

<b>PROGRAMA AL QUE PERTENECE LA AUDITORIA</b>	Auditorías de Control Interno
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Auditora de Procesos
<b>CENTRO DE ATENCIÓN</b>	ESE SAN CRISTOBAL
<b>CARGO DEL AUDITADO</b>	Subgerente de Servicios de Salud – Profesional Especializado de Atención al usuario
<b>PROCESO</b>	Servicio al ciudadano
<b>UNIDAD FUNCIONAL</b>	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 durante el primer semestre de la vigencia 2015, de acuerdo a los tiempos establecidos por la normatividad vigente, adicionalmente se revisa el comportamiento de los atributos de calidad vulnerados 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 2015.

### 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

<b>4. PROCESO AUDITADO</b>			
<b>NOMBRE PROCESO</b>	<b>DOCUMENTACION DE REFERENCIA</b>	<b>AREA AUDITADA</b>	<b>TIEMPO DURACION</b>
Servicio al ciudadano	Manual de procesos y procedimientos de la ESE San Cristóbal	Servicio al Ciudadano	15 Días
<b>IDENTIFICACION DE LA AUDITORIA</b>	<b>IDENTIFICACION DEL USUARIO</b>	<b>FECHA DE ATENCIÓN</b>	<b>HORA DE ATENCIÓN</b>
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

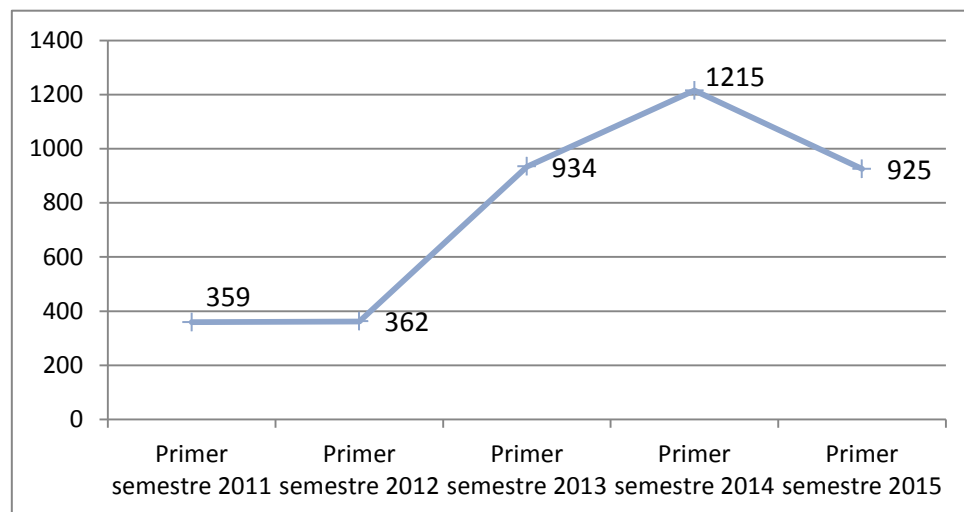
El procedimiento se encuentra normalizado en la intranet bajo el código SC-PR-1 Gestión de Derechos de Petición.

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 2015, evidenciando que durante el periodo se presentaron 925 requerimientos entre quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones, 23,8% menos que la vigencia anterior. El aumento desde la vigencia 2013 se presentó debido al control de todos los requerimientos por medio de la centralización de la correspondencia incluyendo las solicitudes del PIC, las cuales también se controlan para que se dé oportuna respuesta.



