

PROGRAMA AL QUE PERTENECE LA AUDITORIA	Auditorías de Control Interno
EQUIPO AUDITOR	Auditora de Procesos
CENTRO DE ATENCIÓN	ESE SAN CRISTOBAL
CARGO DEL AUDITADO	Subgerente de Servicios de Salud – Profesional Especializado de Atención al usuario
PROCESO	Servicio al ciudadano
UNIDAD FUNCIONAL	Servicio al ciudadano

OBJETIVO: El objetivo principal de éste seguimiento es establecer el cumplimiento de la oportunidad en la respuesta de requerimientos interpuestos por los usuarios, de acuerdo a los tiempos establecidos por la normatividad vigente, adicionalmente se revisa como es el comportamiento de los atributos de calidad durante el periodo.

ALCANCE: Esta auditoria revisará la oportunidad en la respuesta de las solicitudes, quejas y reclamos durante el primer semestre de la vigencia 2014, adicionalmente verificará parámetros de calidad como atributos vulnerados en los requerimientos.

3. MARCO NORMATIVO

- Manual de Procesos y procedimientos de la ESE San Cristóbal
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012
- Decreto 371 de 2010 y la Ley 019 de 2012
- Decreto 1437 de 2011. Art. 7

4. PROCESO AUDITADO			
NOMBRE PROCESO	DOCUMENTACION DE REFERENCIA	AREA AUDITADA	TIEMPO DURACION
Servicio al ciudadano	Manual de procesos y procedimientos de la ESE San Cristóbal	Servicio al Ciudadano	1 Mes
IDENTIFICACION DE LA AUDITORIA	IDENTIFICACION DEL USUARIO	FECHA DE ATENCIÓN	HORA DE ATENCIÓN
Seguimiento a la Oportunidad en respuestas a PQRS	N/A	N/A	N/A

5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CASO AUDITADO

GENERALIDADES

Este seguimiento se realiza para evaluar el comportamiento de la oportunidad en la contestación de los requerimientos que llegan a la ESE por cualquiera de sus mecanismos de escucha.

Para su cumplimiento se cuenta con el procedimiento normalizado en la intranet bajo el código SC-PR-1 Gestión de Derechos de Petición, el cual establece como objetivo, la gestión de manera oportuna y efectiva de las quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, solicitudes de información y solicitudes generales de los usuarios, proporcionando canales abiertos a la comunicación con el ciudadano. También establece las políticas de operación del mismo.

Se tuvieron en cuenta los parámetros establecidos por la normatividad vigente, Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital” en su artículo 3o cuenta con disposiciones para Procesos Atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos; los cuales se tendrán en cuenta en ésta auditoría.

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76. Sobre la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. “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 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.”

En cuanto al Decreto 019 de 2012 se verifica el cumplimiento del artículo 14. **“Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.** Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.”

5.2 SISTEMA DE CONTESTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

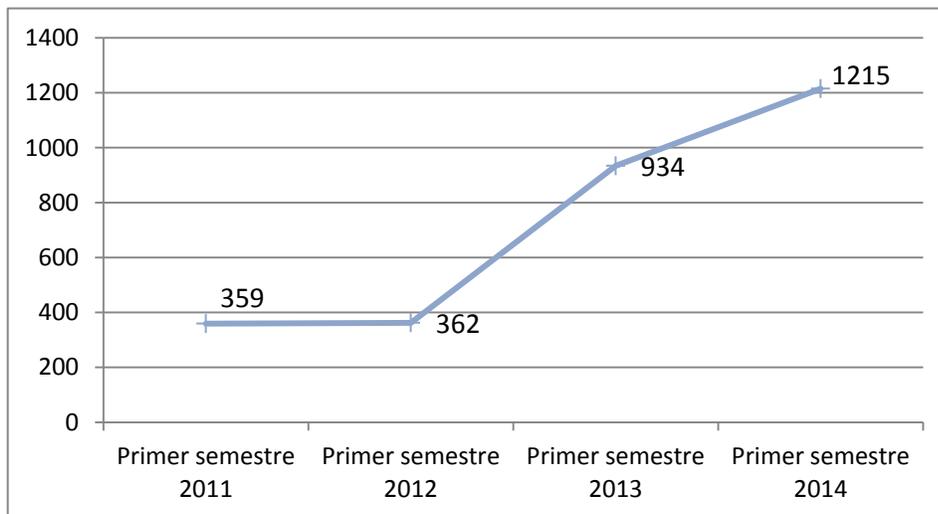
El procedimiento se encuentra normalizado en la intranet bajo el código SC-PR-1 Gestión de Derechos de Petición.

