



INFORME DE AUDITORIA SIAU /PQRS ESE SANTIAGO DE TUNJA

**Asesor de Control
Interno**

**CLAIRE CARVAJAL
PINZON**

**SIAU primer
cuatrimestre 2023**

**Fecha de seguimiento:
mayo de 2023**

INTRODUCCION

La oficina de Control Interno de la E.S.E. Santiago de Tunja, en cumplimiento de la Función de “evaluar y verificar la aplicación de los Mecanismos de Participación Ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, incluyó en su ejercicio de auditoría interna, la evaluación a la gestión de las PQRS; establecer criterios de calidad y eficiencia del servicio prestado en las diferentes sedes de la institución con base en el seguimiento a las causas de las quejas presentadas, y con el resultado poder formular planes institucionales de mejoramiento cuando lo amerite.

La E.S.E. tiene una oficina del Sistema de información y atención al usuario “SIAU”; dentro de los procesos que realiza, sobresale el de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, y/o felicitaciones PQRS y de esta manera dar oportuna respuesta a las mismas.

OBJETIVO

- ✓ Verificar si en la ESE Santiago de Tunja, se da cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia 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”.
- ✓ Verificar si la oficina SIAU cumple con las funciones de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- ✓ Verificar si se cumplen con los procedimientos documentados para el área.



ALCANCE

Realizar seguimiento y verificación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información interpuestas por los usuarios ante la oficina del SIAU, con el fin de comprobar si se le dio solución y respuesta oportuna por parte de la entidad, correspondiente al primer cuatrimestre (enero/abril) de la vigencia 2023.

Igualmente revisar el procedimiento aprobado para el proceso a evaluar.

CRITERIOS DE AUDITORIA

Constitución Política de Colombia: En los artículos 23 y 74 establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual establece que “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012.

Ley 1755 de 2015, “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

RESUMEN EJECUTIVO

Para realizar este seguimiento la Oficina de Control Interno de la ESE, analizó las actas de los comités de Ética de los meses de enero a abril del 2023 en el que se informa el comportamiento mensual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas por los usuarios durante el periodo en mención.

La ESE recepciona las PQRS a través de 8 buzones ubicados en las ubas, 3 buzones en el hospital, los cuales se encuentran dispuestos con la papelería correspondiente y son vigilados, revisados y aperturados en promedio cada 8 días por los encargados para tal fin y allegados a la persona encargada Profesional SIAU para realizar la trazabilidad y dar trámite a los mismos.

Los PQRS presentados a través de la página web, se le realiza el seguimiento a diario.

Los requerimientos de las Entidades Territoriales y EAPB son resueltos directamente desde el área de SIA/PQRS.

Se socializó la carta de derechos y deberes a los usuarios, de manera presencial cada dos (2) días en todos y cada uno de los servicios del Hospital Metropolitano; en las unidades básicas de atención se realiza cada (8) ocho días.



Así mismo se difundió a los usuarios por medio de la página web y redes sociales.

En cuanto a los funcionarios de la ESE Santiago de Tunja se socializó derechos y deberes; se publica cada mes el derecho y el deber en el software Dinámica, WhatsApp y redes.

Se realizaron 4 reuniones de Comités de PQRS en las que se presentaron los indicadores de ética hospitalaria y seguimiento a P.Q.R.S durante el período revisado. Se presentan las respectivas actas de los comités.

RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN

A continuación, se describe informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F) gestionadas, correspondiente al primer cuatrimestre del año 2023, de acuerdo a la información diligenciada por los usuarios a través de los buzones de sugerencias y documentos radicados en correspondencia o en la oficina de SIAU

SOLICITUDES GESTIONADAS DESDE EL AREA DE SIAU:

ENERO 2023	
ATENCIÓN AL USUARIO	
SOLICITUDES DE INFORMACION	464
TRAMITES	106
TOTAL, SOLICITUDES	570

FEBRERO 2023	
ATENCIÓN AL USUARIO	
SOLICITUDES DE INFORMACION	463
TRAMITES	135
TOTAL, SOLICITUDES	598

MARZO 2023	
ATENCIÓN AL USUARIO	
SOLICITUDES DE INFORMACION	303
TRAMITES	150
TOTAL, SOLICITUDES	453

ABRIL 2023	
ATENCIÓN AL USUARIO	
SOLICITUDES DE INFORMACION	214
TRAMITES	151
TOTAL, SOLICITUDES	365



El siguiente cuadro nos muestra el resultado de las encuestas de satisfacción realizadas por los encargados durante el primer cuatrimestre del 2023.

ESE SANTIAGO DE TUNJA
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS PRIMER CUATRIMESTRE 2023.

