

OK



Neiva, Septiembre 29 de 2016

Radicado:
2016SAL00000686-1
Fecha: 2016-29-09
ACI 391

Doctor
JESUS ANTONIO CASTRO VARGAS
Gerente
Hospital Hernando Moncaleano Perdomo
Gerencia
Calle 9 No. 15 - 25
Neiva / Huila

REF.: Remisión de Informe de seguimiento a procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones segundo cuatrimestre - 2016

En cumplimiento de las funciones propias de la oficina del Control Interno, me permito remitir el informe de seguimiento realizado sobre el procedimiento denominado "Gestión de PQR y Buzón de Sugerencias," el cual forma parte del manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Atención al Usuario.

Es importante recordar que el procedimiento propende por atender las peticiones que se han generado en desarrollo de los servicios misionales de nuestra institución y la labor del SIAU será fungir como mediador para dar a conocer las necesidades, satisfacciones o inconformismos fundados en la atención y recuperación de la salud; de ahí la importancia de articular los servicios o unidades misionales y el SIAU para poder resolver oportunamente las peticiones que se radican al interior de nuestro hospital, aportar a la reducción de los niveles de inconformismo y aumentar la satisfacción del usuario y sus familias.

Atentamente,

MILLER LEON ROA
Jefe Oficina de Control Interno

Victoria Eugenia Castro Silva
29-09-2016
3:40

Copia: CC. Oficina de Atención al Usuario; Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional, CC. Oficina de Atención al Usuario; Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional

Elaboró: VICTORIA EUGENIA CASTRO SILVA

Victoria Eugenia Castro Silva
29-09-2016
17:03:30 PM



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Fecha de emisión del informe		Día: 26	Mes: Septiembre	Año: 2016
Procedimiento auditado Gestión de PQRSF y Buzón de Sugerencias				
Dependencia Oficina de Atención al Usuario				
Responsable de la dependencia Francy Elena Rojas Rodríguez				
Objetivo del seguimiento Verificar el cumplimiento del objetivo del procedimiento, las actividades contenidas en el mismo, cumplimiento de los presupuestos jurisprudenciales en materia de derecho de petición y compromisos inmersos en el Mapa de Riesgos de Corrupción.				
Alcance del seguimiento Tomar una muestra aleatoria de once (11) peticiones (Entendidas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) por mes, durante el segundo cuatrimestre de la presente vigencia; para un total de 44.				
Técnicas de Auditoría aplicadas Análisis e inspección de los soportes suministrados				
Realización de Informe preliminar Completado				
Día	Mes	Año	Día	Mes
22	Septiembre	2016	26	Septiembre
VALORES Y/O ACCIONES DE MEJORA				
Actividad del procedimiento (Qué hacer)				
1	<p>Recepcionar PQRSF</p> <p>Las PQRSF se recepcionan de manera presencial o a través de los diferentes medios (Buzón de sugerencias, página web, correo institucional, correo certificado y telefónicamente).</p> <p>El responsable de la recepción debe verificar que el registro contenga principalmente los siguientes datos: Nombre de quien radica el PQRSF, documento de identificación, dirección, teléfono, nombre del usuario, tipo de seguridad social del usuario y asunto.</p>			<p>Cumple SI NO</p> <p>Con respecto a las PQRSF que se radican en Correspondencia de la Institución, tenemos que éstas deben ser dirigidas a la dependencia o área que está asignada para tratar el caso en específico y debe ser remitida copia a la oficina de SIAU, para el respectivo seguimiento.</p>