Gráfica No. 1. Comparativo requerimientos vigencias 2011-2015

### 5.2.2 Comportamiento de acuerdo al tipo de requerimientos

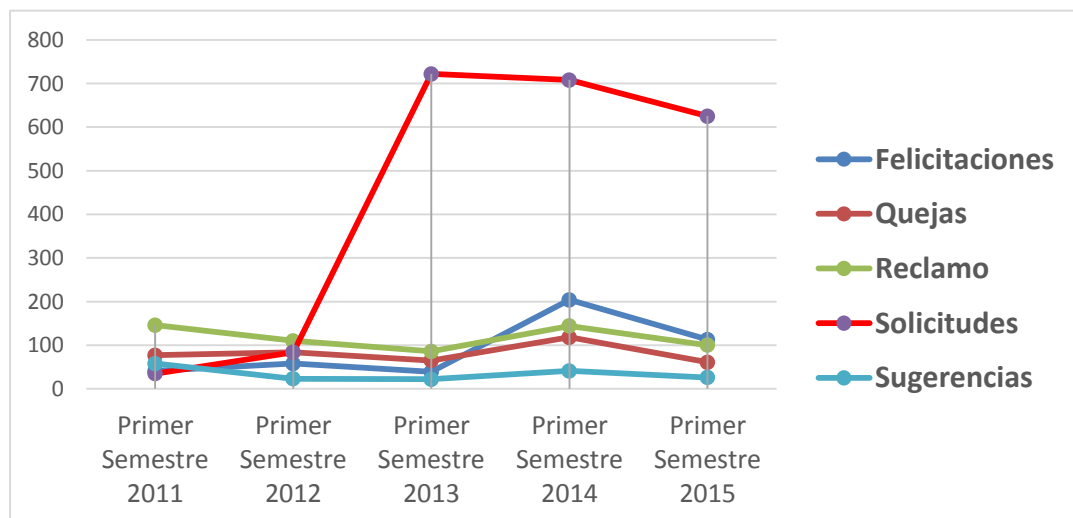
En la siguiente tabla se puede evidenciar el comportamiento por tipo de requerimientos desde la vigencia 2011 hasta la vigencia 2015.

	Primer Semestre 2011	Primer Semestre 2012	Primer Semestre 2013	Primer Semestre 2014	Primer Semestre 2015
Felicitaciones	41	58	39	204	113
Quejas	77	84	65	118	61
Reclamo	146	110	86	144	100
Solicitudes	35	84	722	708	625
Sugerencias	58	23	22	41	26
<b>total</b>	<b>357</b>	<b>359</b>	<b>934</b>	<b>1215</b>	<b>925</b>

**Tabla No.1 Comportamiento de acuerdo al tipo de requerimientos primer semestre 2011-2015**

Se puede observar que las felicitaciones venían en aumento de una vigencia a otra y para la vigencia 2015 disminuyeron en comparación a la vigencia anterior pasando de 204 en el primer semestre de 2014 a 113 en el mismo periodo de la presente vigencia.

Las quejas en cambio disminuyeron en 46% pasando de 118 quejas en el primer semestre de 2014 a 61 en el mismo periodo del 2015, lo que quiere decir es que las estrategias tomadas para mejorar la prestación de servicios en las diferentes sedes ha funcionado. Igual sucede con los reclamos, las solicitudes y las sugerencias.



**Gráfica No. 2. Comportamiento de acuerdo al tipo de requerimientos primer semestre 2011-2015**

Para evidenciar mejor el comportamiento de la clasificación de los requerimientos durante el primer semestre de 2015, en la siguiente gráfica se puede apreciar el

comportamiento presentado, donde se observa que el 67% de los requerimientos que llegaron a la Institución fueron solicitudes, el 12% felicitaciones, el 11% fueron reclamos, el 7% fueron quejas y el 3% sugerencias.