Los mecanismos existentes para que el usuario pueda presentar sus Peticiones, Quejas o Reclamos de forma escrita son: página WEB, sistema distrital de quejas y soluciones, por correo, a través de los buzones ubicados en los diferentes puntos de atención, teléfono, fax o correspondencia.

Se registran todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por medio del Sistema ORFEO, en correspondencia de tal forma que se establezcan controles claros de seguimientos de radicación, información y contestación oportuna por el responsable asignado y en la Oficina de Atención al Usuario se cuenta con una Matriz de Seguimiento PQRS SC-FO-02 donde se realiza el seguimiento a todos los requerimientos recepcionados.

5.2.1 Comportamiento de los requerimientos

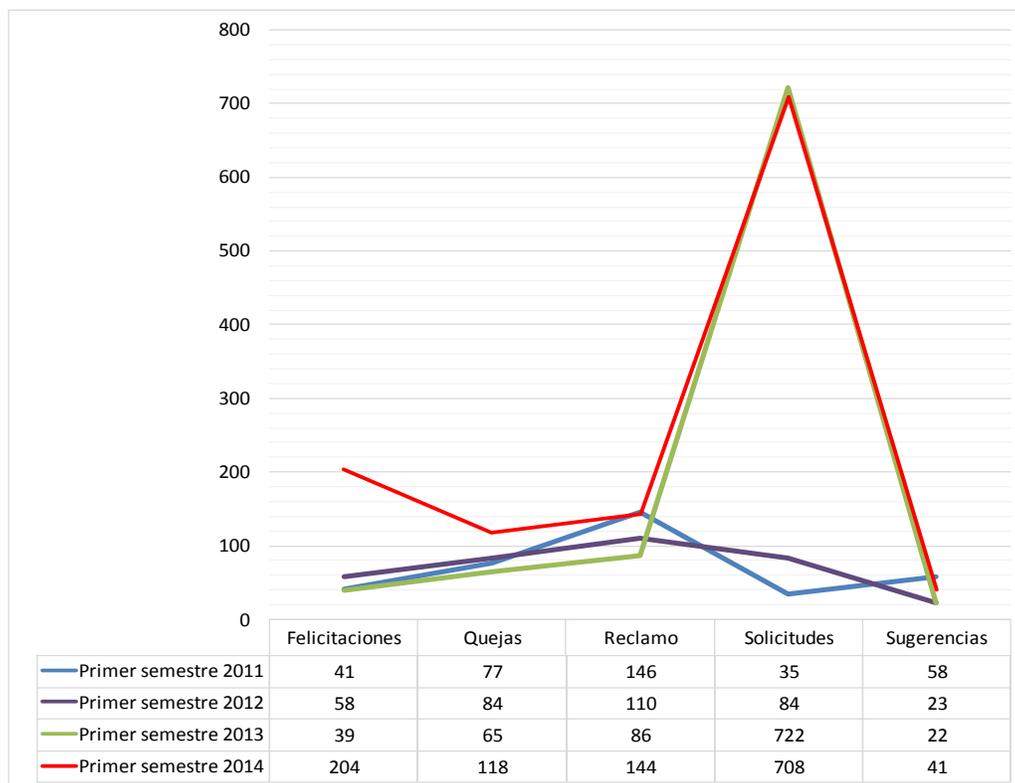
Para la auditoria se revisó la oportunidad del primer semestre de 2014, evidenciando que durante el periodo se presentaron 1215 requerimientos entre quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones. Si se realiza comparación de los años 2011 a 2014 se evidencia que durante cada una de las vigencias se viene aumentando la participación de los usuarios para dar a conocer sus necesidades y expectativas. Adicionalmente se evidencia el comportamiento del ingreso de las solicitudes sobre acciones que desarrolla el PIC en el aumento de los requerimientos controlados.



