

HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
EVARISTO GARCIA E. S. E.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE
EVARISTO GARCIA E. S. E.



Fecha: 01-02-2019

Hora: 08:03:58

Asunto: **INFORME ATENCION AL USUARIO
SEGUNDO SEMESTRE 2018**

Folios: 8

Remitente: **ELIZABETH VASQUEZ**

Destinatario: **GERENTE GENERAL**

Cite este numero de respuesta: *100014382019*

01.04

PARA: Dr. IRNE TORRES CASTRO,
Gerente General.

DE: OFICINA CONTROL INTERNO.

Asunto: Informe Atención al Usuario segundo semestre 2018

En concordancia con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en la cual se norma lo siguiente "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", así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, me permito remitir el informe de Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre del 2018.

Lo anterior con la única finalidad de generar acciones de mejora continua en la entidad.

Cordialmente,

ERVIN UDECY RIZO TIGREROS.
Jefe Oficina Control Interno.

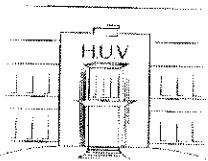
Anexos: 1

No. Folios: 8

Copia a: María Gislaine Cerón, Oficina Atención al usuario
Archivo

Proyectó: Jazmín Marín Giraldo, Profesional Administrativo AGESOC

Revisó: Ervin Rizo Tigueros.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018, HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE

De conformidad con lo reglado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular externa No. 001 de 2011 de 20 de octubre de 2011 emanada del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en el cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, 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, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

1. OBJETIVO.

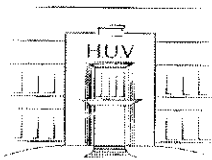
Vigilar que la atención al usuario se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad mediante el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, PQRSF y de otras actividades relacionadas con la atención al usuario, presentadas por los usuarios al Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. Durante el Segundo Semestre del año 2018, teniendo en cuenta lo establecidos en la Ley 1474 de 2011.

2. CRITERIO.

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: b) la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”

3. TIPO DE INFORME.

Descrito en la Ley 1471 de 2011, artículo 76.



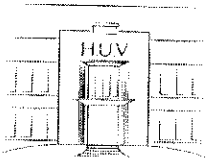
HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Barranquilla, C.R.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Se verificó el informe semestral presentado por la oficina de PQRS emitido con referencia al Segundo semestre del año 2018 y se realizaron las siguientes acciones:

1. Revisar el comportamiento de los indicadores del 2do semestre del año 2018 con respecto a la meta, teniendo como referencia el informe presentado para el primer semestre del año 2018.
2. Revisar los canales de atención con que cuenta la institución.
3. Revisar los buzones con que cuenta la institución, revisar su estado y funcionamiento.
4. Elaboración del informe.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
E.S.E.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

5. DESARROLLO DEL INFORME

De conformidad con el informe general del 2do semestre presentado por la oficina de Atención al Usuario tenemos los siguientes indicadores:

Para el segundo semestre del año, se recibieron de 3684 usuarios comunicación con el Hospital Universitario del Valle a través de diferentes modos. De este equivalente y comparativamente con las quejas, se puede establecer que nuestros usuarios manifiestan inconformidad por la forma y condiciones que se está ofreciendo el servicio y la actitud del funcionario frente al usuario.

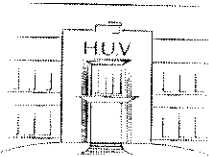
ANALISIS PQRSF JULIO – DICIEMBRE 2018

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE "EVARISTO GARCIA" E.S.E.								
CONSOLIDADO PQRSF 2DO SEMESTRE AÑO 2018								
PQRS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
QUEJAS	57	102	74	107	102	56	498	13,52%
RECLAMOS	183	150	169	205	125	107	939	25,49%
PETICIONES	200	149	191	219	164	122	1045	28,37%
SUGERENCIAS	92	110	111	141	74	40	568	15,42%
FELICITACIONES	91	114	114	124	96	95	634	17,21%
TOTAL	623	625	659	796	561	420	3684	100,00%

Los medios de recepción de la información de usuario más utilizado es el correo postal, procedimiento que está indicado desde la ventanilla única y en comunicación permanente con Atención al Usuario.

