

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	1	Mes:	Junio	Año:	2015
-------------------------------------	-------------	---	-------------	-------	-------------	------

Procedimiento auditado	Gestión de PQR 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 procedimiento, y actividades contenidas en el mismo con cumplimiento de los requisitos jurisprudenciales de resolución de fondo, oportunidad y puesta en conocimiento del petente.
Alcance del seguimiento	Tomar una muestra de diez (10) peticiones (Entendidas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) por mes, durante el primer cuatrimestre de la presente vigencia; identificadas en el Anexo N° 01 adjunto al final del presente informe.
Técnicas de Auditoría aplicadas	Análisis e inspección de los soportes suministrados.

Socialización de informe preliminar						Reunión de Cierre					
Día	27	Mes	Mayo	Año	2015	Día	29	Mes	05	Año	2015

HALLAZGOS Y/O ACCIONES DE MEJORA

Nº	Actividad del procedimiento (Qué hacer)	Cumple		Nº	Hallazgos y/o acciones de mejora
		Si	No		
1	<p>Cuando se obtiene de la apertura del Buzón de Sugerencias:</p> <p>Semanalmente y en compañía de dos testigos (un funcionario y un usuario), se realiza la apertura de los 30 buzones de sugerencias verificando cuantos registros se hallan en el mismo.</p> <p>Cuando el usuario o su familia tramita la Petición, Queja o Reclamo, de manera personal, electrónica o telefónicamente se procede a recepcionar en la oficina del SIAU la manifestación de no conformidad en el proceso de atención; adicionalmente se verifica que el documento de registro contenga los siguientes datos:</p> <p>Nombre de quien radica la queja,</p>				

Corazón para servir

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Nº	Actividad del procedimiento (Qué hacer)	Cumple		Nº	Hallazgos y/o acciones de mejora
		Si	No		
	<p>Documento de identificación, dirección, teléfono, nombre del usuario, tipo de seguridad social que posee y asunto.</p> <p>NOTA 1: Las PQR pueden ser documentadas directamente por el usuario o su familia, por la EPS o entes de vigilancia y control y estas pueden ser verbales y/o escritos.</p> <p>NOTA 2: Las PQR que se radiquen en otras Unidades deberán ser reportadas de forma inmediata al SIAU.</p> <p>Al Recepcionar la PQR el funcionario de SIAU, debe saludar de manera cálida y cordial, mirar a los ojos, escuchar de manera activa, manifestando una actitud de colaboración y finalmente despedirse amablemente.</p>				
2	<p>Revisa la información escrita en el formato o el oficio que se presente, radicando en el sistema y asignando el consecutivo.</p> <p>Cuando procede el Buzón de Sugerencias: Se registra la información en el "Formato Registro Apertura de Buzón de Sugerencias Oficina de Atención al Usuario" y registran las firmas de los testigos y del funcionario de la oficina de atención al usuario. Una vez obtenidos los registros en la apertura, se revisa cada uno con el fin de identificarlos y clasificarlos en el cuadro establecido.</p>			1.	<p>Como soporte de dicha actividad, la oficina cuenta con un documento en Excel, en el cual se evidencia el registro de los usuarios que han manifestado su opinión mediante los medios establecidos para su exteriorización, como lo son los buzones de sugerencias dispuestos en los servicios, atención de manera personal por servidoras de la Oficina de SIAU, telefónicamente o por correo electrónico; tal como lo describe el procedimiento, se observó la asignación de consecutivo en el sistema, y que confrontados con las PQRS y remisión de felicitaciones a los servicios coincidieron con los soportes en físico.</p> <p>Para el primer cuatrimestre, atendiendo al consolidado en Excel suministrado por SIAU, fue posible evidenciar que se realizó anotación individual y grupal de usuarios, pudiéndose evidenciar la radicación e identificación completa de cuatrocientos sesenta y dos (462) usuarios; diecisiete (17) usuarios aparecían</p>

