

<b>PROGRAMA AL QUE PERTENECE LA AUDITORIA</b>	Auditorías de Control Interno
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Oficina de Control Interno
<b>CENTRO DE ATENCIÓN</b>	ESE SAN CRISTOBAL
<b>CARGO DEL AUDITADO</b>	Subgerente de Servicios de Salud – Coordinadora Servicio al ciudadano
<b>PROCESO</b>	Evaluación y Mejoramiento organizacional
<b>UNIDAD FUNCIONAL</b>	Servicio al ciudadano

**OBJETIVO:** El objetivo principal de éste seguimiento es establecer el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el Tipo Misional, macroproceso Servicio al ciudadano, verificando los parámetros establecidos para su desarrollo e implementar acciones que conlleven al mejoramiento de dichos procedimientos.

**ALCANCE:** Esta auditoria revisará la oportunidad en la respuesta de las solicitudes, quejas y reclamos durante el trimestre Enero - Marzo de 201 y adicionalmente verificará parámetros de calidad como atributos vulnerados.

### 3. MARCO NORMATIVO

- Resolución 1446 de 2006
- Ley 1122 de 2007
- Resolución 2181/08 Ley 57 de 85. Art. 12, 13, 16 ,1 7, 18 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25. Ley 58 de 82. Ley 134 de 94 Ley 190 de 95 Art. 17,18, 49,53. Ley 489 de 98
- Manual de Procesos y procedimientos de la ESE San Cristóbal
- Decreto 371 de 2010 y la Ley 019 de 2012

### 4. PROCESO AUDITADO

<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	20 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 PQR	N/A	N/A	N/A

## 5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CASO AUDITADO

### GENERALIDADES

Para realización éste seguimiento se evalúa la estandarización de manuales, procesos y procedimientos, se continúa con el Manual de procesos y procedimientos publicado en la intranet de la vigencia 2009, aún no se encuentra publicado el actualizado durante la vigencia 2012. En éste se deben encontrar plasmados los procedimientos que debe realizar el proceso de servicio al ciudadano en el subproceso de información y orientación al ciudadano, quedando pendiente los procedimientos del subproceso de servicios de atención al usuario con el fin de documentar las actividades y desarrollarlas con oportunidad y calidad. Actualmente se encuentra en proceso de aprobación por parte de la subgerencia de servicios asistenciales, los procedimientos de las oficinas de atención al usuario, que incluye la contestación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual fue reevaluado en mayor de la presente vigencia.

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

Este sistema de contestación de peticiones, quejas y reclamos se encuentra estandarizado en un procedimiento llamado recepción, trámite y seguimiento a las peticiones, debidamente publicado en la intranet. No se encuentra actualizado, ya que se encuentra el procedimiento con la versión del año 2009.

Se cuenta con un protocolo de atención al usuario publicado en la intranet en el cual no se evidencia el procedimiento que se debe informar al usuario para interponer una queja, petición, reclamo o sugerencia. 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.

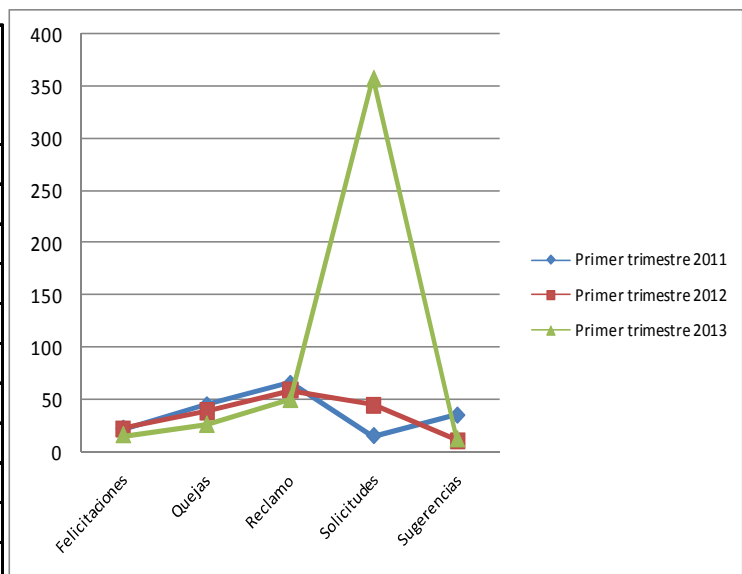
Se registran todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por medio del Sistema ORFEO, en correspondencia de tal forma que se establezcan controles claros de seguimientos de radicación, información y contestación oportuna por el responsable asignado.

