

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.

ALCANCE: Esta auditoria revisará la oportunidad en la respuesta de las solicitudes, quejas y reclamos durante el trimestre Octubre - Diciembre de 2013, adicionalmente verificará parámetros de calidad como atributos vulnerados en los requerimientos y el comportamiento en el SIDBA.

Como ésta es el último seguimiento de la vigencia 2013, se entregará también el consolidado del comportamiento del sistema de peticiones, quejas y reclamos durante la vigencia.

3. MARCO NORMATIVO

- Manual de Procesos y procedimientos de la ESE San Cristóbal
- 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	15 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 donde se evalúa 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

Como se mencionó anteriormente 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 acuerdo a la clasificación

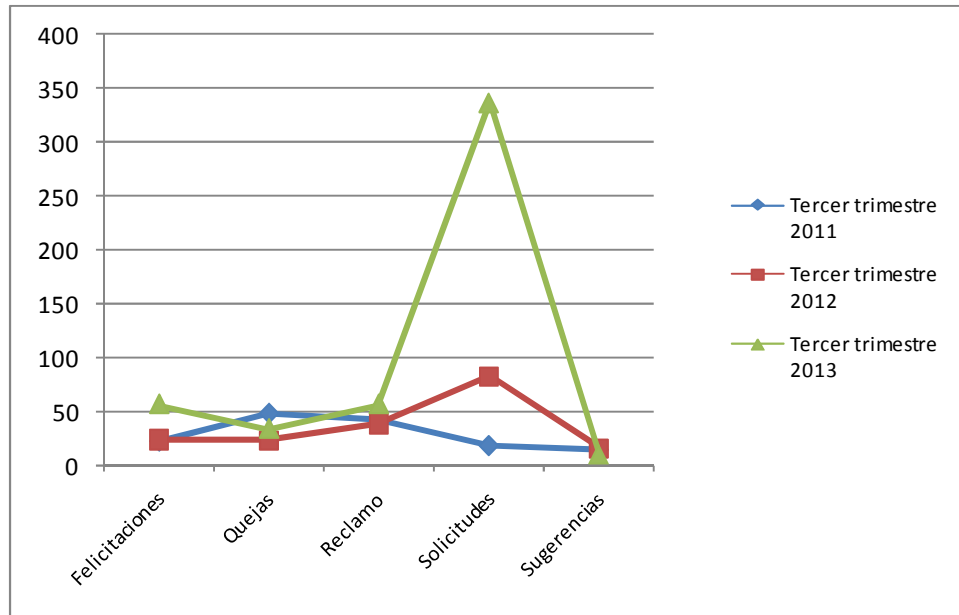
Para la auditoria se revisara la oportunidad del segundo trimestre de 2013, evidenciando que durante el periodo se presentaron 472 requerimientos entre quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones. Si se realiza comparación de los años 2011 a 2013 se evidencia aumento de más del 100% en 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 de los diferentes periodos se puede apreciar en la siguiente tabla, donde se evidencia el aumento significativo de las solicitudes para la vigencia 2013, 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.

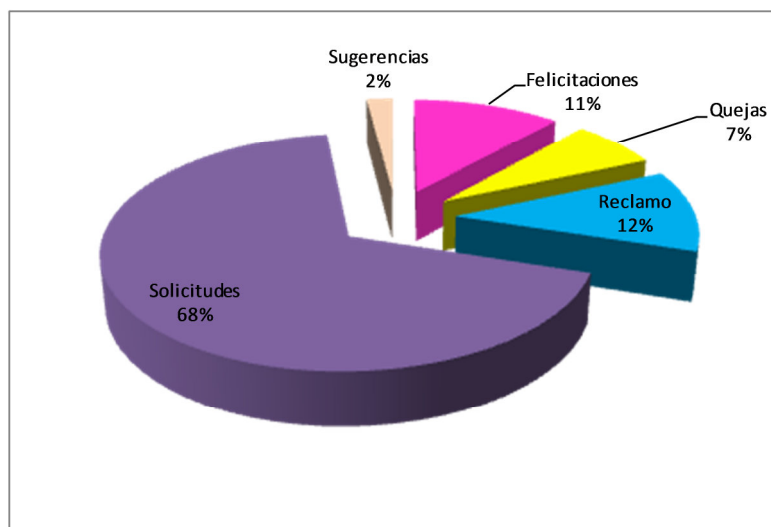
	Tercer trimestre 2011	Tercer trimestre 2012	Tercer trimestre 2013
Felicitaciones	23	24	57
Quejas	48	23	34
Reclamo	42	39	57
Solicitudes	19	83	337
Sugerencias	15	16	10
total	147	185	495

También se logra evidenciar un aumento significativo en las felicitaciones, pasando de 24 durante el tercer trimestre de 2012 a 57 para el mismo periodo en la vigencia 2013.