Corazón para servir

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Nº	Actividad del procedimiento (Qué hacer)	Cumple		Nº	Hallazgos y/o acciones de mejora																
		Si	No																		
					<p>radicados pero no identificados como lo indica la herramienta dispuesta, respondiendo a la denominación Volantes.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, fue posible cuantificar de manera aproximada la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas durante el primer cuatrimestre de la presente vigencia, así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de acceso a la información</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Derechos de petición</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Quejas</td> <td>262</td> </tr> <tr> <td>Felicitaciones</td> <td>127</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Sugerencias</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>En blanco</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>479</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los doce volantes que se indican en blanco, responden a la consolidación en dos codificaciones realiza en la tabla de Excel, de doce personas que no diligenciaron de manera correcta el formato dispuesto por la oficina de Atención al Usuario; los códigos responden a los números 044 y 018 de 2015.</p> <p>Se identifica sobre la población antes descrita, los servicios que reportan número de PQRSF, adjunta en el Anexo N° 2.</p>	Tipo de acceso a la información	Total	Derechos de petición	19	Quejas	262	Felicitaciones	127	Reclamos	27	Sugerencias	32	En blanco	12	Total general	479
Tipo de acceso a la información	Total																				
Derechos de petición	19																				
Quejas	262																				
Felicitaciones	127																				
Reclamos	27																				
Sugerencias	32																				
En blanco	12																				
Total general	479																				
3	<p>Mediante oficio escrito se notifica al superior inmediato de la unidad funcional implicada y/o cooperativa la no conformidad, indicando que esta deberá ser respondida a un plazo no superior de 8 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo en la unidad.</p> <p>Cuando se trate de quejas y reclamos relacionados con medicamentos producidos y adecuados en la central</p>			2.	<p>En atención a la muestra seleccionada, se observaron tres Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias sin los respectivos soportes de remisión a los servicios involucrados, identificadas a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Código</th> <th>Tipo de solicitud</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>007-15</td> <td>Reclamo</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>142-15</td> <td>Derecho de petición</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>326-15</td> <td>Reclamo</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	Código	Tipo de solicitud	Enero	007-15	Reclamo	Febrero	142-15	Derecho de petición	Marzo	326-15	Reclamo				
Mes	Código	Tipo de solicitud																			
Enero	007-15	Reclamo																			
Febrero	142-15	Derecho de petición																			
Marzo	326-15	Reclamo																			

Corazón para servir

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Nº	Actividad del procedimiento (Qué hacer)	Cumple		Nº	Hallazgos y/o acciones de mejora
		Si	No		
	de gases medicinales y central de mezclas se notificara de forma inmediata al director técnico de las mismas.				<p>Sobre treinta y siete PQRSF se observó, conforme lo indica el procedimiento, su remisión a los servicios respectivamente involucrados, con indicación de términos a tener en cuenta.</p> <p>Sobre las tres peticiones que no reportaron soportes, se indicó haberse solucionado la petición de manera inmediata.</p> <p>En atención a la muestra seleccionada, se identificó además, cuál fue el asunto que suscito la presentación de las peticiones ante la administración, identificando veinticinco motivos, los cuales se evidencian en el Anexo N° 3.</p>
4	Una vez el jefe del área reciba la queja, deberá proceder a generar una respuesta al usuario, la cual si es entregada directamente al remitente tendrá un plazo de 15 días hábiles, pero si es tramitada por medio del SIAU tendrá un plazo de 8 días, para que este a su vez genere la respuesta. Esta respuesta debe contener una solución a la necesidad planteada, una disculpa y plan de mejoramiento si esta lo amerita.			3.	<p>En atención a la muestra seleccionada, a efectos de verificar el presupuesto de resolución de fondo, se observó:</p> <p>La elaboración y remisión de una respuesta que no resolvía de fondo el asunto planteado por el petente.</p> <p>Sobre seis casos, identificados bajo código N° 090-15, 007-15, 326-15, 394-15, 259-15, 395-15, no se observaron soportes de resolución, no obstante, la oficina de Atención al Usuario mencionó haber resuelto de manera inmediata la petición.</p> <p>Sobre tres peticiones, identificados bajo código N° 183-15, 142-15, 454-15 no se encontraron soportes de respuesta.</p> <p>Sobre veintidós peticiones restantes, se evidencia la resolución de fondo.</p> <p>Lo anterior, podrá evidenciarse en el anexo N° 4</p>
5	Revisando el registro de PQR, con el fin de identificar el vencimiento de los plazos y recordarle a las áreas			4.	Se observó sobre dicha actividad, que la herramienta implementada en la actividad N° 2, cuenta con tres celdas denominadas "Fecha

