



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	1 / 4

PROCESO O ÁREA AUDITADA: SIAU

FECHA DE ELABORACIÓN: JULIO 15 DE 2020.

RESPONSABLE: ANNY GONZALEZ

**DESTINATARIO:
JAKELINE HENRIQUEZ HERNANDEZ**

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

OBJETIVO:

Verificar si en la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López se da cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, artículo 76 de la ley 1474 de 2011, y si la oficina SIAU cumple con las funciones 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.

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 de la vigencia 2020.

METODOLOGÍA: Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditorías generalmente aceptadas y establecidas tales como la solicitud de información, reunión, revisión, entrevistas Observación, indagación, comprobación.

RESULTADOS DE LAS PQRS. Se recibió un total de 72 PQRS durante el primer semestre del año 2020, 19 menos que igual periodo del año anterior. Las PQRS se encuentran distribuidas de la siguiente manera: quejas 52, que representan el 72.22%, sugerencias 6, que representan el 8,34%, felicitaciones 14, que representan el 19.44%. el mayor número de quejas se presentó en el servicio de urgencias con 29, seguido de hospitalización con 12 y por último consulta externa con 11

Las PQRS están distribuidas por servicios, de la siguiente manera: Consulta Externa 19, corresponden a quejas 11, sugerencias 4 y felicitaciones 4; Hospitalización 22, corresponden a quejas 12, sugerencias 1 y felicitaciones 9; y Urgencias 31, corresponden a quejas 29, sugerencias 1 y felicitaciones 1. Ver cuadro anexo

Las quejas en el primer semestre de 2020 ascendieron a 53, menor en 14 quejas, a las recibidas a igual periodo de la anterior vigencia que fue de 67 quejas

En el servicio de urgencias se recibieron 31 quejas para el periodo analizado 2019, mientras que para igual periodo de la vigencia 2020 se recibieron 29, dos menos.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	2 / 4

En el servicio de Hospitalización se recibieron 21 quejas en el primer semestre de 2019; para igual periodo de la actual vigencia fueron 12 quejas, 9 menos.

En consulta externa también presenta disminución de quejas, para el periodo analizado 2019, se presentaron 15 quejas, mientras que para igual periodo de la actual vigencia fueron 11, menor en 4 quejas. Es preciso indicar, que el servicio de consulta externa tuvo cerrado por casi tres meses a consecuencia de la pandemia COVID 19

De lo anterior se concluye que a pesar de haberse presentado disminución de quejas, debe seguirse insistiendo en la mejora continua de la prestación de servicios con Humanización, a fin de disminuir las quejas presentadas, que por lo general son las mismas, siendo las quejas más reiterativas la no atención del Call center para apartar las citas médicas, no contestan los teléfonos, mala atención enfermeras en urgencias

Es importante reseñar que estas quejas se tramitaron en el tiempo establecido por la ley (≤ 15 días) establecidos por ley, implementando acciones de mejoras que a su vez se socializaron con los involucrados, según cuenta la oficina SIAU.

ANÁLISIS DE INDICADORES

CONSOLIDADO 2020 GESTION PQRS

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS	$\frac{\text{QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS/QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS}}{1}$	Mensual	100%

En el periodo analizado el número de quejas y reclamos fue de 52, y se gestionaron en su totalidad, Se evidencia que a las QR a las que se les dio respuesta oportuna fueron en un término no mayor de 15 días.

COMSOLIDADO 2020 SATISFACCION GLOBAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	$\frac{\text{Usuarios satisfechos/Usuarios encuestados}}{1}$	Mensual	91.22%

Base de información Oficina SIAU

Realizando el consolidado del primer semestre 2020 se obtuvo una Tasa de satisfacción global del 91.22%, menor en 0.85% a igual periodo de la vigencia anterior que fue de 92.07%. se realizaron 3.337 encuestas en todos los servicios, arrojando 3.044 satisfecho y 293 insatisfecho con los servicios recibidos.

