



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	2022
HOJA	1 / 10

PROCESO O ÁREA AUDITADA: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIOS

FECHA DE ELABORACIÓN: 13 de Enero de 2023

RESPONSABLE: ELVIS BUELVAS

DESTINATARIO:
DUVER DICSON VARGAS ROJAS

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

OBJETIVO:

Dar cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, la Oficina de Control Interno del Hospital Rosario Pumarejo de López, presenta el Informe de seguimiento para el II semestre del año 2022, del proceso de peticiones, quejas y reclamos (PQR), radicadas ante los diferentes canales de comunicación de la oficina de atención al usuario para la vigencia en mención.

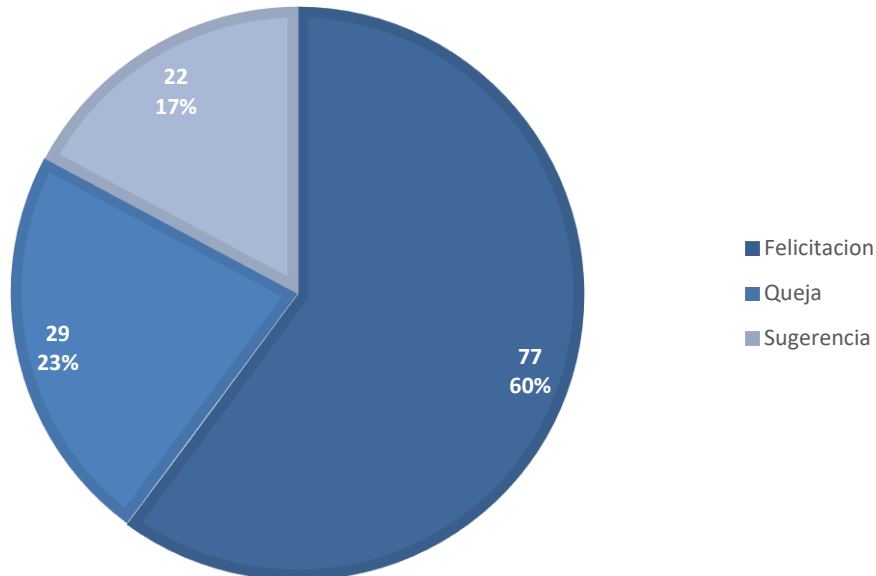
ALCANCE:

Realizar un informe de seguimiento a las PQRS recibidas para el Segundo semestre del 2022. En el presente informe se realizará un análisis de la trazabilidad en el proceso de atención al usuario desde la radicación de las PQRS por los diferentes medios de comunicación hasta el trámite correspondiente, mejoras en el proceso de atención al usuario, tiempos de respuesta, indicador de satisfacción al usuario.

METODOLOGÍA: Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se solicitó información pertinente en por medio electrónico al área de SIAU.