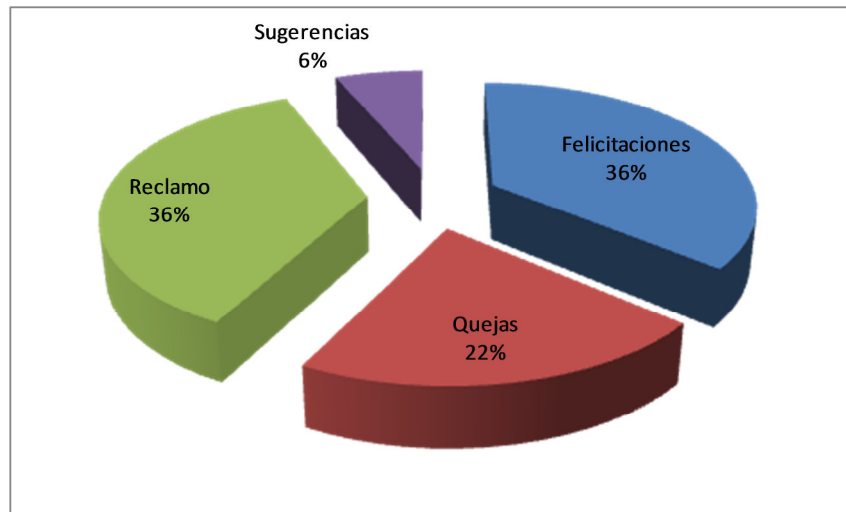
Se aumentaron también las quejas en un 32% y los reclamos en un 31,5% de un año a otro durante el mismo periodo.



Para evidenciar mejor el comportamiento de la clasificación de los requerimientos durante el III trimestre del año 2013, en la siguiente gráfica se aprecia el comportamiento presentado, donde se observa que el 68% de los requerimientos que llegan a la Institución son solicitudes, el 12% son reclamos, el 11% son felicitaciones, el 7% son quejas y el 2% sugerencias. Como se mencionó anteriormente las solicitudes aumentaron por que se continúa con 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. Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que el 36% de los requerimientos que llegan son reclamos, el 36% son felicitaciones, el 22% son quejas y el 6% son sugerencias.



5.2.1 Cumplimiento de 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” 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.

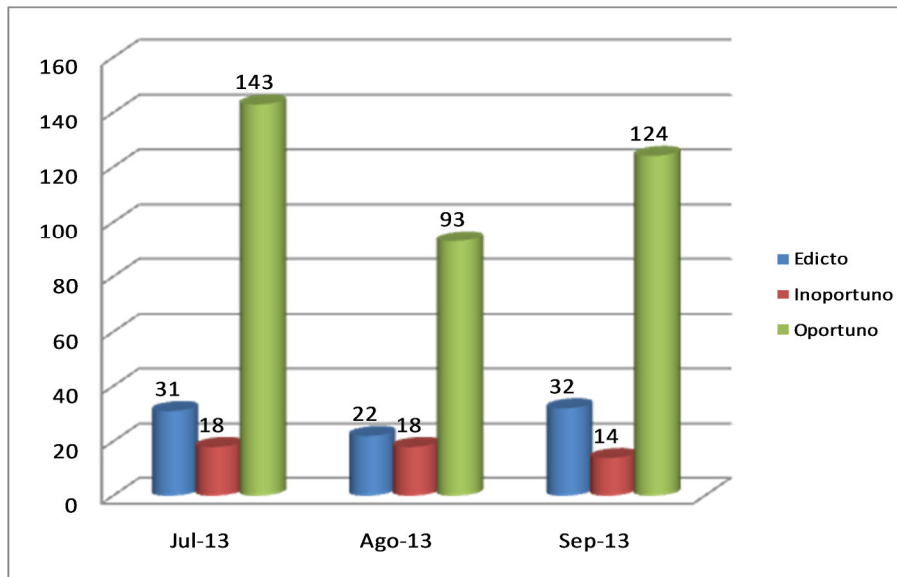
En la matriz se coloca la fecha en que ingresa el requerimiento, la fecha en que se realiza la radicación de la respuesta en correspondencia y la fecha de cierre, que es la fecha donde en realidad se está verificando que la respuesta llega a su destinatario o se publica por edicto, la cual evidencia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