Como aspecto importante, la correspondencia frente a estos temas se está fortaleciendo en razón a la necesidad de direccionar en debida forma los documentos que hacen relación a las PQRSF, tema que fue socializado con el jefe de Gestión Documental.

Con respecto a los términos y oportunidad, es importante resaltar la tarea de los funcionarios para alcanzar la meta establecida, la cual es contestar en un tiempo menor a 8 días, aunque no se ha logrado la meta del 100%, sin embargo existen factores que suman para no lograr la meta citada, entre las cuales se destaca, la falta de adherencia al proceso, la falta de oportunidad de citas, la falta de oportunidad quirúrgica, insumos, procedimientos, que por diversos factores no se pueden realizar por recurso técnico o humano.

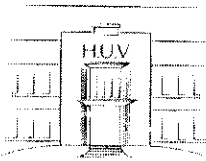


HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
EVARISTO GARCÍA E.S.E.
OFICINA DE CONTROL INTERNO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE "EVARISTO GARCIA" E.S.E.								
CASOS RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO PQRS 2DO SEMESTRE AÑO 2018								
CASOS RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Número de PQRS resueltos dentro del	605	617	650	779	548	403	3602	97,77%
Número de PQRS resueltos fuera del término	18	8	9	17	13	17	82	2,23%
	623	625	659	796	561	420	3684	100,00%
CASOS RESUELTOS FUERA DEL TÉRMINO PQRS 2018								
DEPENDENCIAS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Sala de Operaciones	7	5	6	13	8	10	49	59,76%
Servicios Ambulatorios	0	0	0	1	3	5	9	10,98%
Nómina	4	1	1	1	0	0	7	8,54%
Talento Humano	3	1	0	1	0	0	5	6,10%
Pasivo	2	0	0	0	0	0	2	2,44%
Tesorería	0	0	1	0	1	0	2	2,44%
Urgencias	1	1	0	0	0	0	2	2,44%
Unidad de Gestión	0	0	1	0	1	0	2	2,44%
Salud Ocupacional	0	0	0	1	0	0	1	1,22%
Ginecología	0	0	0	0	0	1	1	1,22%
Vigilancia y Seguridad	0	0	0	0	0	1	1	1,22%
Subgerencia de Servicios de Salud	1	0	0	0	0	0	1	1,22%
Total	18	8	9	17	13	17	82	100,00%

SATISFACCIÓN AL USUARIO POR SERVICIOS 2DO SEMESTRE AÑO 2018.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE "EVARISTO GARCIA" E.S.E.				
Encuestas de Satisfacción al Usuario - Tasa de Satisfacción Global. 2do Semestre año 2018				
SERVICIOS	PROMEDIO	SATISFECHOS	TOTAL ENCUESTAS	IND SATISFACCION
BANCO DE SANGRE	4,89	184	184	100,00%
CIRUGIA	4,51	163	179	91,06%
GINECOLOGIA	4,24	428	467	91,65%
IMAGENES DIAGNOSTICAS	4,42	235	256	91,80%
LABORATORIO CLINICO	4,65	297	309	96,12%
MEDICINA FISICA Y REHAB	4,52	283	308	91,88%
MEDICINA INTERNA	4,55	216	227	95,15%
MEDICINA NUCLEAR	4,71	22	22	100,00%
NEUROCIRUGIA	4,68	61	62	98,39%
ORTOPEDIA	4,80	89	90	98,89%
PEDIATRIA	6,54	347	395	87,85%
HEMATO ONCOLOGIA	4,61	185	191	96,86%
SALA DE OPERACIONES	4,33	316	348	90,80%
SERVICIOS AMBULATORIOS	4,26	422	525	80,38%
TERAPIA INTENSIVA	4,65	186	189	98,41%
TRASPLANTE	6,95	31	31	100,00%
UNIDAD DE SALUD MENTAL	4,59	119	120	99,17%
URGENCIAS	4,03	436	658	66,26%
TOTAL	4,52	4020	4561	88,14%



