

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 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 Abril – Junio 2013 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

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	20 días
IDENTIFICACION DE LA AUDITORIA	IDENTIFICACION DEL USUARIO	FECHA DE ATENCIÓN	HORA DE ATENCIÓN
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 2013. 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 identificado con Código: D47MA01, debidamente publicado en la intranet. No se encuentra actualizado, ya que se encuentra el procedimiento con la versión del año 2009. Aunque este procedimiento se ha venido trabajando, la versión normalizada no se encuentra aún publicada en la intranet.

Se cuenta con un protocolo de atención al usuario Código: MS-SC-IRU-DI-PT-586 REV. 10-011, 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.

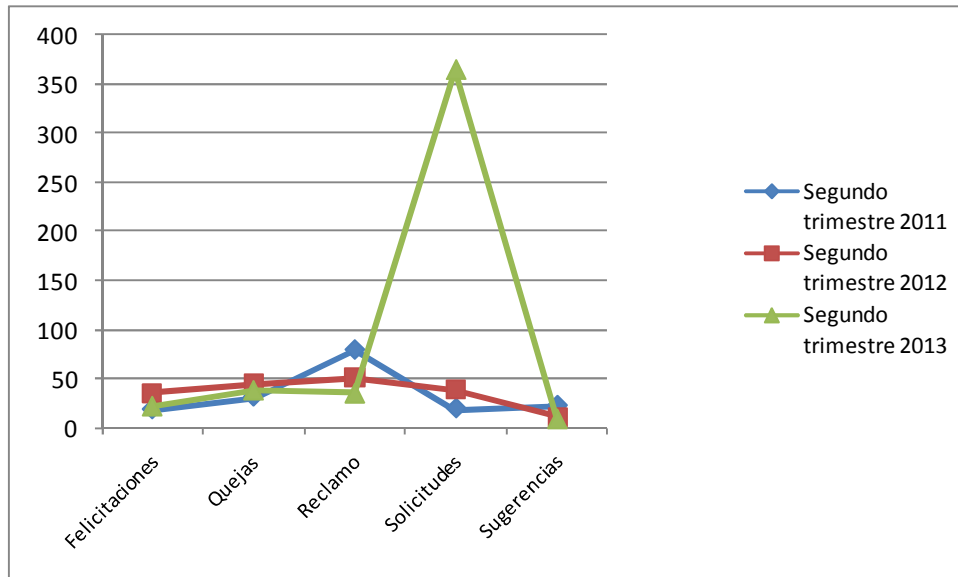
Se registran todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por medio del Sistema ORFEO, en correspondencia de tal forma que se establezcan controles claros de seguimientos de radicación, información y contestación oportuna por el responsable asignado.

5.2.1 Comportamiento de acuerdo a la clasificación

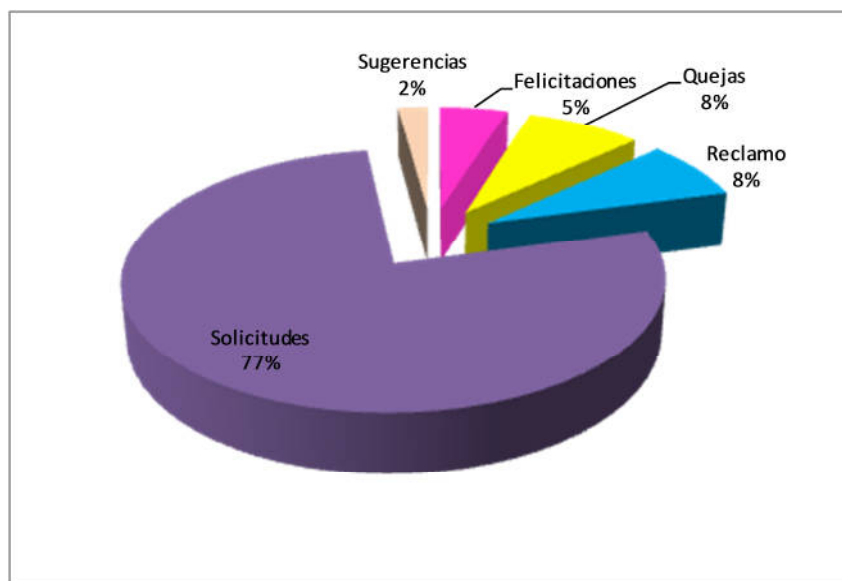
Para la auditoria se revisara la oportunidad del segundo trimestre de 2013, evidenciando que durante el periodo se presentaron 472 requerimientos entre quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones. Si se realiza comparación de los años 2011 a 2013 se evidencia aumento de más del 100% en el registro de requerimientos, como se informó en el seguimiento anterior, esto se debe 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 únicamente 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.