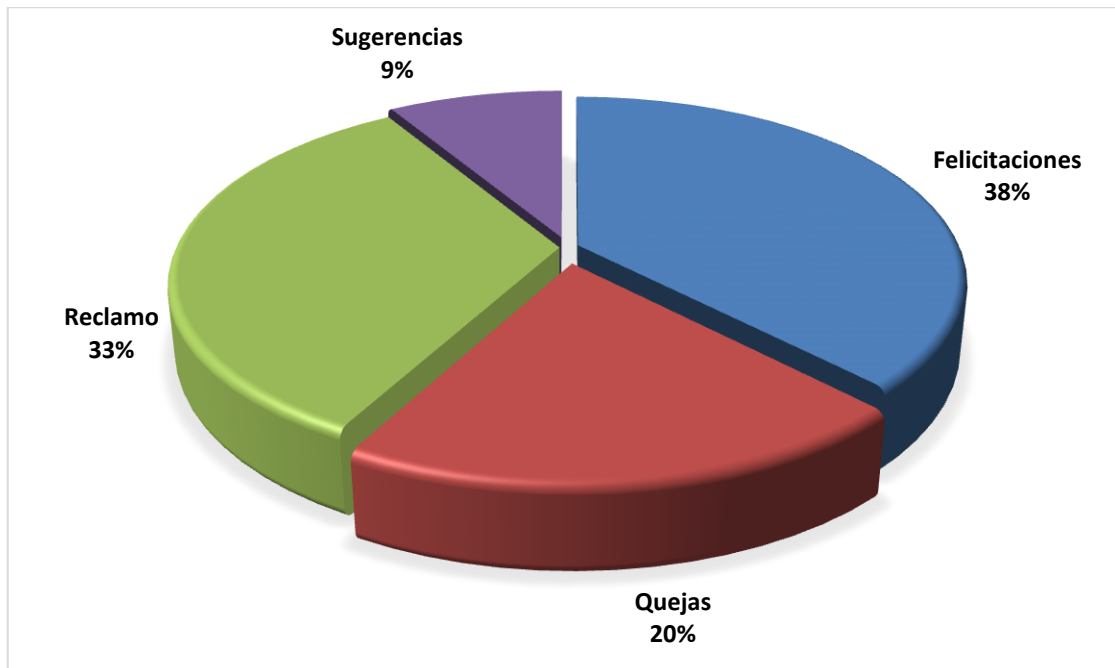
**Gráfica No. 3. Comportamiento por tipo de requerimientos I semestre 2015**

Para entender mejor el comportamiento de la queja o reclamo con respecto a la prestación de servicios, se revisará en la siguiente gráfica No.4 el comportamiento sin tener en cuenta las solicitudes. Así pues, se observa que el 38% de los requerimientos que se radicaron en la ESE fueron por felicitaciones, el 33% fueron por reclamos, el 20% fueron quejas y el 9% sugerencias.

Las felicitaciones se dieron principalmente por calidez en los servicios de las sedes del CAMI Altamira y de la UPA Victoria.

CAMI	39
PIC	2
Bello Horizonte	13
Alpes	5
Victoria	39
Primero de mayo	15

**Tabla No. 2 Comportamiento de las felicitaciones I semestre de 2015.**



**Gráfica No. 4. Comparativo por tipo de requerimientos sin solicitudes vigencia 2015**

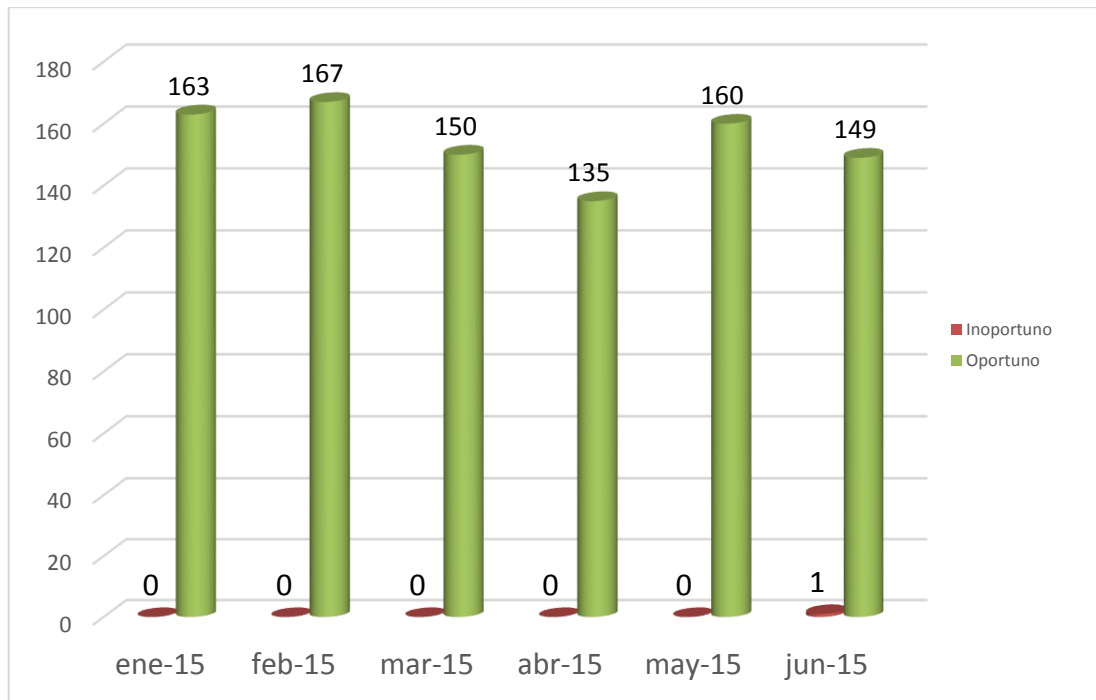
### 5.2.3 Cumplimiento en la oportunidad en la respuesta

