




ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION,
TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS
Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD
RAFAEL CALVO C.**

PRIMER SEMESTRE DE 2014

(De Enero 01 a Junio 30 de 2014)

Cartagena, Julio 23 de 2014


	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
		Fecha: Enero 2013
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Versión: P
		Página: 1 de 14
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RECEPCION, TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.

PERÍODO EVALUADO: PRIMER SEMESTRE DE 2014
(De Enero 01 a Junio 30 de 2014)

ASESOR DE CONTROL INTERNO
Leandro Chávez Duncan

Cartagena, Julio de 2014


	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
		Fecha: Enero 2013
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Versión: P
		Página: 2 de 14
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Quejas, Reclamos y solicitudes constituye un elemento de carácter estratégico y a su vez una herramienta gerencial para la toma de decisiones, el control y mejoramiento continuo institucional, que permite visualizar su entorno de manera transversal, toda vez que afecta o fortalece la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

De igual forma permite dar respuesta a todas aquellas inquietudes y necesidades de los usuarios y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la Institución.

El presente informe se basa en la normatividad vigente que establece que todas las entidades del Estado deberá existir una Dependencia encargada de Recibir, tramitar y resolver las Quejas, Reclamos y Solicitudes de la comunidad. Además se instituye que se realice semestralmente un informe sobre el particular (Ley 1474- Estatuto Anticorrupción, Art. 76).

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Fecha: Enero 2013
		Versión: P
	TIPO DE PROCESO: EVALUACION	Página: 3 de 14

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que determina la exigencia en la elaboración por parte de la oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, del informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos, así:

“En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado 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...”

2. ALCANCE


El presente informe corresponde a la evaluación de la gestión de las Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por los usuarios durante el periodo correspondiente de Enero 01 hasta Junio 30 de 2014, de conformidad con informe presentado por el área encargada y los procedimientos documentados; así como también, se realiza un análisis de oportunidad en la gestión de las peticiones y solicitudes radicadas en la entidad para el periodo evaluado.

3. METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrán en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas.

4. MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de 1991, artículos 23 y 74, en cuanto consagran el derecho de presentar ante las autoridades peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y obtener pronta y adecuada respuesta.
- Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984).
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Ley 962 de 2005 sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado, y particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Fecha: Enero 2013
		Versión: P
	TIPO DE PROCESO: EVALUACION	Página: 4 de 14

5. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio. Para efectos del presente informe, cliente se refiere siempre a cliente externo.

Efectividad: Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del SIAU de la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo, dadas a los usuarios que manifestaron una queja o reclamo.

Reclamo: Es la protesta presentada por un usuario relacionada con fallas en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Queja: Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones de la prestación del servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la entidad.


6. EVALUACION

6.1 SEGUIMIENTO AL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PQRS

En cumplimiento de lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C. cuenta con una dependencia responsable, 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.

Para tales efectos se designó a través de resolución 0306 de 2012 a la Subdirección Científica de la ESE Clínica, a través de la cual se establecen los tiempos para su gestión y trámite. Así mismo, se cuenta con personal asesor que apoya el desarrollo de los procesos.

En adición a lo anterior, se verifica que se encuentran establecidos por la ESE Clínica los siguientes mecanismos de participación ciudadana relacionadas con este requerimiento y que son materia de análisis en el presente informe así:

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Fecha: Enero 2013
		Versión: P
	TIPO DE PROCESO: EVALUACION	


- _ Buzones de Sugerencias.
- _ Oficina de Atención al Usuario - SIAU.
- _ Línea 018000-952210.
- _ Línea PBX: 6724060.
- _ Línea para envío de Fax, Ext 108.
- _ Link de Quejas y Reclamos Página Web.
- _ Link de contactos Página Web.
- _ Emails Institucionales.
- _ Oficina Recepción – Gerencia.

Se observa la implementación y funcionamiento de los mecanismos señalados para la recepción de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos. Al realizar seguimiento al funcionamiento de las líneas telefónicas se evidencia que el servicio se encuentra operando normalmente.

6.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO ADOPTADO.

