julio 2020
PL julio 2020

RED DE SALUD DE LADERA · E.S.E. "INTELIGENTE POR LA VIDA"	**INFORME DE AUDITORIA N° 07**	**CAL-for-015**	
		Fecha actualización:	12/05/2017
		Revisión No.	3
		Página: 1/ 8	

FECHA AUDITORIA: Julio 10 de 2020

IPS AUDITADA	AUDITOR LIDER
IPS Sede Administrativa	Gerente : María Piedad Echeverri Calderón
PROCESO AUDITADO	**AUDITOR**
PQRS Atención al Usuario	Gregorio Franco Cortes

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones presentados por los usuarios adscritos a la Red de Salud Ladera, en el periodo comprendido entre Enero y Junio de 2020.

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, sugerencias y felicitaciones, en articulación con el elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno-MECI-1000-2014.

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 Cliente "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

Atención al Usuario – Procesos de la Red

5. PERSONAL AUDITADO

Lina María Varela Ramírez – Responsable proceso de la Red Ladera

FORTALEZAS:

La Red de Salud de Ladera, cuenta con un equipo de profesionales, los cuales orientan a los usuarios, recepciona 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 agilizar la asignación de citas por teléfono.

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.

OPORTUNIDADES DE MEJORA (OPORTUNIDAD).

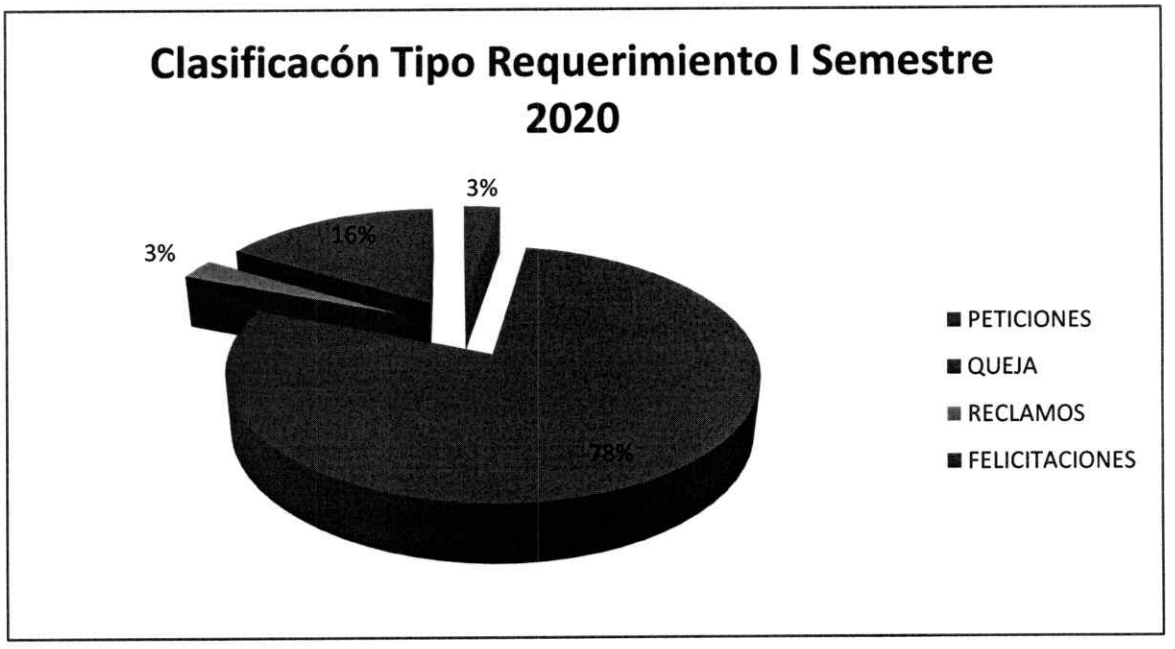
En el periodo analizado se observa una disminución en las peticiones quejas y reclamos, debido a la situación mundial que se está presentando por la pandemia COVID-19. Siendo necesario intervenir las causas que las están generando por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar y prestar un servicio humanizado a los usuarios.

