

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS EN LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE MARSELLA  
CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE 2018, SEGÚN LEY 1474  
DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.**

**JOSE RAMIRO MONSALVE CASTAÑO**  
**ASESOR DE CONTROL INTERNO**

**JULIO DE 2018**

## INTRODUCCION

Las oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la Función de "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación Ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá Incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las Respuestas dadas por la ESE Hospital San José de Marsella a los derechos de petición quejas y reclamos formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley, y por consiguiente establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento si lo amerita; la Institución cuenta con oficina de Sistema de atención al usuario la cual se encarga de recepcionar peticiones, quejas y reclamos, y de manera oportuna dar respuesta a las misma, deberán además ser abordadas por el equipo directivo quienes decidirán de acuerdo a la pertinencia el que hacer; para ello se cuenta con un formato llamado registro de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones el cual incluye, la siguiente información: Datos del usuario además de dirección teléfono, descripción de la situación, su fecha de recepción o radicación.

**Objetivo** Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual manifiesta lo siguiente: La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la Atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

**Alcance** Se auditó la información del SIAU (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias) de la ESE Hospital San José de Marsella correspondiente al primer semestre del año 2018.

**Metodología** Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la Observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

## Definiciones

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio. Para efectos del presente procedimiento, cliente se refiere siempre a cliente terno.
- **Efectividad:** Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del SIAU de la ESE Hospital San José de Marsella, a los usuarios que en entablaron una queja o reclamo.
- **Reclamo:** Es una oposición que se formula frente a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen en el Hospital.
- **Queja:** Es una manifestación de inconformidad con algo o alguien del Hospital, en la prestación del servicio.
- **Sugerencia:** Propuesta de un usuario con el fin de pretender mejoras en un servicio.
- **Felicitación:** reconocimiento de un usuario por la satisfacción de un servicio recibido.
- **Satisfacción:** se refiere a la expectativa de un usuario en la prestación de un servicio.

- **Accesibilidad al servicio:** Es la condición que relaciona la población que necesita servicios de salud, con el sistema de prestación de servicios, referente a este eje puede indicarse que corresponde a la capacidad de los usuarios de buscar y obtener atención, garantizar que la atención a los ciudadanos sea oportuna e integral.
- **Deshumanización del servicio:** se refiere a las situaciones en las que el usuario considera que no es tratado dignamente de acuerdo a sus derechos y deberes en salud.
- **Oportunidad del servicio:** es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Calidad del servicio:** se considera como la provisión de servicios accesibles, equitativos, con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos disponibles que logran la adhesión y satisfacción de los usuarios.

## DESARROLLO

Se analizó el 100% de las Quejas y Reclamos correspondiente al primer semestre de 2018 con los siguientes resultados: De Enero a Junio de 2018 se recibieron un total de 20 PQRS, de las cuales 14 fueron quejas, 3 fueron Reclamos, 2 Felicitaciones y 1 Sugerencia con un porcentaje de participación 89% entre las Quejas, Reclamos y Sugerencias, frente al 11% de las Felicitaciones por la prestación del servicio. El tiempo de respuesta promedio global (quejas y reclamos) por parte de la institución fue de 8 días (tiempo empleado para responder a los usuarios, contado desde el momento de la apertura de los buzones).

### Seguimiento a las respuestas de PQRS

| MES DE RECEPCION | No PQRS RECIBIDAS | SE RESPONDIERON | % DE RESPUESTAS | No ACCIONES CORRECTIVAS | % ACCIONES CORRECTIVAS SOBRE NÚMERO DE RESPUESTAS |
|------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------------|---|
| ENERO            | 5                 | 5               | 100%            | 5                       | 100%  |
| FEBRERO          | 3                 | 3               | 100%            | 3                       | 100%  |
| MARZO            | 4                 | 4               | 100%            | 4                       | 100%  |
| ABRIL            | 3                 | 3               | 100%            | 3                       | 100%  |
| MAYO             | 4                 | 4               | 100%            | 4                       | 100%  |
| JUNIO            | 1                 | 1               | 100%            | 1                       | 100%  |
| <b>TOTAL</b>     | <b>20</b>         | <b>20</b>       | <b>100%</b>     | <b>20</b>               | <b>100%</b>                                       |

De un total de 20 quejas, a 1 queja no se le ha dado respuesta.

