




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.**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

(De Julio 01 a Diciembre 31 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: SEGUNDO SEMESTRE DE 2013
(De Julio 01 a Diciembre 31 de 2013)

ASESOR DE CONTROL INTERNO
Leandro Chávez Duncan

Cartagena, Febrero 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 Julio 01 hasta Diciembre 31 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 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 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. Al realizar seguimiento al funcionamiento de la línea telefónica 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 13

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. En la actualidad se encuentran en etapa de ajuste final para su nueva presentación e incorporación al programa de gestión documental que se formula en atención a los cambios en los procesos internos y de normatividad reciente.

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: Segundo semestre 2013. (Julio–Diciembre de 2013)


En cumplimiento de la resolución 306 de 2012, la Subgerencia Científica presentó informe correspondiente al segundo 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 del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2013:

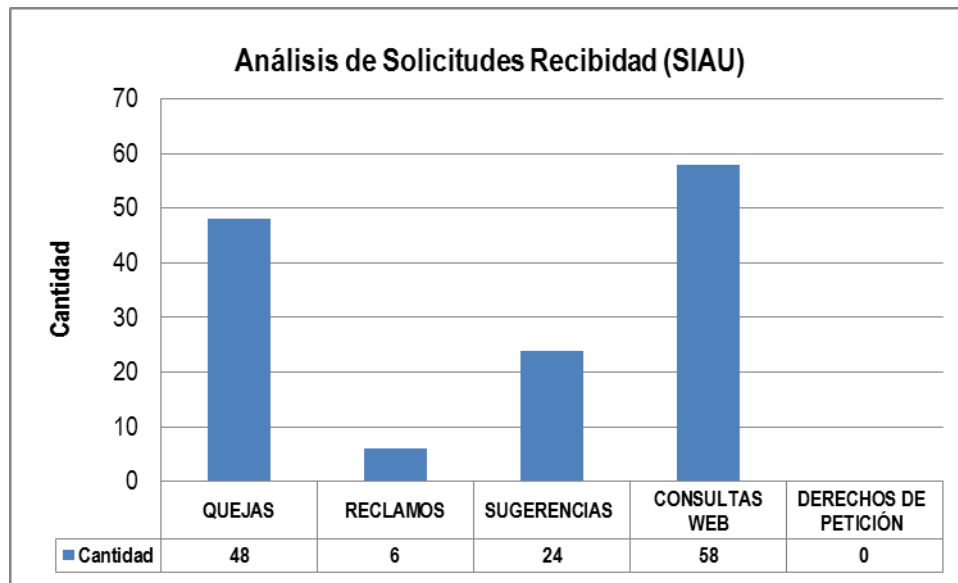
TIPO DE SOLICITUDES RECEPCIONADAS (recepción directa Of. Atención a usuarios)

TIPO DE PRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	48	35%
RECLAMOS	6	4%
SUGERENCIAS	24	18%
CONSULTAS WEB	58	43%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0%
TOTAL	136	100

Nota: Para este análisis NO se incluyen felicitaciones recibidas

	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 13
TIPO DE PROCESO: EVALUACION		


Gráfica. Análisis de solicitudes recibidas directamente por la Oficina de Atención al Usuario



ESTADO DE LAS SOLICITUDES (Necesidades detectadas)

Dentro de la totalidad de las solicitudes, se registraron (106) correspondientes a solicitudes presentadas a través de la página web de la entidad y los buzones, las cuales fueron atendidas oportunamente y respondidas de fondo, con excepción a aquellas cuya respuesta depende de inversiones adicionales que se encuentran en estudio así:

ESTADO DE SOLICITUDES (Necesidades detectadas)	CANTIDAD
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior por web.	58
Cerrados, o con comunicación de fondo al usuario y seguimiento posterior por buzón.	43
En trámite de gestión (dentro del término)	5
Rechazadas	0
TOTAL	106

	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	

MEDIOS DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	PORCENTAJE
Buzón	65%
Correo Electrónico y formulario web	35%
Escrita (carta u oficio)	0%
TOTAL	100%


Los usuarios emplean principalmente el buzón y al correo electrónico de SIAU para presentar sus quejas, reclamos y 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. La apertura de los buzones se realiza cada viernes en horas de la tarde.

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR PROCESOS

PROCESO	QUEJA	SUGERENCIAS
Admisiones y Facturación	2	
Servicio Consulta Externa	4	1
Servicio de Urgencias	23	11
Servicios Generales	3	
Servicio de Hospitalización	4	
Dotación e Inversión	5	8
Dotación e Insumos	1	1
Imagenología	1	1
Alimentación	1	2
Camilleros	1	
Atención quirúrgica	1	
No identificado	2	

	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	

El cuadro anterior muestra la distribución de las quejas de acuerdo al proceso al que hace referencia, siendo el proceso de urgencias el proceso con mayor número de quejas.

FELICITACIONES RECIBIDAS POR PROCESO Y CARACTERISTICA DE ATENCION

De igual forma se describen por categorías las felicitaciones recibidas, observándose mejoras en el trato cálido y respetuoso sobre el cual se han realizado importantes esfuerzos desde la alta dirección en procura de mejorar este aspecto en la entidad.


PROCESO	FELICITACIONES
Servicios Generales	2
Servicio de Hospitalización	9
Mejoras en infraestructura	1
Trato Cálido y Respetuoso personal asistencial	9
Calidad en la Atención	7

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 / Total de quejas y reclamos recepcionados (136*100/106)	MENSUAL	100%	Entre uno y 15 días hábiles
Buzones de sugerencias	Número de sugerencias analizadas / número total de sugerencias recibidas (106*100/106)	MENSUAL	100%	Entre uno y 15 días hábiles
Nivel de satisfacción global	No de usuarios satisfechos en las encuestas / Total de encuestas realizadas (677*100/689)	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 (solicitudes abiertas o en trámite).

	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	

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 98 para el segundo semestre de 2013. Las encuestas son diligenciadas por los pacientes o usuarias en los procesos a quienes van dirigidas.

Descripción de Quejas y Sugerencias más frecuentes:

Las quejas más frecuentes son:

- ✓ Percepción de demoras en la atención del servicio de Urgencias y consulta externa.
- ✓ Trato grosero en la atención del servicio de Imágenes diagnósticas y vigilancia.
- ✓ Calor en el área de registro de neonatos.
- ✓ Fallas en aseo de baños.
- ✓ Horas inadecuadas de egresos de pacientes (madrugada).

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


- ✓ Colocar TV en las salas o cuartos
- ✓ Garantizar funcionamiento de los dispensadores de agua

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

7. DEBILIDADES

Se requiere fortalecer la participación de los usuarios, a través de campañas educativas para lograr una mayor implicación en los diferentes medios de recepción disponibles. De igual forma, se hace necesario mejorar la oportunidad en los mecanismos de registro y seguimiento de PQRS.

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.

	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	

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

De igual forma, 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, mediante diferentes mecanismos de participación y control social.

9. RECOMENDACIONES

- Fomentar el uso de los mecanismos de participación ciudadana disponibles para los usuarios de nuestra entidad para que conozcan y hagan uso de estos.
- 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.

	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: 12 de 13

CONCLUSION:

Dando cumplimiento al marco normativo, la ESE 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 entidad.

Así mismo 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.

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.

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