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Actividad del procedimiento (Categoría)	Curso SI/NO	Hallazgos, observaciones o acciones de mejora
<p>NOTA 1: Las PQRSF pueden ser documentadas directamente por cualquier ciudadano, usuario y/o familia, EAPB veedurías ciudadanas, antes de vigilancia y control y estas pueden ser verbales o escritas.</p> <p>NOTA 2: Las PQRSF que se radiquen en otras Unidades deberán ser reportadas de forma inmediata al SIAU.</p> <p>NOTA 3: Las PQRSF interpuestas telefónicamente son atendidas y registradas en el formato "Volante para uso de buzón de sugerencias".</p>		
<p>Identificar y registrar la PQRSF</p> <p>Apertura del Buzón de Sugerencias: Una vez a la semana (Un auxiliar de SIAU) y en compañía de dos testigos (un funcionario y un usuario o miembro de la asociación de usuarios), se realiza la apertura de los buzones de sugerencias verificando cuantos registros (PQRSF) se hallan en el mismo y registrando los hallazgos en el acta de apertura correspondiente, la cual lleva las firmas de los participantes.</p> <p>Nota 1: En relación a los PQRSF que no contengan un asunto claro o sean ilegibles, se responderá solicitando al peticionario la ampliación y/o aclaración de la misma en un término de 1 mes y se procederá conforme al artículo 17 de la ley 1755 del 2016.</p> <p>Nota 2: Los registros anónimos y no andrinosos que contengan un vocabulario soez, serán dados de baja y no se tramitará dejando nota aclaratoria en el acta de apertura.</p> <p>Página web y correo institucional: Diariamente el auxiliar administrativo de SIAU revisa las PQRSF radicadas en la página Web y correo institucional.</p> <p>Una vez revisada la información recibida (verbal, escrita o virtual), se registra la información en el archivo Excel diseñado para su registro el cual se denomina "Control de PQRSF" más el año al que corresponde" (ejemplo Cuadro PQRSF 2015.xlsx). Este archivo contiene las hojas nombradas con todos los meses del año en la hoja del mes correspondiente según fecha de radicación del hallazgo, se registra la información siguiente: Se asigna ítem, código de consecutivo para la PQRSF y se registran la fecha de radicación, el tipo de solicitud, el nombre del declarante, la identificación, la dirección, el correo electrónico, el teléfono, el nombre del paciente, la seguridad social, el derecho vulnerado, el asunto, el servicio</p>	<p>Se realiza la apertura de los 30 buzones establecidos en el Hospital una vez a la semana, generalmente los días viernes, en presencia de testigos, de los cuales se extraen los formatos establecidos para dar inicio al trámite de PQRSF.</p> <p>Es pertinente en este punto dejar constancia que el registro que se denomina "Control de PQRSF" está siendo diligenciado de forma errónea, toda vez que los términos se están tomando desde la entrega del PQRSF al Jefe de Área al cual le corresponda contestar y NO desde la apertura del Buzón lo cual hace que los términos reales en ocasiones no puedan ser cumplidos; por lo tanto, se reitera que el conteo de términos debe ser desde la fecha de apertura del buzón cada viernes.</p>	

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

N°	Actividad del procedimiento (Qué hacer)	Cumplido SI / NO	Hallazgos, observaciones o acciones de mejora
3	<p>Notificar la PQRSF al Jefe y/o Coordinador de la unidad funcional</p> <p>Mediante oficio escrito se notifica al Jefe y/o Coordinador de la unidad funcional involucrada con copias a otras áreas si es necesario, el cual contiene asunto que será el tipo de hallazgo con el número de código, brevemente se describe el hallazgo, se informa la fecha de vencimiento que son 8 días para el Jefe y/o Coordinador del área involucrada, contados a partir de su hecho y solicitud de suscribir respuesta al usuario con solución de fondo y plan de mejora de ser necesario.</p> <p>Nota: Cuando se trate de PQRSF, las cuales se les pueda dar solución inmediata por la oficina de SIAU, estas se registran en el formato "Solución de PQRSF SIAU" y no se envían al área involucrada.</p>		<p>La notificación de la PQRSF es remitida por medio físico o electrónico, en la medida de las posibilidades, debido a que no todos los funcionarios cuentan con correo institucional.</p>
4	<p>Notificación inicio de trámite de la PQRSF al usuario.</p> <p>Una vez se reporta al área involucrada, se oficia igualmente al paciente, usuario o quejoso el trámite que se dio a su PQRSF, en donde se informa el código asignado, el área al cual se dio traslado. Igualmente se informa que una vez se genere la respuesta se reportará la misma por el mismo medio.</p>		
5	<p>Tramitar respuesta a la PQRSF</p> <p>Una vez el Jefe y/o Coordinador de la unidad funcional reciba la PQRSF, deberá proceder a verificar el hallazgo con los funcionarios involucrados para luego generar una respuesta al usuario según sea el PQRSF. Para los casos que aplique, es necesario que esta respuesta contenga un agradecimiento por permitirnos analizar fallas, una aclaración de los hechos (respuesta de fondo al asunto), un plan de mejora y unas disculpas si hay vulneración de derechos del paciente.</p> <p>La respuesta debe ser de fondo, en lenguaje respetuoso y proyectado al usuario, generada por el Jefe y/o Coordinador de la unidad funcional y no deben contener descargos del funcionario involucrado con destino al SIAU. El tiempo de respuesta oportuno para el usuario es de 15 días hábiles, luego de este tiempo hay una inoportunidad que tiene afectaciones al representante legal.</p> <p>Las respuestas deben dirigirse directamente al remitente del PQRSF con copia al SIAU para dar cierre al trámite.</p>		<p>Con respecto a esta actividad tenemos que los PQRSF con consecutivos 1024-16 de fecha 06-05-2016, 1030-16 de fecha 06-05-2016, 1402-16 de fecha 24-06-16 y 1420-16 de fecha 29-06-2016, la contestación de los mismos se da por fuera de términos; por lo cual es una clara violación al Derecho de petición.</p> <p>Se evidencia que se encuentran dos vías para el trámite de la respuesta, en las cuales debe tenerse en cuenta que las mismas deben dirigirse al usuario o su familia y no a la Oficina de Atención al Usuario; aunque en una de las vías, sea esta última la encargada de remitir por alguno de los medios establecidos.</p>