Corazón para servir

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Nº	Actividad del procedimiento (Qué hacer)	Cumple		Nº	Hallazgos y/o acciones de mejora
		Si	No		
	implicadas mediante oficios. Si los plazos están vencidos y no hay respuesta, estos se ofician a la Gerencia.				vencimiento interno - Fecha de vencimiento usuario - fecha de respuesta". No obstante de realizarse los respectivos seguimientos a los términos de respuesta, se observó no cumplimiento de términos, como se muestra en el anexo N° 4 adjunto a la final del presente informe; verificando los soportes suministrados, no se observaron requerimientos (dentro de la muestra seleccionada) a la Gerencia para conminar a los servicios a dar respuesta.
6	Se recepciona por escrito las respuestas de las PQR de las diferentes unidades funcionales implicadas en la no conformidad; una vez recepcionadas las respuestas se verifica a que numero de radicado corresponde y se procede a registrar la respuesta en el sistema.				
8	Una vez recibida la respuesta a la PQR se proyecta en forma inmediata el oficio remitido al usuario afectado y se envía mediante correo certificado, telefónicamente o mediante publicación Institucional si no existen las anteriores o si se trata de un documento anónimo. NOTA 1: Como soporte del envío se conservan las copias de los oficios con firma y sello de la institución y/o volante de la oficina de correo. 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.			5.	Se observó sobre las treinta y dos peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, (Sin tener en cuenta las felicitaciones, equivalentes a ocho) la notificación de lo resuelto a veintitrés de las mismas. Sobre seis casos, identificados bajo código N° 090-15, 007-15, 326-15, 394-15, 259-15, 395-15, no se observaron soportes de resolución, no obstante, la oficina de Atención al Usuario mencionó haber resuelto de manera inmediata la petición. Sobre tres peticiones, identificados bajo código N° 183-15, 142-15, 454-15 no se encontraron soportes de respuesta. Lo anterior, podrá evidenciarse en el anexo N° 4
8	Elaborar consolidado mensual - Cuando tratan de hallazgos del Buzón de Sugerencias: Se totalizan los volantes hallados de acuerdo a la clasificación previa, contándolos por				En la consolidación de la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se observó que el mismo no reporta de manera íntegra el total de peticiones radicadas a nivel institucional (Sea a través de

