



E.S.E HOSPITAL CARISMA

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

**APLICACIÓN DE MECANISMOS DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROCESO DE PQRS
2016**

***DIANA ALEXANDRA GÓMEZ GÓMEZ
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO***

MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2016

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- I. OBJETIVO**
- II. ALCANCE**
- III. PRINCIPIOS**
- 1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
 - 1.1 OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO**
 - 1.2 SISTEMA PQRS**
 - 1.2.1 Buzones de sugerencias, quejas y reclamos**
 - 1.2.2 PQRS recibidas por canales de comunicación**
 - 1.2.3 Ingresos por tipo de PQRS**
 - 1.2.4 Tipo de solicitud por asignación de usuarios-dependencias**
 - 1.2.5 Oportunidad en la atención de requerimientos**
 - 1.2.6 Temáticas de mayor consulta**
 - 1.2.7 Espacio de Capacitación**
 - 1.3 LINEA TELEFONICA**
 - 1.4 RENDICIÓN DE CUENTAS**
 - 1.5 OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**
 - 1.5.1 Redes sociales**

I. OBJETIVO

Verificar el estado de los mecanismos de participación ciudadana adoptados por la ESE Hospital Carisma y el proceso de PQRS - 2016.

II. ALCANCE

Establecer la existencia de los mecanismos de participación ciudadana implementados por la ESE Hospital Carisma y el desarrollo del proceso de PQRS en el 2016.

III. DESARROLLO

1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1.1. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Se evidencia que es una unidad funcional responsable de atender, escuchar, informar, direccionar al usuario y dar trámite a las sugerencias, quejas o reclamos que realiza la comunidad derivadas de la prestación de los servicios de salud que brinda la ESE Hospital Carisma.

La Oficina de atención al usuario contribuye con el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.

En la actualidad cuenta con una profesional que cumple actividades para dar respuesta al procedimiento de PQRS.

1.2. SISTEMA DE PQRS

Siguiendo lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de atención al usuario es la encargada de la recepción, clasificación y trámite de las acciones que formulen los usuarios relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional.

1.2.1 Buzones de sugerencias, quejas y reclamos

Los usuarios de la ESE Hospital Carisma cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través de 3 buzones de sugerencias visibles y de fácil acceso en las dos sedes de la Institución, los cuales se abren cada 8 días.

Es de anotar que el Buzón de sugerencias virtual no se encuentra en operación, por lo que es necesario activarlo en atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

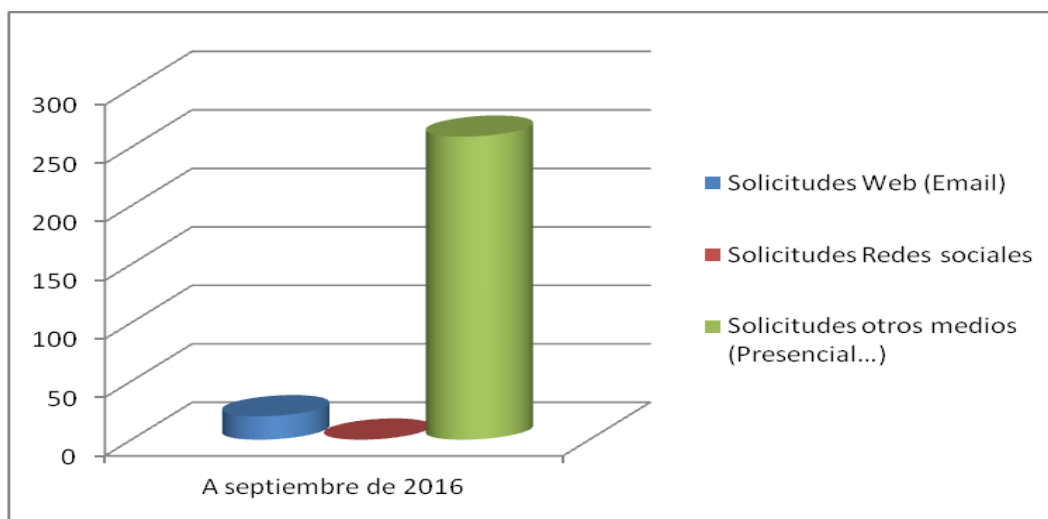
1.2.2 PQRS recibidas por canales de comunicación a Septiembre de 2016 (Trimestre I, II y III)

Durante los tres primeros trimestres de 2016, ingresaron a través del sistema de la ESE Hospital Carisma PQRS un total de 279 diligencias, a las cuales se les dió las respuestas correspondientes, tal como se muestra en tabla adjunta.

