

## **INFORME SEMESTRAL OFICINA DE CONTROL INTERNO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, (Estatuto Anticorrupción) y sus decretos reglamentarios, en el que señala: “La Oficina de Control Interno, deberá vigilar porque la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral sobre el particular”.

Ley 1577 de junio 30 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”. En atención a estas disposiciones, el presente informe recoge los planes de mejoramiento vigentes y acciones por ejecutar derivados de auditorías internas, novedades, comportamientos y respuestas que se les está dando a las comunicaciones-PQRS, que ingresaron a la Entidad durante el segundo semestre del 2016; los medios que tiene la comunidad para solicitarlos, la oportunidad y pertenencia para dar respuesta a las mismas.

Los insumos y la fuente para la elaboración de este informe, provienen de la oficina del SIAU (SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO), los avances a los planes de mejoramiento aportados por los mismos.

### **INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRS 2016**

Mediante memorando 101223. 02.18 de fecha 5 de agosto 2016, esta oficina de control solicita carpeta y formato de recibido y entrega de **derechos de petición**, se realizó el respectivo seguimiento y se encontró lo siguiente:

- a. El proceso de ventanilla única no está documentado ni implementado, se convoca al área de calidad y la líder de gestión para documentar este proceso.

En revisión de plan operativo de gestión documental el día 17 de enero de 2017, se evidencia el proceso ya documentado, pero sin revisión o aprobación por parte de calidad y desde luego sin implementación.

- b. En algunas respuestas de los derechos de petición no utilizaron código de gestión documental.
- c. Se presentaron problemas de radicación de la información por pérdida de correo institucional. Se dio las recomendaciones pertinentes por parte de control interno para iniciar el proceso para tener gobierno en línea y evitar este tipo de inconvenientes.
- d. No se encontraron las respuestas de los derechos de petición con código 454-16 y 989-16 en la carpeta asignada para archivar, la secretaria de gerencia, responde no saber dónde se encuentra la respuesta. Evidenciando aún más la debilidad que se tiene en la institución por no contar con el proceso de ventanilla única.
- e. Se encontró que el área jurídica también manejaba una carpeta con otros derechos de petición y su respuesta. Por lo tanto se dio la recomendación para unificar esta información. Adicional la oficina de control interno creo un formato para llevar un control de los derechos de petición, responsable y tiempos de respuestas el cual fue entregado y explicado a la secretaria de gerencia quien es la encargada de radicar la información de la institución.

Por otra parte se revisa la página web y se encuentra que esta no tiene un link de Peticiones, Quejas y Reclamos lo que no permite brindar un acceso amplio al usuario.

Se cuenta con línea telefónica en el área del SIAU lo que permite que los usuarios puedan tener comunicación directa con la líder de esta área. Asimismo la institución tiene líneas corporativas para las áreas de coordinación médica, enfermería, urgencias, subgerencia, control interno, gerencia y puesto de salud de Salónica, esto con el fin de tener brindar información no solo al cliente interno sino externo.

Seguidamente se hizo seguimiento a las encuestas presentadas mes a mes ante la oficina del SIAU y se describe lo siguiente:

## OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

MES DE JUNIO 2016

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%		%	
EMSSANAR	21	100	0		21
CAFESALUD	29	103	4	14	28
P.P.V.N.A	0		0		0
S.O.S.	8	100	0		8
COOMEVA	6	100	0		6
DESPLAZADOS			0		
NUEVA EPS	8	100	2	25	8
COMFENALCO	1	100	0		1
CAPRECOM			0		
SOAT			0		
OTROS	9	100	0		9
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>93.18</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>88</b>

Se presentaron 88 encuestas diligenciadas, de las cuales **82** son de personas satisfechas manifiestan a través de la encuesta de servicio que fueron bien atendidas y no presentaron inconvenientes,

Insatisfechas se tienen **6** con las siguientes manifestaciones:

- 3. Cafesalud: 1. **“Maltrato verbal de un profesional médico”,**  
 2.” **Mala atención de la facturación de urgencia”** 3.” **No la dejaron hablar en el área”** 4. **“vigilante no le dejo entrar”**
- 2. Nueva EPS: 1. **“falsedad en la historia clínica”** 2. **“Demora en la atención consulta externa”**

Se evidencia que algunas quejas no fueron presentadas al área donde se ocurrió el inconveniente, por lo tanto no hay planes de mejoramiento.