1. ANALISIS PQRS II SEMESTRE 2022

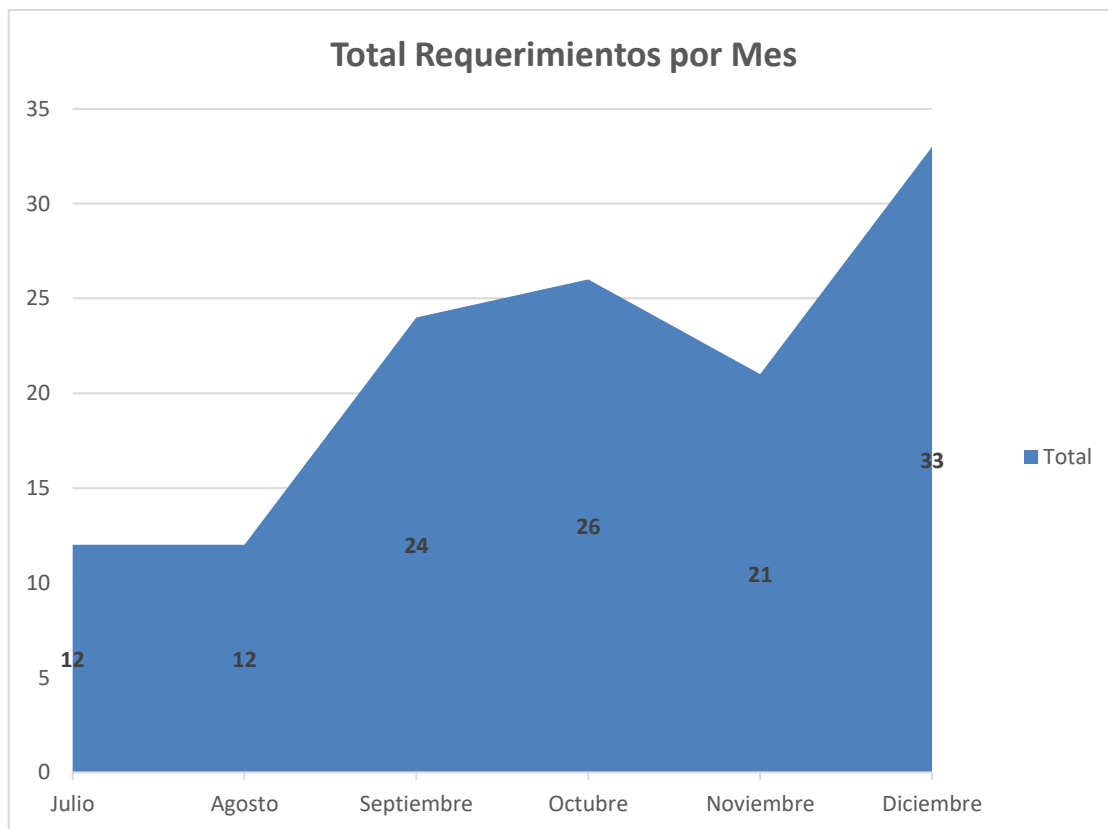
REQUERIMIENTOS POR TIPO



Tipo de solicitud	No.
Quejas	30
Felicitaciones	76
Sugerencias	22
Total	128

Para el II semestre de 2022, se puede analizar que en total la ESE recibió un total de 128 solicitudes, donde la mayoría fueron Felicitaciones con un total de 76, seguidas por 30 Quejas y 22 sugerencias.