### 5.2.1 Comportamiento de acuerdo a la clasificación

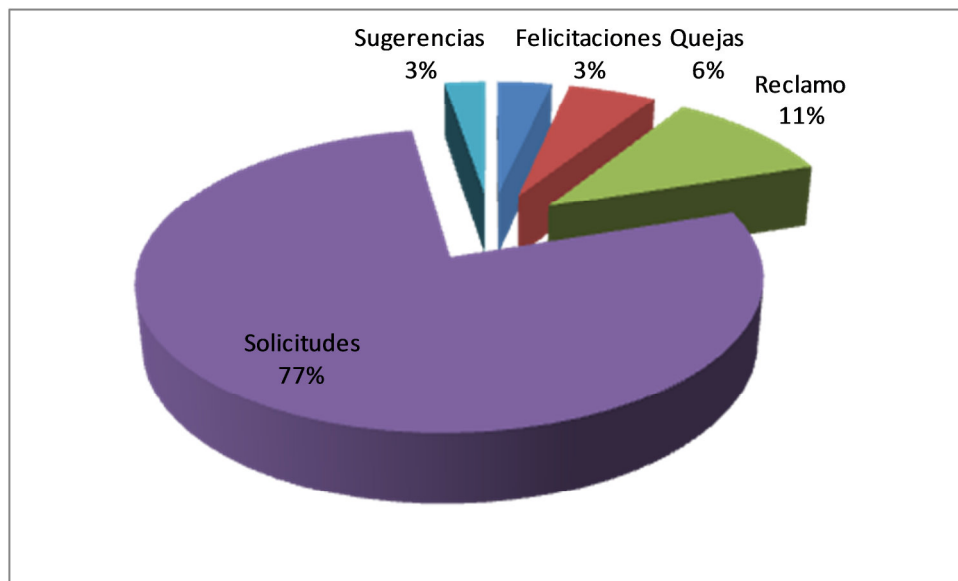
Para la auditoria se revisara la oportunidad del primer trimestre de 2013, ya que la oficina de control interno ya realizó seguimiento a la oportunidad a diciembre de 2012.

Durante el trimestre Enero – marzo de 2013 se presentaron 464 requerimientos entre quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones. Si se realiza comparación de los años 2011 a 2013 se evidencia aumento de más del 100% en el registro de requerimientos, debido principalmente a que se están registrando todas solicitudes sobre visitas y certificaciones de vigilancia ambiental, que antes eran recibidas directamente por el proceso de acciones colectivas –PIC- y que ahora ingresan solamente por correspondencia con el fin para realizar el respectivo seguimiento a la oportunidad y dar cumplimiento a la normatividad vigente en la contestación de solicitudes.

	Primer trimestre 2011	Primer trimestre 2012	Primer trimestre 2013
Felicitaciones	22	22	16
Quejas	45	39	26
Reclamo	66	59	50
Solicitudes	15	45	358
Sugerencias	35	11	12
Agradecimientos	0	1	
calidad	1	0	
Felicitacion/queja	0	2	
Queja/sugerencia	0	1	
Vacias			2
<b>total</b>	<b>184</b>	<b>180</b>	<b>464</b>



En la siguiente gráfica se aprecia el comportamiento de la clasificación para el primer trimestre de la vigencia 2013.