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se aplicaron 4561 encuestas de satisfacción, de las cuales 4020 usuarios se encuentran satisfechos con la atención global prestada y 541 usuarios se encuentran insatisfechos. No se alcanza la meta propuesta, debido a una calificación baja en las condiciones de ambiente físico, (silencio, comodidad, privacidad y especialmente aseo y limpieza) en el área de Consultorios Urgencias y en menor proporción influyen características como oportunidad en la atención en los diferentes servicios de la institución. Los servicios que reportan satisfacción por debajo de la meta del 90% son: Urgencias 66.26%, Servicios Ambulatorios 80.38% y Pediatría 87.85%.

En la verificación en la Ventanilla Única para establecer el funcionamiento y falencias ocurridas con las comunicaciones se obtuvieron los siguientes resultados;

Igual que en el primer semestre, en la Ventanilla Única se reciben todas las comunicaciones, aquellas recibidas en el CIAU son reenviadas a la Ventanilla Única cuando llegan en físico y ésta las direcciona a los servicios con copia a CIAU para el respectivo control.

Se está haciendo la revisión desde la Ventanilla Única a través del correo institucional de gestión Documental, esto normalizó gracias a la actualización que se hizo del Cross.

Igual que en el primer semestre, también se reciben solicitudes, peticiones y quejas verbales, las cuales se gestionan directamente en el CIAU, significando ello, que no ingresan por Ventanilla Única, esas comunicaciones no son oficiales, sin embargo, se les hace seguimiento por parte del CIAU.

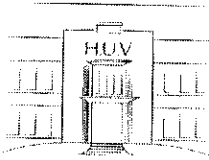
Se está socializando por parte de la coordinación de la Ventanilla Única, en todas las áreas, el procedimiento para que se reporten al CIAU las solicitudes que lleguen a sus dependencias, con el fin que estas sean cargadas.

Por último, se implementó el hecho de evidenciar que el usuario reciba la respectiva respuesta en los casos en que éste utilice el correo particular, que en este caso es 472.

Al momento de hacer el respectivo seguimiento a las acciones por parte de la Ventanilla Única y la oficina de Gestión Documental, esta oficina se percató que las instalaciones no cuentan con aire acondicionado y el sitio lo requiere.

CANALES DE ATENCIÓN.

El Hospital Universitario del Valle "Evaristo García" "E.S.E cuenta con los siguientes canales:



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE

OFICINA DE CONTROL INTERNO

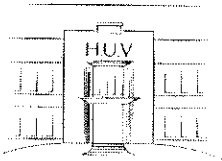
Personalmente:	Existe con una amplia oficina de Atención al Usuario en el primer piso de la Institución donde se atienden solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
Vía telefónica:	Se cuenta con la línea del conmutador número 6206000 con las extensiones 1219 y 1215 para esta atención, este canal es poco utilizado por los usuarios.
Email institucional:	Se tiene establecido el correo electrónico coordinacioatencionusuario@huv.gov.co
Correo Físico:	Se cuenta con una ventanilla Única donde se radica toda la información interna.
Formulario electrónico:	Se cuenta con página web y el link de atención al Usuario donde se encuentran los formatos para realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Este canal es de poca utilización por parte de los usuarios
Encuestas de satisfacción:	Se realizan encuestas de satisfacción del usuario las cuales son aplicadas en las diferentes áreas de atención en la Institución.
Buzones de sugerencias:	Se encuentran distribuidos 42 buzones en los diferentes servicios de la entidad.

Existe un formato de Sugerencias y Elogios, estos se ubican en cada uno de los buzones para el diligenciamiento por parte de los usuarios y comunidad en general, igualmente se puede encontrar publicado en el Daruma.

