

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD
CENTRO ORIENTE E.S.E.
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE:

Auditoría **Seguimiento** **Evaluación a las Dependencia**

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA DE PQRS Y EVALUACIÓN
DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
PRIMER SEMESTRE 2018.

Jefe de Oficina de Control Interno

Auditor Interno - Oficina de Control Interno

Bogotá, D.C., 08/08/2018

MARCO GENERAL / ANTECEDENTES

Nivel Nacional

En Colombia Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

El servicio al cliente es parte fundamental en el sector de la salud, es un tema que afecta desde los pacientes hasta los mismos prestadores del servicio, si se gestiona de una forma eficiente y rápida, no solo se mejora la percepción del servicio por parte del paciente; sino que posiblemente se reduzcan los costos en cada atención.

Sin embargo, para lograr una mejor gestión en el servicio al cliente es necesario cambiar las formas de comunicación. Actualmente las empresas necesitan multicanales de atención, debido a que los usuarios interactúan en primera instancia de forma remota. Posterior a este servicio deciden ir a los espacios físicos de atención.

Por lo anterior, la Subred Integrada de servicios de salud Centro Oriente E.S.E., por ser una Entidad Pública cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencia y reclamos de los ciudadanos que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad, siendo la nuestra, la Prestación de Servicios de salud.

COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en especial lo establecido en la 3 dimensión y las políticas 7. Servicio al ciudadano y 8. Participación ciudadana en la gestión pública

OBJETIVO

Verificar que las actividades de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, así como la medición de la satisfacción de los usuarios, alimenta el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Subred CO ESE.

ALCANCE

Verificación de los procedimientos y actividades en la gestión de Atención al Ciudadano, Sistemas de información y recepción, tramite, seguimiento y cierre de PQRS.

MARCO LEGAL

Normatividad vigente relacionada a la ejecución del procedimiento:

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

Ley 100 de 1993 *“Por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud”.*

Ley 134 de mayo 31 de 1994 *“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.*

Decreto 1757 de (agosto 3) 1994. *“por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto- ley 1298 de 1994”. Cap. II Art. Art. 4. “Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud, se deberá a través suyo: Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud. Literal 3) Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud”.*

Ley 850 de noviembre 18 2003 *“Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.*

Ley 1474 de julio 12 de 2011, **artículo 76,** *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*

Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*

El Decreto Nacional 2641 de 2012, En su Artículo 76. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Refiere que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia 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.”*

Ley 1712 de 06 de marzo de 2014 "Por Medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Ley 1755 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" .

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MI-SP-MN-01 MANUAL SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
MI-SP-PC-01 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS.

EQUIPO AUDITOR

NOMBRES

	Cargos
JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA	JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITADOS

Responsables	Proceso	Vinculación
Subred Integra de Servicios de Salud Centro Oriente E.SE	Transversal	Transversal

METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E en desarrollo de su rol Evaluación y Seguimiento, y de las actividades aprobadas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, realizó verificación de las diversas acciones que efectúa la Entidad, relacionadas con la participación ciudadana; para el caso que nos atañe, verificando la información disponible el Sistema de Gestión Documental "ORFEO" con el que cuenta la Subred Centro Oriente , así como de los canales de comunicación que han sido dispuestos para tal fin.

El proceso de verificación, se efectuó atendiendo técnicas de auditoría aceptadas, y se desarrolló en el mes de julio del año 2018, para lo cual, mediante Radicado Interno 20181400008433, se solicitó base de datos de comunicaciones oficiales recibidas, de lo que se recibió respuesta el 24 de julio, de un documento Excel contentivo de 18228 filas con información en 10 columnas, diligenciadas en atención al siguiente esquema:

<i>radicado</i>	<i>fecha radicado</i>	<i>radicado asociado</i>	<i>fecha asociado</i>	<i>radicados relacionados</i>
<i>asunto</i>	<i>dependencia actual</i>	<i>usuario actual</i>	<i>documento</i>	<i>expediente</i>

Una vez recibida la respuesta remitida a esta oficina por el Líder de Gestión Documental mediante Orfeo 20183500008763, se establece que la verificación debe realizarse a una muestra de esta base, la cual se determinara atendiendo los siguientes criterios;: Error Muestral 5%; Proporción de Éxito 7%; Nivel de Confianza 95%.