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Actividad del procedimiento (Que taban)	Cumple	Hallazgos, observaciones o acciones a mejorar
	SI	NO
<p>6</p> <p>Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta</p> <p>Revisando el "Control de PQRSF" con el fin de identificar el vencimiento de los plazos y recomendar a las áreas implicadas mediante oficios con copia a la Gerencia y Control Interno cuando se trate de vencimientos internos (8 días).</p> <p>Cuando se evidencie un vencimiento superior a 15 se notificará a Control Interno disciplinario.</p>		<p>Teniendo en cuenta que se encuentran establecidos para la E.S.E. unos términos internos que permiten garantizar que el usuario o su familia obtengan una respuesta oportuna, se generan oficios de alerta de incumplimiento, remitidos a Gerencia para el trámite correspondiente.</p> <p>En el cuatrimestre comprendido entre los meses de mayo a agosto se evidencia el envío a la Gerencia de 05 comunicaciones por parte de la Oficina de SIAU, en las cuales se manifiesta el incumplimiento de los términos internos y en algunos casos, externos.</p> <p>Se evidencia la gestión realizada por la Oficina de SIAU, mediante oficios y correos electrónicos, en los cuales se solicita la pronta respuesta y se vela por el cumplimiento de los términos, sin embargo no se encuentran los comunicados de los PQRSF que se contestan por fuera de términos, por lo cual se recomienda hacer una revisión más detallada de estos aspectos.</p>
<p>7</p> <p>Notificar respuesta de la PQRSF al interesado</p> <p>Una vez recibida la respuesta a la PQRSF por parte del Jefe y/o Coordinador de la unidad funcional se proyecta en forma inmediata el oficio remitido al usuario interesado firmante del PQRSF y se envía mediante correo certificado. De igual forma, la respuesta pueda ser por medio electrónico.</p> <p>NOTA 1: Como soporte del envío físico de respuesta se conservan las copias de los oficios con firma de recibido y/o volante de la oficina de correo.</p> <p>NOTA 2: Cuando las respuestas son devueltas por la empresa de correo o son anónimas, estas son publicadas en la cartelera del SIAU durante 8 días y luego se archivan.</p> <p>NOTA 3: El Jefe y/o Coordinador de la unidad funcional involucrada podrá remitir directamente la respuesta de la PQRSF al interesado, siempre y cuando envíe copia</p>		

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

N°	Actividad del procedimiento (Qué hacer)	Cumple		N°	Hallazgos, observaciones o acciones de mejora
		SI	NO		
	a la oficina de SIAU.				
8	<p>Registrar respuesta de PQRSF</p> <p>Una vez notificada la respuesta se verifica el número de radicado al cual corresponde y se a registra en el formato "Control de PQRSF" para dar cierre al caso.</p>				
9	<p>Elaborar informe mensual de PQRSF</p> <p>Tomando como insumo los registros del "Control de PQRSF" se emite informe el cual contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQRSF Clasificadas y totalizadas por servicios. • PQRSF totalizadas en la institución. • PQRSF totalizadas por medio de recepción. • Oportunidad de respuesta a PQRSF 				
10	<p>Reportar y socializar consolidado mensual</p> <p>El informe mensual se envía por el correo interno institucional a todos los Jefes y/o Coordinadores de unidades funcionales y directivos. El cual servirá como herramienta para generar planes de mejora en cada una de las áreas.</p>				