Esta oficina realizó acompañamiento a la persona encargada en Atención al Usuario para la apertura de los buzones existentes en la institución, encontrando lo siguiente:

Que en la actualidad existen instalados en las diferentes áreas de la institución 42 buzones de los cuales 32 son en madera y 10 en acrílico, a continuación, se relacionan el estado de algunos de ellos:

- EL BUZÓN DE UCI URGENCIAS, SE ENCUENTRA LA CHAPA DAÑADA.
- EL BUZÓN DE MEDICINA INTERNA SALAS, SE DEBE CAMBIAR.
- EL BUZÓN DE SUGERENCIAS DEL SERVICIO DE UNIDAD DE QUEMADOS, SE DEBE CAMBIAR.
- EL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA OFICINA DE EDUCACIÓN SE DEBE CAMBIAR.
- EL BUZÓN DE SUGERENCIAS ARO 1 SE DEBE CAMBIAR.
- EL BUZÓN DE DERMATOLOGÍA TIENE LA CHAPA DAÑADA
- EL BUZÓN DE MEDICINA NUCLEAR TIENE LA CHAPA DAÑADA.
- EL BUZÓN DE PEDIATRÍA CIRENA ESTA DAÑADO.
- ESTÁN COMPARTIENDO BUZÓN DE SUGERENCIAS ARO 1 Y SALA DE PARTOS.
- PUNTO DE INFORMACIÓN URGENCIAS NO TIENE BUZÓN.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evangelina García LUNA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se recolectaron 14 quejas, 22 felicitaciones y 7 sugerencias.

Es reiterativo que, en la mayoría de las quejas los usuarios hacen mención del incumplimiento por parte de los funcionarios para con el horario de las citas, manifiestan que deben esperar por más de una (1) hora.

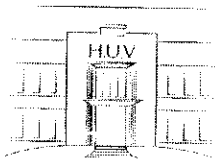
En segundo lugar, se quejan algunos usuarios de la falta de agenda para expedir citas con los especialistas.

Algunas de las sugerencias se refieren a las locaciones y falta de comodidad para esperar en las salas, manifiestan que existen salas sin aire acondicionado y pocos asientos.

Las felicitaciones hacen alusión, en su gran mayoría, al buen trato recibido de parte de los funcionarios que los atendieron.

6. RECOMENDACIONES

- 1) Hacer seguimiento y realizar monitoreo respectivo al servicio asistencial en torno a la atención oportuna al usuario, para lograr el impacto positivo en la satisfacción del servicio recibido.
- 2) Realizar seguimiento a los planes de mejora suscritos por los procesos que no han dado respuesta a las PQRSF dentro de los términos establecidos por la ley 1755 de 2015. Se recomienda además enviar estos documentos a la oficina de control interno para el respectivo seguimiento.
- 3) Realizar monitoreo a los diferentes canales de atención, asegurando que estos funcionen y sean de fácil acceso para todo tipo de usuario y además que estén en perfecto estado de funcionamiento.
- 4) Dar cumplimiento institucional a los procedimientos establecidos para que toda comunicación ingrese por Ventanilla Única, teniendo en cuenta de manera prioritaria parámetros institucionales para que las PQRSF que ingresen de manera directa a los correos electrónicos sean enviados al CIAU para el respectivo conocimiento y seguimientos de la respuesta institucional.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE

OFICINA DE CDNTROL INTERNO

- 5) Se recomienda cambiar los buzones de madera, como quiera que hacen parte del servicio y son un foco de contaminación cruzada ya que no son elaborados con un material apropiado para la continua limpieza y mantenimiento.
- 6) Se recomienda hacer el mantenimiento respectivo a aquellos buzones que lo requieren.

Atentamente,

ERVIN RIZO TIGREROS.
Jefe Oficina Control Interno.

Proyectó: Jazmin Marín Giraldo Profesional Administrativo Agesoc.
Aprobó: Ervin Udency Rizo Tigreros Jefe Oficina Control Interno.