6. OBSERVACIONES GENERALES

Durante el primer semestre del 2020 se presentaron 37 peticiones, La principal petición se debió a Quejas Respetuosas realizadas por los usuarios en un numero de 29 que corresponde al 78%, le sigue las Felicitaciones con 6 (16%), las Peticiones con 1 (3%), y por último los Reclamos con 1 que equivalen al 3%.

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO I SEMESTRE 2020		
PETICIONES	1	3%
QUEJA	29	78%
RECLAMOS	1	3%
FELICITACIONES	6	16%
TOTAL REQUERIMIENTOS	**37**	**100%**

Fuente responsable del proceso SIAU

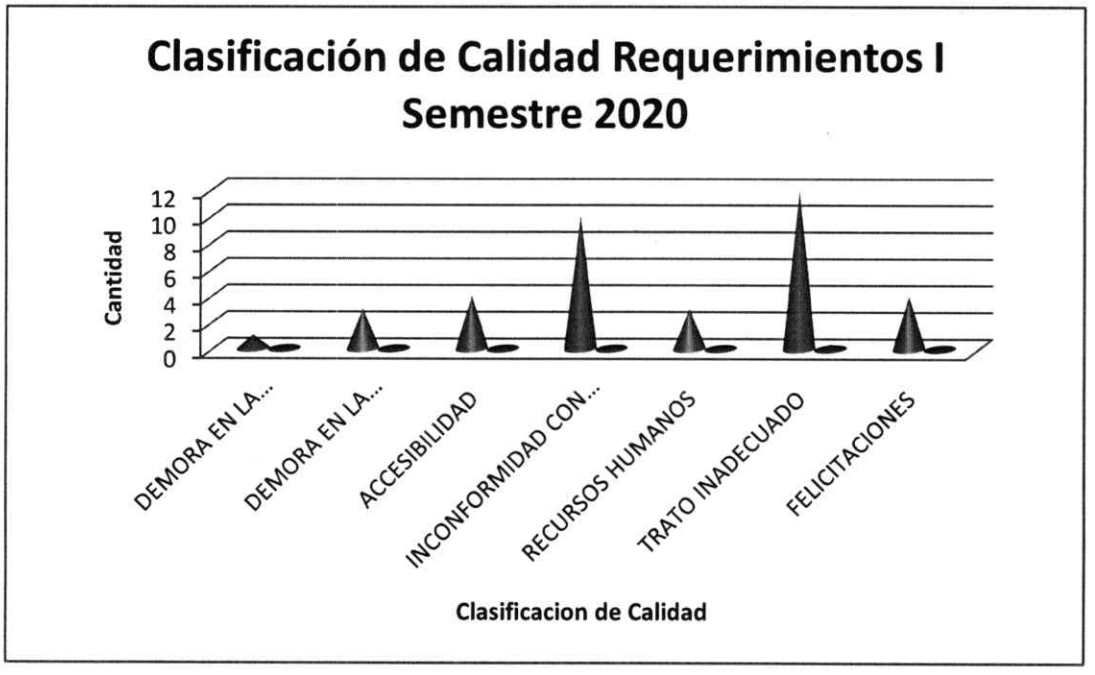


A continuación en los cuadros siguientes, se presenta un análisis del comportamiento de las quejas y reclamos, con el propósito de generar acciones de mejora en los servicios e IPS generadora de la inconformidad.

De acuerdo con la información registrada por la fuente responsable de las PQR. Los reclamos más representativos por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (Enero a Junio de 2020), se ubicaron en 37 quejas y reclamos, el mayor numero es la Trato inadecuado con 12 Equivalente al 32.43%, le sigue inconformidad con la asistencia con 10 equivalente 27.03%, Accesibilidad con 4 Equivalente al 10.81%, Felicitaciones con 4 Equivalente al 10.81%, demora en la atención con 3 equivalente al 8.11$, como también la de recursos humanos con 3 equivalente al 8.11% y por último la demora en la asignación de citas con 1 equivalente al 2.70%.