### 5.2.1 Cumplimiento de la oportunidad en la respuesta

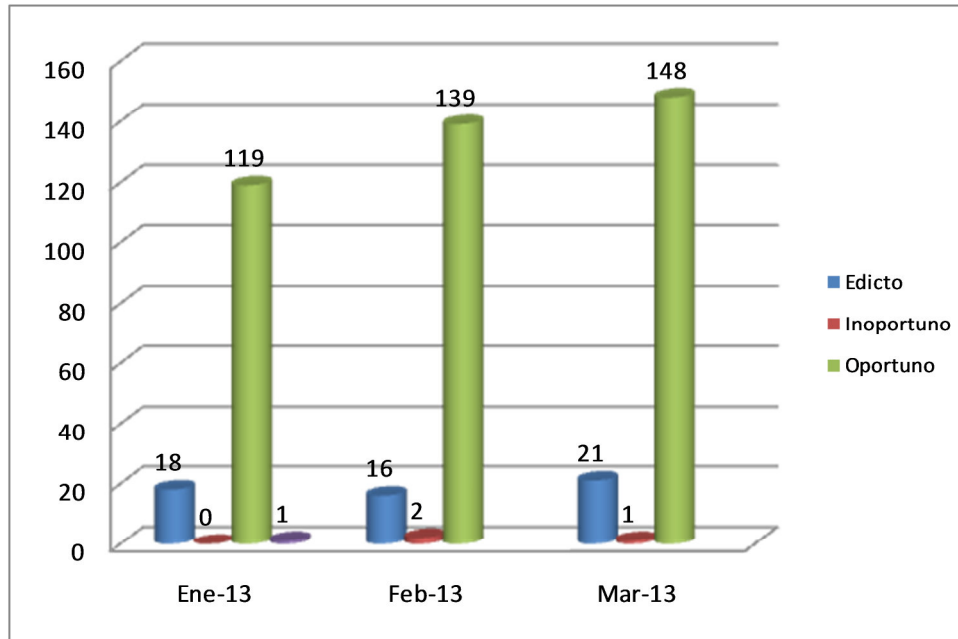
Se revisa la matriz entregada por la Oficina de Atención al Usuario donde se registran las quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones que llegan a la ESE por los diferentes mecanismos de escucha con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, en su artículo 5. “Derechos de las personas ante las autoridades inciso 4 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto” Se evidencia que la contestación de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones, ha sido oportuna, ya que la respuesta debe darse durante los 15 días siguientes a su recepción.

En la matriz se coloca la fecha en que ingresa el requerimiento y la fecha en que se realiza la radicación de la respuesta en correspondencia, donde se evidencia el siguiente comportamiento:

	Ene-13	Feb-13	Mar-13
Edicto	18	16	21
Inoportuno	0	2	1
Oportuno	119	139	148
Total de PQR	137	157	170
% de Oportunidad	100,0%	98,7%	99,4%

Como se aprecia en la tabla anterior y en la siguiente gráfica, durante el trimestre enero – marzo de 2013 la

