INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD – SEGUNDO SEMESTRE (Julio- Diciembre de 2018)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2019

INTRODUCCION

La ESE Hospital Materno Infantil de Soledad, tiene implementado un Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU que permite a la ciudadanía interponer Peticiones, Quejas, Reclamo, Solicitudes, Demandas y Felicitaciones, a través de los diferentes mecanismos o canales de atención con que cuenta la entidad.

Con el fin de dar importancia a las peticiones de nuestros ciudadanos, el Hospital posee una serie de procesos, procedimientos e instrumentos, con el objeto de emitir una oportuna respuesta, o inicie actuaciones administrativas según sea el caso.

El presente informe consolida las recomendaciones y sugerencias que la Oficina de Control Interno considera necesarias, sean tenidas en cuenta a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley.

OBJETIVO

Realizar seguimiento al tratamiento dado a las Peticiones, Quejas, Reclamo, Solicitudes, Demandas y Felicitaciones y efectuar las recomendaciones que sean necesarias que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2011
Ley 1712 de 2014
MECI 2014

ALCANCE

Revisión de la gestión del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) interpuestas por la ciudadanía ante la ESE

HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD, desde el 01 Julio al 31 de Diciembre de 2018.

METODOLOGIA

Se tomaron como línea base los resultados obtenidos de los reportes suministrados por la oficina SIAU en el periodo comprendido entre el 01 Julio al 31 de Diciembre de 2018, detallando la información relevante que posibilite a las diferentes dependencias y a la Alta Dirección de la Institución, la adopción de medidas que permitan el mejoramiento continuo de sus actividades.

El desarrollo de este seguimiento se presenta teniendo en cuenta los diferentes canales de atención, que generan espacios efectivos de interacción con la ciudadanía y grupos de interés que permiten tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del municipio, mejorar la atención a los usuarios y facilitar el acceso a la entidad.

Dichos canales son:

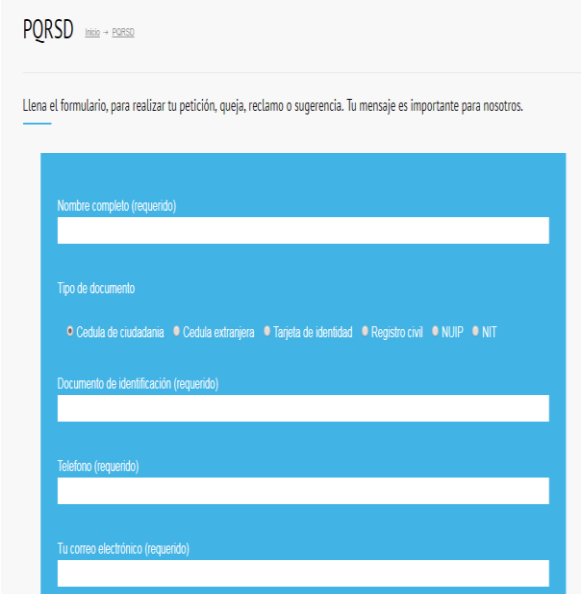
1. **OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – ATENCIÓN PRESENCIAL:**

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y verbal y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Disponible para ciudadanos en el municipio de Soledad y alrededores, en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE, en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de Lunes a Viernes, y sábados de 8:00 am a 12:00 m. El equipo de SIAU se encuentra conformado por un coordinador, nueve trabajadoras sociales y 17 orientadores, este último no recibe PQRSD, sin embargo, apoyan en orientación e información básica a los usuarios.

2. **PÁGINA WEB: SISTEMA PQRSD - ATENCIÓN VIRTUAL:**

La página www.maternoinfantil.gov.co facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRSD el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones., y estas se remiten automáticamente al correo institucional para dar trámite por mismo medio o el que el usuario notifique.

Se encuentra un formato virtual que facilita la utilización por parte de los interesados:



De igual forma, a través de la página web se informa a los usuarios el comportamiento de las quejas y la satisfacción global en la entidad.

