	INFORME DE AUDITORIA N°03	**CAL-for-015**
		Fecha actualización: 12/05/2017
		Revisión No.
		Página: 1/ 6

FECHA AUDITORIA: 12 de Julio de 2021

IPS AUDITADA	**AUDITOR LIDER**
IPS Sede Administrativa	Rafael Cubillos Hoyos
PROCESO AUDITADO	**AUDITOR**
PQRS Atención al Usuario	José Alejandro Avendaño

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los usuarios adscritos a la Red de Salud Ladera E.S.E, en el periodo comprendido entre Enero y Junio de 2021.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

En el marco de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, la Ley 1755 de 2015 que reglamenta el Derecho Fundamental de Petición, La Oficina de Control Interno realiza el presente informe semestral (Enero a Junio) de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en articulación con las dimensiones cuarta "evaluación de resultados" y quinta "información y comunicación" de que trata el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, y en cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño de 14. Política de Seguimiento y Evaluación y Desempeño Institucional, 15. Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra a Corrupción, 16. Política de Gestión Documental y 17. Política de Gestión de la Información Estadística.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA:

Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Usuario "que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario".

Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, Articulo 13 Objeto y modalidad del derecho de petición ante autoridades; incluye requerir información, requerir copia, de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.

Ley 1474 de 2011 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.

4. PROCESO AUDITADO:

PQRS-F - Atención al Usuario.

5. PERSONAL AUDITADO:

Eliana Maritza Morales Garzón – Responsable proceso SIAU de la Red Ladera

FORTALEZAS:

La Red de Salud de Ladera, cuenta con un equipo de profesionales, los cuales orientan a los usuarios, se registran las inquietudes, quejas y reclamos en las IPS cabecera, permitiendo con ello, ofrecer espacios de orientación, apoyo y participación ciudadana. Se ha fortalecido su atención con la apertura del Call-Center para una atención más oportuna y así agilizar la asignación de citas vía telefónica.

Así mismo, la Liga de Usuarios tiene un espacio mensual con la alta dirección, a fin de tratar temas Relacionados con la mejora en la prestación del servicio, igualmente cuenta con el espacio de representante de las ligas de usuarios ante la Junta Directa de la Red de Salud Ladera.

OPORTUNIDADES DE MEJORA (DEBILIDADES):

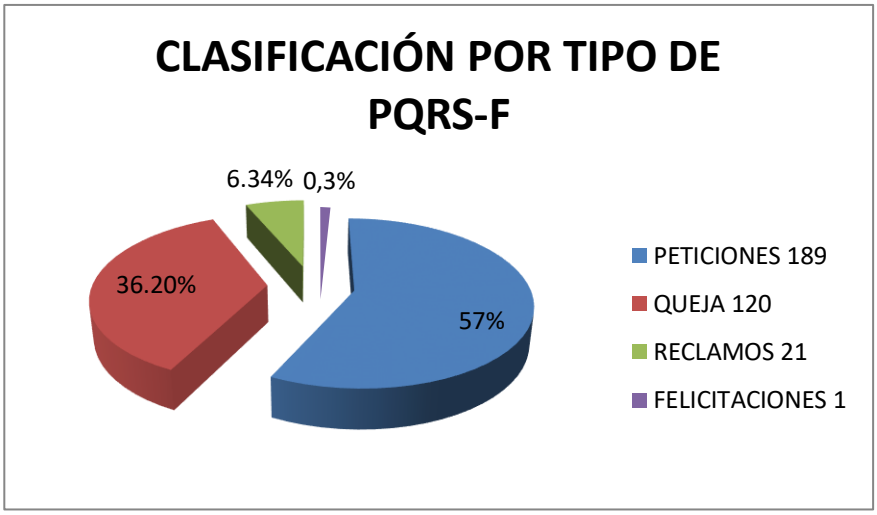
En el periodo analizado se observa un incremento en las peticiones quejas y reclamos en comparación al primer trimestre del presente año, siendo necesario identificar e intervenir las causas que las están generando, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio humanizado a los usuarios.