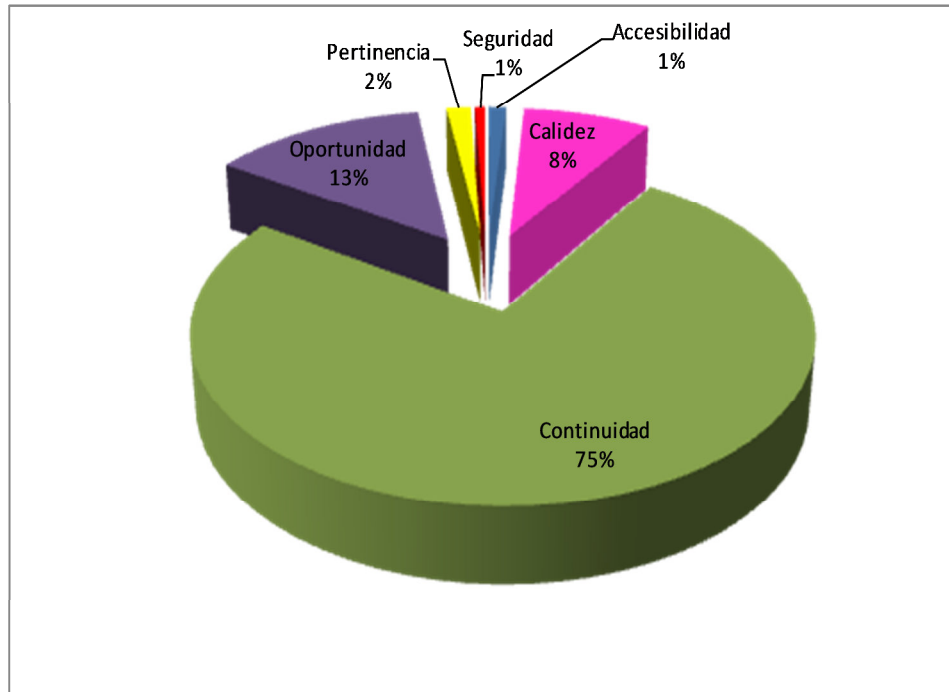
oportunidad en la contestación de quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones, se encontró por encima del 98%, hubo mayor oportunidad en la contestación de los mismos. Igualmente se evidencia que se tienen 55 requerimientos para un 11,8% del total que se contestaron por edicto, debido a inconsistencias en la dirección y en datos personales.



### 5.2.2 Comportamiento de acuerdo al atributo de calidad clasificado

Con respecto a los atributos de calidad que refieren los usuarios reclamantes que se encuentran siendo clasificados se tiene el siguiente comportamiento:

Atributo de calidad	
Accesibilidad	5
Calidez	37
Continuidad	346
Oportunidad	62
Pertinencia	7
Seguridad	3
Sin clasificar-N/A	4



Como se evidencia en el anterior gráfico el atributo de calidad que más se clasifica en la matriz manejada por la oficina de atención al usuario es el de continuidad con un 75% de participación en el total, debido principalmente a las solicitudes de visitas o certificaciones por parte de vigilancia ambiental del plan de intervenciones colectivas.

### 5.2.3. Atributo de calidad vulnerado

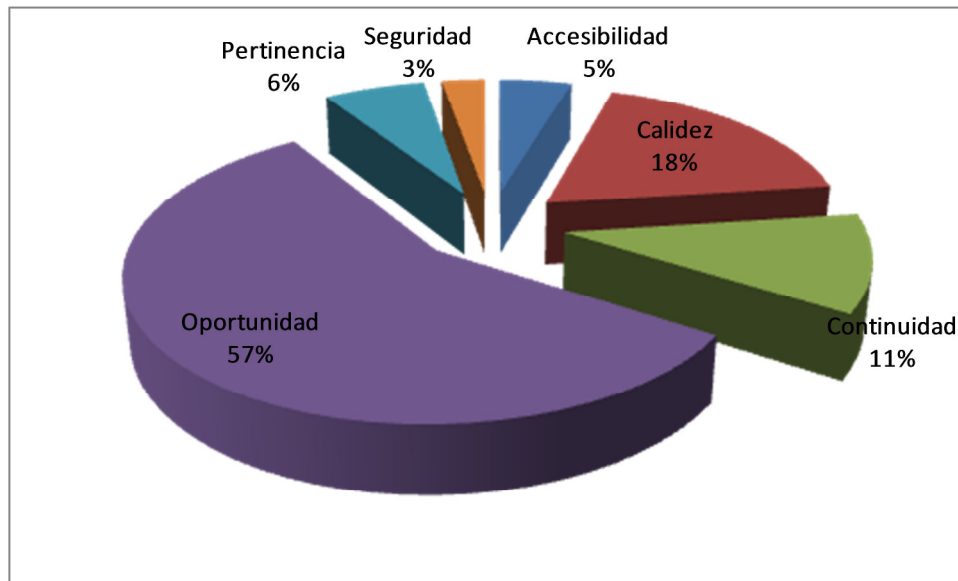
Para el análisis realizado se toman los requerimientos que tienen que ver con la vulneración del atributo, se define el de continuidad: “Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico. Consiste en la coordinación de la asistencia misma necesaria entre diferentes médicos y sedes asistenciales.” Lo anterior con el fin de que la matriz donde se registran los requerimientos se ajuste a la definición, ya que se evidencia que todas las solicitudes de vigilancia ambiental se están clasificando con este atributo, por lo tanto es difícil determinar el comportamiento de la vulneración de éste atributo en la prestación del servicio.