2. PQRS COMPORTAMIENTO MENSUAL

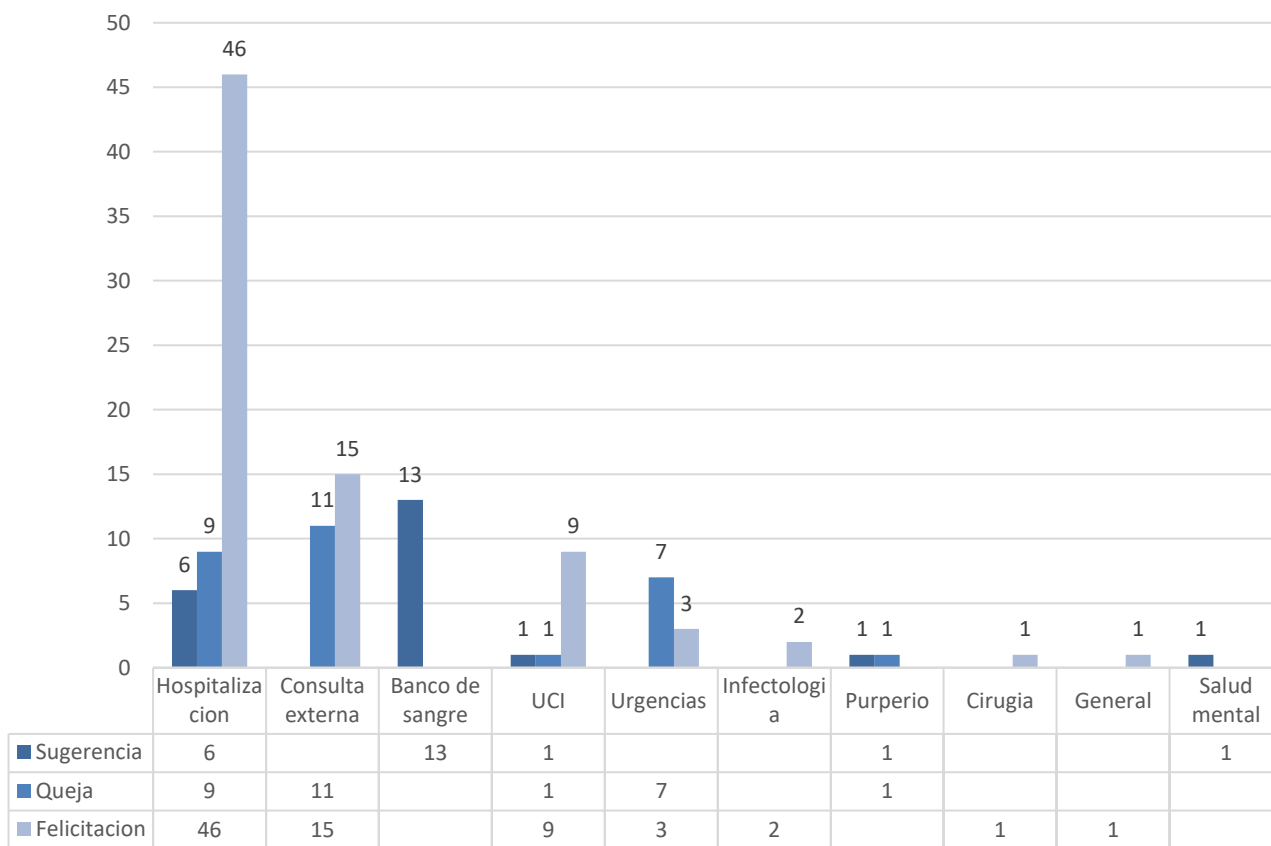


Mes	Cantidad PQRS	%
Julio	12	9%
Agosto	12	9%
Septiembre	24	19%
Octubre	26	20%
Noviembre	21	16%
Diciembre	33	26%
Total general	128	100%

De las 128 PQRS presentadas en el II Semestre, se puede observar que en el mes de Julio 2022 se presentaron en total 12 PQRS que representan el 9%, en agosto 12 que representa el 9%, en septiembre 24 que representa el 19%, en octubre 26 que representan el 20%, en noviembre 21 que representan el 16% y en Diciembre 33 que representan el 26%.