3. **CORREO ELECTRÓNICO:**

A través del correo infomaterno@maternoinfantil.gov.co, el ciudadano puede realizar consultas acerca de las distintas inquietudes de los servicios de la ESE y cualquier información general que necesite.

4. BUZON DE SUGERENCIAS:

Se encuentran ubicados en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, donde se le suministra al ciudadano formato de sugerencias a través del cual pueda manifestar las inconformidades, sugerencias o felicitaciones. El buzón se abre una vez por semana.

5. LINEA TELEFONICA, 3759400 OPCION 2:

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos, y realizar consultas de información y/o actualizaciones de datos. Dando respuesta en un término no mayor a 48 horas hábiles vía telefónica.

DESARROLLO DEL INFORME

La oficina de SIAU cuenta con un proceso de recepción de PQRSD estandarizado, publicado y socializado que incluye: la recepción por distintos canales, el trámite de quejas, peticiones y reclamos, la respuesta a sugerencias y la comunicación de las felicitaciones.

El comportamiento de las PQRSD del Segundo semestre del año 2018 fue el siguiente:

PQRSD	TOTAL
QUEJAS	216
SUGERENCIAS	11
FELICITACIONES	15
PETICIONES	28
RECLAMOS	7
TOTAL PQRSDF	**277**

Durante este periodo se registraron en los distintos centros de Salud de la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad un total de **277** PQRSD.

Como se puede observar el mayor número de requerimientos hace referencia a las quejas que equivalen al 78% del total de PQRSDF.

A continuación, se muestra el comportamiento de las quejas recibidas a través de los canales de atención:

POR CANAL DE ATENCION:

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	25	10	4	0	9
ESCRITO	69	1	2	0	6
VERBAL	71	0	1	0	0
TELEFÓNICA	51	0	0	0	0
WEB	0	0	0	28	0
TOTAL	**216**	**11**	**7**	**28**	**15**

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, los canales más utilizados por los usuarios para realizar las quejas se dieron por escritos. Las solicitudes presenciales entre verbales y vía telefónica representan el 44% del total de las solicitudes presentadas.

QUEJAS POR SERVICIO:

SERVICIO	TOTAL
CALL CENTER	90
CONSULTA EXTERNA	24
IPS EXTERNA	0
EPS	30
ODONTOLOGIA	2
RADIOLOGIA	19
INFRAESTRUCTURA	9
LABORATORIOS	15

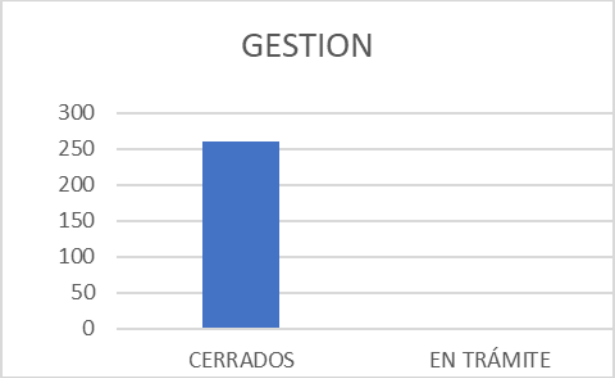
PROGRAMA DE HIPERTENSIÓN	0
FACTURACION	1
PYP	16
ORIENTADORES	2
SEGURIDAD PRIVADA	1
PSICOLOGÍA	0
URGENCIAS	10
VACUNACIÓN	1
OTROS	3
TOTAL	**223**

El cuadro anterior, muestra que el mayor número de solicitudes recibidas corresponde a las inconformidades del usuario referente al servicio del central de citas de la entidad, el cual representa el 40%, sin embargo, se generó una disminucion en el número de quejas por este servicio en un 44%, respecto al primer semestre de 2018. Lo que denota que el servicio de call center ha mejorado en las buenas prácticas en la prestación del servicio a la comunidad.

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS:

Durante el período Julio – Diciembre de 2018 el índice de gestión fue del 99%, es decir que, del total de requerimientos recibidos por peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el 1% se encontraba en trámite a corte 31 de Diciembre 2018.