Dentro del proceso de recepción, trámite y resolución de quejas, sugerencias y reclamos en la ESE Clínica se evidencia la implementación de los siguientes puntos de Control:

- Periódicamente se realiza seguimiento a las respuestas brindadas a los usuarios que realizan el registro de sugerencias, quejas, denuncias o reclamos en el formulario dispuesto en la página web o directamente al buzón de correo electrónico.
- El proceso correspondiente al Sistema de Información a usuarios se encuentra incorporado al programa de auditoria que adelanta el área de Control Interno y Calidad de la entidad.
- Los correos remitidos al buzón de correo son reenviados a la cuenta de correo de Gerencia y Control interno para su conocimiento y seguimiento.
- Los registros de solicitudes radicadas en recepción son sistematizadas en hojas de cálculo para su verificación y análisis de oportunidad.
- Se presenta informe de la Gestión de PQRS por el funcionario asignado a las áreas de gerencia y control interno.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Fecha: Enero 2013
		Versión: P
	TIPO DE PROCESO: EVALUACION	Página: 6 de 14

6.3. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY DE ARCHIVO 594 DE 2000.

Las tablas de retención de la entidad se encuentran formuladas y aprobadas por el comité de archivos conformado en la institución. Una vez presentadas ante el comité de archivo del Departamento sugirieron algunas modificaciones, por lo cual se encuentran en etapa de ajuste final.

6.4. SEGUIMIENTO A LA GESTION DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS (SIAU)

Fuente: Informe de gestión de quejas oficina de atención al usuario

Responsable: Dra. Marta Armesto Ardila – Subgerente Científico

Período: Primer semestre 2014. (Enero –Junio de 2014)


En cumplimiento de la resolución 306 de 2012, la Subgerencia Científica presentó informe correspondiente al Primer semestre de 2014 del proceso de recepción, trámite y gestión de las de peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas.

A continuación se presenta un análisis descriptivo con la base de datos suministrada por la oficina de SIAU, para el seguimiento y revisión de los procesos de QRSF con corte a 30 de Junio de 2014:

TIPO DE SOLICITUDES RECEPCIONADAS (recepción directa Of. Atención a usuarios)

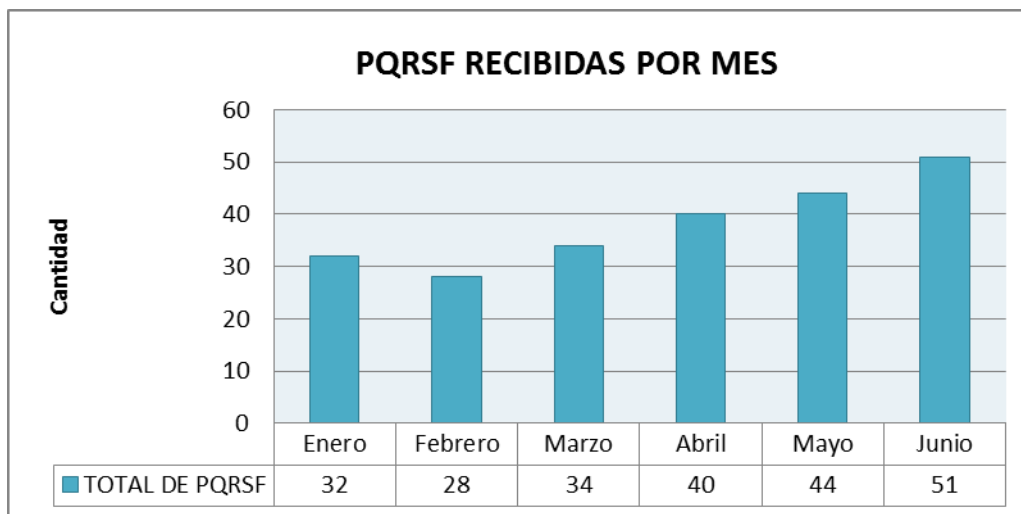
Concepto	Total	%
Quejas	87	38%
Sugerencias	59	26%
Reclamos	12	5%
Felicitaciones	27	12%
Solicitud de Información/Petición	44	19%
Denuncias	0	0%
TOTAL GENERAL	229	100%

Durante el periodo de Enero a Junio del 2014 se recibieron un total de 229 PQRSF, en relación con los diferentes tipos de solicitudes que se pueden presentar a través de los mecanismos habilitados en la ESE CMRC, el que más se distingue son las quejas con un 38% y continúa con la sugerencias con un 26%.