Tabla 2: Peticiones recibidas por canales de distribución

	Solicitudes Web (Email)	Solicitudes Redes sociales	Solicitudes otros medios (Presencial...)	Totales	Porcentajes
Ingresos	20	0	259	279	-
Respondidas	20	0	259	279	100%
Pendientes	0	0	0	0	0%
TOTALES	20	0	259	279	-
PORC (%)	7.2%	0	92.8%	100%	-

El gráfico refleja la forma de recepción de las PQRS, en el cual se identifica que los usuarios de la ESE Hospital Carisma prefieren el medio presencial para realizar sus expresiones, participando con un 92.8% de las mismas y seguida con un 7.2% a través E-mails.



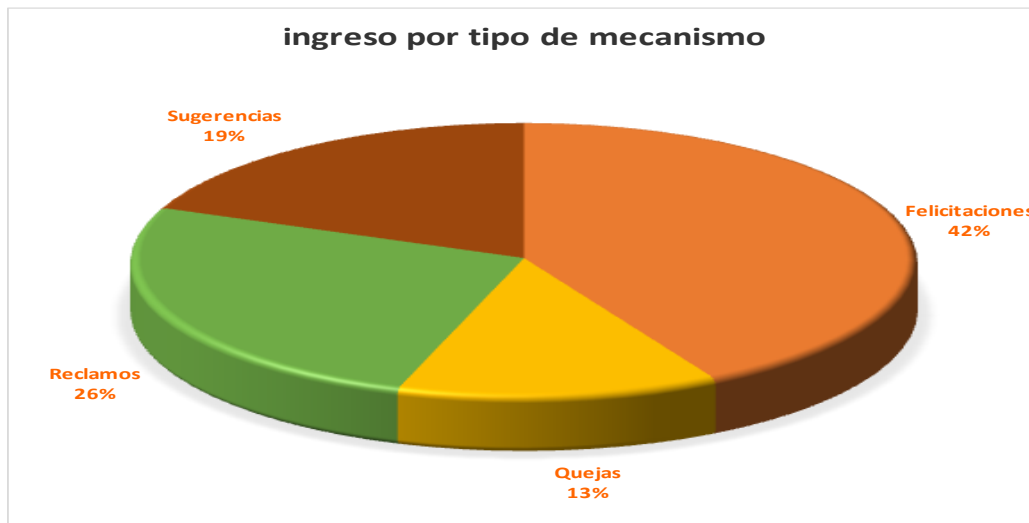
1.2.3 Ingresos por tipo de PQRs a Septiembre de 2016 (Trimestre I, II y III)

Para el análisis se tuvo en cuenta 4 modalidades de mecanismos, cuya información fue suministrada por la Oficina de Atención al Usuario. Estos mecanismos están definidos de la siguiente forma: Quejas, Reclamos, sugerencias y Felicitaciones.

Tabla 2: Ingreso por tipo de derecho de petición

	Solicitudes Web (Email)	Solicitudes Redes sociales	Solicitudes otros medios (Presencial...)	Totales	Porcentajes
Quejas	6	0	31	37	13%
Reclamos	2	0	70	72	26%
Sugerencias	0	0	53	53	19%
Felicitaciones	3	0	114	117	42%
TOTALES	11	0	268	279	100%
Porcentajes	3.9%	0	96.1%	100%	

La gráfica muestra que de un total de 279 expresiones recibidas, 117 relacionado con Felicitaciones correspondiente al 42%, 72 hacen relación a Reclamos correspondiente al 26%, 53 hacen relación a Sugerencias, correspondiente al 19% y 37 relacionadas con Quejas, con una participación del 13%



1.2.4 Tipo de solicitud por asignación de usuarios-dependencias, a Septiembre de 2016 (Trimestre I, II y III)

Se ha seleccionado dos áreas tanto Asistencial como Administrativa, dependiendo de la orientación de la diligencia.

Dependencia	F	Q	R	S	Total	%
Asistencial	62	33	47	25	167	59.9%
Administrativo	55	4	25	28	112	40.1%
TOTAL	117	37	72	53	279	100%
	41.9%	13.3%	25.8%	19.0%	100%	

F= Felicitaciones, Q=Quejas, R= Reclamamos, S= Sugerencias

Las diligencias más recurrentes, están orientadas al área Asistencial con un total de 167 solicitudes, lo que representa un 59.9% de las mismas y en segundo lugar las solicitudes orientadas al área administrativa con un total de 112 solicitudes, lo que representa un 40.1%.

Al área asistencial llegan un total de 33 Quejas, muy superior a las quejas interpuestas al área administrativa, que alcanza 4 quejas. De idéntica forma al área asistencial llegan 47 Reclamamos, casi el doble de las interpuestas al área administrativa que alcanzan 25 Reclamamos.