	Jul-13	Ago-13	Sep-13
Edicto	31	22	32
Inoportuno	18	18	14
Oportuno	143	93	124
Total de PQR	192	133	170
% de Oportunidad	90,6%	86,5%	91,8%

Tabla No. 1 Requerimientos Julio - Septiembre de 2013

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

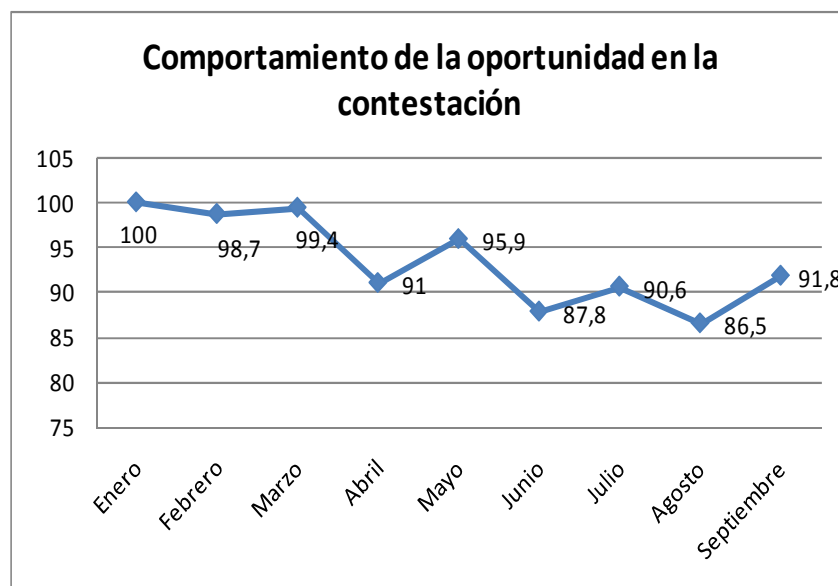
COD



Fuente: Tabla No.1 Requerimientos Julio - Septiembre 2013

Como se aprecia en la gráfica, durante el trimestre julio - septiembre de 2013 la oportunidad en la contestación de quejas, reclamos, solicitudes, sugerencia y felicitaciones, se encontró por encima del **86,5%**, logrando para el mes de septiembre llegar a una oportunidad del **91,8%**. Se presentaron dificultades con la oportunidad principalmente en el mes de agosto, porque se continúa con la demora por parte de los responsables de contestación y aclaración en entregar la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano. Aún se presentan los 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.

Revisando el comportamiento al tercer trimestre de la presente vigencia se evidencia que se logra mejorar la oportunidad en la contestación, como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

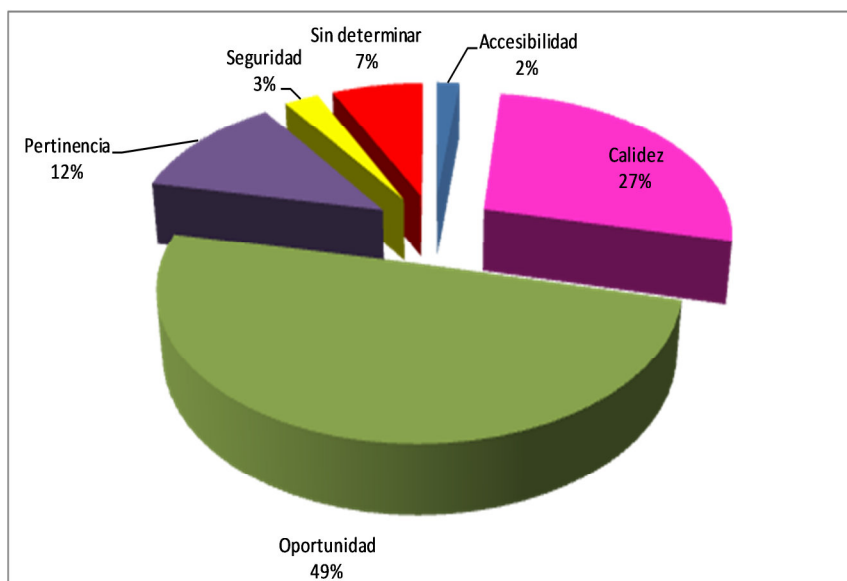


Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS SC-FO-02

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, nuevamente 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 julio a septiembre de 2013. Lo Se continúa con el error 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 verdadera vulneración de éste atributo en la prestación del servicio.

