

Entidad:	E.S.E. Hospital San Juan de Dios Titiribí	
SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN		
Componente:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
Elemento:	AUDITORÍA INTERNA	
Formato:	Informe de Auditoría Interna - Detallado	
(1) PROCESO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	(2) FECHA DE ELABORACIÓN	Marzo 5 - 2.018.
(2) DIRECTIVO RESPONSABLE Gerente y subdirección Administrativa.	(3) DESTINATARIO Gerente y subdirección	Administrativa
(4) Funcionarios que participan en la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> • Elsy Pilar Jaramillo Auxiliar Oficina Atención al Usuario • Diana Lucía Mesa Asesora Control Interno 	
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA		
OBJETIVO	Llevar a cabo análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos interpuestas por los usuarios en la oficina de Atención del Usuario o por cualquier otro medio utilizado, durante la vigencia 2018, así como también revisar la aplicación del proceso definido para dar trámite a éstas cumpliendo por parte de la ESE el proceso definido.	
ALCANCE	La auditoría se llevó a cabo sobre las sugerencias quejas y reclamos interpuestas por los usuarios entre el 01 de enero al 31 diciembre del 2018.	
PROCEDIMIENTOS EFECTUADOS	Se toma la plantilla de registro de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS interpuestas por los usuarios durante la vigencia 2018, encontrándose 11 quejas, siendo todas éstas presentadas ante la oficina de atención al usuario de la ESE Hospital San Juan de Dios. Se lleva a cabo el análisis del procedimiento llevado a cabo para dar respuesta a estas peticiones quejas y reclamos, pretendiéndose determinar si el procedimiento llevado a cabo corresponde al definido por la ESE.	
HALLAZGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra que la ESE tiene definido el proceso a seguir para dar trámite a las quejas, peticiones y reclamos, además de los medios por los cuales se pueden colocar, los cuales pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> • De forma presencial ante la oficina de atención al usuario. • A través de la página web institucional en link destinado para tal fin. • En buzones ubicados en los diferentes servicios. 	

- Las peticiones, quejas y reclamos interpuestas durante este periodo corresponden a los usuarios:
 - LIBARDOR RENDÓN VÉLEZ
 - MARIA OFELIA SERNA
 - ALBA LUZ QUIROZ DE V
 - DORA ELENA MONTOYA
 - AURA ROSA LOAIZA
 - FLOR MARÍAVANEGAS
 - LUIS EMILIO VELÁSQUEZ
 - LINA MARÍA MANCIPE
 - SEBASTIAN ARLEY VALENCIA
 - SANDRA MILENA TABORDA
 - MÓNICA ANDREA DIEZ
- Se encuentra que porcentualmente las quejas están clasificadas:
 - Servicio Hospitalización 10%
 - Servicio de Urgencias 10%
 - Servicio Consulta Externa 30%
 - Servicio RX 20%
 - Servicio Farmacia 30%
 - Se encuentra que de un total de 11 quejas interpuestas durante la vigencia 2018, la ESE respondió 82% de ellas dentro del plazo reglamentado, es decir entre 1 y 15 días luego de interpuesta la queja, el restante superó los 15 días.
 - La funcionaria explica que el retraso en entrega de respuestas se debe en algunos casos a que es difícil contactar al usuario. Aclarando que no obstante el retraso para entrega de algunas respuestas se ha dado cumplimiento al proceso definido por la ESE San Juan de Dios para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los usuarios.
 - Se encuentra que los motivos de quejas son:
 - Mala atención
 - Insatisfacción por el trato
 - Se encuentra que La ESE dando cumplimiento a la ley de transparencia 1712 del 2014 procede de forma mensual a publicar en su página web el consolidado de las peticiones quejas y reclamos interpuestos por sus usuarios, así como también la publicación en cartelera institucional.

CONCLUSIONES:

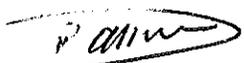
1. La ESE cuenta con proceso definido para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, se dispone de diferentes medios para hacerlo, como es la oficina de Atención al Usuario dispuesta por la institución con el horario de 7 am a 5pm los días lunes, martes, jueves, viernes y miércoles y sábado de 7 am a 1 pm, a la cual pueden acudir los usuarios directamente, también lo pueden hacer a través de los buzones dispuestos en el área de consulta y urgencias, así como también por medio de la página web de la

institución en la cual se tiene un link mediante el cual se pueden hacer las manifestaciones y por éste mismo medio recibir las respuestas.

2. En 2 de las quejas interpuestas el tiempo de respuesta fue mayor a los 15 días, lo que requiere la revisión del proceso para ajustarse a los tiempos definidos por la reglamentación vigente.
3. Se generan los planes de mejoramiento ante los motivos de quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, en búsqueda de eliminar las causas que dan origen a ellas, además de generar condiciones cada vez más favorables para una mejor experiencia de atención de los usuarios.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS

- No bajar la guardia en el cumplimiento de los procesos definidos para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, pues la institución debe ser oportuna con sus respuestas ante los usuarios frente a sus manifestaciones a además de ser este el medio mas expedito para que los funcionarios y directivas se enteren de las debilidades institucionales frente al servicio ya que son los propios usuarios quienes se manifiestan.
- Definir acciones correctivas para evitar la generación de nuevas quejas, pues la misión Institucional es prestar servicios de salud con calidad y esto conlleva a que el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida.


Diana Lucía Mesa Nieto
AUDITORA



**ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TITIRIBI
QUEJAS Y RECLAMOS 2018**

FECHA	NOMBRE	CEDULA	DEPENDENCIA	RESPUESTA
01/03/2018	LIBARDO RENDON VELEZ	3127819104	AREA MEDICA	14/03/2018
09/03/2018	MARIA OFELIA SERNA		RAYOS X	13/04/2018
06/04/2018	ALBA LUZ QUIROZ DE V.	43320659	AREA MEDICA	18/04/2018
22/05/2018	DORA ELENA MONTOYA	43321213	FARMACIA	07/06/2018
22/05/2018	AURA ROSA LOAIZA		FARMACIA	07/06/2018
01/06/2018	FLOR MARIA VANEGAS DE A.	22139888	URGENCIAS	07/06/2018
19/06/2018	LUIS EMILIO VELASQUEZ	15459982	FARMACIA	29/06/2018
05/07/2018	LINA MARIA MANCIPE	1001067873	HOSPITALIZ.	09/07/2018
31/07/2018	SEBASTIAN ARLEY VALENCIA		CONS. EXTERNA	06/08/2018
18/09/2018	SANDRA MILENA TABORDA		RAYOS X	30/10/2018
18/12/2018	MONICA ANDREA DIEZ	1017141228	URGENCIAS	26/12/2018