



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

140-37.03

AUDITORIA PROCEDIMIENTO PQRS

PROCESO AUDITADO: SIAU

PROCEDIMIENTO: PQRSD

Iniciación: 26 julio de 2018

Terminación: 1 de agosto de 2018

Responsable del procedimiento: Auxiliar Administrativo Deysi Cristina Cardona L.

OBJETIVO GENERAL: Verificar que el trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones estén conforme a lo establecido en el Manual de Sistema de atención e información al usuario y al procedimiento establecido en el manual de procesos y procedimientos.

ALCANCE: Revisar el 100% de las quejas, peticiones, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias que fueron recepcionadas a través de los diferentes medios establecidos, ya sea físicamente, en la oficina de atención al usuario, en los buzones de sugerencias, a través de la página web, correo electrónico o entregadas en la ventanilla única, durante los meses de abril, mayo y junio de 2018.

PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORIA

INSPECCION: Verificar que las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones estén con los respectivos soportes y que estuvieran de acuerdo a los plazos establecidos en el Manual de sistema de atención e información al usuario y lo establecido en el manual de procesos y procedimientos.

TIEMPO DE DURACION PREVISTA PARA LA AUDITORIA

Actividades	Del 26 de julio al 1 de agosto				
	DIA 1	DIA 2	DIA 3	DIA 4	DIA 5
Reunión de apertura					
Solicitud de quejas a la oficina de atención al usuario					



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

Entrega de PQRS a la oficina de Control Interno					
Análisis de cada queja para registrarla en cuadro de excel					
Confrontación de cada queja con el manual de atención al usuario					
Realizar informe y socializarlo con el área responsable					
Asesoría para la suscripción de plan de mejoramiento					

ASIGNACION DE RECURSOS

Los recursos utilizados en la auditoria son recurso humano (Asesora de control interno, Auxiliar Administrativo - Coordinadora del SIAU), computador con internet y el manual de sistema de atención e información al usuario, manual de procesos y procedimientos de la ESE, carpeta con las PQRDF y demás documentos soportes entregados por el SIAU.

EJECUCION DE LA AUDITORIA

Se solicitó mediante oficio escrito la carpeta con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con los respectivos soportes correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2018.

Se registraron todas las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y denuncias ciudadanas que se recibieron en la oficina de atención al usuario o por los diferentes medios que se tienen establecidos como son: página web, correo electrónico, buzones, o por ventanilla, directamente en la oficina de atención al usuario, en un cuadro en Excel el cual contiene el nombre del quejoso, el motivo de la queja, el tipo de documento, la EPS a la cual pertenece, el área sobre la cual se están quejando, el nombre del funcionario si es posible identificarlo y una columna de observaciones donde se registró el seguimiento, en el cual se consignan las confrontaciones realizadas con los soportes de cada una de las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO**

y denuncias con lo establecido en el manual de sistema de atención e información al usuario y el manual de procesos y procedimientos para las PQRS establecido en la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

Se verificaron las auditorías anteriores, mapas de riesgos y planes de mejoramiento que han sido suscritos producto de las inconsistencias detectadas anteriormente.

No se realizó proceso para determinar la muestra porque el seguimiento se hizo al 100% de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias y felicitaciones recepcionadas durante los meses de abril, mayo y junio del año 2018.

Se realizó reunión de apertura donde se le socializó a la funcionaria del SIAU el objeto y el alcance la auditoría.

El papel de trabajo utilizado para confrontar la información fue hoja de Excel, donde se registró cada una de las quejas, peticiones, sugerencias, denuncias, reclamos y felicitaciones que se recepcionaron con su respectivo seguimiento y medición de la satisfacción en la respuesta por parte del usuario.

RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR HOJA DE EXCEL PARA LAS QUEJAS Y PETICIONES

1. Tiempo para darle respuesta a las quejas, sugerencias y denuncias de los usuarios.

De acuerdo al Manual de sistema de atención al usuario, el cual establece que el tiempo para darle solución a una queja, petición no deber ser superior a 10 días hábiles.

Para establecer el tiempo de respuesta se cuenta el día en que se recibió recibo PQRSDF y se cuenta los días hábiles hasta el día anterior a la fecha que fue radicado el oficio, de esta forma se toman los días que duró el trámite.

El consecutivo de las PRRS se inicia en el mes de enero y termina en diciembre.