Gráfica No. 1. Comparativo requerimientos vigencias 2011-2014

5.2.2 Comportamiento de acuerdo al tipo de requerimientos

El comportamiento de los diferentes periodos se puede apreciar en la gráfica No.2, donde se evidencia el aumento significativo de las solicitudes, debido principalmente a la directriz de canalizar todos los requerimientos por la ventanilla única de correspondencia, por lo tanto las solicitudes de vigilancia ambiental del PIC, se encuentran canalizadas y con seguimiento.



Gráfica No. 2. Comparativo del tipo de requerimientos vigencias 2011-2014

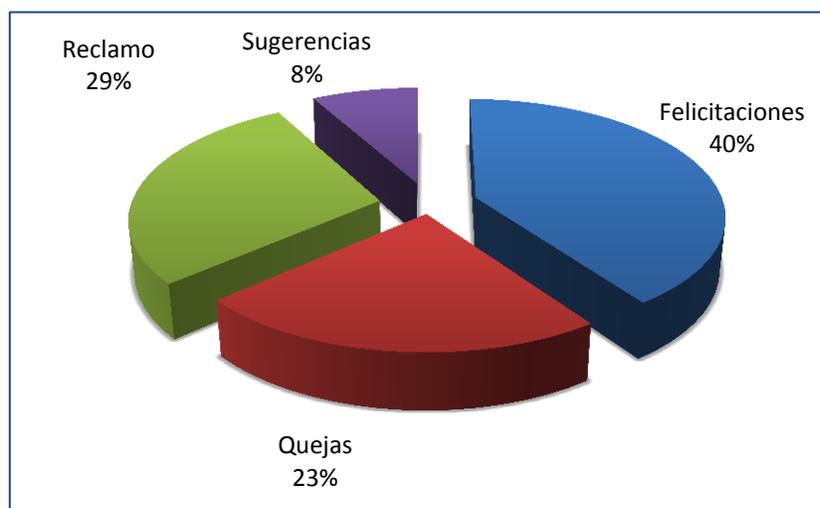
También se observa un aumento significativo en las felicitaciones para el último periodo, pasando de 39 durante el primer semestre de 2013 a 204 para el mismo periodo de la vigencia 2014, con un aumento de más del 100%. Se evidencia que sucede lo mismo con las quejas, reclamos y sugerencias y sólo logrando disminuir en un bajo porcentaje las solicitudes para el PIC. Más adelante se explica el porqué de éste comportamiento.

Para evidenciar mejor el comportamiento de la clasificación de los requerimientos durante el primer semestre de 2014, en la siguiente gráfica No.3 se aprecia el comportamiento presentado, donde se observa que el 58% de los requerimientos que llegan a la Institución son solicitudes, el 17% fueron felicitaciones, el 12% son reclamos, el 10% son quejas y el 3% sugerencias.



Gráfica No. 3. Comportamiento por tipo de requerimientos I semestre 2014

Para entender mejor el comportamiento de la queja o reclamo con respecto a la prestación de servicios, se revisará con la gráfica No.4 el comportamiento sin tener en cuenta las solicitudes. Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que el 40% de los requerimientos que se radicaron en la ESE fueron por felicitaciones con un 40% de participación en el total. Del total de requerimientos el 33% fueron por reclamos, el 23% fueron quejas y el 8% son sugerencias.