En el periodo anterior se hicieron 4.554 encuestas, mientras que en el periodo actual 3.337,,



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	3 / 4

menor en 1.217 encuesta, por obvias razones, al presentarse disminución de usuarios a los servicios por la pandemia del COVID 19

Se puede observar el porcentaje de insatisfacción que se identifican en los servicios analizados es de 8.78%.

ESTUDIO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
ESTUDIO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS	Sugerencias analizadas / Sugerencias recibidas		100%

En el primer semestre del año 2020 se recibieron un total de 6 sugerencias a los servicios de consulta externa y hospitalización, gestionándose en su totalidad.

Para el mismo periodo del año anterior se recibieron 5 sugerencias

PETICIONES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
ESTUDIO DE PETICIONES RECIBIDAS	Peticiones gestionadas / Peticiones recibidas	Mensual	100%

Base de información Oficina Jurídica

Según información suministrada por la oficina de control interno disciplinario y apoyo jurídico anexo al presente informe, la ESE ha recibido durante el primer semestre del año 2020 en esa oficina 48, doce menos que igual periodo del año anterior que fue de 60 derechos de petición por diferentes motivos, **los cuales fueron gestionados el 100%, por lo visto, todos, en el término que la ley establece.**

CONCLUSIONES:

En la ESE esta Creado el servicio de información y atención al Usuario SIAU, mediante resolución número 0730, del 9 de agosto del 2007

La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital 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.

La entidad cuenta con la oficina SIAU, (Servicio e Información y Atención al Usuario) en



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	4 / 4

cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que 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.

La oficina SIAU cuenta con sus manuales actualizados de procesos y procedimientos y tiene caracterizado el proceso, además, tiene sus riesgos identificados, más no valorizados, donde se mida su probabilidad de ocurrencia e impacto si estos llegaren a ocurrir.

En la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López se adoptó el plan Anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2020, en cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011, donde establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas dicho Plan, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Dentro de las funciones o actividades que debe desarrollar la oficina SIAU, se viene Cumpliendo con la realización de encuestas de satisfacción al usuario diariamente, se realizan rondas a los servicios con el fin de detectar las necesidades de los usuarios, remisión de usuarios al ICBF cuando se presenten, capacitación al usuario, reunión con alianza de usuarios, apertura de buzones, recepción de Quejas y Reclamos, sean estas verbal, escritas o por teléfono, descuento pagos por servicios cuando se presenten

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.;

Se realizan y analizan encuestas de satisfacción del usuario aplicadas en las diferentes áreas Del Hospital Rosario Pumarejo de López ESE

Las encuestas de evaluación de derechos y deberes se vienen realizando

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, pero este no es utilizado por los usuarios.

PQRS solo recibidas a través de buzones y presenciales

Las quejas están dadas por falta de humanismos de parte de las enfermeras y la no contestación de teléfonos en call center



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	5 / 4

No son utilizados otros medios con que cuenta la entidad para recibir sus PQRS de sus usuarios, tales como el correo electrónico, la página web, línea telefónica.

RECOMENDACIONES: Como resultado de nuestro seguimiento a las PQRS la oficina asesora de control interno hace las siguientes recomendaciones:

Trabajar en compañía con la asociación de usuarios, todo lo relacionado a la prestación de servicios que brinda la institución.

Llevar estadísticas de quejas gestionadas y clasificarlas por empresas.

Evaluar los riesgos del proceso PQRS y hacer seguimiento

Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

Tomar medidas contra el personal que atiende las llamadas para citas telefónicas (Call Center), no contestan llamadas al usuario. Al igual con el personal de enfermería por el mal trato a los pacientes

Unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la entidad, lo cual servirá como mecanismo de control que permita identificar acciones de oportunidades y mejoras.

Mejorar, codificar y publicar en página web formato diligenciado y organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados a la entidad, de tal manera que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

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.

FIRMA:



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	6 / 4

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre:	ISIDRO LUIS GOMEZ REDONDO		
Cargo:	JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
Firma:			



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	7 / 4

DERECHOS DE PETICION PRIMER SEMESTRE 2019