6. OBSERVACIONES GENERALES

Durante el primer semestre del 2021 se presentaron 331 PQRS-F, los principales requerimientos fueron las peticiones respetuosas realizadas por los usuarios, con un total de 189 equivalente al (57%), le sigue las Quejas con un total de 120 equivalente al (36,2%) y los Reclamos con un total de 21 equivalente al (6,34%), y por último las Felicitaciones con un total de 1 equivalente al (0.3%).

CLASIFICACION POR TIPO DE PQRS-F – PRIMER SEMESTRE 2021		
PETICIONES	189	57%
QUEJA	120	36,2%
RECLAMOS	21	6,34%
FELICITACIONES	1	0.3%
TOTAL REQUERIMIENTOS	**331**	**100%**

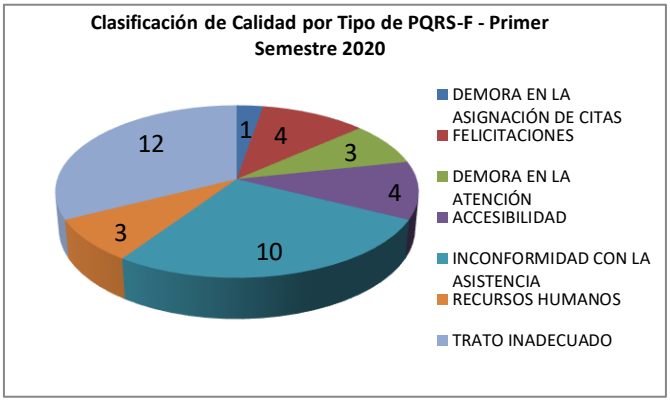
Fuente responsable del proceso SIAU

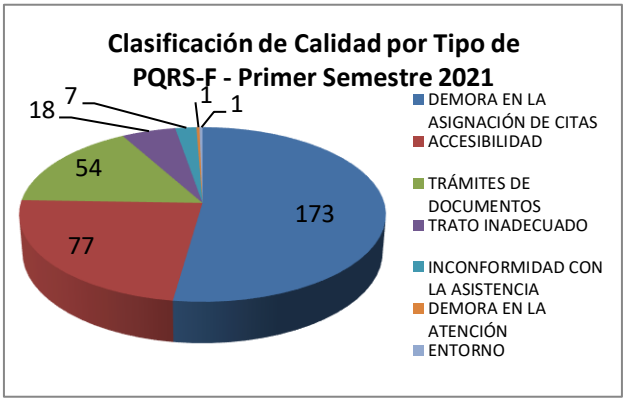


A continuación en los cuadros siguientes, se presenta un análisis comparativo del comportamiento del primer semestre de 2020, versus primer semestre de 2021 de las quejas y reclamos, con el propósito de generar acciones de mejora en los servicios e IPS generadora de la inconformidad.

CLASIFICACION DE CALIDAD POR TIPO DE PQRS-F – PRIMER SEMESTRE DE 2020	CANT
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	1
FELICITACIONES	4
DEMORA EN LA ATENCIÓN	3
ACCESIBILIDAD	4
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA	10
RECURSOS HUMANOS	3
TRATO INADECUADO	12
TOTAL DE REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS	**37**

CLASIFICACION DE CALIDAD POR TIPO DE PQRS-F – PRIMER SEMESTRE DE 2021	CANT
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	173
ACCESIBILIDAD	77
TRÁMITES DE DOCUMENTOS	54
TRATO INADECUADO	18
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA	7
DEMORA EN LA ATENCIÓN	1
ENTORNO	1
TOTAL DE REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS	**331**