Gráfica No. 4. Comparativo por tipo de requerimientos sin solicitudes vigencia 2014

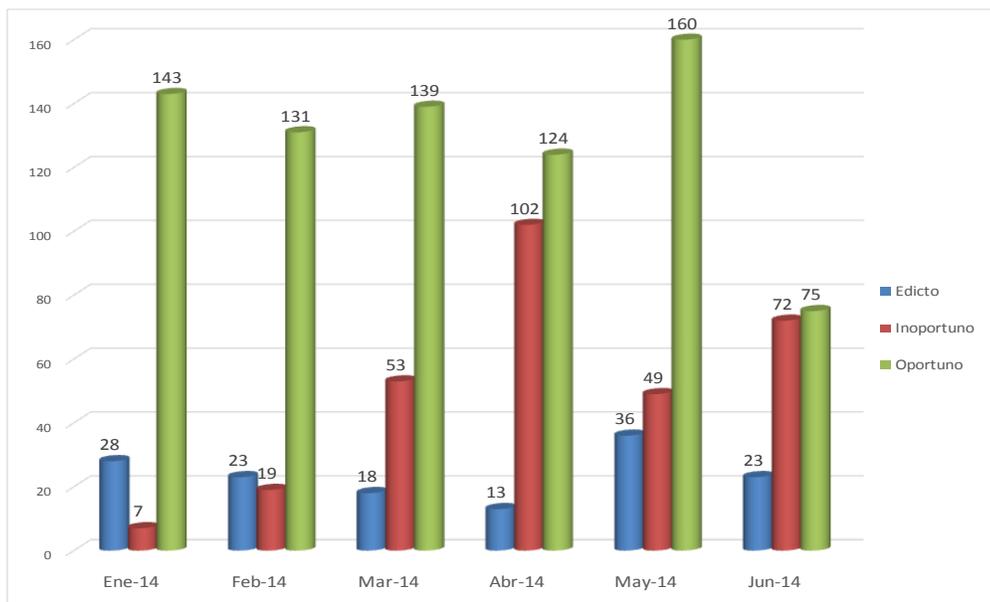
5.2.3 Cumplimiento en la oportunidad en la respuesta

Se revisa la Matriz de Seguimiento PQRS SC-FO-02 entregada por la Oficina de Atención al Usuario donde se registran las quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones que llegan a la ESE por los diferentes mecanismos de escucha con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, en su artículo 5. “Derechos de las personas ante las autoridades inciso 4:” Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto”.

En la matriz se coloca la fecha en que ingresa el requerimiento, la fecha en que se realiza la radicación de la respuesta en correspondencia y la fecha de cierre, que es la fecha donde en realidad se está verificando que la respuesta llega a su destinatario o se publica por edicto, la cual evidencia el siguiente comportamiento:

	Ene-14	Feb-14	Mar-14	Abr-14	May-14	Jun-14
Edicto	28	23	18	13	36	23
Inoportuno	7	19	53	102	49	72
Oportuno	143	131	139	124	160	75
Total de PQR	178	173	210	239	245	170
% de Oportunidad	96,1%	89,0%	74,8%	57,3%	80,0%	57,6%

Tabla No. 1 Comportamiento de la oportunidad en requerimientos I semestre de 2014