Se puede evidenciar en el gráfico que el atributo más vulnerado es el de **oportunidad** con un 49%, desmejorando su comportamiento en comparación al trimestre anterior que se encontraba en el 38%. Éste atributo se vulnera en forma reiterada 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, inatención de pacientes por falta de llamada para reasignar citas, demora en la atención de la farmacia y entrega incompleta de medicamentos.



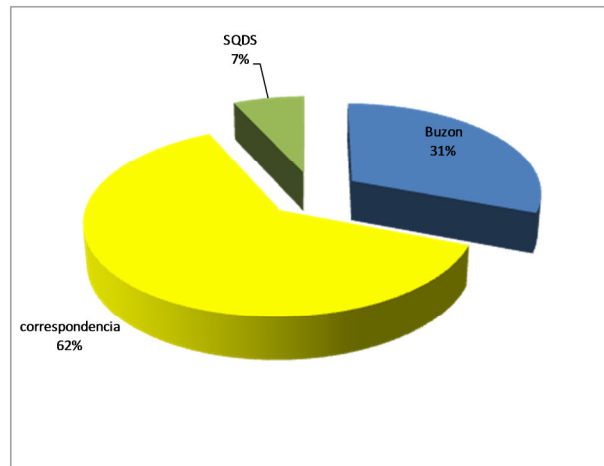
Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS SC-FO-02

El siguiente atributo vulnerado es el de calidez con una participación del 27% del total, disminuyendo en comparación al periodo anterior en 3 puntos porcentuales, ya que se encontraba en 30%; debido principalmente a maltrato del equipo de salud en la atención de pacientes en los servicios de urgencias, incumplimiento en horario de atención de los diferentes profesionales, mala actitud de los profesionales en la atención a los pacientes y falta de atención con asertividad en las oficinas de facturación.

El atributo de pertinencia es vulnerado en un 12% la cual se presenta principalmente porque el profesional médico u odontólogo, no explica claramente el diagnóstico y no es claro el procedimiento realizado para el paciente, por lo tanto se siente mal atendido.

Es necesario clarificar la definición de los atributos, por parte del responsable de registro de la matriz de control en la 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 el mecanismo de escucha más utilizado para colocar requerimiento por peticiones, quejas y reclamos más utilizado fue el de correspondencia con una utilización del 62% durante el trimestre de Julio a septiembre de 2013, le sigue el buzón de sugerencias ubicado en cada una de las sedes con una utilización del 31%, mejorando su utilización en comparación al trimestre anterior que se utilizó apenas en un 17%, y el 7% envió requerimientos por medio del Sistema de Quejas Distritales y Soluciones.

5.2.4 Calidad en la contestación:

Para el periodo se revisarán 18 oficios con las contestaciones entregadas a los usuarios como respuesta a sus requerimientos, con el fin de revisar la calidad, el derecho vulnerado y la consistencia en la contestación.

No. De radicado	Derecho vulnerado	Calidad, calidez y consistencia
941-20132400049301	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	Se acepta el error cometido y se envía a seguridad del paciente para que se revise el caso.
945-20133240037442	No. 2 Recibir explicación clara y sencilla de aceptar o rechazar mi tratamiento	Se asigna nueva cita al usuario y se explica el motivo de la inconformidad, ya que el paciente no entendió el tratamiento realizado en la cita de urgencias.
952-20133240037732	No es un usuario de los servicios asistenciales	Se solicitó que en el requerimiento de Talento Humano se ampliaran los perfiles de acuerdo a los lineamientos de la SDS.
1062-20134000546111	No. 5 Recibir un trato amable, considerado y respetuoso, sin distinción de etnia, sexo, edad, religión o condición social.	Se solicitó al profesional mejorar la calidez en la atención y se envió a taller de humanización.