3. COMPORTAMIENTO POR SERVICIO Y TIPO DE SOLICITUD

Requerimientos por tipo y servicio



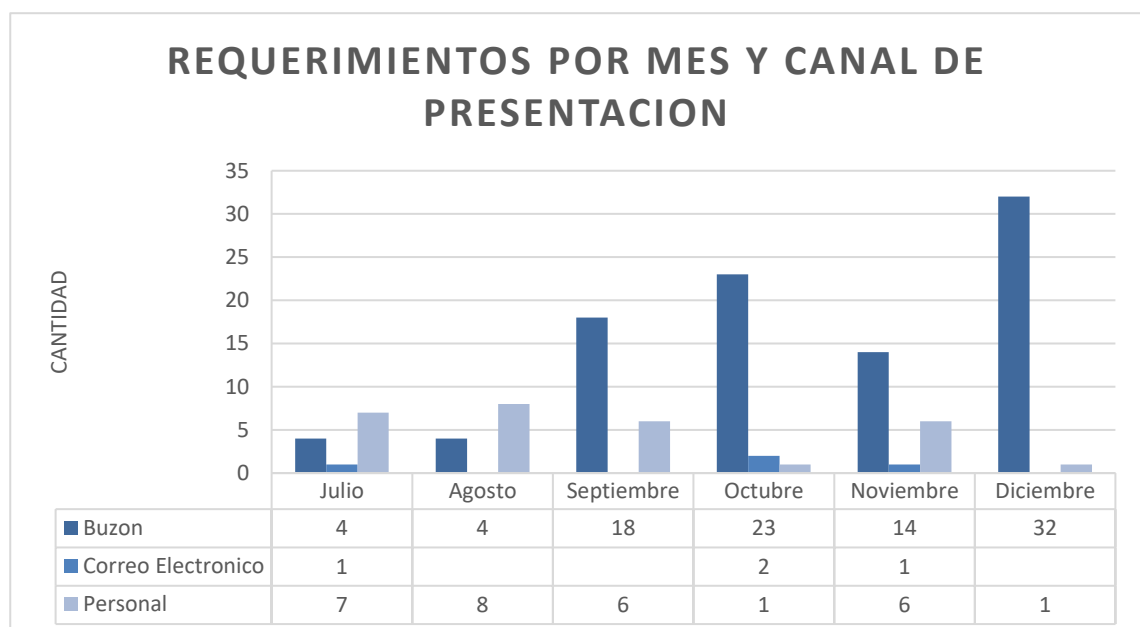
Servicio	Sugerencia	Queja	Felicitación	Total general
Hospitalización	6	9	46	61
Consulta externa		11	15	26
Banco de sangre	13			13
UCI	1	1	9	11
Urgencias		7	3	10
Infectología			2	2
Purperio	1	1		2
Cirugía			1	1
General			1	1
Salud mental		1		1
Total general	22	29	77	128

Se puede observar que en el Servicio de hospitalización se presentaron 6 Sugerencia, 9 Quejas, 46 felicitación con un total de 61, en el servicio de consulta externa se presentaron 11 quejas y 15 felicitaciones con un total de 26, en el servicio de banco de sangre se presentaron 13 sugerencias, en el servicio de UCI se presentaron 1 sugerencia, 1 queja y 9 felicitaciones para un total de 11, en el servicio de urgencias se presentaron 7 quejas, 3 felicitaciones para un total de 10.

Se puede analizar que en el servicio donde se presentaron más quejas fue en consulta externa con un total de 11 , seguido por hospitalización con 9 y urgencias con un total de 7 quejas y el servicio donde se presentaron mayor número de felicitaciones fue en hospitalización con un total de 46 , seguido por consulta externa con total de 15.

En este comportamiento podemos observar la variación positiva para este II semestre 2022, donde se reducen la presentación de quejas en la ESE por parte de los usuarios y aumenta el número de felicitaciones recibidas al finalizar el semestre evaluado.