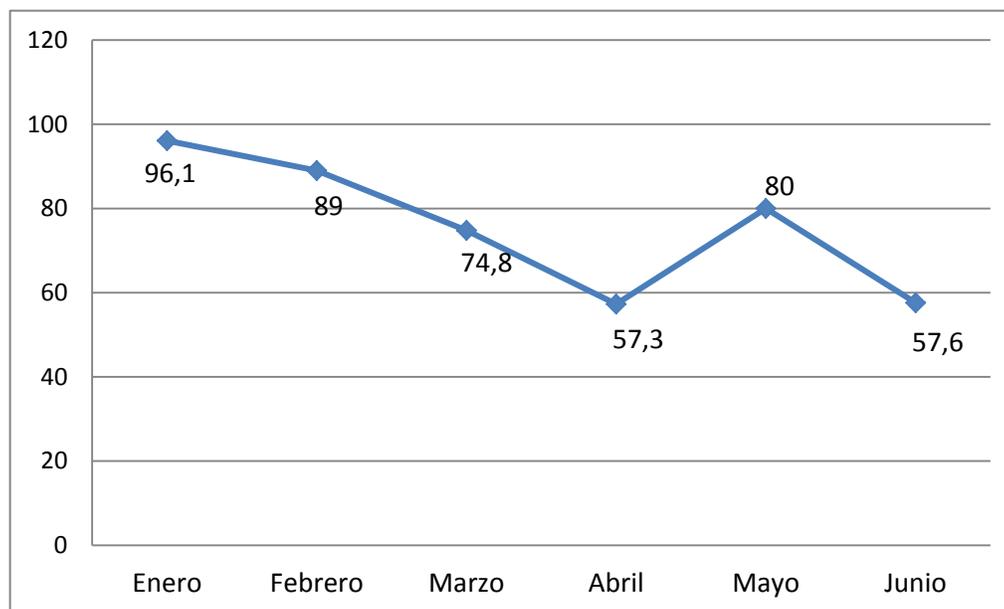


Gráfica No. 5

Fuente: Tabla No.1 Requerimientos I Semestre 2014

Como se puede apreciar tanto en la tabla como en la gráfica anterior, durante el primer semestre de la vigencia 2014 la oportunidad en la contestación de quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones, no tuvo el comportamiento esperado, ya que se pasó de un cumplimiento del 96,1% en enero a un 57,6% en el mes de junio. Esto se debe principalmente a que no se están entregando las respuestas de los requerimientos que se envía al CAMI Altamira de forma oportuna, de acuerdo a los días establecidos por el procedimiento. También se presenta devoluciones por falta de claridad en las contestaciones y son devueltas las respuestas por al oficina de Atención al ciudadano nuevamente a cada uno de los responsables de centro, lo que demora el proceso de contestación. Aún se continúan presentando casos de requerimientos que deben ser publicados por edicto, debido a inconsistencias en la dirección y en datos personales, que también dificultan el cierre y que adiciona tiempo a la oportunidad por la necesidad de realizar un nuevo trámite.

Por lo anterior el comportamiento de la oportunidad durante el primer semestre de la presente vigencia no se logra mejorar y la oportunidad en la contestación para el mes de junio, apenas llega a un cumplimiento del 57,6%. Como se evidencia se ha desmejorado la oportunidad en la contestación de los requerimientos. El comportamiento fluctúa de un mes a otro como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



