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/ 6	

FECHA AUDITORIA: Enero de 2021	
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 Octubre y Diciembre 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 trimestral (Octubre a Diciembre) 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:

Eliana M. Morales Garzón – 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, recepcionan 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 (DEBILIDADES).

En el periodo analizado se observa un incremento en las peticiones quejas y reclamos, siendo necesario intervenir las causas que las están generando por parte de los usuarios, con el fin de sensibilizar yprestar un servicio humanizado a los usuarios.

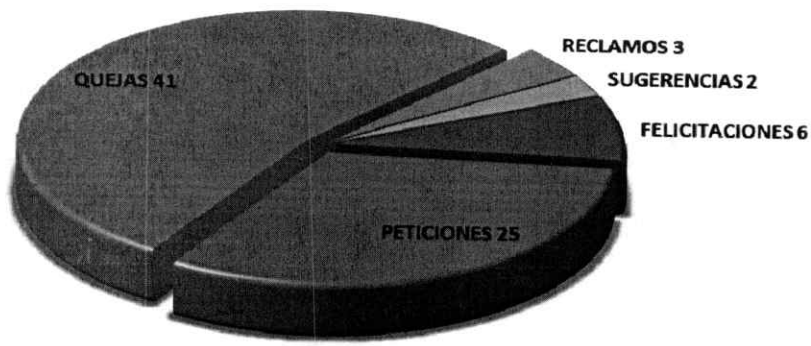
6. OBSERVACIONES GENERALES

Durante el cuarto trimestre del 2020 se presentaron 77 peticiones superando en 09, comparado con el tercer semestre aumentando en un 13%. La principal petición se debió a Quejas Respetuosas realizadas por los usuarios en un numero de 41 que corresponde al 53%, le sigue las Peticiones con 25 (32%) y los Reclamos con 3 (4%), las felicitaciones son 6 que equivalen al 8% y por último las subgerencia se cuantificaron 2 que corresponden al 3%.

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO CUARTO TRIMESTRE 2020		
PETICIONES	25	32%
QUEJA	41	53%
RECLAMOS	3	4%
FELICITACIONES	6	8%
SUBGERENCIAS	2	3%
TOTAL REQUERIMIENTOS	**77**	**100%**

Fuente responsable del proceso SIAU

TIPO DE REQUERIMIENTO



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 generadoras 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 (Octubre a Diciembre de 2020), se ubicaron en 77 quejas y reclamos, el mayor numero es la Demora en la Asignación de Citas con 28 (36.36%), le sigue trato inadecuado con 12 (15.58%) Inconformidad con la asistencia 10 (12.98%) y tramite de documentación con 9 (11.68%).

CLASIFICACION DE CALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS CUARTO TRIMESTRE 2020		
DETALLE	**CANT**	**%**
DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS	28	36,36%
TRAMITE DE DOCUMENTACIÓN	9	11,68%
DEMORA EN LA ATENCIÓN	3	3,89%
ACCESIBILIDAD	8	10,38%
INCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA	10	12,98%
RECURSOS HUMANOS	7	9,09%
TRATO INADECUADO	12	15,58%
TOTAL DE REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS	**77**	100,0%

Quejas por criterio de calidad. Fuente responsable SIAU

En relación con los procesos y servicios con mayor número de solicitudes durante el periodo de análisis, los más representativos en su orden son: Call Center que corresponde a la asignación de citas con 21 reclamos siendo el 27% del total, Atención médica general y especializada con 15 que equivalen al 19%, Atención al usuario con 10 que corresponden al 13%, Apoyo diagnostico con 8 que equivalen al 10% y Hospitalización y urgencias con 7 (9%).

RESUMEN DE PQRSM-F POR UNIDAD DE SERVICIO Y / O APOYO		
Detalle	**Cantidad**	**%**
APOYO DIAGNÓSTICO	8	10%
ATENCIÓN AL ADULTO Y ENFERMEDADES CRONICAS	1	1%
ATENCIÓN AL USUARIO	10	13%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD ORAL	5	6%
ATENCIÓN MEDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA	15	19%
CALL CENTER	21	27%
SISTEMAS	4	5%
FACTURACIÓN	4	5%
FARMACIA	1	1%
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	7	9%
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	1	1%
TOTAL	**77**	**100%**

Quejas por proceso Fuente responsable SIAU.

Inicialmente, es importante resaltar que se incluyo en el análisis del tercer trimestre de la presente vigencia, periodos que son afectados por la crisis mundial de la pandemia generada por el COVID 19 y el estricto cofinamiento que fue sometida la comunidad. No obstante se hace la comparación del tercer trimestre con el cuarto trimestre para tratar de revisar la tendencia de las peticiones y el incremento durante el cuarto trimestre el cual se registraron 77 solicitudes contra 68 del tercer trimestre.

En la IPS de Meléndez se registraron 16 quejas que corresponden al 21 % comparado con el tercer trimestre del 2020, se presento una disminución de 4 quejas equivalentes al 20%, Siloe con 14 quejas que equivalen al 18%, comparado con el tercer trimestre de 2020, presenta una disminución de 4 quejas equivalente al 22.22%, cañaveralejo que presenta un incremento del 100% comparado con el tercer trimestre del 2020, pasando de 6 a 12 quejas, y Terrón Colorado donde se presento una disminución del 47% pasando en el tercer trimestre de 17 a 08 quejas en el cuarto trimestre respectivamente.

TOTAL PQRS-F POR IPS -AÑO DE 2020				
IPS	**3r Trimestre**	**%**	**4to Trimestre**	**%**
Meléndez	20	29,4%	16	21%
Siloé	18	26,5%	14	18%
Terrón Colorado	17	25,0%	08	10%

Montebello	6	8,8%	5	06%
Hospital Cañaveralejo	6	8,8%	12	16%
La Buitrera	1	1,5%	0	0%
Primero de Mayo			2	03%
Saladito			1	1%
Alto aguacatal			2	3%
Cascajal			3	4%
Felidia			1	1%
La leonera			2	3%
La sirena			1	1%
La vorágine			1	1%
Lourdes			2	3%
Nápoles			2	3%
Pance			3	4%
Polvorines			1	1%
Vista hermosa			1	1%
TOTAL PQRS-F POR IPS	**68**	**100%**	**77**	**100%**

Fuente: Informe de Control Interno 3er trimestre y 4to trimestre.

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 4to trimestre están directamente relacionados con la prestación del servicio de salud, observándose las principales causas como la Demora en la Asignación de Citas, Atención Medica General y Especializada, Atención al usuario, Apoyo diagnóstico y Hospitalización y Urgencias.

Se debe revisar las causas que están generando el incremento de quejas en las IPS cabeceras que son: Meléndez, Siloe, Terrón Colorado, Hospital Cañaveralejo y Montebello que sumadas corresponde al 71% de las quejas en el 4to trimestre.

8. AUDITOR LIDER

María Piedad Echeverri Calderón
Gerente Red de Salud de Ladera.

Proyecto: Gregorio Franco Cortes Apoyo Oficina Control Interno.