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:

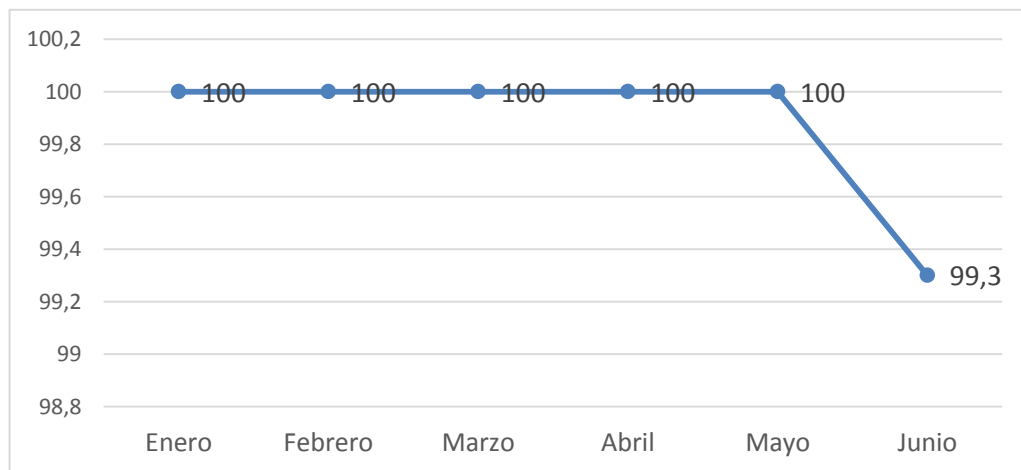
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
Inoportuno	0	0	0	0	0	1
Oportuno	163	167	150	135	160	149
Total de PQR	163	167	150	135	160	150
% de Oportunidad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.3%

**Tabla No. 3 Comportamiento de la oportunidad en requerimientos I semestre de 2015**



**Gráfica No. 5 Comportamiento de la oportunidad en requerimientos I semestre de 2015**  
Fuente: Tabla No.3 Requerimientos I Semestre 2015

Como se puede apreciar tanto en la tabla como en la gráfica anterior, durante el primer semestre de la vigencia 2015 la oportunidad en la contestación de quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones, tuvo un cumplimiento del 100%, a excepción del mes de junio que tuvo un requerimiento que se contestó por fuera de los tiempos establecidos. Aunque aún se continúan presentando casos de requerimientos que deben ser publicados por edicto, se está realizando su publicación dentro de los tiempos establecidos.