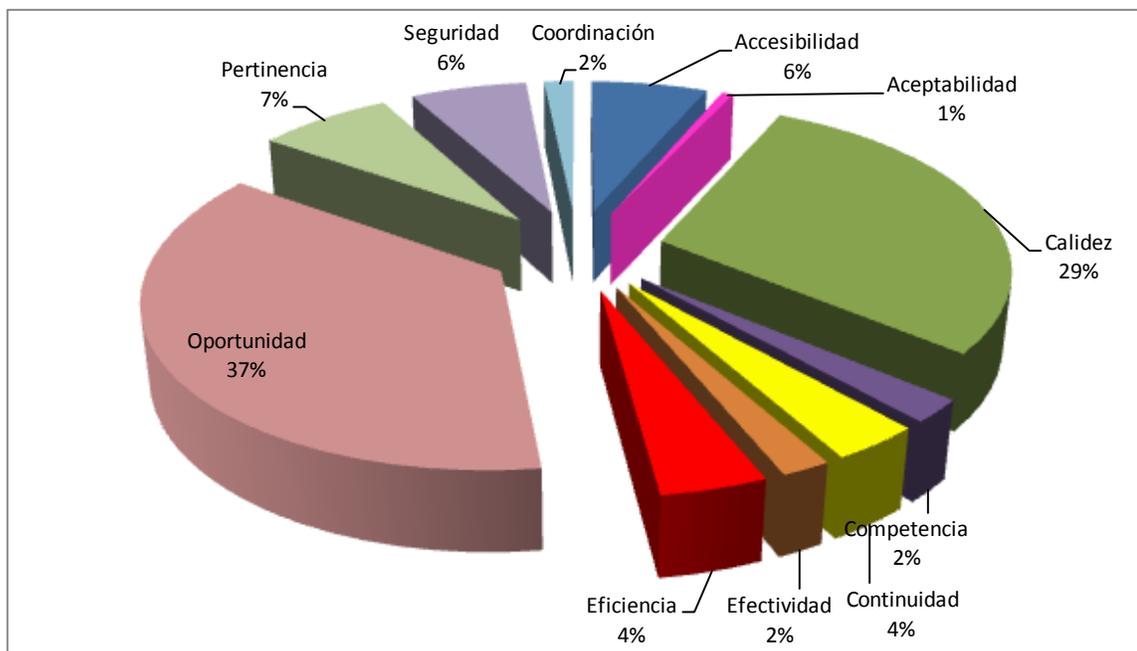
Gráfica No. 6

Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS SC-FO-02

5.2.4. Comportamiento de acuerdo al Atributo de calidad vulnerado

Para el análisis a realizar se tomaron los requerimientos que tienen que ver con la vulneración de los 10 atributos de calidad.

Se puede observar en el gráfico que el atributo más vulnerado en los requerimientos es el de **oportunidad** con un 37%, evidenciado principalmente por: se continúan presentando inconvenientes para poder acceder a citas de odontología, las citas para otros servicios no se logran obtener fácilmente y son demoradas, además los usuarios deben madrugar para poder obtener una ficha; los usuarios solicitan más médicos en el servicio de urgencias ya que la atención es demorada, el servicio de la línea 195 es demorada en su atención y a veces tardan más de 20 minutos esperando que se les asigne la cita, si el paciente llega 5 minutos tarde los profesionales no los atienden, pero el paciente no es atendido oportunamente cuando llega a tiempo; tampoco existe oportunidad en la entrega de medicamentos, ya que no los entregan de forma completa; existen inconvenientes para acceder a la cita de exámenes de laboratorio clínico ya que sólo se deben solicitar 15 días después de haber acudido a la cita; no se realiza priorización de pacientes en filas, ni en los servicios; las citas prioritarias se encuentran demoradas; y no se informa a los pacientes sobre la cancelación de citas.



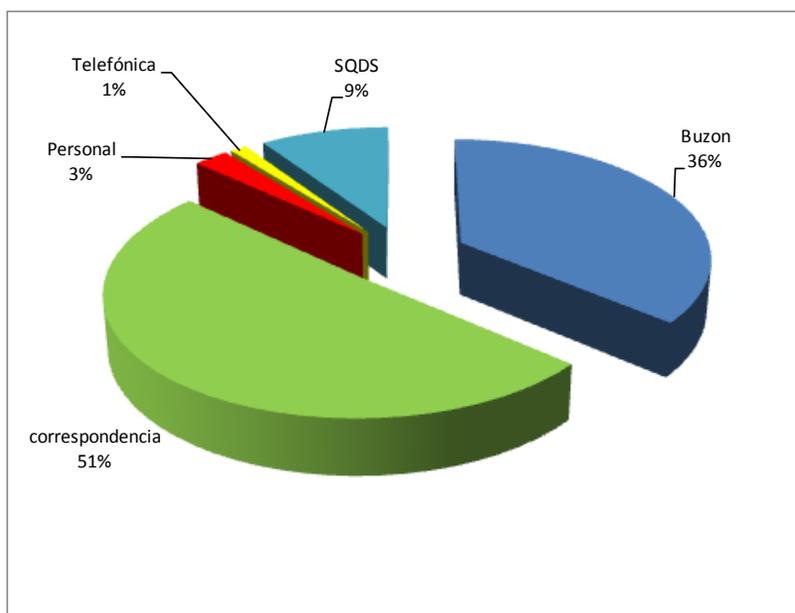
Gráfica No. 8. Comportamiento de los requerimientos por atributo de calidad
Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS SC-FO-02

El siguiente atributo vulnerado es el de calidez con una participación del 29% del total, debido principalmente a la falta de atención con amabilidad por parte de los colaboradores de facturación, el personal de vigilancia y de farmacia del CAMI; actitud grosera por parte de los profesionales de la salud para atender los pacientes; mala atención del servicio de urgencias del CAMI por parte de los diferentes profesionales asistenciales del servicio.