CLASIFICACION DE CALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS I SEMESTRE 2020		
DETALLE	**CANT**	**%**
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	1	2.70%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	3	8.11%
ACCESIBILIDAD	4	10.81%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA	10	27.03%
RECURSOS HUMANOS	3	8.11%
TRATO INADECUADO	12	32.43%
FELICITACIONES	4	10.81%
TOTAL DE REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS	**37**	**100,0%**

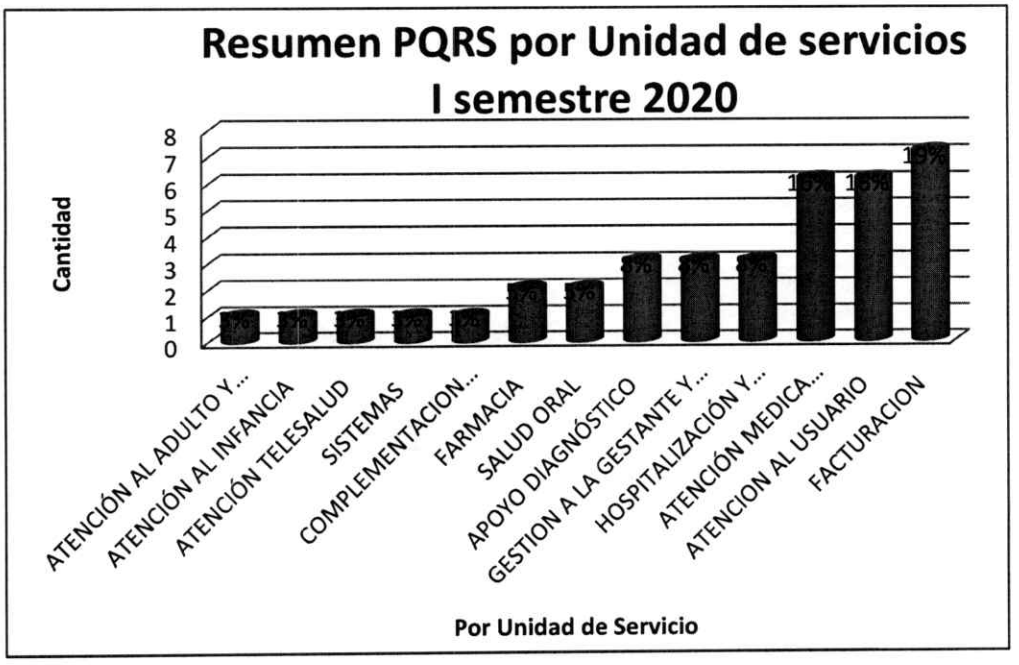
Quejas por proceso Fuente responsable SIAU.



En relación con los procesos con mayor número de solicitudes durante el periodo de análisis, los más representativos en su orden son: Facturación con 7 equivalente al 19%, le sigue en su orden atención al usuario con 6 equivalente al 16% y Atención medica general y especializada con 6 que corresponde al 16%.

ESUMEN DE PQRSM-F POR UNIDAD DE SERVICIO Y / O APOYO I SEMESTRE 2020		
Detalle	**Cantidad**	**%**
APOYO DIAGNÓSTICO	3	8%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRONICAS	1	3%
ATENCIÓN AL USUARIO	6	16%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	2	5%
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	6	16%
ATENCIÓN A LA INFANCIA	1	3%
SISTEMAS	1	3%
FACTURACIÓN	7	19%
FARMACIA	2	5%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	3	8%
ATENCIÓN EN TELESALUD	1	3%
GESTION A LA GESTANTE Y PARTOS	3	8%
COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	1	3%
TOTAL	**37**	**100%**

Quejas por proceso Fuente responsable SIAU.