El comportamiento se puede apreciar en la siguiente tabla junto a su respectiva gráfica.

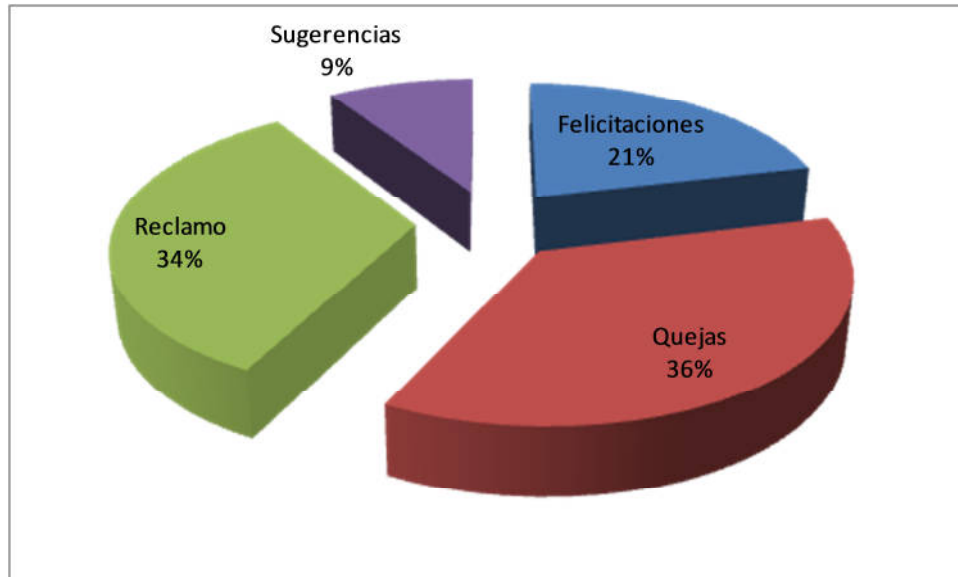
	Segundo trimestre 2011	Segundo trimestre 2012	Segundo trimestre 2013
Felicitaciones	19	36	23
Quejas	32	45	39
Reclamo	80	51	36
Solicitudes	20	39	364
Sugerencias	23	12	10
Sugerencia/queja	1	1	
Reclamo/queja		1	
vacio	1	1	
total	176	186	472



Para evidenciar mejor el comportamiento del II trimestre de acuerdo a la clasificación, en la siguiente gráfica se aprecia el comportamiento presentado, donde se observa que el 77% de los requerimientos que llegan a la Institución son solicitudes, el 8% son reclamos, otro 8% son quejas. Las solicitudes aumentaron por el ingreso de los requerimientos de vigilancia ambiental por correspondencia como única forma de radicación.



Para entender mejor el comportamiento de la queja o reclamo se revisará en la siguiente gráfica el comportamiento sin tener en cuenta las solicitudes, para evidenciar de mejor el comportamiento de las quejas y reclamos. Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que el 36% de los requerimientos que llegan son quejas, el 34% son reclamos, el 21% son felicitaciones y el 9% son sugerencias. Con respecto al trimestre anterior,



5.2.1 Cumplimiento de la oportunidad en la respuesta

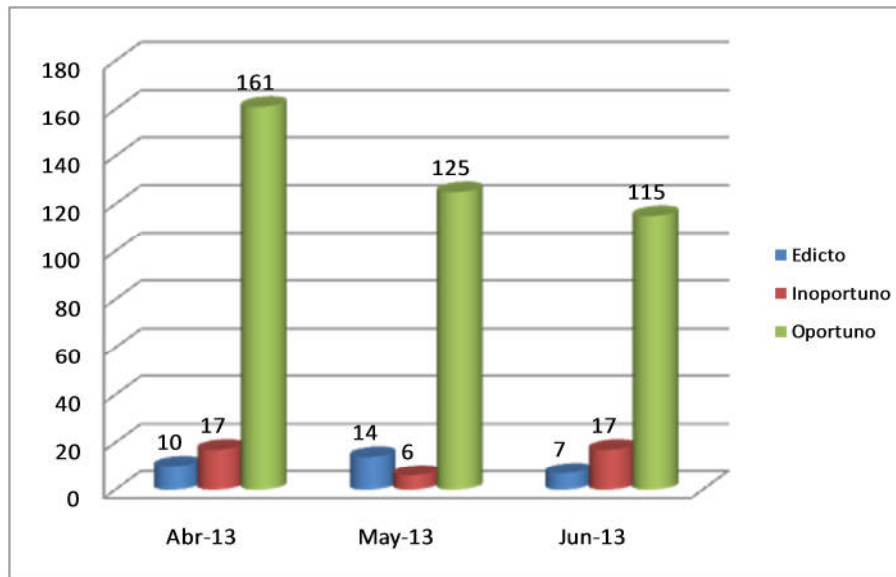
Se revisa la matriz entregada por la Oficina de Atención al Usuario donde se registran las quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones que llegan a la ESE por los diferentes mecanismos de escucha con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, en su artículo 5. “Derechos de las personas 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, 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:

Se revisa la información entregada por la oficina de atención al usuario la cual muestra el siguiente comportamiento de la oportunidad en la respuesta:

	Abr-13	May-13	Jun-13
Edicto	10	14	7
Inoportuno	17	6	17
Oportuno	161	125	115
Total de PQR	188	145	139
% de Oportunidad	91,0%	95,9%	87,8%

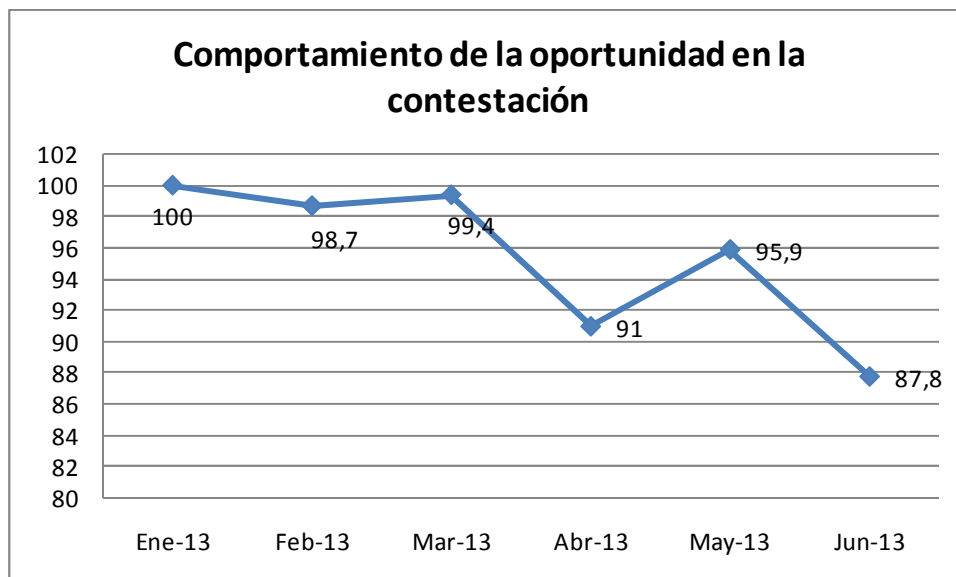
Tabla No. 1 Requerimientos abril – junio de 2013



Fuente: Tabla No.1 Requerimientos abril - junio 2013

Como se aprecia en la gráfica, durante el trimestre abril - junio de 2013 la oportunidad en la contestación de quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones, se encontró por encima del **87,8%**, se presentaron dificultades con la oportunidad principalmente en el mes de junio, por demora por parte de los responsables de contestación y aclaración en entregar la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano. Se continúa con 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.

Revisando el comportamiento en el semestre se evidencia que se desmejoró la oportunidad para el segundo trimestre, al indagar al respecto, la oficina de atención al usuario informa que los responsables de responder los requerimientos no cumplen con los tiempos establecidos en el procedimiento para su contestación.



Fuente: Matriz de Requerimientos 2013

5.2.2. Atributo de calidad vulnerado

Para el análisis a realizar se tomaron los requerimientos que tienen que ver con la vulneración del atributo de calidad, eliminando de la matriz el atributo de continuidad, ya que se encuentra mal clasificado y no se tiene en cuenta claramente su definición: “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 cual no se evidenció en los diferentes requerimientos interpuestos en el periodo abril – junio de 2013. Lo que se evidencia al revisar la matriz mes que la matriz donde se registran los requerimientos no se ajusta a la definición, ya que todas las solicitudes de vigilancia ambiental se están clasificando como vulnerando el atributo de continuidad, por lo tanto es difícil determinar el comportamiento de la vulneración de éste atributo en la prestación del servicio.