Haciendo claridad al respecto se eliminan de la matriz los requerimientos sobre solicitudes de visitas y certificaciones por parte de vigilancia ambiental y se evidencia como se registra en la gráfica siguiente, que el atributo más vulnerado es el de **oportunidad** con un 57%, basado principalmente en demora para la atención de citas programadas por parte del profesional, no cumplimiento del profesional del horario asignado para la cita, demora en el proceso de facturación de citas, no asignación de citas después de realizar fila durante más de una hora, no asignación de citas por la línea 195 porque no existe agenda disponible, no se evidencia cumplimiento con la priorización del adulto mayor, demora en la atención del servicio de urgencias, demora en entrega de resultados de citología.

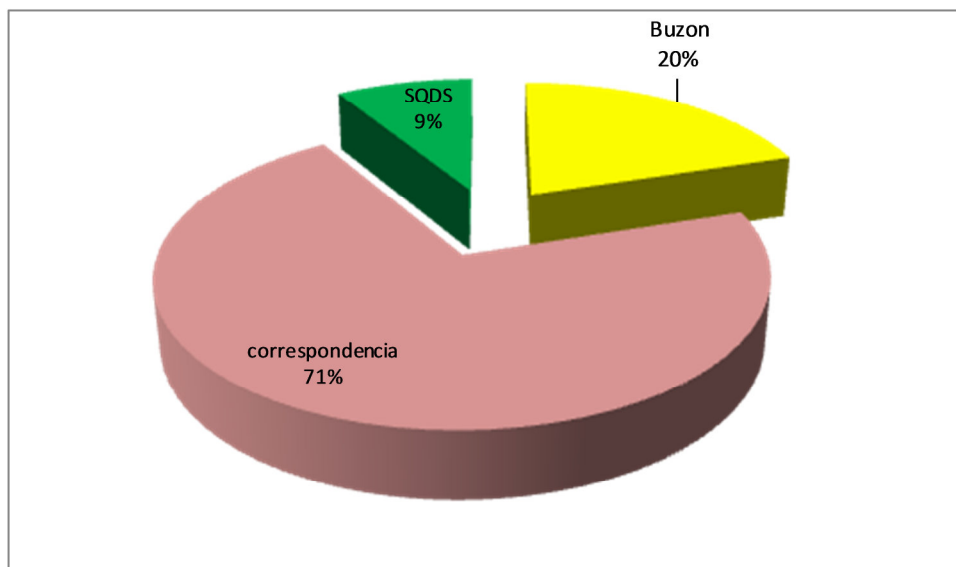
El siguiente atributo vulnerado es el de calidez con una participación del 18% del total, debido principalmente a fallas en al priorización de atención a los usuarios de la tercera edad, maltrato de profesionales de la salud en la atención de pacientes e incumplimiento en horario de atención, impaciencia en la atención con los niños, falta

de atención con calidez en las oficinas de atención al usuario en la UPA Bello Horizonte y en el CAMI, atención deficiente en farmacia.