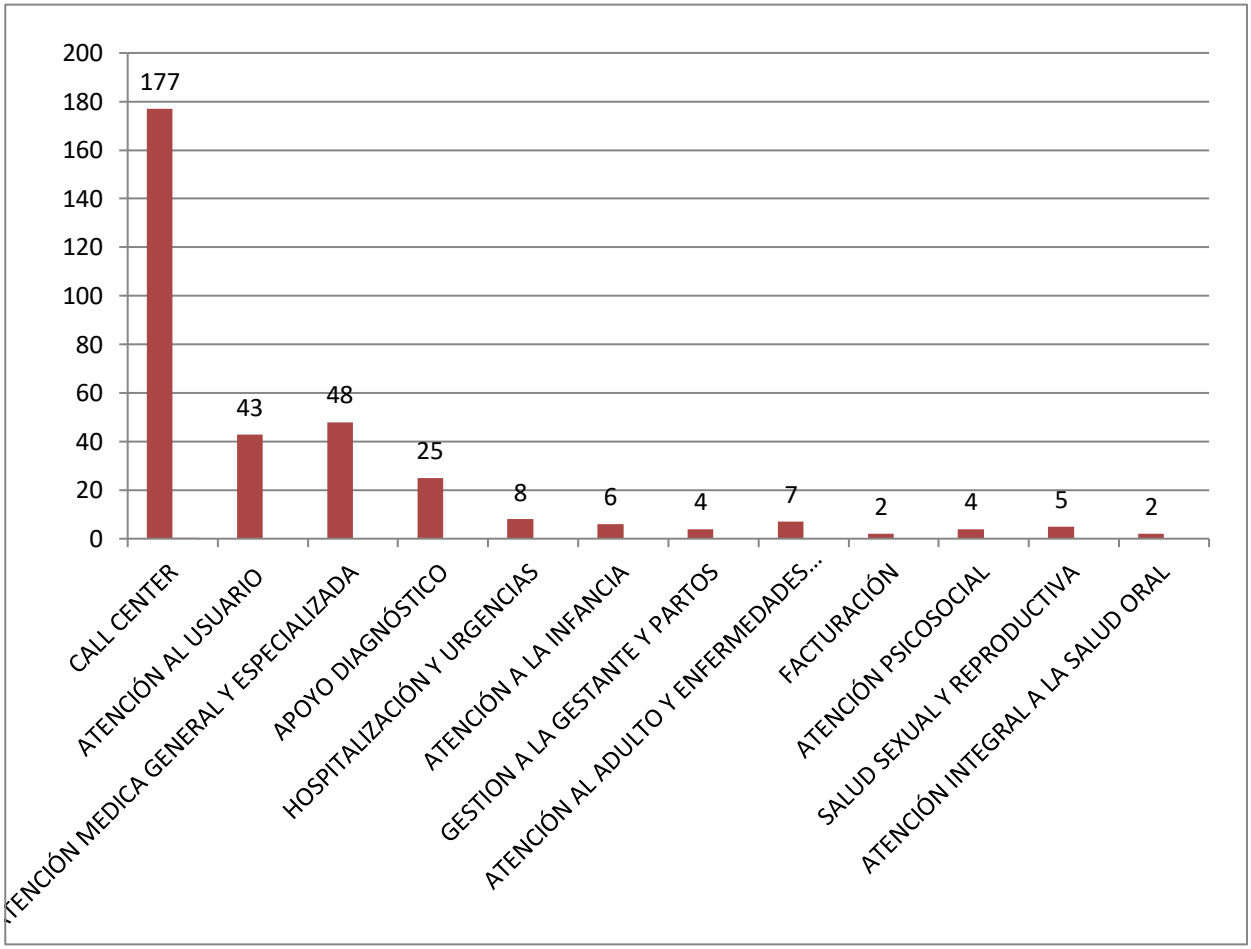
Realizando el comparativo de la Clasificación de Calidad por los diferentes tipos de PQRS-F del primer semestre del 2020 vs primer semestre del 2021, podemos evidenciar que se presentó un aumento en algunos de los tipos de PRQS-F; entre ellos la Demora en la Asignación de Citas, Accesibilidad, Trámites de Documentos y Trato Inadecuado e Inconformidad con la Asistencia. En cuanto a las disminuciones podemos evidenciar que en Demora en la Atención se presentó una reducción de dos puntos y en Recursos Humanos no se presentaron PQRS para este primer semestre del 2021.

Cabe resaltar que los aumentos en algunas de las clasificaciones de las PQRS-F, se debe a que con las contingencias sanitarias presentadas a raíz del Covid-19 para principios del año 2020 hizo que se redujeran de manera significativa debido al cierre temporal de las IPS en la Red de Salud de Ladera, lo que generó que la demanda se disminuyera y así mismo las PQRS-F presentada por los usuarios.

