comprobación.

	<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-	

## Definiciones utilizadas

**Queja:** Manifestación de disconformidad con un producto adquirido o un servicio contratado por parte de un consumidor o usuario

**Reclamo:** es la solicitud por parte del usuario de un hecho donde existe la presunción de violación o lesión de un derecho en su perjuicio por parte la empresa para exigir la satisfacción de su legítimo interés particular

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

**Cliente:** es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita.

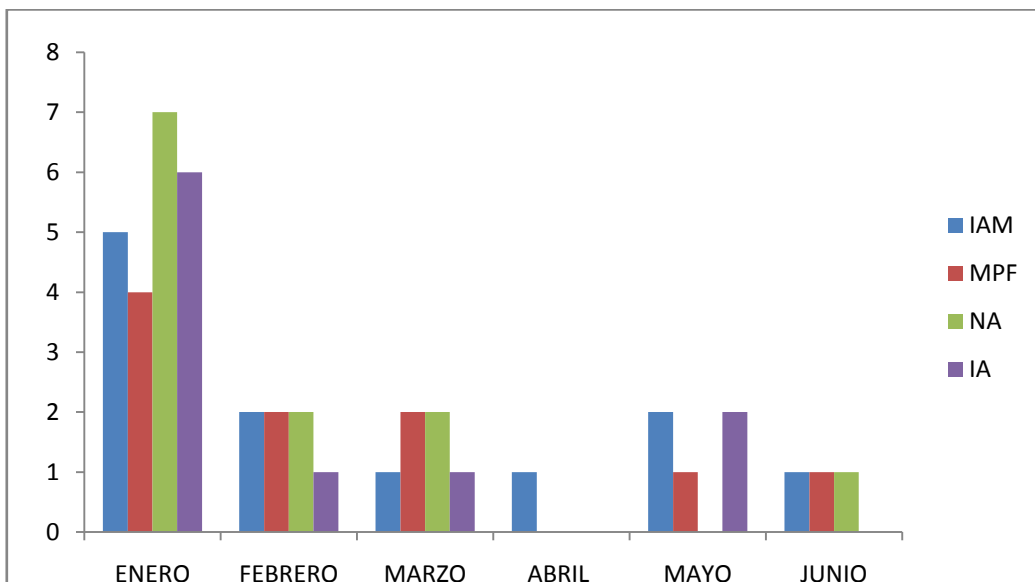
## Seguimiento a las respuestas oportunas de las PQRS.

### PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO A JUNIO DE 2012

MOTIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
IAM	5	2	1	1	2	1	7
MPF	4	2	2	0	1	1	10
NA	7	2	2	0	0	1	12
IA	6	1	1	0	2	0	10
RESUELTAS	21	7	2	0	4	2	36
EN TRAMITE	1	0	4	1	1	1	8
TOTAL	22	7	6	1	5	3	39

**Convenciones:** **IAM:** Inconformidad en la atención medica, **MPF:** Mala atención por funcionario, **NA:** Negativa de atención, **IA:** Insatisfacción en la atención.

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



Se presentaron 5 manifestaciones de satisfacción o conformidad con el servicio.

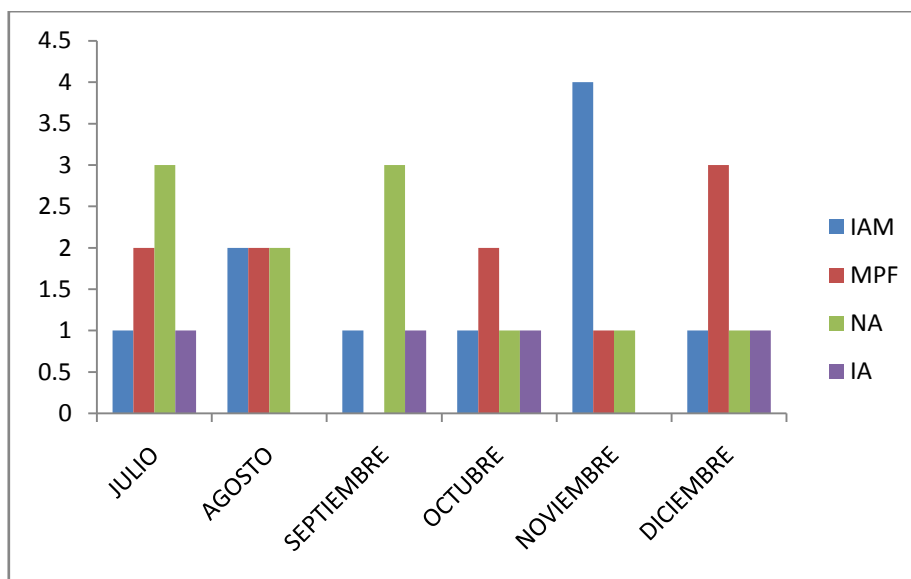
Como se puede observar en la grafica el mayor número de quejas presentadas obedecen a la negativa de atención seguido de mala atención por parte de los funcionarios para lo cual se presentaron acciones correctivas como:

1. Contratación de 2 médicos para atender la demanda insatisfecha
2. Se adelanto una charla de sensibilización a los funcionarios con el fin de mejorar la actitud de servicio frente al usuario.
3. El funcionario de Control Interno disciplinario adelanta acciones de indagación a los funcionarios involucrados con el propósito de darle mas operatividad al proceso.

	<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	
	<b>CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: F	
		VERSION: 0.0	
		TRD: 1-	

### PERIODO COMPRENDIDO ENTRE JULIO Y DICIEMBRE DE 2012

MOTIVOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	EN TRAMITE	RESUELTAS	TOTAL
IAM	1	2	1	1	4	1	1	8	9
MPF	2	2	0	2	1	3	0	10	10
NA	3	2	3	1	1	1	1	10	11
IA	1	0	1	1	0	1	1	5	6
TOTAL							3	33	36



**Convenciones:** **IAM:** Inconformidad en la atención medica, **MPF:** Mala atención por funcionario, **NA:** Negativa de atención, **IA:** Insatisfacción en la atención.

	<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	
	<b>CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: F	
		VERSION: 0.0  TRD: 1-	

Se analizo el 100% de las quejas con un total de 36 concluyendo lo siguiente:

Se presentaron 5 manifestaciones de conformidad por parte de los clientes.

El mayor número de quejas presentadas obedecieron a la negativa de atención seguido por mala atención por funcionario para lo cual se realizaron

Las siguientes acciones correctivas:

1. Al indagar la negativa del medico para prestar el servicio se concluyo que esto es por falta de una cultura del usuario para presentarse a la cita medica en el horario asignado, para lo cual se esta concientizando al usuario a través de la funcionaria encargada de asignar la cita con recordatorio verbal de cumplimiento.
2. Nuevamente se están dando charlas continuas y presentación de videos alusivos a mejorar la atención al cliente.

#### **Fortalezas:**

- Existe documentación del proceso de información y atención al usuario actualizado.
- Persona capacitada para llevar a cabo el proceso.
- La adquisición del software ha permitido agilizar el proceso de atención al cliente.
- Se dispuso a través de la pagina web de un link con el propósito de que la comunidad en general exprese libremente sus quejas, sugerencias. Peticiones y reclamos.
- Se evidencia una política clara, adoptada y socializada para la atención preferencial a la población vulnerable.
- Se asigno un funcionario para la orientación y atención al ciudadano lo que permite un oportuno y ágil direccionamiento a cada servicio.

	<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	
	<b>CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: F	
		VERSION: 0.0  TRD: 1-	

## Debilidades

Se da la respuesta oportuna en la mayoría de los casos a los usuarios o quejosos, la entidad no asume a través de los responsables un procedimiento correctivo persuasivo que haga que los involucrados no vuelvan a repetir las acciones por las cuales se presentan las quejas convirtiéndose en acciones repetitivas.

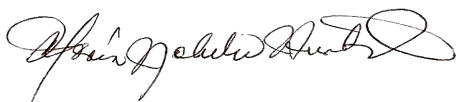
Las quejas verbales no son llevadas a medio escrito por lo cual no se evidencia ni la queja ni la acción de solución.

## RECOMENDACIONES

Fomentar el uso del buzón de sugerencias en los usuarios a través de boletines, charlas, llamado a través de carteles etc.

Presentar un informe anual de la gestión del SIAU el cual debe ser socializado con los jefes de área para que estos aporten medidas preventivas y correctivas.

Dar respuesta a los quejosos que utilicen la pagina web por el mismo medio e imprimir la respuesta y llevar al archivo para dejar constancia o evidencia.



MARIA NOHELIA HURTADO  
Asesora de Control Interno