Corazón para servir

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Nº	Actividad del procedimiento (Qué hacer)	Cumple		Nº	Hallazgos y/o acciones de mejora
		Si	No		
	<p>servicios. Se sacan porcentajes de acuerdo a los hallazgos identificando los más representativos. Se totalizan los volantes hallados y se registra la información de los buzones abiertos, elaborando acta de consolidado.</p> <p>Cuando el usuario o su familia tramita la Petición, se consolida de la siguiente manera: Revisar mensualmente el consolidado de Excel, con el propósito de determinar número de PQR, PQR por unidad funcional, tiempo de respuesta (a los cuales se les diligencia la Ficha Técnica de Indicador "Tiempo de Respuesta a Quejas") y clasificación por tipo de manifestaciones.</p>				la Oficina de Atención al Usuario o apertura de buzones de sugerencia), toda vez que, como se indicó en la actividad N°2, se realizaron anotaciones grupales sobre algunas peticiones con propósito similar.
9	Reportar y socializar consolidado mensual				Se observa que la oficina de Atención al Usuario remitió vía Outlook institucional, el consolidado elaborado por mes sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones elevadas ante la administración.
Cumplimiento del procedimiento:		Si		No	
RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA					
Hallazgo Nº	Recomendaciones				
1.	Se recomienda diligenciar de manera integridad el formato de control y seguimiento establecido en Excel, en atención a que se evidenció sobre la casilla de Declarante, su diligenciamiento con la denominación de 10 VOLANTES, 2 VOLANTES, 4 VOLANTES, 4 PACIENTES; lo anterior, a efectos de que se pueda realizar un conteo real y sistemático de la cantidad de PQRSF radicadas a nivel institucional				
2.	Se recomienda mantener una adecuada gestión documental de los soportes que dan cuenta del trámite impartido sobre cada una de las PQRSF allegadas a la dependencia. De igual manera se recomienda disponer de un formato que permita soportar la gestión de la dependencia cuando las peticiones realizadas por los usuarios sean resueltas de manera inmediata por la Oficina de Atención al Usuario.				
3.	Atendiendo al Estatuto Anticorrupción, Artículo 76, deberá existir una oficina 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; así las cosas, se recomienda que las peticiones se resuelvan desde la misma oficina de Atención al Usuario, o en su defecto, se analicen las respuestas proyectadas desde los mismos servicios, y se considere la viabilidad de remitir esa misma respuesta o elaborar una desde la misma oficina de SIAU; lo anterior, atendiendo a las				

Corazón para servir

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Nº	Actividad del procedimiento (Qué hacer)	Cumple		Nº	Hallazgos y/o acciones de mejora
		Si	No		
	<p>peticiones radicadas bajo Códigos N° 034 y 035 de 2015.</p> <p>Se recomienda propiciar un espacio donde intervengan jefes de servicios y subgerencias, a efectos de indicar y concientizar sobre la importancia de dar cumplimiento a los presupuestos de respuesta de las peticiones elevadas ante la administración, entre otras, porque la desatención de las peticiones podría constituir causal de mala conducta para el funcionario y podría dar lugar a las sanciones (Art. 6,7 Decreto 01 de 1984).</p>				
4.	Se recomienda el manejo adecuado de los términos de respuesta, tanto de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se eleven ante la administración, de conformidad con los términos indicados en el Decreto 01 de 1984 que entro a operar nuevamente en materia de derechos de petición para inicios de la presente vigencia.				
5.	Atendiendo a la Ley 594 de 2000, es importante que la oficina de Atención al Usuario disponga de un archivo organizado e íntegro que dé cuenta de la aplicación de las fases del procedimiento y presupuestos jurisprudenciales en materia de derechos de petición inmersos en el mismo.				
	Se recomienda actualizar el procedimiento, a efectos de que la unidad contemple la procedencia de enviar al Comité de Ética y Humanización, o autoridad administrativa disciplinaria, según corresponda, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que comporten nivel de alerta para la entidad, sea por acción u omisión de funciones y extralimitación de funciones.				

ACTIVIDAD	AVANCE	ANOTACIONES
Realizar la divulgación de los trámites identificados en la Institución, y promocionar los mecanismos institucionales para la denuncia de este tipo de actos.	Se observó que la Oficina de Atención al Usuario dispone de una cartelera informativa por medio de la cual divulga trámites para denuncias y publicación de respuestas a peticiones que no reportaron domicilio; de igual manera se observó la divulgación del procedimiento para reportar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por medio de alto parlante y Notihospital.	La dependencia se encuentra ejecutando acciones con el fin de dar cumplimiento a la estrategia.
Medir la Satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la institución	La medición de la satisfacción en relación con los trámites, se iniciara a partir del mes de agosto. En relación con los servicios que presta la entidad, la medición se realiza mensualmente a través de las encuestas diseñadas para tal fin.	
Seguimiento por parte de la Oficina de atención al usuario a las respuestas que se envían a los ciudadanos,	Reporta la dependencia de manera mensual, a unidades funcionales para el mes de enero, un sondeo del termino de	