Para determinar la muestra, el equipo auditor tomó del portal Sirvo a Mi País7 un aplicativo en Excel, el cual se alimentó con la información proveniente de la base dedatos y los parámetros descritos en la siguiente imagen, el cual arrojó un resultado de 99 radicados a ser auditados. AUDITORÍA / SEGUIMIENTO	Seguimiento a la atención en la Subred Centro Oriente ESE. (respuesta de PQRS y evaluación de la satisfacción)
PROCESO	Transversal
CÁLCULO DE LA MUESTRA PARA:	Documentos Oficiales Enero - Junio de 2018
PERÍODO EVALUADO	Enero - junio
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	18.224
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	7%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula 100	
Muestra Óptima 99	

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Descripción del Proceso / Área Auditada

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL Garantizar el acceso a los usuarios, su familia y comunidad en general, a los servicios de salud que oferta la Subred a través de la orientación, información y respuesta efectiva a todos sus requerimientos. Así mismo, promueve y gestiona la participación y control social en los diferentes escenarios en garantía del derecho a la salud.

Ejecución de la Auditoría

Para determinar los requerimientos a ser auditados, el equipo auditor utilizando Excel, seleccionó aleatoriamente 99 radicados utilizando la fórmula (=ALEATORIO), y ponderando las celdas de mayor a menor eligiendo las 99, que tenían el mayor número asignado por la fórmula, los cuales se presentan a continuación:

Posición	Valor Aleatorio	Radicado	Fecha de Radicado
1	0,999979194	20183500141582	2018-06-21 03:06
2	0,999937665	20183500117492	2018-05-23 03:05
3	0,999770207	20183500107882	2018-05-11 09:05
4	0,999711902	20181500006106	2018-02-14 11:02
5	0,999628037	20183500085702	2018-04-17 08:04
6	0,999613526	20183500115592	2018-05-21 04:05
7	0,999610644	20183500126482	2018-06-01 03:06
8	0,999606545	20183500138252	2018-06-18 02:06
9	0,999574159	20181500014556	2018-04-03 08:04
10	0,999558709	20183500106282	2018-05-10 09:05
11	0,999514394	20183500046212	2018-02-26 05:02
12	0,999499012	20181500002596	2018-01-23 03:01
13	0,999455468	20183500103442	2018-05-07 12:05
14	0,999272098	20183500108042	2018-05-11 10:05
15	0,999250704	20183500046042	2018-02-26 05:02
16	0,999243048	20181500021436	2018-05-11 11:05
17	0,999234465	20181500018286	2018-04-24 02:04
18	0,999157134	20181500007316	2018-02-19 02:02
19	0,999134195	20183500085302	2018-04-16 03:04
20	0,998983471	20183500088092	2018-04-18 05:04
21	0,998979973	20183500122462	2018-05-30 08:05
22	0,998891614	20183500107172	2018-05-10 02:05
23	0,998854854	20183500101692	2018-05-03 03:05
24	0,998853586	20183500117302	2018-05-23 02:05
25	0,998735469	20183500045132	2018-02-26 11:02
26	0,998689209	20183500141102	2018-06-21 10:06
27	0,998685429	20183500017452	2018-01-25 04:01
28	0,998672658	20183500114262	2018-05-18 03:05
29	0,998635319	20183500043422	2018-02-22 03:02
30	0,998571564	20183500092822	2018-04-23 04:04
31	0,998540184	20183500047462	2018-02-28 10:02

32	0,998536308	20181500009596	2018-03-02 02:03
33	0,998533715	20181500023086	2018-05-22 02:05
34	0,998533187	20183500084412	2018-04-16 11:04
35	0,998510111	20181500027456	2018-06-14 02:06
36	0,998494039	20181500026416	2018-06-08 09:06
37	0,998491401	20183500109572	2018-05-11 06:05
38	0,99846854	20183500093172	2018-04-24 10:04
39	0,998450336	20183500150792	2018-06-29 04:06
40	0,998360932	20183500067082	2018-03-22 11:03
41	0,998357618	20183500128862	2018-06-06 02:06
42	0,998268611	20183500061712	2018-03-16 12:03
43	0,998199561	20181500009196	2018-03-01 02:03
44	0,99792933	20183500078802	2018-04-09 12:04
45	0,997822549	20183500097442	2018-04-27 11:04
46	0,997774881	20181500021166	2018-05-10 02:05
47	0,997770543	20183500135282	2018-06-14 08:06
48	0,997677112	20183500115102	2018-05-21 02:05
49	0,99760019	20183500125732	2018-06-01 11:06
50	0,997556396	20181500006976	2018-02-16 02:02
51	0,997531641	20183500019722	2018-01-29 11:01
52	0,997477332	20183500112152	2018-05-17 10:05
53	0,997309364	20183500079612	2018-04-10 09:04
54	0,997109846	20181500016986	2018-04-18 01:04
55	0,996999146	20183500035542	2018-02-14 09:02
56	0,996979171	20181500008426	2018-02-26 11:02
57	0,996873781	20183500058822	2018-03-13 04:03
58	0,996855466	20183500108372	2018-05-11 01:05
59	0,996853664	20181500014686	2018-04-03 02:04
60	0,996839222	20183500145222	2018-06-26 08:06
61	0,996828861	20183500060842	2018-03-15 02:03
62	0,996725378	20183500136862	2018-06-15 12:06
63	0,996710158	20183500060792	2018-03-15 02:03
64	0,996697447	20183500033312	2018-02-12 01:02
65	0,996685383	20181500020176	2018-05-07 02:05
66	0,996683308	20181500021916	2018-05-16 10:05
67	0,996678192	20183500073772	2018-04-03 12:04
68	0,99654695	20183500048122	2018-02-28 01:02
69	0,996522042	20183500134272	2018-06-13 01:06
70	0,996496573	20181500023016	2018-05-22 10:05
71	0,996397291	20183500041122	2018-02-20 03:02