4. ANALISIS POR MES Y MEDIO DE PRESENTACION

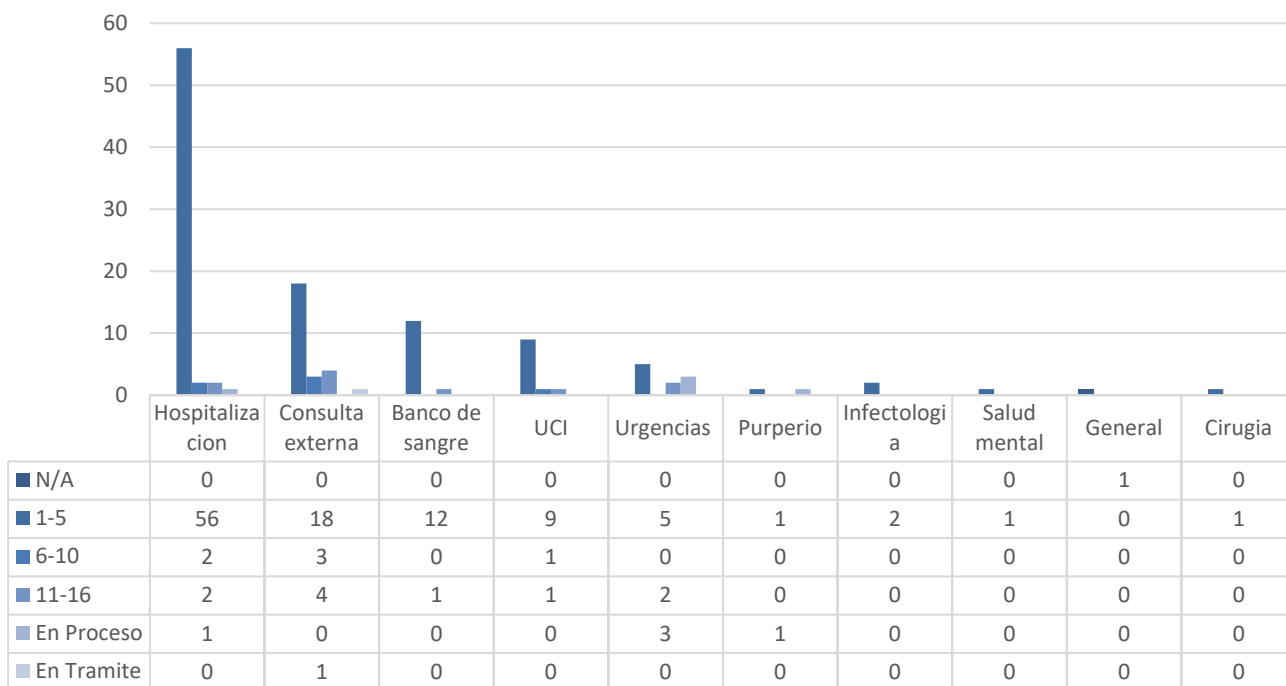


Mes	Buzón	Correo Electrónico	Personal	Total general
Julio	4	1	7	12
Agosto	4		8	12
Septiembre	18		6	24
Octubre	23	2	1	26
Noviembre	14	1	6	21
Diciembre	32		1	33
Total general	95	4	29	128

Se puede evidenciar que el mes en el que se presentan mayor número de PQRS fue en Diciembre con un total de 33, seguidos por el mes de octubre con 26 y en el mes de septiembre con 24 y el medio en que se recibieron estas PQRS fue por buzón con un total de 95, seguido de manera personal con un total de 29 y solo 4 por correo electrónico.

5. ANALISIS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS

Oportunidad por Servicio



Con respecto a la oportunidad en los tiempos de respuesta a las PQRS se puede analizar que en el servicio de hospitalización 56 fueron respondidas en un término de 1-5 días, en el servicio de consulta externa 18 de las PQRS ,y 12 en el servicio de Banco de sangre y 9 en UCI , los servicios que presentaron más demora en su respuesta fueron consulta externa , hospitalización y urgencias con un rango de 16-20 días, y se encuentran a la fecha del seguimiento 5 PQRS en proceso de las cuales 3 son del servicio de urgencias, 1 de hospitalización , 1 de purperio y 1 en trámite de consulta externa.

