




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 2013

(De Enero 01 a Junio 30 de 2013)

Cartagena, Agosto 29 de 2013


	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 13
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 2013
(De Enero 01 a Junio 30 de 2013)

ASESOR DE CONTROL INTERNO
Leandro Chávez Duncan

Cartagena, Agosto de 2013


	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 13
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 13

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 2013, 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 período 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 13

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 PQR

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. Sin embargo, al revisar el funcionamiento de la línea telefónica se observa que debido a fallas por parte del operador Telefónica, no se encuentran operando normalmente. Se evidencia igualmente la gestión oportuna de la entidad en procura de dar respuesta a las fallas detectadas, encontrándose en trámite su solución, por lo cual se debe continuar su seguimiento hasta que se restablezca dicho servicio.

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	

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 se sugirieron algunas modificaciones, por lo cual se encuentran en etapa de ajuste final para su nueva presentación.

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 2013. (Enero –Junio de 2013)

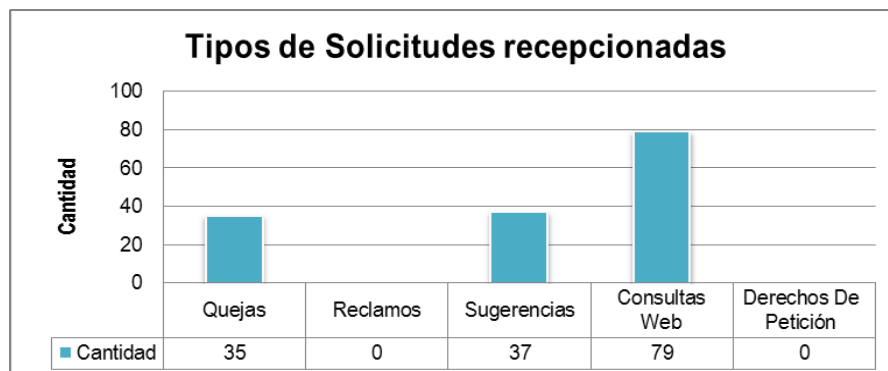
En cumplimiento de la resolución 306 de 2012, la Subgerencia Científica presentó informe correspondiente al Primer semestre de 2013 del proceso de recepción, trámite y gestión de las de peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas.


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 2013:

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

Tipo	Cantidad	%
Quejas	35	23%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	37	25%
Consultas Web	79	52%
Derechos De Petición	0	0%
TOTAL	151	100%

Nota: Para este análisis no se incluyen felicitaciones recibidas



	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	

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 de TV en áreas se requiere de asignación presupuestal, por lo cual se encuentran registradas como en trámite de gestión así;

ESTADO DE SOLICITUDES (Necesidades detectadas)	CANTIDAD
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior.	79
En trámite de gestión (dentro del término)	17
Rechazadas	0
TOTAL	90

MEDIOS DE RECEPCIÓN


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

MEDIO DE RECEPCIÓN	PORCENTAJE
Buzón	52%
Correo Electrónico y formulario web	42%
Personal	6%
TOTAL	100%

Principalmente al correo electrónico de quejas y reclamos llegan en su gran mayoría consultas en general, las cuales se les da una respuesta inmediata por parte de la persona encargada al Centro de Atención al Usuario, en caso de desconocer la respuesta es enviada a la persona que tenga conocimiento del tema.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

En promedio el tiempo de respuesta a las solicitudes en la página WEB, corresponde a cinco (5) días hábiles, 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: 8 de 13
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESO	QUEJA	SUGERENCIAS	CONSULTAS WEB
Admisiones y Facturación	5		
Servicio Consulta Externa	6		7
Servicio de Urgencias	10		
Servicio de Vigilancia	5		
Servicios Generales	2		
Servicio de Hospitalización	8		
Inversión	0	28	
Dotación e Insumos	5	4	
Archivo Clínico y Estadísticas			6
Información de Atención Clínica			5

FELICITACIONES RECIBIDAS POR PROCESO Y CARACTERISTICA DE ATENCION

PROCESO	FELICITACIONES	CONSULTAS WEB
Admisiones y Facturación		
Servicio Consulta Externa		
Servicio de Urgencias		
Servicio de Vigilancia		
Servicios Generales		
Servicio de Hospitalización	4	
Mejoras en infraestructura	3	
Trato Cálido y Respetuoso personal asistencial	8	
Calidad en la Atención	8	
Información de Atención Clínica		3

	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 13
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		

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

IDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO	RANGO
Proporción de respuesta a PQR	Quejas y reclamos gestionado/ quejas y reclamos gestionados $151 \times 100 / 28$	MENSUAL	100,00%	Entre uno y 15 días hábiles
Buzones de sugerencias	No de sugerencias analizadas/número de sugerencias recibidas $37 \times 100 / 25$	MENSUAL	100,00%	Entre uno y 15 días hábiles
Nivel de satisfacción global	No de usuarios satisfechos en las encuestas/encuestas realizadas	SEMESTRAL	98%	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 recepcionaron 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 98%; de tal forma que el comportamiento de este indicador el cumplimiento fue de un 98% para el primer semestre de 2013. 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	

Las quejas más frecuentes son:

- ✓ Percepción de demoras en la atención del servicio de Urgencias y consulta externa.
- ✓ Percepción de demora en la atención del servicio de Imágenes diagnósticas.
- ✓ Percepción de demora en el proceso de Facturación para las de alta.
- ✓ Percepción de miembros del servicio de Vigilancia con trato inadecuado (grosero).

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

- ✓ Permitir que los familiares se queden con los usuarios en hospitalización nocturna
- ✓ 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 observan aún debilidades en la dotación de formatos en Buzones, pues, en algunos casos se encontraron insuficientes o sin existencia. Frente a esta no conformidad se requiere vincular a los usuarios para lograr una mayor implicación en este medio de recepción de solicitudes, debido a que también se observó mal uso por parte de estos.

De igual forma, se hace necesario fortalecer los mecanismos de registro y seguimiento de PQRS. Actualmente la entidad adquirió un software integral que se encuentra en fase de implementación y que incorpora un módulo especial el cual se satisface de manera integral la no conformidad detectada.

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.

	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	

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.
- _ 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.
- Garantizar que la empresa Telefónica repare la falla técnica presentada en el corto plazo.

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.

	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: 12 de 13
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		

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.

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. De igual forma, garantizar que la empresa Telefónica repare la falla técnica presentada en el corto plazo.

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