1.2.5 Oportunidad en la atención de requerimientos

Atendiendo lo estipulado en la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, se evidencia que no hay oportunidad en el cumplimiento de términos para dar respuesta a las quejas y Reclamos que han ingresado a la entidad, como es el caso de:

• **RECLAMOS**

Nombre	Fecha Queja	Fecha Respuesta
Leidy Jhoana Rojas	Enero 29	Marzo 3
Valentina Zapata Morales	Enero 29	Marzo 3
Juan Carolos García Henao	Febrero 26	Marzo 29
Donaldo Ocampo Loaiza	Febrero 25	Marzo 29
Beatriz E. Sánchez	Mayo 31	Junio 24
Sara Gómez Loaiza	Sept. 6	Octubre 20

• **QUEJAS**

Nombre quejos	Fecha Queja	Fecha Respuesta
Nancy María Toro	Febr. 3	Febr.26
Kely Uribe Arboleda	Mayo 11	Junio 24
María Nury Uribe de Hernández	Oct. 21	Nov.18
Fabio Alexander Deossa	Oct. 19	Nov. 18
Melissa Montoya Chavarriaga	Oct. 20	Nov. 18

Por lo que es necesario realizar las acciones correspondientes ajustadas a la normatividad vigente.

1.2.6 Temáticas de mayor consulta

Dentro de las expresiones de mayor consulta están las siguientes (Información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano):

➤ **Quejas:**

- Pacientes que expresan que no sienten un trato digno y una buena atención por algunos funcionarios, donde informan que saben que tienen que cumplir unas normas, pero que para eso no debe haber un mal trato o gritos. Las quejas fueron orientadas a enfermería, médico especialista, operadores y auxiliar administrativa.

- Por el trato del psiquiatra, el Dr. Diego León Miranda Orozco donde los usuarios expresan que genera conflictos con la familia, a partir del mes de agosto fue trasladado para la sede alterna.
- Por el trato de la terapeuta ocupacional, la Dra. Beatriz Elena Muñoz Giraldo donde algunos pacientes expresaron que se sienten menospreciados por ella con el trato.

➤ **Reclamos**

- Pacientes y familias que expresan que los precios de la cafetería son muy costosos, se presentaron 6 reclamos en el mes de abril.
- Mal diligenciamiento de la historia clínica por parte de algunos profesionales, donde colocan datos y situaciones que no pertenecen al usuario.
- Cambio en las agendas de los pacientes, tales como sede y hora y no les confirman a los usuarios.
- Dificultad en la comunicación telefónica en ambas sedes.
- Pacientes que llegan tarde a la cita o llegan faltando 10 minutos para ella y se la cancelan y en algunas ocasiones el usuario debe esperar al profesional.
- Se presenta inconformidad en la entrega de la metadona, por no respetar el turno.

➤ **Sugerencias**

- Algunos pacientes internos han expresado que consideran que se tienen preferencias, en la medida en que se cometen las mismas faltas y no a todos los disciplinan por igual.
- Que se realice la gestión también con la EPS para los medicamentos, ya que sienten que salen desprotegidos del tratamiento.
- Sugerencia de pacientes para el arreglo o mantenimiento de las cestas de baloncesto y de voleibol para una buena presentación de la institución.
- Fumigación en el área de hospitalización.

➤ **Felicitaciones**

- Aumentaron las felicitaciones y agradecimientos por haber tenido en cuenta las solicitudes de los usuarios en cuanto a la activación de servicio de consulta en la sede alterna.
- Pacientes que agradecen al equipo terapéutico por el tratamiento y a los demás funcionarios por la atención.
- Agradecen por el convenio con Savia Salud para las autorizaciones.
- Felicitaciones por los grupos de apoyo, ya que son parte fundamental del tratamiento.

1.2.7 Espacio de Capacitación

La Oficina de Atención al Usuario desarrolla Programa de Capacitación orientado a formación de los usuarios y familiares en el tema de Derechos y Deberes. Este programa fue desarrollado en las siguientes fechas: 13 de enero, 6 de abril, 25 de mayo, 15 de junio, 29 junio, 27 julio y 24 agosto de 2016.

RECOMENDACIONES

- Operativizar el Link “Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos” ubicado en página Web Institucional, de tal manera que se dé cumplimiento al artículo 76 de Ley 1474 de 2011, a la vez que los ciudadanos cuenten con un espacio para presentar quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
- Tener en cuenta las recomendaciones realizadas por el Comité de Ética Hospitalaria, que conlleve según el caso a la formulación del respectivo plan de mejoramiento.
- Si las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS) son anónimas, o no registra dirección de residencia o correo electrónico, es fundamental tener en cuenta lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el

aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso..."

- Dar un número consecutivo a cada una de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que permita su referencia, consulta y ubicación rápida.