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

1.1. Respuesta PQRSD entre 0 y 10 días hábiles.

No. consecutivo PQRSD	Nombre de quien interpone la queja, sugerencia o petición	Área sobre la cual recae la PQRSD	No. de días hábiles para responder al usuario
20	María Inés Buriticá de Vega	Farmacia	10
21	Luz Stella Serna M.	SIAU	8
22	Lina Marcela Correa S.	PYD	8
23	Yesica Ramírez	Facturación laboratorio	5
24	Humberto Valencia Q.	Urgencias	4

De las 10 PQRSD que se recibieron, se le dio el trámite oportuno de acuerdo a lo establecido en el manual de sistema de atención al usuario a 5 quejas lo que representó un 50%.

1.2. Relación de PQRSD que a la fecha no tienen respuesta

No. consecutivo PQRSD	Nombre de quien interpone la queja, sugerencia o petición	Área sobre la cual recae la PQRSD	No. de días hábiles para responder al usuario
26	Mónica Johanna Patiño	Laboratorio	37
27	Elmer Henao D	Consulta Externa	38
28	Leidy Patricia Silva	Consulta Externa	34
29	Kelly Villalobos	Urgencias	39

De las 17 PQRSD que se recibieron se dio trámite no oportuno a 4, lo que representó un 40% de incumplimiento.

2. Relación de PQRSD por cada área

Área	No. PQRSD por área
Farmacia	1
SIAU	1
PYD	1
Laboratorio	2
Urgencias	2
Consulta Externa	2



**SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO**

De las 9 PQRSD que se recibieron, en el trimestre, las áreas con mayor número de quejas fueron laboratorio, urgencias y consulta externa.

3. Relación de funcionarios identificados en PQRSD en el trimestre

Nombre del funcionario	Cargo	No. De PQRSD
Victor Alfonso Arias	Coordinador SIAU	1
Alejandra Villegas	Promotora PYD	1
Adriana Jaramillo	Facturadora- laboratorio	1
Dra. Daniela Isabel Betancourth H.	Médico	2
Sin identificar el funcionario		4

El funcionario que obtuvo el mayor número de quejas fue la Dra. Daniela Isabel Betancourth H. lo que representó un 22.22%.

4. Relación de felicitaciones

Número	Nombre del Usuario	Áreas
1	Orlando Ramírez Rubio	Laboratorio, asignación de citas médicas y urgencias

En muy pocas oportunidades se reciben felicitaciones por parte de los usuarios.

5. Relación de motivos PQRSD

Motivo PQRSD	Cantidad
Derecho de petición de Asmet Salud por no entrega de medicamentos completos a paciente	1
Inconformidad por el trato recibido por el funcionario de atención al usuario al solicitar ficha para la atención en consulta externa.	1
Inconformidad por la manera de contestarle la promotora de salud pública a una usuaria	1
Inconformidad por la no asignación de cita para laboratorios por parte de la facturadora	1
Inconformidad por el mal estado de las camillas y por encontrar residuos peligrosos en el piso de urgencias	1



SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
Nit. 890001006-8
QUIMBAYA - QUINDIO

Inconformidad por la fecha tan lejana para un urocultivo de una usuaria embarazada	1
Inconformidad por la atención recibida en consulta por parte del médico y por la forma como lo trató en la atención.	1
Inconformidad de la paciente porque otra usuaria la grabó con un dispositivo móvil cuando se encontraba en el servicio de urgencias y fue publicado en redes sociales.	1
Inconformidad por la no atención del a la cita médica en consulta externa supuestamente porque no llegó a tiempo a la cita.	1

- En cuanto a los riesgos identificados en este proceso, se tiene trámite no oportuno a las quejas, el cual se materializó en cuatro quejas, al analizar las quejas la No. 26 la oficina de atención al usuario no ha emitido la respuesta de acuerdo a la investigación que se realizó, en la queja No. 27 y 28 fueron remitidas a Soluciones efectivas para que realicen la investigación de lo sucedido y poder emitir respuesta al usuario, en la queja No. 29 no hay traslado de la queja por parte de atención al usuario a ningún funcionario para que realice la investigación.
- Se verificó con el usuario la satisfacción de la respuesta por parte de la oficina de atención al usuario, en la mayoría de las quejas se midió.

HALLAZGOS

- 1- No se está dando cumplimiento al 100% al trámite oportuno de las PQRSD.
- 2- En algunas PQRSD no se está dando diligenciando el formato de remisión interna de la queja, por lo cual no se está dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de PQRS.
- 3- Se recomienda suscribir plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos


MIRIAM RUIZ RUIZ
Asesora de Control Interno