72	0,99638765	20183500113162	2018-05-17 04:05
73	0,996369224	20181500016256	2018-04-12 02:04
74	0,99635871	20181500011966	2018-03-16 02:03
75	0,996244948	20181500020486	2018-05-08 01:05
76	0,996215932	20183500002342	2018-01-05 10:01
77	0,996186793	20181500007336	2018-02-19 03:02
78	0,996185886	20183500033592	2018-02-12 02:02
79	0,996166257	20183500017012	2018-01-25 02:01
80	0,995877108	20181500005566	2018-02-09 03:02
81	0,995876935	20183500011882	2018-01-18 01:01
82	0,995873067	20183500061372	2018-03-16 08:03
83	0,995867926	20181500022726	2018-05-18 03:05
84	0,995858113	20183500077892	2018-04-06 03:04
85	0,995760541	20183500094862	2018-04-25 11:04
86	0,995674573	20183500092102	2018-04-23 02:04
87	0,995644185	20183500096372	2018-04-26 10:04
88	0,995606268	20183500142342	2018-06-22 10:06
89	0,995515808	20183500061342	2018-03-15 04:03
90	0,995482642	20181500008166	2018-02-23 03:02
91	0,995420848	20183500076132	2018-04-05 01:04
92	0,995331447	20183500132982	2018-06-12 01:06
93	0,99532951	20183500109692	2018-05-15 08:05
94	0,995305578	20183500104062	2018-05-07 04:05
95	0,99523102	20183500106322	2018-05-10 10:05
96	0,995200605	20183500121852	2018-05-29 01:05
97	0,99518383	20183500127672	2018-06-05 03:06
98	0,995182283	20181500030186	2018-06-27 03:06
99	0,993191491	20183500010502	2018-01-17 12:01

Identificada la muestra, el equipo auditor ingresó al aplicativo Orfeo y utilizando la opción de consulta verificó uno a uno los radicados mencionados en la tabla anterior, el desarrollo de este proceso permite identificar mediante muestreo la dinámica de la Entidad en lo que se refiere a trámite de documentos recepcionados a través de la ventanilla única de correspondencia establecida en el Artículo Primero de la Resolución Interna 380 del 1 de Junio de 2017.

A continuación se presenta una tabla en la que se indican las áreas, el total de documentos radicados y la participación porcentual en el universo de datos analizados:

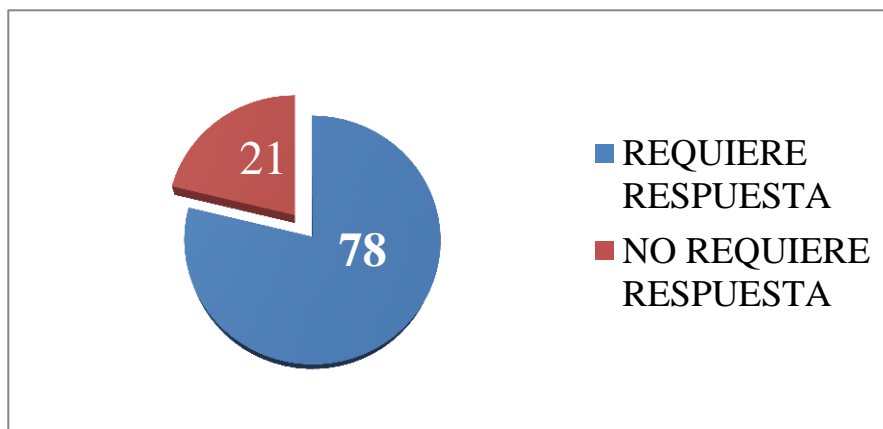
Tabla 2. Áreas Responsables.