SERVICIOS AMBULATORIOS		SERVICIOS HOSPITALARIOS		AYUDAS DIAGNOSTICAS	
ENERO	126	URGENCIAS Y OBSERVACIÓN		IMAGENOLOGIA	
FEBRERO	126	ENERO	122	ENERO	110
MARZO	126	FEBRERO	122	FEBRERO	110
ABRIL	126	MARZO	122	MARZO	110
		ABRIL	122	ABRIL	110
		HOSPITALIZACIÓN		LABORATORIO CLINICO	
		ENERO	45	ENERO	127
		FEBRERO	45	FEBRERO	127
		MARZO	45	MARZO	127
		ABRIL	45	ABRIL	127
		SERVICIOS QUIRURGICOS			
		ENERO	45		
		FEBRERO	45		
		MARZO	45		
		ABRIL	45		

RESULTADO MEDICION

Oportunidad de respuesta a P.Q.R.S.

El resultado obtenido para este indicador en la E.S.E Santiago de Tunja de enero a abril del presente año, fue en promedio de 4.43 días; comportamiento excelente, ya que no sobrepasa el límite establecido de 5 días entre la P.Q.R.S. y la respuesta muestra un comportamiento estable.

Porcentaje Participación de P.Q.R.S sobre el total de las solicitudes.

La participación de la P.Q.R.S sobre el total de las solicitudes de enero a abril 2023 fue en promedio del 7.2 %; su comportamiento excelente, pues no sobrepasa el límite de



10%. Lo anterior obedece a la gestión de las solicitudes desde las dos ventanillas de atención al usuario.

Porcentaje Participación de trámites del total de las solicitudes.

El resultado obtenido para el indicador % PROPORCIÓN DE TRAMITES en la E.S.E Santiago de Tunja de enero a agosto del 2023, fue en promedio de 29% el cual tiene comportamiento aceptable, debido a que no sobrepasa el límite establecido de 45 %.

Porcentaje de Satisfacción Global de los Usuarios

El resultado para este indicador, basado en la información suministrada de las encuestas aplicadas mensualmente a los usuarios de consulta ambulatoria (ubas) y servicios hospitalarios, es del 96.3% en promedio, teniendo un comportamiento No Satisfactorio pues no logró la meta del 98 %.

Porcentaje de recomendaría la institución ESE Santiago de Tunja a familia y amigos.

El resultado para este indicador durante el periodo comprendido de enero a abril del presente año, según información suministrada en las encuestas aplicadas mensualmente a los usuarios de consulta ambulatoria (ubas) y servicios hospitalarios, fue del 98% en el que recomendaría la ESE SANTIAGO DE TUNJA a sus familiares y amigos.

Porcentaje de usuarios que comprenden al menos dos deberes.

El indicador Proporción de usuarios que comprenden al menos 2 deberes para el periodo comprendido entre enero y abril de 2023, según las 554 encuestas aplicadas, arroja como resultado que de nuestros usuarios en promedio un 77% comprenden 2 deberes, por lo cual se debe seguir reforzando la socialización de derechos y deberes, para lograr la meta establecida del 85 %.

Porcentaje de usuarios que comprenden al menos dos derechos.

Este indicador, basado en las 554 encuestas aplicadas, arrojó como resultado un 59% de comprensión de los usuarios de al menos 2 derechos; se debe seguir reforzando la socialización de derechos y deberes, para lograr la meta establecida del 85 %.



CONCLUSIONES Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES RESULTADO DEL SEGUIMIENTO ANTERIOR.

- ✓ Se recomienda reformular el documento procedimientos PQRS con la normatividad vigente y ajustarlo con las modificaciones que se recomendaron en reunión efectuada en el mes de diciembre del 2021.
 - Rta. Aun no se han realizado los respectivos ajustes, pero se tiene proyectado contar con el documento actualizado a diciembre del presente año.

Continúa en el mismo estado.

- ✓ Es necesario sistematizar el proceso en el software **DINAMICA**, por cuanto a la fecha del presente informe se está llevando en Excel, con el fin de automatizar el proceso y facilitar el seguimiento a las P.Q.R.S que se reciban.
 - Rta. Se realizó la respectiva solicitud de la sistematización del manejo de P.Q.R.S.F en el software DINAMICA, al área de SISTEMAS, quienes indican que la ESE SANTIAGO DE TUNJA, no tiene contratado el Módulo de P.Q.R.S con los proveedores del Software de información DINAMICA y por presupuesto de la institución, no se tiene planeado contratar dicho modulo.

Continúa en el mismo estado.

- ✓ Verificar que los consolidados de las PQRS-F sean publicadas en las carteleras institucionales para que los usuarios tengan conocimiento de la transparencia del proceso.
- ✓ El principal objetivo de la ESE Santiago de Tunja, es garantizar la prestación de los servicios de salud; el proceso de recepción, trámite, direccionamiento y seguimiento a las PQRS permite responder a las necesidades y sugerencias de los usuarios, de manera oportuna con el fin de mejorar la prestación de los servicios de salud y cumplir con el estándar de satisfacción de los usuarios.

CLAIRE CARVAJAL PINZON
ASESORA DE CONTROL INTERNO
ESE SANTIAGO DE TUNJA



Empresa Social del Estado
Santiago de Tunja

www.esesantiagodetunja.gov.co

NIT. 820.003.850-2

Calle 16 #9 - 41

7458613 - 7448050