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Actividad del procedimiento (Quié Tactor)	Cumple (S/ No)	Hallazgos o observaciones o acciones de mejora
CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO	NO	

RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

ACTIVIDAD 1: Se recomienda generar la solicitud de información sobre las PQRSF recibidas y tramitadas en otras unidades, para los fines pertinentes, tales como la generación de informes y el establecimiento de planes de mejora, incluyendo la aclaración del trámite que se encuentra en proceso de implementación denominado Gestión Documental; teniendo en cuenta que una vez implementado, las PQRSF de toda la Institución deben ser radicadas en la Oficina de Correspondencia y posteriormente remitidas en su totalidad a la Oficina de SIAU, para que sea ésta quien las dirija, recordando que correspondencia debe ser soporte y reportar las mismas una vez escaneadas y subidas en la plataforma de EXTRANEI.

ACTIVIDAD 2: Se recomienda diligenciar el registro que se denomina "Control de PQRSF" en los términos previstos en la ley 1755 de 2015, toda vez que tomar como fecha de vencimiento desde la entrega del PQRSF al Jefe de Área al cual le corresponde contestar, puede generar un incumplimiento en los tiempos que tenemos como institución para dar respuesta de manera adecuada a los PQRSF, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, SIAU deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ACTIVIDAD 3: Se recomienda que la solicitud de respuesta a las PQRSF elevada a la unidad funcional implicada, sea remitida con copia a el superior de la Unidad, al Subgerente y, al es el caso, al gremio al cual pertenezca el funcionario con el fin de garantizar que la respuesta se dé dentro de los términos establecidos y de conformidad con los presupuestos jurisprudenciales en materia de Derechos de Petición.

ACTIVIDAD 5: Se recomienda hacer un control sobre la forma como se atienden las peticiones, quejas y reclamos por parte de las diferentes áreas Administrativas y asistenciales, con el objetivo de unificar con los procesos de Gestión Documental, que en este momento se implementan en la Institución; se reitera la necesidad de hacer conteo de vencimiento de términos a partir de la apertura de Buzón y no desde la entrega a quien debe dar respuesta de fondo, toda vez que esta puede ser una de las razones por las cuales se presentan los incumplimientos en los términos previstos en la ley a la hora de dar respuesta. Además, que las PQRSF deben ser tomadas en su conjunto como una oportunidad de evaluar el funcionamiento de la E.S.E. y en los casos que se determine, como una oportunidad de mejora. Este último fin no sería posible si no se involucran a los funcionarios que prestan los servicios.

Igualmente se recomienda en este punto, la directriz que se debe tener en cuenta para que, aunque la responsabilidad de la respuesta de las PQRSF sea de la unidad o del servicio en el cual se presenta la situación, sea posible cumplir con los términos legales y constitucionales.

ACTIVIDAD 7: Se recomienda realizar una nueva socialización del procedimiento de PQRSF con todas las áreas y unidades funcionales de la E.S.E., con el fin de que tengan en cuenta los términos y las condiciones en las que se debe dar respuesta al usuario o su familia.

Corazón para servir

Calle 9 No. 15-25 PBX: 871 5907 FAX: 871 4415 - 871 4440 - 871 7469 Neiva - Huila
www.hospitaluniversitarioneiva.com.co E-mail: siau@huhmp.gov.co



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

N°	Actividad del procedimiento (Quilómetros)	Cumplido		N°	Hallazgos, observaciones o acciones de mejora
		SI	NO		

ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO

Durante el seguimiento se realizan las recomendaciones correspondientes y necesarias para el fortalecer y dar cabal cumplimiento del procedimiento, se evidencia la necesidad de resocializar en a todos los funcionarios el procedimiento que se debe llevar a cabo con las PQRSF, establecer el mecanismo para evitar que se venzan los términos de respuesta de las mismas sin dejar de lado la responsabilidad y la importancia de los implicados en la situación que da origen a la PQRSF.

RESPONSABLES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

MILLER LEÓN ROA
 Jefe de la Oficina de Control Interno

VICTORIA EUGENIA CASTRO SILVA
 Agremiada Adscrita a la Oficina de Control Interno