El atributo de pertinencia es vulnerado en un 7% según las quejas presentadas por los

usuarios; “porque algunos profesionales de medicina no revisan a los pacientes de forma completa en la consulta, por estar atendiendo llamadas de celular o chateando en el mismo”, cuando termina el tiempo se vuelve demasiado corto para la consulta, además manifiestan que son atendidos de forma rápida y no son amables en la atención, también por errores en el diagnóstico en pacientes de urgencias de un profesional a otro, no atención por el profesional; en casos de pacientes que necesitan permanecer con medicamento por llegada tarde del mismo, mala atención en los servicios de urgencias de odontología, entre otros.

2.3. Comportamiento de acuerdo al mecanismo de escucha:



Gráfica No. 9. Comportamiento de requerimientos por mecanismo de escucha utilizado
Fuente: Matriz de requerimientos Oficina de Atención al Usuario

Como se observa en la Gráfica No. 9 el mecanismo de escucha más utilizado para efectuar requerimientos por peticiones, quejas y reclamos sigue siendo el de correspondencia con una utilización del 51% durante el semestre enero – junio de 2014, le sigue el buzón de sugerencias ubicado en cada una de las sedes con una utilización del 36%; por medio del Sistema de Quejas Distritales y Soluciones se tiene una utilización del 9% y los menos utilizados por los usuarios son la línea telefónica con una utilización sólo del 1% y de forma personal el 3%.

6. NO CONFORMIDADES

De acuerdo a la revisión realizada a los requerimientos presentados durante el primer semestre de la vigencia 2014, encontramos las siguientes no conformidades:

- Durante el periodo se observó que la oportunidad en la contestación no se cumplió, en los meses de abril y junio la oportunidad estuvo en el 57%.
- El atributo de calidad más vulnerado continúa siendo el de oportunidad con un 37% del total registrado, evidenciando que se continúan con quejas reiterativas sobre la demora para obtener acceso a citas médicas y odontológicas; la demora en la atención por parte de los profesionales, ineficacia en la obtención de citas por medio de la línea 195.
- Se evidencia también que el usuario siente falta de calidez en la atención, por los funcionarios de primera línea de atención, por los profesionales y por el personal de vigilancia. Al revisar la contestación en los oficios se continúa evidenciando que las quejas son reiterativas por la demora en la atención en el servicio de urgencias y por la no entrega oportuna y completa de medicamentos.

7. RECOMENDACIONES

- Dar respuesta oportuna y con calidad a los requerimientos, por parte de los responsables de centros para que la consolidación sea más rápida y la respuesta al usuario llegue máximo en los términos legales.
- Dar solución efectiva a las principales fallas de atención que refiere el usuario, en cuanto a los atributos más vulnerados “oportunidad y calidez”, que continúan siendo reiterativas, y establecer planes de mejora sobre los mismos.
- Implementar el programa de humanización en los servicios; a los profesionales de salud, personal de facturación y vigilancia.
- Disponer del inventario necesario en la farmacia del CAMI y en la UPA Primera de Mayo, para realizar la entrega oportuna y completa de medicamentos.
- Mejorar el procedimiento para la asignación de citas de laboratorio clínico de modo que se preste el servicio con la oportunidad requerida de acuerdo a las órdenes médicas.

AUDITOR: Sonia Cristina Tamayo Vargas

AUDITADO: Proceso Servicio al ciudadano

CARGO: Subgerente de Servicios de Salud – Atención al Usuario

VoBo: Sandra Esperanza Villamil Muñoz

FECHA: Julio 30 de 2014