Oportunidad General

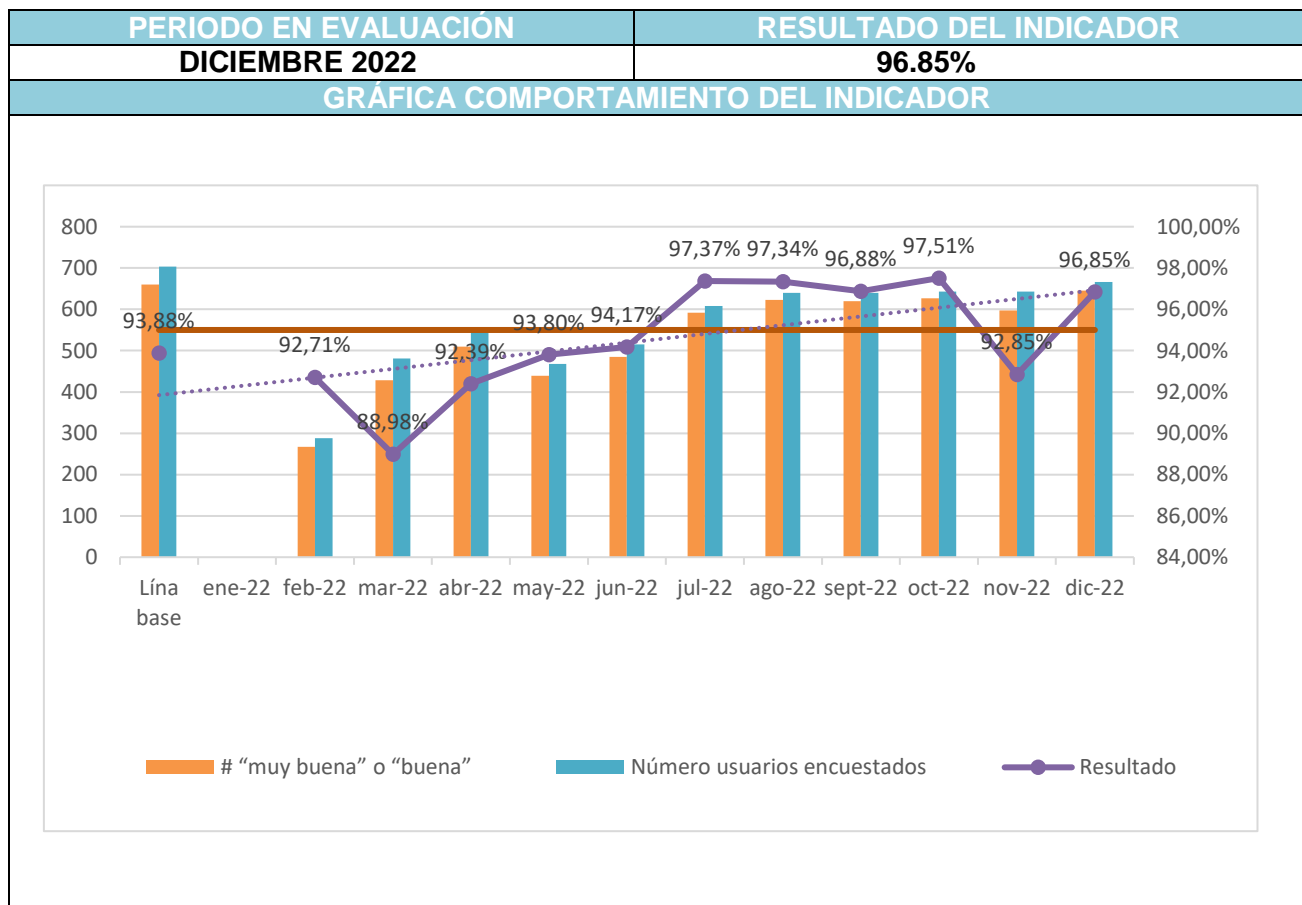


Días	Total
1-5	105
11-16	10
6-10	6
Total general	121

Se puede analizar la ESE en el semestre 105 de las PQRS presento una oportunidad de respuesta de 1-5 días que representan el 87%, 10 de las PQRS presento una oportunidad de 11-16 días y 6 de las PQRS una oportunidad de 6-10 días.

Por cada una de los servicios se puede observar que el servicio que tiene un promedio de respuesta más ágil entre 1-5 días son los servicios de consulta externa y hospitalización.