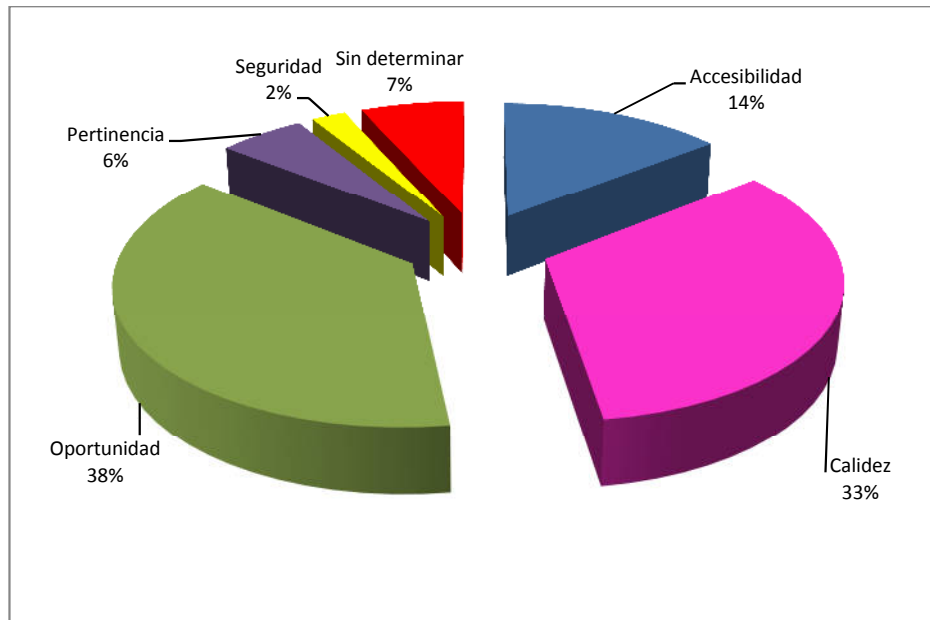
Haciendo salvedad a la anterior aclaración, se evidencia como se registra en la gráfica siguiente, que el atributo más vulnerado es el de **oportunidad** con un 38%, basado principalmente en la falta de oportunidad para poder acceder a citas para los diferentes servicios de salud, demora en la atención de citas programadas por parte del profesional, no cumplimiento del profesional de medicina sobre el horario asignado para la cita, demora en el proceso de facturación de citas, no se asignan citas por la línea 195 porque no existe suficiente agenda disponible, inatención de pacientes por falta de llamada para reasignar citas.

El siguiente atributo vulnerado es el de calidez con una participación del 33% del total, disminuyendo en comparación al periodo anterior en 4 puntos porcentuales, ya que se encontraba en 37%; debido principalmente a maltrato de profesionales de la salud en la atención de pacientes e incumplimiento en horario de atención, falta de atención con asertividad en las oficinas de atención al usuario y en facturación.

El atributo de accesibilidad es vulnerado en un 14% por demora en asignar cita por parte del facturador (toma más de 20 minutos en algunas oportunidades, por caídas del sistema y por la demora en la revisión de las diferentes bases de datos); cambios de fecha y hora de cita sin previo aviso al paciente, insuficiente cupo de asignación de citas por medio de la línea 195.

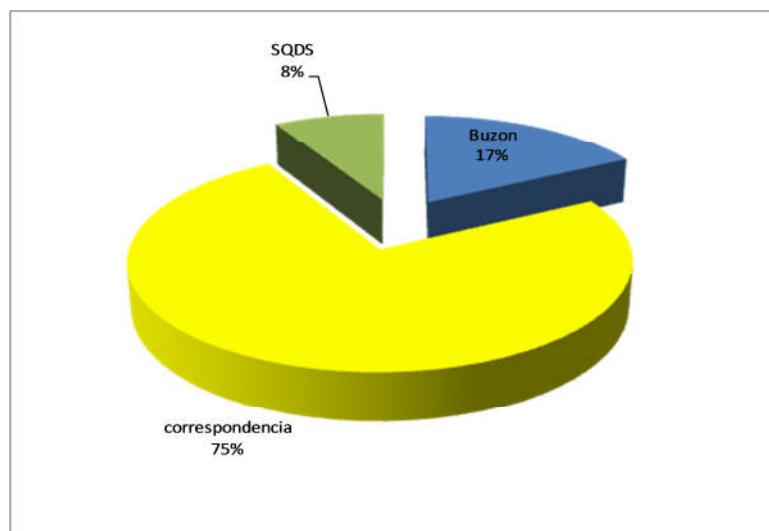
El atributo de pertinencia “es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales”, durante el segundo trimestre se vulneró en un 6%. Al revisar el resumen de la objeción se evidencia mala clasificación del atributo. Es necesario verificar la definición de los atributos, por parte del responsable de registro de la matriz de control en la Oficina de Atención al Usuario.

Durante el trimestre no se logró determinar el atributo vulnerado en un 7%.