CERRADOS	EN TRÁMITE	CUMPLIMIENTO
260	2	99%



DERECHOS DE PETICION:

A los derechos de petición, se les da tramite directamente a través de la oficina jurídica. Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, se recibieron 166 requerimientos, de los cuales a 31 de Diciembre del 2018 se encuentran resueltos el 98%., de las cuales dos (2) se contestaron fuera de los termino establecido por la ley:

PETICION	FECHA RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	ABOGADO ENCARGADO	ESTADO
SOLICITUD DE PAGO DEL MES DE ENERO DEL 2015	17/07/2018	10/08/2018	MARCELA DIAZ	RESUELTA
Solicitud de Actas de Junta Directiva	23/10/2018	31/12/2018	JORGE SOLANO	PENDIENTE

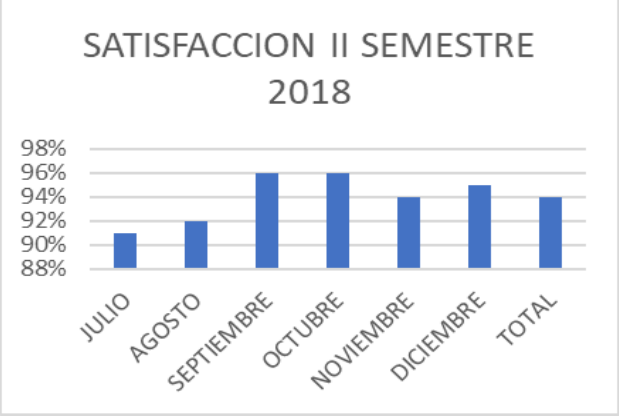
ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el segundo Semestre de 2018, la oficina SIAU estimó en su planeación aplicar 5572 encuesta de satisfacción, de las cuales efectivamente se aplicaron 5572, equivalente al 100% como cumplimiento de la meta planteada.

SATISFACCION GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL PRIMER SEMESTRE 2018	JULIO	91%
	AGOSTO	92%
	SEPTIEMBRE	96%
	OCTUBRE	96%
	NOVIEMBRE	94%
	DICIEMBRE	95%
	TOTAL	94%

Según los cálculos arrojados en la tabulación de la información suministrada se estima que la percepción de nuestros usuarios generó una satisfacción global del 94%, durante el segundo semestre de 2018.



RIESGOS Y CONTROLES

Existe como mecanismo de control, tablero de control de registros en Excel desarrollado por los responsables de este procedimiento, en el cual se refleja trazabilidad de seguimientos, tareas y responsable para la atención de las PQRSD-F.

ENCUESTAS	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
JULIO	927	927	100%
AGOSTO	948	948	100%
SEPTIEMBRE	933	933	100%
OCTUBRE	950	950	100%
NOVIEMBRE	966	966	100%
DICIEMBRE	848	848	100%
TOTAL	**5572**	**5572**	**100%**

La oficina SIAU deberá realizar en conjunto con la oficina de archivo las actividades o acciones que permitan fortalecer o mejorar el control establecidos en el mapa de riesgos de gestión por procesos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el seguimiento realizado, es importante destacar que el proceso de SIAU cuenta con personal idóneo y comprometido con la atención a los requerimientos que se reciben a través de los distintos canales de atención. Sin embargo, es importante que través de la oficina de SIAU se direccionen los derechos de petición o en su defecto que en conjunto con la oficina jurídica se preste el acompañamiento legal a cada área o unidad que le competa resolver el requerimiento.

Por último, y tal como fue expuesto a las personas que participaron del seguimiento, esta es una oportunidad de mejora para identificar los inconvenientes y soluciones cercanas a la compilación de información.

Por lo anterior, de la manera más atenta, solicito dar a conocer el contenido del presente informe a las demás personas involucradas en el proceso de SIAU de la entidad que interactúen con la consolidación de la información de PQRSD-F, y expongan las observaciones del caso, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno en este informe y desde la Oficina Asesora de Planeación se continué liderando la implementación de la estrategia.

(Original Firmado)

ZULMA MANOTAS ROA
Jefe Oficina de Control Interno