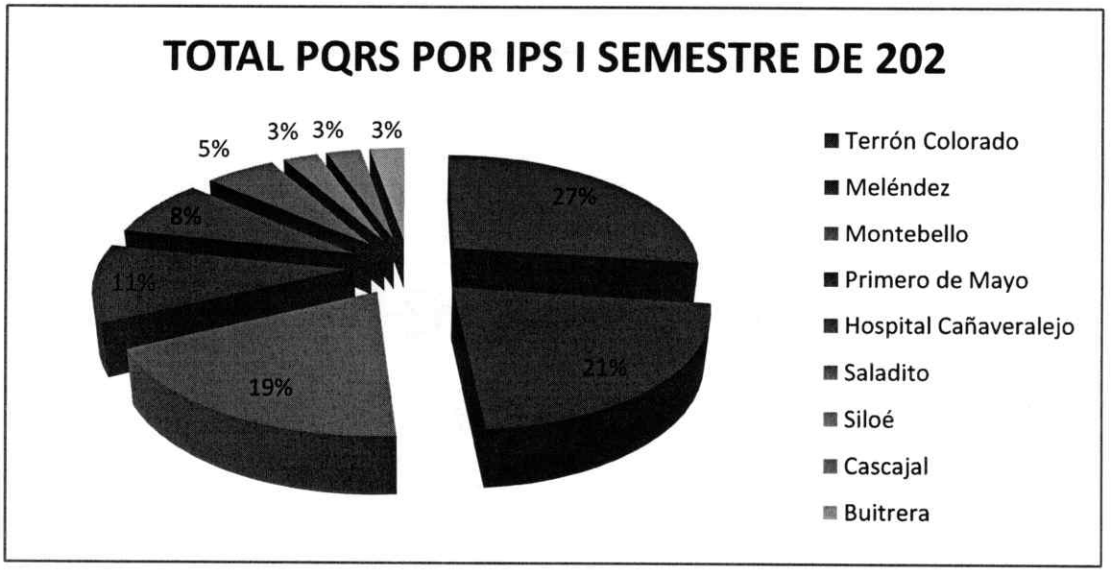


Inicialmente, es importante resaltar que se incluyo en el análisis del primer semestre de la presente vigencia, periodos que son afectados por la crisis mundial de la pandemia generada por el COVID 19 y el estricto confinamiento que fue sometida la comunidad y los servicios de la Red de Salud Ladera.

Continuamos con el total de las PQRS por IPS, Tenemos la IPS de Terrón Colorado con 10 equivalentes al 27%, Meléndez con 8 que corresponde al 22. %, Montebello con 7 equivalente al 19% y Primero de Mayo con 4 que corresponde al 11% estas IPS son las más representativas de la Red de Salud Ladera.

TOTAL PQRS-F POR IPS - I SEMESTRE AÑO DE 2020		
IPS	**Cantidad**	**%**
Terrón Colorado	10	27%
Meléndez	8	22%
Montebello	7	19%
Primero de Mayo	4	11%
Hospital Cañaveralejo	3	8%
Saladito	2	5%
Siloé	1	3%
Cascajal	1	3%
Buitrera	1	3%
TOTAL PQRS-F POR IPS	**37**	**100%**

Quejas por proceso Fuente responsable SIAU.



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 Trato inadecuado a los usuarios 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 de 2020 están directamente relacionados con la prestación del servicio de salud, observándose las principales causas como el Trato inadecuado e inconformidad con la existencia y accesibilidad en los servicios de salud Ladera.

Se debe revisar las causas que están generando el incremento de quejas en las IPS: Terrón Colorado, Meléndez, Montebello, Primero de Mayo, Hospital Cañaveralejo, Saladito, y Siloé.

8. AUDITOR LIDER



María Piedad Echeverri Calderón
Gerente Red de Salud Ladera E.S.E.

Proyecto: Gregorio Franco Cortes.