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/ 5

FECHA AUDITORIA: Noviembre de 2020

IPS AUDITADA	AUDITOR LIDER
IPS Sede Administrativa	Juan Carlos García Collazos
PROCESO AUDITADO	**AUDITOR**
PQRS Atención al Usuario	Juan Carlos García Collazos

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 julio y sept. 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 (julio a sept) 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 – Procesos de la Red

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 y durante esta vigencia se escogió el representante de la Liga de usuarios ante la Junta Directiva de la ESE.

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 y prestar un servicio humanizado a los usuarios.

6. OBSERVACIONES GENERALES

Durante el tercer trimestre del 2020 se presentaron 68 peticiones superando en 32 comparado con el primer semestre superando en un 84%. La principal petición se debió a Peticiones Respetuosas realizadas por los usuarios en un numero de 33 que corresponde al 49%, le sigue las Quejas con 32 (47%) y los Reclamos con 3 (4%).

CLASIFICACION DEL TIPO DE REQUERIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2020		
PETICIONES	33	49%
QUEJA	32	47%
RECLAMOS	3	4%
TOTAL REQUERIMIENTOS	**68**	**100%**

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 en el Siges, los reclamos presentadas por los ciudadanos y los usuarios ante la Red de Salud Ladera, en el periodo (julio a septiembre de 2020), se ubicaron en 68 quejas y reclamos, el mayor numero es la Demora en la Asignación de Citas con 60 (88.2%), Trato Inadecuado con 3 (4.4%), Inconformidad en la Atención Recibida y Demora en la Atención con 2 cada una (2.9%).

CLASIFICACION DE CALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS TERCER TRIMESTRE 2020		
DETALLE	**CANT**	**%**
TRATO INADECUADO	3	4,4%
INCONFORMIDAD ASISTENCIA O TRATAMIENTO RECIBIDO	2	2,9%
DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	60	88,2%
COBRO INADECUADO	1	1,5%
DEMORA EN LA ATENCION	2	2,9%
TOTAL DE REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS	**68**	100,0%

Quejas por criterio – Fuente SIGES

En relación con los procesos con mayor número de solicitudes durante el periodo de análisis, en su orden son: Call Center que corresponde a la asignación de citas con 57 reclamos siendo el 84% del total, Atención médica general y especializada con 3 que es el 4%, Hospitalización- Urgencias y Atención al Usuario con 2 cada una y el 3% y Facturación Atención Integral a la Salud Oral Atención a la Infancia Apoyo Diagnostico, cada una y el 1%.

PQRS-T POR UNIDAD DE SERVICIO	**CANTIDAD**	**%**
Call Center	57	84%
Atención Medica y Especializada	3	4%
Hospitalización y Urgencias	2	3%
Atención al Usuario	2	3%
Facturación	1	1%
Atención Integral a la Salud Oral	1	1%
Atención a la Infancia	1	1%
Apoyo Diagnostico	1	1%
TOTAL	68	100%

Quejas por unidad de servicios – Fuente SIGES

Inicialmente, es importante resaltar que se incluyo en el análisis el primer semestre y el tercer trimestre de la presente vigencia, periodos que no son comparables, por estar afectado el primer semestre por la crisis mundial de la pandemia generada por el COVID 19 y el estricto confinamiento que fue sometida la comunidad. No obstante se muestra para tratar de revisar la tendencia de las peticiones y el incremento durante el 3er trimestre a registrar 68 solicitudes contra 36 del primer semestre.

Continuando la IPS de Meléndez con 20 que corresponde al 29.4% de las mismas y Terrón de Colorado con 17 que equivale 25% del total, que en el primer semestre son las IPS de más solicitudes con el 22% y el 28% respectivamente. Siloé creció su participación porcentual al pasar de 3% (1) en el primer semestre al 26.5% (18) en el tercer trimestre. El número de quejas de las IPS Montebello y Hospital Cañaveralejo cada uno recibió 6 quejas que corresponde al 8.8% en el tercer trimestre y en el primer semestre el numero fue 7 y 3 respectivamente. No se registraron quejas en el trimestre de las IPS Primero de mayo, Saladito y San Pascual.

TOTAL PQRS-F POR IPS -AÑO DE 2020				
IPS	**3r Trimestre**	**%**	**1er semestre**	**%**
Meléndez	20	29,4%	8	22%
Siloé	18	26,5%	1	3%
Terrón Colorado	17	25,0%	10	28%
Montebello	6	8,8%	7	19%
Hospital Cañaveralejo	6	8,8%	3	8%
La Buitrera	1	1,5%		0%
Primero de Mayo			4	11%
Saladito			2	6%
San Pascual			1	3%
TOTAL PQRS-F POR IPS	**68**	**100%**	36	100%

Fuente: Informe de Control Interno 1er semestre y el Quejas y Reclamos por IPS Fuente SIGES.

7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

De acuerdo al informe generado en el aplicativo SIGES, 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.

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 3er 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, Hospitalización y Urgencias y la Atención al Usuario.

SE debe revisar las causas que están generando el incremento de quejas en las IPS de Meléndez, Siloe y Terrón Colorado que sumadas corresponde al 81% de las quejas en el 3er trimestre.

8. AUDITOR LIDER



JUAN CARLOS GARCIA COLLAZOS
Jefe Oficina Control Interno (E)
Red de Salud de Ladera ESE