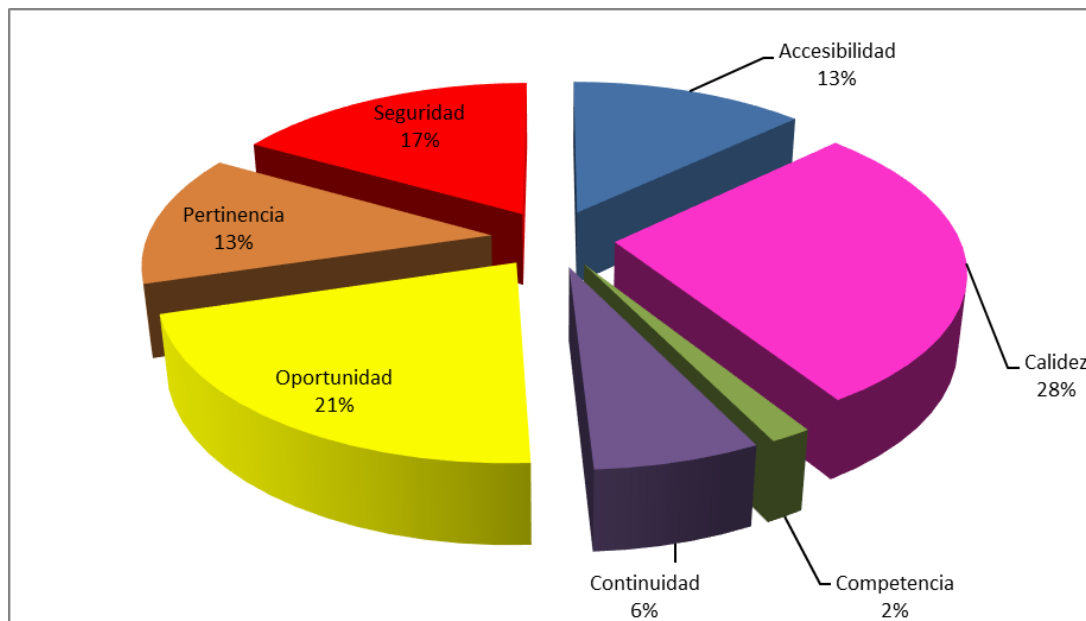
**Gráfica No. 6**  
Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS SC-FO-02

#### 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 **calidez** con un 28%, evidenciado principalmente a la falta de atención con amabilidad por parte de los colaboradores de facturación, el personal de vigilancia y de farmacia; actitud grosera por parte de los profesionales de la salud para atender los pacientes; mala actitud en el servicio de urgencias del CAMI por parte de los diferentes profesionales y asistenciales del servicio. No se evidencia la priorización de personas mayores, maternas y niños menores de 5 años. Los profesionales no informan adecuadamente el diagnóstico y el tratamiento, no se hacen entender.

El siguiente atributo de calidad más vulnerado es el de oportunidad, los usuarios solicitan más médicos en el servicio de urgencias ya que la atención es demorada, el servicio de la línea 195 es demorado, se evidencian caídas del sistema y persisten los errores informando lugar, fecha y hora de la cita; existe cancelación de citas y no informan a los pacientes oportunamente y los hacen perder el viaje. Si el paciente llega 5 minutos tarde los profesionales no los atienden, pero el paciente no es atendido oportunamente cuando llega a tiempo, el médico se demora en atender y no ofrece disculpas; no hay oportunidad en la entrega de medicamentos, ya que no los entregan de forma completa.