Fuente: Matriz de requerimientos Oficina de Atención al Usuario

5.2.3. Comportamiento de acuerdo al mecanismo de escucha:



Fuente: Matriz de requerimientos Oficina de Atención al Usuario

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 75% durante el trimestre de Abril a Junio de 2013, le sigue el buzón de sugerencias ubicado en cada una de las sedes con una utilización del 17% y el 8% 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:

- Continúan desde la vigencia 2012 los procedimientos actualizados por los responsables de procesos sin normalizar por parte de la oficina de calidad, no se encuentran en la intranet, al igual que los manuales e instructivos del proceso de Servicio al ciudadano.
- El atributo de calidad durante el segundo trimestre de 2013 más vulnerado es el de oportunidad con un 38% del total registrado, basado principalmente en la falta de oportunidad para poder acceder a citas para los diferentes servicios de salud, demora en 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 se asignan citas por la línea 195 porque no existe agenda disponible, inatención de pacientes por falta de llamada para reasignar citas.
- Se evidencian fallas de oportunidad de atención ya que continúan siendo reiterativas, no hay seguimiento a los planes de mejora individuales con profesionales y primera línea de atención.
- Aún no es claro el procedimiento en el 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 normatividad vigente y se alerte al responsable de su respuesta (caso talento humano y jurídica).
- Se evidencia deficiente análisis a los indicadores que se registran en el aplicativo ITS.
- No se evidencia instructivo de la encuesta de satisfacción.

6. FORTALEZAS

- El proceso de peticiones, quejas y reclamos se encuentra documentado y trabajado, es necesario que la oficina de calidad lo estandarice, para así socializarlo y ubicarlo en la intranet.
- Para el seguimiento de la oportunidad de contestación de requerimientos, el proceso de Servicio al Ciudadano, registra las peticiones, quejas y reclamos, para ello se cuenta con una matriz para su registro la cual es diligenciada y actualizada de forma permanente y oportuna.
- 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.
- La correspondencia es el principal mecanismo de escucha utilizado por los usuarios durante el segundo trimestre de 2013, con un 75% de participación, el cual es un sistema de información que ayuda a establecer control a la respuesta de los requerimientos.
- Se cuenta con la estrategia de servicio superior de establecer que los reclamos son un regalo, pues son oportunidad de mejora para la institución.
- Frente a los hallazgos, la oficina reporta los reclamos a través de Matriz de necesidades a los responsables de centro con copia a las áreas de planeación y la subgerencia de servicios de salud; con el fin de que retroalimenten dicha matriz con las acciones de mejora.
- En relación con las quejas, estas se reportan a las áreas de Talento Humano y Subgerencia de Salud, se realizan actas de compromiso y programación para talleres de humanización del servicio.
- Mensualmente se hace retroalimentación con los colaboradores de acciones individuales y colectivas por sede asistencial, a través de las ULGs.

- Se realizan capacitaciones periódicas sobre el procedimiento a seguir con los Derechos de Petición que se radican en la ESE, por inconvenientes por prestación de servicios, a todos los colaboradores antiguos a través de las ULGs y a colaboradores nuevos en los procesos de inducción y formación en puesto de trabajo.
- A la fecha la ESE se ha caracterizado por dar respuestas oportunas y con criterios de calidad y calidez.

7. RECOMENDACIONES

- Solicitar nuevamente a la oficina de calidad, con copia a la Gerencia, la estandarización de los manuales, procesos y procedimientos se han venido trabajando.
- Capacitar al personal encargado de registra en la matriz de control de requerimientos, sobre las definiciones de los atributos de calidad, para poder establecer de una mejor forma el atributo vulnerado en el requerimiento.
- Dar solución efectiva a las principales fallas de oportunidad de atención que refiere el usuario que es el atributo más vulnerado ya que continúan siendo reiterativas y establecer planes de mejora individuales 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 normatividad vigente y se alerte al responsable de su respuesta, lo cual a la fecha no se tiene claro (caso talento humano y jurídica)
- Analizar una muestra de requerimientos en el comité de sistemas de quejas y sugerencias.
- Realizar seguimiento a los planes de mejora individuales a los colaboradores que tienen quejas por atención.
- Analizar los indicadores que se registran en el aplicativo ITS.
- Revisar y ajustar el procedimiento de peticiones dejando explícito la estrategia para informar al usuario sobre cómo interponer una queja, petición, reclamo o sugerencia
- Diseñar y publicar el instructivo de la encuesta de satisfacción
- Incluir los atributos de la norma de acreditación como son: competencia, aceptabilidad, eficiencia, coordinación y efectividad. CAECE.

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: Agosto 9 de 2013