AREA	RADICADOS	%
PIC	41	41%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	11	11%
OFICINA ASESORA JURIDICA	10	10%
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	10	10%
CUENTAS MEDICAS	6	6%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS	6	6%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3	3%
DIRECCIÓN FINANCIERA	3	3%
CARTERA	2	2%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
DIRECCIÓN DE CONTRATACION	1	1%
DIRECCION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	1%
GERENCIA - PROCESO AUDITOR CDB	1	1%
GESTION DEL CONOCIMIENTO	1	1%
SUBGERENCIA CORPORATIVA	1	1%
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	1	1%
TOTAL	99	100%

Según se puede observar en la anterior tabla, el mayor número de correspondencia de la Entidad es tramitada por el área PIC, situación que se presenta debido a la alta solicitud de visitas de “inspección sanitaria”

De acuerdo con la muestra objeto de la presente auditoria, el equipo de la Oficina de Control Interno procedió a realizar la lectura de cada uno de los escritos (digitalizados) a través de la herramienta de Gestión Documental, de lo que se presenta la siguiente gráfica:

Grafica 1 Análisis de correspondencia externa.



2. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD.

En cuanto se refiera a la correspondencia externa recibida, realizada la verificación de cada uno de los documentos (físicos o electrónicos), se pudo concluir que 79 oficios, correspondientes al 80% del universo auditado, requieren de algún tipo de pronunciamiento por parte de la Entidad, de igual manera y finalizada la etapa de recolección y análisis de la información el (1 de agosto de 2018), se concluyó que la Entidad emitió pronunciamiento sobre la totalidad de dichos documentos.

AREA	RADICADOS	REQUIERE RESPUESTA	NO REQUIERE RESPUESTA	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
PIC	41	39	2	8.56
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	11	7	4	7.28
OFICINA ASESORA JURIDICA	10	5	5	8.2
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO	10	9	1	9,88
CUENTAS MEDICAS	6	5	1	11
DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS	6	6	0	10,83
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3	2	1	7
DIRECCIÓN FINANCIERA	3	2	1	9
CARTERA	2	0	2	NO APLICA
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1	NO APLICA
DIRECCIÓN DE CONTRATACION	1	0	1	NO APLICA
DIRECCION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1	1	0	13
GERENCIA - PROCESO AUDITOR CDB	1	0	1	NO APLICA
GESTION DEL CONOCIMIENTO	1	0	1	NO APLICA
SUBGERENCIA CORPORATIVA	1	1	0	12
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	1	1	0	6
TOTAL	99	78	21	8,98

De la verificación realizada se concluyó que 4 de los 78 documentos que requerían respuesta fueron contestados extemporáneamente, estos se encuentran descritos en la siguiente tabla

RADICADO DE INGRESO	RADICADO DE RESPUESTA	AREA QUE EMITIÓ LA RESPUESTA	TERMINO DE RESPUESTA (DÍAS HABILES)
20183500088092	Acta 999436	PIC	21
20183500043422	20182600077211	PIC	20
20183500033312¹	20182600062271	PIC	18
20183500033592	20181100068681	JURIDICA	22

Del análisis de la información se concluye, salvo lo expresado en la tabla anterior que la Entidad ha dado cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con la respuesta a las solicitudes que ingresan y que son radicadas mediante el mecanismo de ventanilla única.

FORTALEZAS

Se cuenta con actividades documentadas y estandarizadas conforme a la normatividad vigente.

ASPECTO POR MEJORAR

Describir en el informe los mecanismos y/o canales establecidos por la entidad a través de los cuales las entidades, los servidores públicos, los usuarios y ciudadanos en general puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones así como los porcentajes de participación encada unos de estos.

HALLAZGOS O NO CONFORMIDADES

N/A. Teniendo en cuenta que éste, es un informe de seguimiento.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Implementar mecanismos de control que permitan dar respuesta oportuna a los requerimientos por parte de los interesados y minimizar el riesgos de respuestas extemporáneas.

¹El termino otorgado por la Inspección de Policía para emitir respuesta fue de 5 días hábiles

SEGUIMIENTO A POLÍTICAS

Las acciones y actividades descritas dentro del proceso se ajustan y dan respuesta a la Política de Atención Centrada en el Usuario (Resolución 343 de 2017) la cual establece: *La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. se compromete a mantener y fortalecer la prestación de servicios con calidez mediante una comunicación asertiva con el usuario y su familia, suministrándole información y orientación, gestionando oportunamente sus requerimientos, fomentando espacios de participación y satisfacción de necesidades con el fin de brindar una atención de calidad.*

RECOMENDACIONES

1. Implementar acciones de seguimiento a los procesos (priorizados) para evidenciar las actividades que permitan la mejora en la atención y su impacto en la disminución de los requerimientos por parte de nuestros usuarios.

CONCLUSIONES

El informe emitido por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se ajusta a los procedimientos establecidos por la entidad y al marco normativo vigente que regula la materia.

FIRMAS



JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA
Jefe Oficina Control Interno

ANEXOS

N/A.