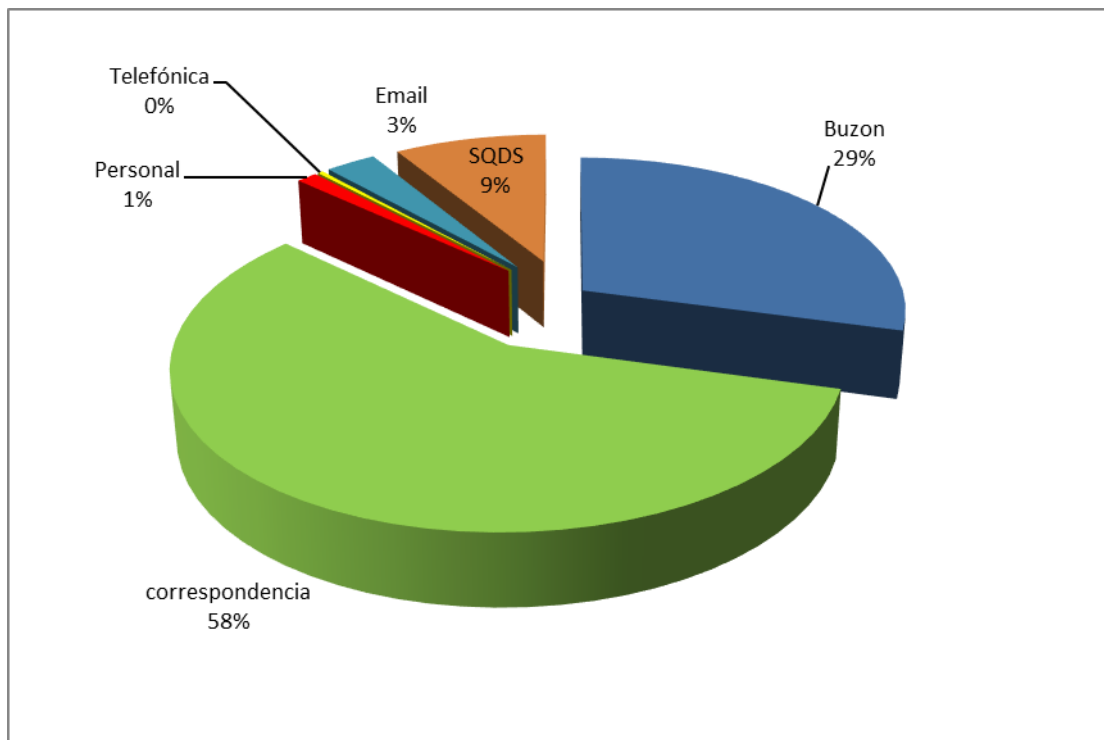
Gráfica No. 8. Comportamiento de los requerimientos por atributo de calidad vulnerado  
Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS SC-FO-02

El atributo de seguridad es vulnerado en un 17%, por la entrega inoportuna de medicamentos a pacientes crónicos, la información no es clara sobre el diagnóstico, existe desinformación sobre algunos trámites y las citas son demoradas.



El atributo de accesibilidad se vulnera en un 13% por la demora en la asignación de citas para laboratorio, no existe suficiente información sobre la línea 195 y existe demora para acceder a citas. El de pertinencia es igualmente vulnerado principalmente por la demora del servicio de ambulancia para el traslado de pacientes, no se informan los trámites a realizar oportunamente, la información entregada por los profesionales no es clara, en la historia clínica no se colocan los resultados de todos los exámenes y el servicio de ruta saludable es incumplido.

### 5.2.5 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 58% durante el semestre enero – junio de 2015, le sigue el buzón de sugerencias ubicado en cada una de las sedes con una utilización del 29%; por medio del Sistema de Quejas Distritales y Soluciones se tiene una utilización del 9%, se evidenció utilización de los correos electrónicos con un 3% y los menos utilizados por los usuarios son la línea telefónica y el de forma personal con un 1%.

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo a la revisión realizada a los requerimientos presentados durante el primer semestre de la vigencia 2015, encontramos las siguientes no conformidades:

- Se evidencia que el atributo más vulnerado fue el de calidez, ya que los usuarios perciben maltrato 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, por la demora en el acceso para obtener citas para los diferentes servicios y por la no entrega oportuna y completa de medicamentos.

## 7. RECOMENDACIONES

- Dar solución efectiva a las principales fallas de atención que refiere el usuario, en cuanto a los atributos más vulnerados “calidez y oportunidad”, que continúan siendo reiterativas, y establecer planes de mejora sobre los mismos.
- Continuar el programa de humanización en los servicios; a los profesionales de salud, personal de primera línea y el de vigilancia.
- Disponer del inventario necesario en las farmacias para realizar la entrega oportuna y completa de medicamentos.
- Mejorar el procedimiento para la asignación de citas para 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:** Victor Eduardo Rayo

**FECHA:** Julio 30 de 2015