	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
		Fecha: Enero 2013
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Versión: P
		Página: 7 de 14
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		

PQRSF RECIBIDAS POR MES

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Quejas	8	11	8	17	19	24	87	38%
Sugerencias	7	11	14	9	8	10	59	26%
Reclamos	3	0	1	1	3	4	12	5%
Felicitaciones	9	1	5	5	5	2	27	12%
Solicitud de Información/Petición	5	5	6	8	9	11	44	19%
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total General	32	28	34	40	44	51	229	100%



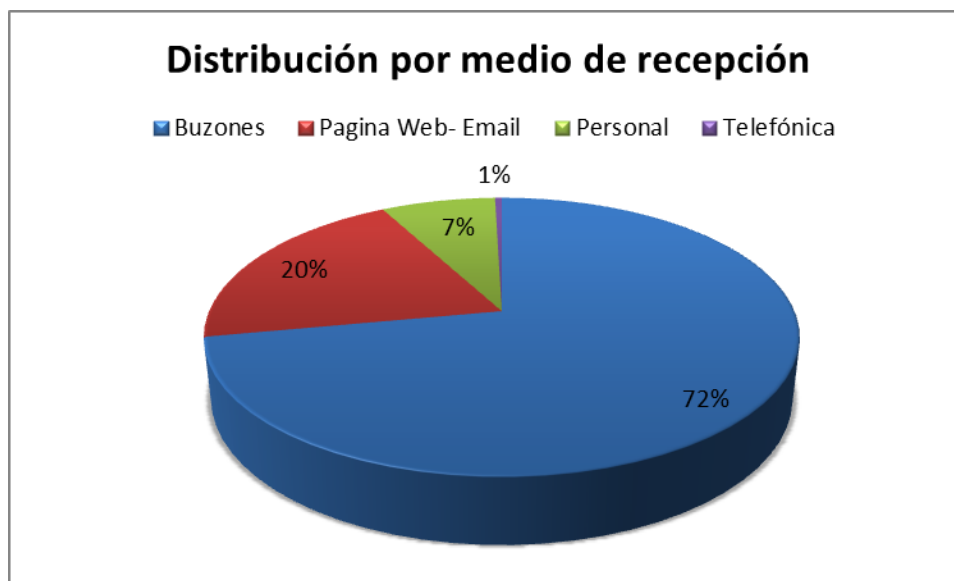
Durante el período evaluado, se recibió una mayor cantidad de solicitudes en los meses de Mayo y Junio, con un total de 44 y 51 PQRSF respectivamente, a su vez, tal y como se ilustra en el gráfico, se observa un incremento en el último trimestre de las solicitudes recepcionadas.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
		Fecha: Enero 2013
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Versión: P
		Página: 8 de 14
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		


MEDIOS DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas:

Medios de Recepción / mes								
Medio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Buzones	26	22	23	26	30	38	165	72%
Página Web- Email	5	6	7	8	9	11	46	20%
Personal	1	0	4	6	4	2	17	7%
Telefónica	0	0	0	0	1	0	1	0%
Total General	32	28	34	40	44	51	229	100%



Como se puede observar en el cuadro y grafico anterior, el 72% de las PQRSF se reciben a través de los buzones ubicados en la institución, en segundo lugar mediante servicios electrónicos (Página Web, Emails) y en tercer lugar encontramos que las solicitudes recibidas de manera presencial obtuvieron un porcentaje del 7%.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
		Fecha: Enero 2013
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Versión: P
		Página: 9 de 14
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		

ESTADO DE LAS SOLICITUDES (Necesidades detectadas)