Se debe involucrar al área de Subgerencia como jefe de personal con un informe mensual de las quejas para que en equipo trabaje con cada líder de área para la formulación de planes mejoramiento.

**MES DE JULIO 2016**

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
EMSSANAR	7	100		0	7
CAFESALUD	10	100		0	10
P.P.V.N.A					
S.O.S.	2	66	1	33.33	3
COOMEVA	1	100		0	1
DESPLAZADOS					
NUEVA EPS					
COMFENALCO					
CAPRECOM					
SOAT					
OTROS	1	100		0	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>95</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>20</b>

Se presentaron 20 encuestas de las cuales 19 fueron satisfechas de los diferentes servicios y 1 insatisfecha donde se manifiesta el siguiente:

1. SOS: "Inconformidad por el servicio prestado por IPS y el servicio médico". Se dio respuesta por parte del coordinador médico y se llamó al médico para que diera las respectivas explicaciones.

**MES: AGOSTO 2016**

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
EMSSANAR	21	100	1	4.7	21
CAFESALUD	25	100		0	25
P.P.V.N.A					
S.O.S.	2	100			2
COOMEVA	3	75	1	25	4
DESPLAZADOS					
NUEVA EPS	1	100		0	1
COMFENALCO					
CAPRECOM					
SOAT					
OTROS	3	100		0	3
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>96.36</b>	<b>2</b>	<b>3.64</b>	<b>55</b>

Para el mes de agosto se realizaron 55 encuestas de las 53 son satisfechas, los servicios que más presentan encuestas son los servicios

de laboratorio y programas, se tiene dificultad con el servicios de odontología, hospitalización y de urgencias se espera que estos últimos servicios aumenten su realización de encuesta.

Se encontraron 2 insatisfechos donde se manifestaron lo siguiente:

1. Emssanar: “ mala atención en el servicios de urgencias”
2. Coomeva: “mala atención de facturación de urgencias”

Se hizo plan de mejoramiento donde se incluyó personal médico y facturación y se dio respuesta al usuario por parte de la oficina jurídica<sup>1</sup>.

### SEPTIEMBRE 2016

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%		%	
EMSSANAR	37	73	2	26	38
CAFESALUD	28	78	1	21	30
P.P.V.N.A					
S.O.S.	16	100		0	16
COOMEVA	12	100		0	12
DESPLAZADOS					
NUEVA EPS	13	100		0	13
COMFENALCO					
CAPRECOM					
SOAT					
OTROS	32	100		0	32
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>97.87</b>	<b>3</b>	<b>2.13</b>	<b>141</b>

En el mes de septiembre 2016, aumentaron las encuestas en 141 encuestas, esto se debe a que aumento la realización de las encuestas en el servicio de urgencia, se evidencia 138 satisfechas con solo 3 insatisfechos, esto genera duda en el realización de la encuesta por ser la mayoría buenas en el servicio de urgencia.

Las 3 insatisfechas manifestaron lo siguiente:

1. Emssanar. “ mala atención en el servicio de consulta externa por parte de médico” y “ inconformidad con medico de consulta externa”

<sup>1</sup> Archivo SIAU – Libro radicados y carpeta de oficios remisorios.

2. Cafesalud: “mala atención del personal médico y enfermería en el servicio de urgencia”

Se llamó al personal médico involucrado, se dio la respuesta a los tres usuarios que pusieron la queja.