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

COD

1143-20133240045242	No es un usuario de los servicios asistenciales	Reuniones de pre auditorias seguidas para personal del PIC
1146-20133240045212	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	No se entregaron medicamentos completos (antibióticos para gestante). No había en stock. Se verifica entrega.
1147-20133240041662	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	No se entregaron medicamentos completos (ranitidina, antibiótico), adicional a la demora para que se entregaran de forma incompleta. Se pide disculpas y se remitió la queja a recursos físicos.
1162-20133240041662	No. 5 Recibir un trato amable, considerado y respetuoso, sin distinción de etnia, sexo, edad, religión o condición social.	El médico recetó el medicamento según el diagnóstico, pero de todas formas se le solicitó mejorar la actitud ante el usuario.
1170-20133240046542	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	Se informa sobre el inconveniente presentado con los turnos de médicos en urgencias y sobre la importancia de informar a los usuarios lo que está aconteciendo en el servicio
1196-20133240047432	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	Se informa sobre los diferentes procedimientos que se tienen para solicitar citas y los puntos donde se entregan medicamentos. La queja no es clara.
1197-20133240047462	No.1 Recibir información clara, sencilla y oportuna de mis necesidades	Se informa sobre la verificación de la atención y que es un triage IV, que puede esperar hasta 12 horas y se le debió asignar cita para el día siguiente.
1281-20133240051042	No.1 Recibir información clara, sencilla y oportuna de mis necesidades	Se informa sobre el inconveniente presentado con los médicos en urgencias en el turno de la tarde, ya que se presentaron complicaciones y sobre la importancia por parte de la ESE de informar a los usuarios lo que está aconteciendo en el servicio
1303-2013400066241	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	Según la dirección colocada por la usuaria, esta farmacia no pertenece a la ESE. Se solicita que se acerque a la UPA para poder conocer mejores detalles de la queja.
1327-20132400067191	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	Se informa lo sucedido en el día de la queja y las acciones que se tienen para mejorar la atención.
1328-20133240052792	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	Se aclara sobre las acciones tomadas para agilizar el servicio en facturación, farmacia y orientación.
1353-20133240053972	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	Se aclara que la estrategia de asignación de citas por la línea 195 está mejorando y se encuentra en etapa de revisión permanente por parte de la ESE.
1357-20133240054022	No.1 Recibir información clara, sencilla y oportuna de mis necesidades	Se aclara la información sobre lo que sucedió con la atención, ya que necesitaba una autorización para que pudiera tener una cita prioritaria, por no aparecer en base de datos.
1373-20133240054832	No.1 Recibir información clara, sencilla y oportuna de mis necesidades	Se aclara que la información entregada por colaborador de la ESE no es la adecuada, pero no se tienen datos para poder corroborar la información.
1390-20133240055302	No. 6 Recibir la mejor asistencia disponible	Se entregan disculpas, ya que no hubo planeación sobre reunión y se demoró la atención de los usuarios.

Se evidencia que en la contestación de los requerimientos se tiene prediseñada la contestación donde se piden disculpas por los inconvenientes presentados y adicionalmente se resalta el derecho que se vulnera al usuario. Se da contestación en todos los oficios a lo que está solicitando el usuario, pero son quejas reiterativas.

6. NO CONFORMIDADES

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

- El atributo de calidad durante el tercer trimestre de 2013 más vulnerado es el de oportunidad con un 49% del total registrado, evidenciando que se continúan con quejas reiterativas sobre el acceso a citas y atención oportuna de los profesionales principalmente.
- Se evidencian fallas de oportunidad de atención que son reiterativas, no hay levantamiento de planes de mejora individuales con profesionales que tienen quejas.
- Se evidencia también el maltrato y falta de calidez en la atención a los usuarios, tanto por los funcionarios de primera línea de atención como por los profesionales lo cual también es reiterativo.
- Al revisar la contestación en los oficios se evidencia 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.

6. FORTALEZAS

- El proceso de peticiones, quejas y reclamos se encuentra actualizado y normalizado en la intranet, es necesario que se socialice en los diferentes espacios de información.
- 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 de Seguimiento PQRS SC-FO-02 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 registraran todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencia con el fin de realizar un control estricto.
- La correspondencia continúa siendo el principal mecanismo de escucha utilizado por los usuarios durante el tercer trimestre de 2013, con un 68% de participación, el cual es un sistema de información que ayuda a establecer un claro control a la respuesta de los requerimientos.
- En relación con las quejas, estas se reportan a las áreas de Talento Humano y Subgerencia de Salud, se realizan actas de compromiso y se programan colaboradores del equipo de salud para talleres de humanización del servicio.

7. RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal encargado del registro 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.
- Analizar una muestra de requerimientos reiterativos en el comité de sistemas de quejas y sugerencias.



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

COD

- Realizar seguimiento a los planes de mejora individuales a los colaboradores que tienen quejas por atención.
- 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: Octubre 29 de 2013