El atributo de continuidad es vulnerado en un 11% por solicitud de nuevas visitas para levantamiento de sellamientos o verificación de cumplimiento de mejoras en establecimientos de comidas.



### 5.2.3. Comportamiento de acuerdo al mecanismo de escucha:



Como se aprecia en el gráfico anterior la forma de recepción de peticiones, quejas y reclamos más utilizada fue el de correspondencia con una utilización del 71% durante el trimestre de enero a marzo de 2013, le sigue el buzón de sugerencias ubicado en cada una de las sedes con una utilización del 20% y el 9% por medio del Sistema de Quejas Distritales y Soluciones.

## **6. NO CONFORMIDADES**

De acuerdo a la revisión realizada a los requerimientos presentados durante el primer trimestre de 2013, encontramos las siguientes no conformidades:

- Procedimientos actualizados por los responsables de procesos, pero sin normalizar en la intranet, al igual que los manuales e instructivos del proceso de Servicio al ciudadano.
- El atributo de calidad durante el primer trimestre de 2013 más vulnerado fue el de oportunidad con un 57% del total registrado, basado principalmente en demora para la atención de citas programadas por parte del profesional, no cumplimiento del profesional del horario asignado para la cita, demora en el proceso de facturación de citas, no asignación de citas después de realizar fila durante más de una hora, no asignación de citas por la línea 195 porque no existe agenda disponible, no se evidencia cumplimiento con la priorización del adulto mayor, demora en la atención del servicio de urgencias, demora en entrega de resultados de citología.

## **6. FORTALEZAS**

- El proceso de peticiones, quejas y reclamos se encuentra documentado y trabajado, es necesario entregarlo a la oficina de planeación para su estandarización, socializarlo y ubicarlo en la intranet.
- Para el seguimiento de la oportunidad el proceso de Servicio al Ciudadano, registra las peticiones, quejas y reclamos, para ello se cuenta con una matriz para su registro el cual es diligenciado y actualizado de forma permanente y oportuna.
- Los parámetros para revisar la oportunidad en la contestación se encuentra instaurado de acuerdo a lo exigido por la norma, 15 días hábiles a partir de la fecha de radicación.
- El control de las fechas de radicación y la fecha de contestación que puede evidenciar fácilmente con el Sistema de información ORFEO por medio del cual se registrarán todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencia con el fin de realizar un control estricto.
- El mecanismo de escucha correspondencia es el principal mecanismo de escucha utilizado por los usuarios durante el primer trimestre de 2013, con un 71% de participación, el cual es un sistema de información que establece control a la respuesta de los requerimientos.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Solicitar a la oficina de planeación la estandarización de los manuales, procesos y procedimientos se han venido trabajando y se encuentran actualizados desde el mes de octubre de 2012.
- Dar solución efectiva a las principales fallas de oportunidad de atención que refiere el usuario que es el atributo más vulnerado ya que son reiterativas y realizar un plan de mejora con profesionales y primera línea de atención.
- Establecer un procedimiento claro al área de correspondencia, para que desde el momento del ingreso de los diferentes requerimientos se establezca las condiciones de derecho de petición de acuerdo a la





**ESE SAN CRISTOBAL  
GESTIÓN DOCUMENTAL INTEGRAL  
FORMATO INFORME DE AUDITORIA  
COD: TR-EM-GDR-DI-FO-168 REV. 05-011**

COD

normatividad vigente y se alerte al responsable de su respuesta, lo cual a la fecha no se tiene claro (caso talento humano y jurídica)

**AUDITOR:** Sonia Cristina Tamayo Vargas  
**AUDITADO:** Proceso Servicio al ciudadano  
**CARGO:** Subgerente de Servicios de Salud – Atención al Usuario  
**VoBo:** María Esperanza Alaix Rueda  
**FECHA:** Abril 30 de 2013