Dentro de la totalidad de las solicitudes, se detectaron necesidades de usuarios a las cuales se les dio trámite oportuno, algunas de ellas, como es el caso de la adquisición medios audiovisuales para el entretenimiento de las usuarias en áreas requieren de asignación presupuestal, por lo cual se encuentran registradas como en trámite de gestión así;

ESTADO DE LAS SOLICITUDES				
TIPO DE SOLICITUD	Cerradas y con comunicación de fondo al Usuario	%	Abiertas, en gestión o Trámite	%
Quejas	83	36%	4	2%
Reclamos	12	5%	0	0%
Sugerencias	54	24%	5	2%
Felicitaciones	27	12%	0	0%
Sol. Información/Petición	44	19%	0	0%
Subtotal	220	96%	9	4%
Total General	229			

Al corte del informe que se rinde, se observa que de las 229 solicitudes registradas se ha dado respuesta a 220, lo que corresponde a un 96%; el 4% restante se encuentra en estado “Abiertas, en gestión o Tramite”, encontrándose dentro de la oportunidad para dar respuesta o porque requieren, como se indicó de inversiones por parte de la ESE Clínica; pese a ello, en estos casos la entidad informa al usuario que su petición o solicitud se someterá a estudio para su eventual implementación.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

El promedio el tiempo de respuesta a las solicitudes recibidas es de la siguiente manera: 3 a 4 días hábiles para solicitudes de información o peticiones recepcionadas vía email o página web y de 15 días hábiles para aquellas recibidas a través de los buzones o directamente en la oficina de atención al usuario de conformidad con los registros del área de atención a usuarios.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
		Fecha: Enero 2013
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Versión: P
		Página: 10 de 14
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		

ANALISIS DE RESULTADOS, de acuerdo a información suministrada por el área de atención al usuario

INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO	RANGO
Proporción de respuesta a PQR	Quejas y reclamos gestionado/ quejas y reclamos gestionados $220 \times 100 / 220$	MENSUAL	100,00%	Entre uno y 15 días hábiles
Buzones de sugerencias	No de sugerencias analizadas/número de sugerencias recibidas $165 \times 100 / 165$	MENSUAL	100,00%	Entre uno y 15 días hábiles
Nivel de satisfacción global	No de usuarios satisfechos en las encuestas/encuestas realizadas	SEMESTRAL	96.6%	Valor del semestre

INDICADOR 1: PROPORCION DE RESPUESTAS


El cumplimiento de este indicador es 100% puesto que se le dieron las respuestas oportunas dentro del rango de tiempo en estudio, entre 1 y 15 días hábiles, dando solución en algunos en algunos casos de manera inmediata, otros a corto plazo y algunas que debido a que requieren de asignación presupuestal se encuentran en proceso de gestión.

INDICADOR 2: BUZONES DE SUGERENCIAS

El cumplimiento fue de un 100%, se recibieron y dieron trámite a las sugerencias realizadas por los usuarios, cada uno de los responsables de los procesos tiene bajo su responsabilidad formular e implementar estrategias y dar mejor manejo a las debilidades de la Clínica con el fin continuar prestando un buen servicio a la comunidad que es nuestro fin último.

INDICADOR 3: NIVEL DE SATISFACION GLOBAL

Realizando el consolidado semestral se registró una Tasa de satisfacción global del 96.6%; que corresponde al cumplimiento de este indicador para el primer semestre de 2014. Las encuestas son diligenciadas por los pacientes o usuarias en los procesos a quienes van dirigidas.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Fecha: Enero 2013
		Versión: P
	TIPO DE PROCESO: EVALUACION	Página: 11 de 14

Las quejas más frecuentes son:

- ✓ Percepción de demoras en la atención del servicio de Urgencias.
- ✓ Percepción de demora en trámites dentro de los procesos para dar de alta.