#### Se identificaron las causas por las cuales se generaron PQRS:

| CAUSA                                | Nº QUEJAS |
|--------------------------------------|-----------|
| Falta de Médicos                     | 2         |
| Calidad                              | 1         |
| Deshumanización                      | 2         |
| Oportunidad en Citas Medicas         | 3         |
| Accesibilidad del servicio           | 6         |
| Gestión Administrativa – Facturación | 2         |
| Irrespeto a personal asistencial     | 1         |
| Servicios Generales                  | 1         |
| Felicitaciones                       | 2         |

#### Se identificaron las áreas donde se generaron los PQRS:

| AREA                     | No QUEJAS | PORCENTAJE  |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Urgencias                | 6         | 30%         |
| Consulta Externa         | 1         | 5%          |
| SIAU                     | 6         | 30%         |
| Crecimiento y Desarrollo | 4         | 20%         |
| Facturación              | 1         | 5%          |
| Odontología              | 1         | 5%          |
| Servicios Generales      | 1         | 5%          |
| Otros                    | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>             | <b>20</b> | <b>100%</b> |

El mayor número de quejas (6), se reportaron en los servicios de SIAU y Urgencias, así como también se evidencia 4 quejas en el servicio de Crecimiento y Desarrollo, se observa una 1 sugerencia en el servicio de Servicios Generales que es poco usual este tipo de manifestación.

De las quejas recibidas, 3 fueron recibidas por la Dirección Local de Salud, 1 por la Personería Municipal, 1 fue interpuesta por funcionario de la ESE y 4 fueron anónimos.

### **Fortalezas:**

- Documentación, e implementación de los procesos y procedimientos de la oficina de sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.
- Se cuenta con un formato para la recepción de las quejas y reclamos
- Se disponen de buzones de sugerencias en la ESE, en los servicios de Urgencias, Farmacia, consulta externa, Vacunación y Hospitalización, pretendiendo con ello, facilitar y conocer la percepción de los usuarios con respecto a la prestación del servicio, y que el equipo directivo pueda tomar decisiones más ajustadas a la realidad.
- Se cuenta con una página web, la cual dispone de un link habilitado para que los usuarios a través de este medio puedan expresar también sus opiniones; Finalmente lo que se propende es permitir el desarrollo de los principios constitucionales y legales de transparencia, que le permiten a la ciudadanía ejercer los diferentes mecanismos de participación y control social.
- Se cuenta con la Liga de Usuarios de la ESE, legalmente constituida, la cual tiene un representante en la junta directiva de la Institución logrando así la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones.

### **Debilidades:**

- PQRS sin su respectiva respuesta.
- Falta descripción de las Acciones Correctivas
- Falta firma de los integrantes en las Actas de Comité de Quejas y Reclamos
- Errores en la elaboración de las actas.

## RECOMENDACIONES

- Continuar enfatizando en el seguimiento a los tiempos de respuesta a quejas y reclamos, por parte de la oficina del SIAU de la entidad.
- Socializar con los respectivos comités y equipo directivo de manera periódica, los resultados productos de las quejas y reclamos y se puedan tomar decisiones con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.
- Establecer Planes de mejoramiento y seguimiento a los mismos, producto de los hallazgos generados en auditorias tanto externas como internas
- Fortalecer a través de capacitaciones al personal asistencial y administrativo en atención humanizada al cliente/usuario de la ESE Hospital San José de Marsella.
- El equipo Directivo hará saber a los funcionarios cuando existan quejas que los involucren, para tomar las respectivas correcciones y se le deberá hacer seguimiento al funcionario.

**CONCLUSIÓN GENERAL** Se hace necesario realizar visitas de auditoría con mayor frecuencia y darle la importancia que requiere esta oficina (SIAU) ya que a través de esta dependencia podemos conocer la percepción que tiene el cliente/usuario de la ESE Hospital San José de Marsella, logrando con ello mejoramiento continuo en las dependencias que así lo requieran y por consiguiente toma de decisiones acertadas por parte del equipo directivo.



**JOSE RAMIRO MONSALVE CASTAÑO**  
Asesor de Control Interno.