Corazón para servir

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

<p>llamada al azar para confirmar el recibo por parte del peticionario y verificación de trámites a PQR.</p>	<p>oportunidad de respuesta y conformidad con la información suministrada al peticionario, observándose la realización de dicha actividad sobre las siguientes peticiones:</p> <p>Enero: 013-2015, 067-2015, 028-2015, 031-2015, 011-2015, 034-2015, sobre las mismas, tres petentes manifestaron recepción oportuna de la respuesta y las tres peticiones restantes no indicaron satisfacción en el tiempo de respuesta.</p> <p>Febrero: 103-2015, 161-2015, 106-2015, 096-2015, 098-2015, 121-2015 reportaron oportunidad en el tiempo de resolución a lo peticionado.</p> <p>Marzo: 238-2015, 240-2015, 241-2015, 304-2015, sobre un caso no tuvo oportunidad en la respuesta.</p> <p>Abril: 378-2015, 417-2015, 424-2015, 433-2015, 456-2015, 459-2015 todos reportaron satisfacción en el tiempo de resolución a lo peticionado.</p>	
<p>Mantener actualizada la información dispuesta al público sobre: Derechos y deberes de usuarios y medios para garantizarlos, trámites y servicios e información de servicio al ciudadano</p>	<p>Mediante formatos de educación en derechos y deberes de los usuarios, la oficina de Atención al Usuario reportó haber educado a 107 usuarios en el mes enero; 451 usuarios en el mes de febrero; 468 usuarios en el mes de marzo y 570 usuarios en el mes de abril, superando la meta planteada por mes.</p>	<p>La dependencia se encuentra ejecutando acciones con el fin de dar cumplimiento a la estrategia.</p>

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

<p>Realizar la identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.</p>	<p>Se observó mediante herramienta en Excel implementada por la Oficina de Atención al Usuario, la recepción y tramitación por mes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, consolidadas así:</p> <table border="1" data-bbox="483 625 808 871"> <thead> <tr> <th>MES</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>115</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>479</td> </tr> </tbody> </table>	MES	TOTAL	Enero	109	Febrero	143	Marzo	112	Abril	115	Total general	479	
MES	TOTAL													
Enero	109													
Febrero	143													
Marzo	112													
Abril	115													
Total general	479													
<p>Liderar estrategias para disponer facilidades para la atención prioritaria de acuerdo a la situación presentada por el usuario, edad, procedencia.</p>	<p>En atención a que el servicio de facturación es liderado por un agente externo a nuestra entidad, la oficina de Atención al Usuario remitió correo electrónico al mismo, indicando la importancia de disponer de una casilla para la atención prioritaria de población adulta, con algún tipo de discapacidad y mujeres en estado de gestión.</p>													
<p>Llevar registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas y plantear, de ser el caso, planes de mejoramiento.</p>	<p>Actividad en desarrollo</p>													
<p>Socializar al cliente interno y externo los procedimientos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.</p>	<p>Mediante Notihospital bajo edición N° 42 de 2015, se publicó el procedimiento para elevar ante la administración las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se susciten en desarrollo del fin misional de nuestra entidad, indicando en que consiste las PQRSF, tiempos de respuesta y radicación.</p> <p>A la fecha se encuentra trabajando para disponer de un acceso en la página web de internet por medio de la cual se interactúe con el cliente externo en la radicación y resolución de PQRSF.</p>													
<p>RESPONSABLES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO</p>														

Corazón para servir

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

Firmado original

MILLER LEON ROA

Jefe de la Oficina de Control Interno

Firmado original

ANDREA DEL PILAR DIAZ QUIMBAYO

Profesional Universitaria de la Oficina de Control Interno

Corazón para servir