6. ANALISIS TASA DE SATISFACCION GLOBAL



Fuente: Área de atención al usuario

Se informa por parte del área de atención al usuario y como se muestra en la gráfica anterior a corte del mes de Diciembre de 2022, se obtiene un resultado de satisfacción global de usuarios del **96.85 %**, el cual corresponde a la aplicación de 666 encuestas a los usuarios en los diferentes servicios del HRPL, la cual se encuentra disponible en medio digital en la plataforma de "Google forms", esta encuesta se aplica con asistencia presencial de los funcionarios de SIAU, y frente a la pregunta trazadora de satisfacción global **645 usuarios** contestaron "muy buena" o "buena".

Se puede observar que durante el segundo semestre de 2022 en el mes de Noviembre hubo una disminución significativa en el % de satisfacción con un 92,85 %, el cual estuvo por debajo de la meta establecida por la Superintendencia de salud y para los otros meses del semestre se tiene un resultado por encima de la meta trazada.

7. BUZONES DE SUGERENCIAS

Actualmente la E.S.E. Hospital Rosario Pumarejo de López, cuenta con un total de 15 buzones de sugerencias, en material acrílico, en estado funcional actualmente los cuales están distribuidos en las diferentes áreas funcionales de la E.S.E.

- Consulta externa.
- Urgencias adulto.
- Urgencias pediátricas.
- Salud mental.
- Administración.
- 1er piso hospitalización.
- Cirugía.
- Uci neonatal.
- Puerperio.
- Hospitalización pediátrica ala (B).
- Hospitalización 4° piso ala (A).
- Hospitalización 4° piso ala (B).
- Uci adulto.
- Infectología.
- Banco de sangre.

A los mismos se les da respuestas en el término establecido de 15 días y cuando son de manera presencial se intenta darle la respuesta de forma inmediata.

8. MEDIOS ELECTRONICOS CON LOS QUE CUENTA LA E.S.E. PARA RADICACION DE PQRSF.

- Correo electrónico: siau@hrplopez.gov.co
- Página web de la institución: <https://hrplopez.gov.co/sitio/index.php/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos>
- Correo electrónico planeación: planeación@hrplopez.gov.co
- Correo electrónico ventanilla única: ventanillaunica@hrplopez.gov.co
- Teléfono móvil: 317-515-3642.

CONCLUSIONES

- La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital cuenta con unas fortalezas como el funcionamiento de la oficina del SIAU conformado por 1 coordinador, 1 auxiliar, 4 trabajadores sociales, 2 técnicos administrativos encargados de las citas médicas que brindan apoyo a las actividades de atención al usuario, en esta oficina se brinda atención personalizada a los usuarios, lo que permite en tiempo real resolver las inquietudes presentadas por los usuarios.
- Se disponen de diferentes medios para la radicación de las PQRSF: Medio físico en la Oficina de SIAU, A través de la página web, correo institucional, líneas telefónicas, con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera ágil y oportuna.
- Se realizan capacitaciones a la alianza de usuarios en los temas de: Deberes y derechos, política de participación social, programa de humanización.

- Para la vigencia evaluada la ESE cuenta con un total de 15 buzones de sugerencias, en material acrílico, en estado funcional, los cuales están distribuidos en las diferentes áreas funcionales de la E.S.E.
- Se presentó una variación positiva para este semestre donde se reducen la presentación de quejas las cuales fueron 30 en la ESE por parte de los usuarios y aumenta el número de felicitaciones con un total de 76 y 26 sugerencias recibidas al finalizar el semestre evaluado.
- En el mes de diciembre de 2022, Se obtiene un resultado de satisfacción global de usuarios del **96.85 %**, el cual corresponde a la aplicación de 666 encuestas a los usuarios en los diferentes servicios del HRPL, el cual está por encima de la meta trazada del 95%
- Se evidencia la formulación de acciones de mejora para cada PQRS presentada.