En cuanto a las sugerencias los usuarios manifiestan: Que es importante

- ✓ Colocar TV en las salas o cuartos
- ✓ Garantizar el suministro de papel higiénico en baños
- ✓ Garantizar vasos en los dispensadores de agua

Frente a estas no conformidades y sugerencia de los usuarios, la ESE Clínica está creando estrategias que permitan minimizar las quejas y dar respuesta a las necesidades detectadas para mejorar la prestación de los servicios.

7. DEBILIDADES

Se hace necesario evaluar alternativas para mejorar la percepción de oportunidad de las usuarias y fortalecer los mecanismos de registro y seguimiento de PQRS. Así mismo, reforzar la realización de las encuestas a usuarias y publicitar y fomentar entre los usuarios los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra Entidad para que conozcan y hagan uso de los medios disponibles.


8. FORTALEZAS

La entidad dispone de documentación, socialización e implementación de los procesos y procedimientos de la oficina de sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.

Se encuentra designado un responsable al más alto nivel en la estructura organizacional de la entidad, para dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios, lo que ha permitido tener un reconocimiento por parte de la ciudadanía en cuanto a la buena atención de los usuarios en la entidad.

Cuenta con herramientas adecuadas de participación ciudadana:

- _ Buzones de Sugerencias.
- _ Oficina de Atención al Usuario - SIAU.
- _ Línea 018000-952210.
- _ Línea PBX: 6724060.
- _ Línea para envío de Fax, Ext 108.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Fecha: Enero 2013
		Versión: P
	TIPO DE PROCESO: EVALUACION	

- _ Link de Quejas y Reclamos Página Web.
- _ Link de contactos Página Web.
- _ Emails Institucionales.
- _ Oficina Recepción – Gerencia.

Finalmente, la adopción por parte de la entidad de diferentes medios de divulgación en desarrollo de los principios constitucionales y legales de transparencia, le permiten a la ciudadanía ejercer plenamente sus derechos, a través de los diferentes mecanismos de participación y control social.


9. RECOMENDACIONES

- Publicitar y fomentar entre los usuarios los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra Entidad para que conozcan y hagan uso de los medios disponibles.
- Garantizar el seguimiento y verificación en la dotación de los buzones de sugerencias de la ESE Clínica.
- Culminar el proceso de implementación del software con el módulo de SIAU y entre tanto realizar un seguimiento estadístico a los tiempos de respuesta, tipo de requerimiento y tipo de peticionario en la oficina del SIAU de la entidad de manera diaria.

CONCLUSION:

Dando cumplimiento al marco normativo, la Clínica Maternidad Rafael Calvo cuenta con un área de atención al usuario (SIAU) ubicada en las instalaciones de la Clínica, como eje de enlace entre la comunidad y la Clínica; se tienen implementados los procesos de recepción, registro, trámite y gestión de las solicitudes y peticiones radicadas por sus usuarios y partes de interés, entre los que tenemos los buzones de sugerencias, pagina web www.maternidadrafaelcalvo.gov.co – LINK atención al usuario, línea gratuita 018000952210, y encuestas directas a los usuarios, entre otros.

De igual forma, mediante la Resolución 0306 designó a la Sugerencia Científica de la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo como oficina o dependencia responsable para recibir, atender y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que presenten los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, que establece la necesidad de crear mecanismos para mejorar la atención del ciudadano.

	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD	Código: FO-4-11-02-01
		Fecha: Enero 2013
	PROCESO: AUDITORIAS INTERNAS Formato de Seguimiento a la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (art. 76 Ley 1474 de 2012)	Versión: P
		Página: 13 de 14
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		

El área de Control Interno recomienda continuar con la oportunidad en las respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por los usuarios; así como acatar las sugerencias que estos presenten sobre los procesos y funcionamiento de la institución, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

En virtud de lo anterior, y de conformidad con el seguimiento realizado al proceso y los informes rendidos, el suscrito Asesor en materia de Control Interno concluye que el sistema de quejas y reclamos de la ESE Maternidad Rafael Calvo se ajusta a las necesidades de los usuarios y cumple satisfactoriamente con el marco normativo y lo establecido proceso de atención al usuario.

LEANDRO CHAVEZ DUNCAN
Asesor de Control Interno – ESE CMRC