### OCTUBRE 2016

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%		%	
EMSSANAR	15	100		0	15
CAFESALUD	15	93.75	1	6.25	16
P.P.V.N.A					
S.O.S.	11	100			11
COOMEVA	7	87.50	1	12.50	8
DESPLAZADOS					
NUEVA EPS	1	100		0	1
COMFENALCO					
CAPRECOM					
SOAT					
OTROS					
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	94.12	<b>2</b>	3.92	<b>51</b>

Se presentaron **51** encuestas diligenciadas, de las cuales 48 fueron satisfactorias y 2 fue inconformidad referente al servicio de urgencias:

1. Cafesalud: “mala atención del médico en el servicio de urgencias”
2. Coomeva: “ mala atención en el servicio de urgencias con médico y facturadora”

Se evidenció en estos dos casos mala comunicación entre el personal de la institución con el usuarios, por lo tanto se debe capacitar al personal en comunicación, trato entre compañeros y atención al usuario. En su momento el SIAU hablo con el personal involucrado y se recomendó mejorar el proceso de facturación para el apoyo de triage.

### NOVIEMBRE 2016

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
EMSSANAR	10	100		0	10
CAFESALUD	18	100		0	18
P.P.V.N.A					
S.O.S.	2	100		0	2
COOMEVA	2	100		0	2
DESPLAZADOS					
NUEVA EPS	1	100		0	1
COMFENALCO					
CAPRECOM					
SOAT					
OTROS					
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>0</b>		<b>33</b>

En el mes de noviembre 2016, se recibieron 33 encuestas sin ninguna insatisfecha, en este mes bajaron la aplicación de encuestas con respecto a los años anteriores, esto debido a la actualización de la encuesta de satisfacción donde es más dirigida y personalizada.

El servicio del SIAU quiere con esta nueva encuesta enfocar más la calidad de la atención y no tanto la cantidad de encuestas.

### DICIEMBRE 2016

EPS	SATISFECHOS		INSATISFECHOS		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	
EMSSANAR	19	100	0	0.00	19
CAFESALUD	13	92	1	7.14	14
P.P.V.N.A					
S.O.S.	4	100			4
COOMEVA	5	100			5
DESPLAZADOS					
NUEVA EPS	1	100			1
COMFENALCO					
CAPRECOM					
SOAT					
OTROS					
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>97.67</b>	<b>1</b>	<b>0.00</b>	<b>43</b>

En el mes de diciembre de 2016 se presentaron 43 encuestas de las cuales 42 son satisfechas y 1 insatisfecha relacionada de la siguiente manera:

1. Cafesalud: “ mala atención del médico de urgencia”

Se llamó al usuario telefónicamente para indagar más a fondo, pero no contestaron, la respuesta por pendiente por parte del coordinador médico.



## **RECOMENDACIONES**

1. Se actualizar procesos y procedimientos de la oficina del SIAU, en especial el procedimiento para direccionar la queja.
2. Se debe revisar con el área de calidad el formato de queja y sugerencia.
3. Se identifica que pueden presentarse inconvenientes por falta de información y comunicación asertiva a los usuarios y esto puede conllevar al incremento de inconformidades en la atención hacia los usuarios.

1. Es importante resaltar las felicitaciones y aspectos positivos de las áreas o funcionarios en el comité de usuarios y en carteleras.
2. Los planes de mejoramiento formulados deben ser radicados en la oficina de control interno, para apoyar el seguimiento y cumplimiento de las acciones.
3. Fortalecer la socialización con los usuarios de derechos y deberes en salud para generar un impacto positivo en la utilización de los servicios.
4. Socializar sobre el triage de los servicios de urgencias para generar una sensibilización en los usuarios.
5. Con la jefe de personal es importante sensibilizar a los colaboradores frente a la humanización de los servicios de salud y la importancia de la atención prioritaria de acuerdo al grupo poblacional y sus características específicas.

Atentamente,

**PAOLA ANDREA PINEDA BEDOYA**  
**Jefe de Control Interno**