OBERVACIONES

- En el servicio donde se presentaron más quejas fue en consulta externa con un total de 11 , seguido por hospitalización con 9 y urgencias con un total de 7 quejas y el servicio donde se presentaron mayor número de felicitaciones fue en hospitalización con un total de 46 , seguido por consulta externa con total de 15.
- Los servicios que presentaron más demora en su respuesta fueron consulta externa, hospitalización y urgencias con un rango de 16-20 días, y se encuentran a la fecha del seguimiento 5 PQRS en proceso de las cuales 3 son del servicio de urgencias, 1 de hospitalización, 1 de purperio y 1 en trámite de consulta externa.
- Durante el segundo semestre de 2022 en el mes de Noviembre hubo una disminución significativa en el % de satisfacción con un 92,85 %, el cual estuvo por debajo de la meta establecida por la Superintendencia de salud y para los otros meses del semestre se tiene un resultado por encima de la meta trazada.
- De las 30 quejas se evidencia que en el servicio de consulta externa, se presentaron por demoras en la atención por parte de los especialistas, trato inadecuado a los usuarios, en el servicio de hospitalización por malos tratos de los médicos internos y enfermeras, falta de humanización, no disponibilidad de camas y en el servicio de urgencias por demoras en la atención e inconformidades con la atención prestada.
- No existe un documento estandarizado o institucional, que en el que se plasmen o se soporten las rondas realizadas por el área de atención al usuario aun cuando se informa que las mismas se llevan a cabo así como los supervisiones y abordajes a los usuarios, pacientes y familiares de los mismos en las distintas unidades funcionales del HRPL.

RECOMENDACIONES

- Continuar brindando Sensibilización en los temas de humanización, calidad, atención al usuario en las diferentes áreas de la ESE y reforzar en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias que fue donde se presentaron mayor número de quejas en las que se resaltan: un trato o conductas inadecuadas por parte del personal asistencial como médicos internos, falta de humanización. y enfermeras, demoras e inconformidades en la atención.
- Establecer controles para la respuesta en las quejas debido a que en los servicios que presentaron más demora en su respuesta fueron consulta externa, hospitalización y urgencias con un rango de 16-20 días, y lograr dar repuesta a los que se encuentran a la fecha del seguimiento 5 PQRS en proceso de respuesta de las cuales 3 son del servicio de urgencias, 1 de hospitalización, 1 de purperio y 1 en trámite de consulta externa y evitar procesos por demoras y por no respuesta a los usuarios.
- Crear conciencia a través de capacitaciones, sensibilizaciones en todos los funcionarios para que contribuyan en el mejoramiento de la atención a los usuarios y la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a las PQRS en los funcionarios de la ESE.
- Reforzar la socialización de procesos y procedimientos relacionados con los procesos misionales y de apoyo para lograr una atención estandarizada y en un tiempo que permita satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Realizar acciones que permitan mantener los resultados por encima de la meta del 95 % en el indicador de satisfacción al usuario.
- Establecer un documento estandarizado o institucional, que en el que se plasmen o se soporten las rondas realizadas por el área de atención al usuario.
- Los líderes responsables de los procesos deben analizar las quejas de su resorte y de esta forma medir nuestras falencias y debilidades, continuar realizando acciones de mejora y planes de mejora entre los responsables y la oficina de atención al usuario que conlleven a subsanar estas problemáticas.
- Consolidar y remitir a control interno información de PQRS mensual con información detallada como: Cuadro consolidado con las PQRS que contenga asunto de la queja, fecha de recibido, fecha de respuesta, respuesta, servicio donde se genere la queja, causal de la queja, para poder realizar un seguimiento a las PQRS, análisis y un informe semestral más eficaz y que sirva para la toma de decisiones y medidas a la alta gerencia.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTA

Elaborar un plan de mejoramiento con las observaciones encontradas y presentarlo a la oficina de control interno para aprobación y seguimiento.

Elaborado

Nombre:

MARIA ANDREA DAZA URBINA

Cargo:

ASESORA DE CONTROL INTERNO

Firma:

Maria Andrea Daza U.