RESUMEN DE PQRS-F POR UNIDAD DE SERVICIO Y / O APOYO PRIMER SEMESTRE 2021		
Detalle	**Cantidad**	**%**
CALL CENTER	177	53,4%
ATENCIÓN AL USUARIO	43	12,9%
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	48	14,5%
APOYO DIAGNÓSTICO	25	7,55%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	8	2,41%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	6	1,81%
GESTION A LA GESTANTE Y PARTOS	4	1,2%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRONICAS	7	2,11%
FACTURACIÓN	2	0,6%
ATENCIÓN PSICOSOCIAL	4	1,2%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	5	1,5%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	2	0,6%
TOTAL	**331**	**100%**

Quejas por proceso Fuente responsable SIAU.

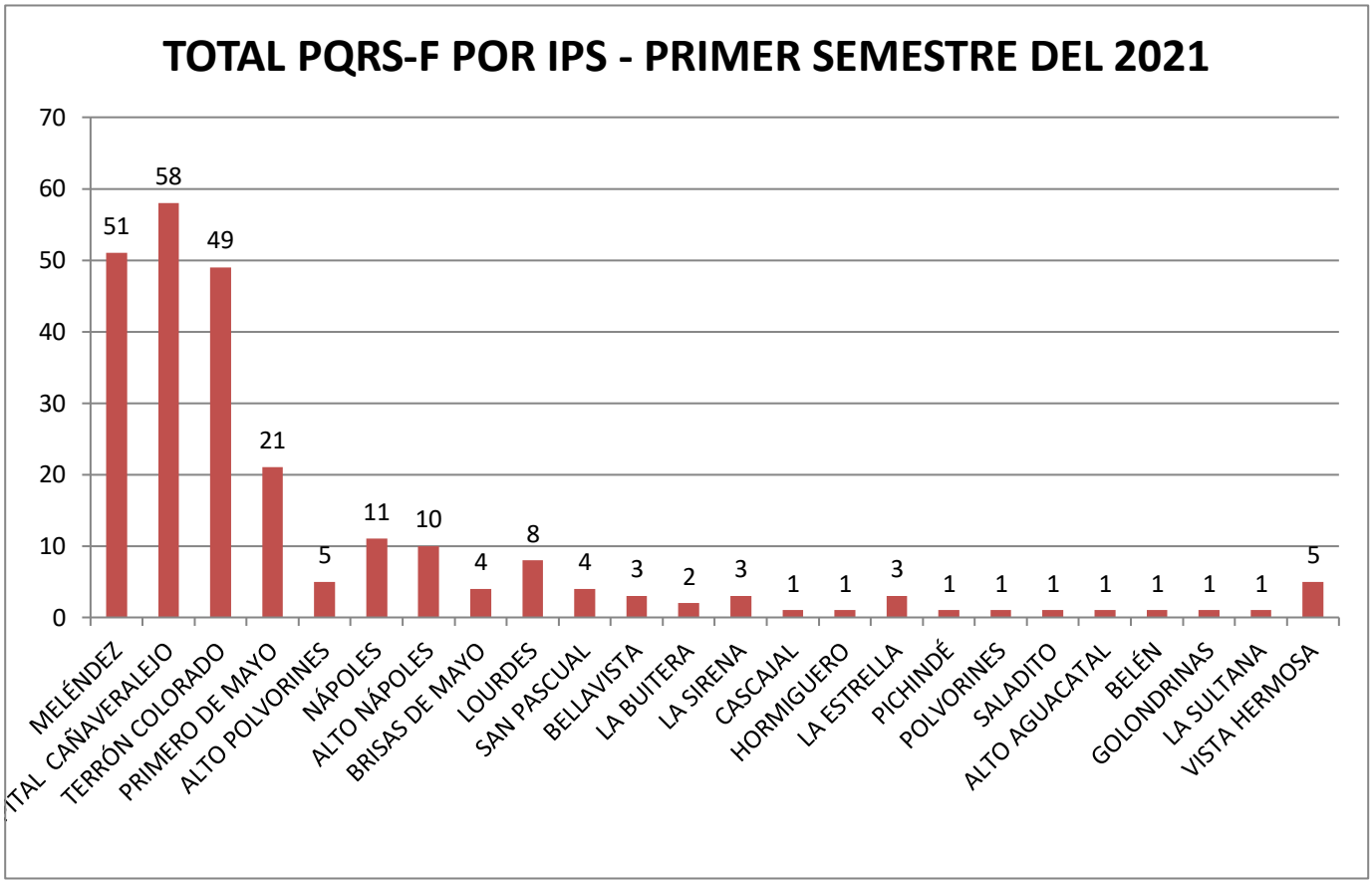
En el siguiente gráfico, se representarán el número de PQRS-F que tuvieron cada uno de los servicios para el primer semestre del 2021:



Analizando el recuadro y la gráfica anterior, donde se muestra el número de PQRS-F que tuvo cada uno de los servicios y/o apoyo en este primer semestre del 2021, se evidencia que los servicios con el mayor número de requerimientos y que representan un valor alto en cuanto al resto de servicios son: Call Center con un total de 177 equivalente al (53,4%), seguido de Atención Médico General y Especializada con un total de 48 equivalente al (14,5%), Atención al Usuario con un total de 43 equivalente al (12,9%), Apoyo Diagnóstico con un total de 25 equivalente al (7,55%).

TOTAL PQRS-F POR IPS - PRIMER SEMESTRE DEL 2021		
IPS	**Cantidad**	**%**
HOSPITAL SILOÉ	85	25,6%
MELÉNDEZ	51	15,4%
HOSPITAL CAÑAVERALEJO	58	17,5%
TERRÓN COLORADO	49	14,8%
PRIMERO DE MAYO	21	6,34%
ALTO POLVORINES	5	1,5%
NÁPOLES	11	3,32%
ALTO NÁPOLES	10	1,5%
BRISAS DE MAYO	4	1,2%
LOURDES	8	2,4%
SAN PASCUAL	4	1,2%
BELLAVISTA	3	0,9%
LA BUITERA	2	0,6%
LA SIRENA	3	0,9%
CASCAJAL	1	0,3%
HORMIGUERO	1	0,3%
LA ESTRELLA	3	0,9%
PICHINDÉ	1	0,3%
POLVORINES	1	0,3%
SALADITO	1	0,3%
ALTO AGUACATAL	1	0,3%
BELÉN	1	0,3%
GOLONDRINAS	1	0,3%
LA SULTANA	1	0,3%
VISTA HERMOSA	5	1,5%
TOTAL PQRS-F POR IPS	**331**	**100%**

Fuente: Responsable de las PQRS SIAU.



En cuanto al cuadro anterior del Total de PQRS-F por IPS, podemos ver que las IPS con el mayor número de requerimientos son: Hospital de Siloé con un total de 85 equivalente al (25,6%), Hospital Cañaveralejo con un total de 58 equivalente al (17,5%), IPS Meléndez con un total de 51 equivalente al (15,4%), IPS Terrón Colorado con un total de 49 equivalente al (14,8%) y la IPS Primero de Mayo con un total de 21 requerimientos equivalentes al (6,34%).

7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA.

De acuerdo al informe generado por la responsable del proceso SIAU, que es la fuente primaria del informe de PQRS-F se determina que el 100% de las solicitudes fueron resueltas dentro los términos legales de los 15 días y cumpliendo con términos del Derecho de Petición.

La principal queja se situó en Demora en la Asignación de Citas lo que se debe estudiar en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la ESE Ladera.

Es necesario fomentar el mejoramiento en la atención al usuario para generar confianza entre la comunidad

prestando un servicio de salud humanizado.

Las quejas y reclamos presentados durante el primer semestre están directamente relacionados con la prestación del servicio de salud, observándose las principales causas como la Demora en la Asignación de Citas, Accesibilidad, Trámites de Documentación y Trato Inadecuado.

Se debe revisar las causas que están generando el incremento de quejas en las IPS cabeceras como son: Hospital de Siloé, Hospital Cañaveralejo, IPS Meléndez, IPS Terrón Colorado y la IPS Primero de Mayo, que sumadas reúnen el 80% de todas las PQRS-F en la Red de Salud de Ladera E.S.E para este primer semestre del 2021.

8. EQUIPO AUDITOR



José Alejandro Avendaño
Apoyo Control Interno



Rafael Cubillos Hoyos
Jefe Oficina de Control Interno