1.3. LINEA TELEFÓNICA

La ESE Hospital Carisma, cuenta con la línea gratuita nacional al ciudadano 01 8000 413100 y la línea 4924000 Ext. 174 en operación, en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

1.4. RENDICIÓN DE CUENTAS

En el contexto actual y bajo las normas que establece el Estado social de Derecho, cobra especial importancia el proceso continuo, democrático y participativo de rendir cuentas permanentemente a la ciudadanía, bajo esta premisa y con el fin de fortalecer la democracia participativa, se generan diversas actuaciones normativas tendientes a reglamentar la interacción con los ciudadanos, con el fin de mantenerlos informados respecto a las decisiones que toman las administraciones y que de una u otra forma pueden afectar sus intereses.

En este contexto es necesario advertir que el ejercicio de la rendición de cuentas, ha sido desarrollado por diferentes normas y que esta actividad denota la transparencia de las entidades, pues es allí donde los ciudadanos conocen de primera mano cómo se administran los recursos financieros.

En este orden, se verificó la página Web Institucional y se evidenció la publicación de la información relacionada con la rendición de cuentas a la ciudadanía, información de fácil acceso para las personas interesadas, en la que se encuentra diversa información relacionada con el ejercicio de rendición de cuentas de 2013, 2014, 2015 y 2016. Se espera, que la entidad continúe avanzando en la ejecución de la estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía.

En la vigencia 2016, la ESE Hospital Carisma realizó dos (2) Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas. La primera desarrollada el día 17 de marzo de 2016,

donde se trabajó la vigencia 2015; y en la segunda realizada el día 19 de septiembre de 2016, se presentó la gestión desarrollada en el primer semestre de 2016. Información consultada en:

http://www.esecarisma.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=41&Itemid=196

RECOMENDACIONES

- Para el ejercicio de Rendición de cuentas, se recomienda que la entidad comunique los siguientes temas, aspectos y contenidos relevantes:
 - ✓ Presupuesto de ingresos y gastos en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).
 - ✓ Presupuesto comparativo con respecto al mismo período del año anterior.
 - ✓ Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.
 - ✓ Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.
 - ✓ Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia.
 - ✓ Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión: Gestión misional y de gobierno, Transparencia, participación y servicio al ciudadano, Gestión del Talento Humano, Eficiencia Administrativa, Gestión Financiera.
 - ✓ Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.
 - ✓ Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma.
 - ✓ Relación y estado de los procesos de contratación.

- ✓ Número y valor de los contratos terminados y en ejecución.
- ✓ A partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía en el sector.
- ✓ Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas.

1.5. OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La entidad cuenta con otros canales de atención a la ciudadanía como:

- Página Web Institucional
- Correo electrónico: esecarisma@esecarisma.gov.co
- Atención Telefónica: 4924000
- Fax: 4921576

RECOMENDACIÓN

- Actualizar la pagina Web Institucional, conforme a lo contemplado en la Ley 1474 de 2011 y los requerimientos de la Estrategia Gobierno en Línea

1.5.1 Redes sociales

De acuerdo con los avances tecnológicos y el accesos a las tecnologías de la información y las comunicaciones, la ESE Hospital Carisma fomenta la interacción con los ciudadanos a través de las Redes Sociales, situación que favorece diversos aspectos, entre ellos la rendición de cuentas a la ciudadanía y la difusión de la información de interés ciudadano, al respecto se resalta que la entidad posee cuentas en las Redes sociales de mayor penetración en el país.

- **Facebook** <https://www.facebook.com/search/top/?q=esecarisma>

Red Social con un amplio espectro de seguidores a nivel nacional y que a la fecha tiene 3155 personas que les gusta y 3130 personas que lo siguen. Situación está que debe ser aprovechada para que en el muro se publique diariamente la información más relevante de la entidad.



- **Twitter.** <https://twitter.com/carismahospital>

La entidad no desconoce la importancia de esta red social, en la que actualmente cuenta con 1319 seguidores, quienes se enteran de las actividades desarrolladas por la entidad. Red Social que debe ser explotada al máximo, de tal manera que haya una mayor interacción con la ciudadanía.



RECOMENDACIÓN

- Por cuanto las redes sociales permiten llegar a muchas personas, es necesario tener una estrategia clara en el manejo y comunicación de cada red social, que exploten la imagen corporativa de la ESE Hospital Carisma. Es imprescindible saber ¿cuál Red Social usaremos?, ¿cómo la usaremos? y el ¿por qué la usaremos?

- Se recomienda suplir el cargo vacante de profesional universitario comunicador, con el fin de desarrollar de manera oportuna el proceso de comunicaciones, toda vez que a la fecha contamos con una funcionaria de comunicaciones adscrita al área de proyectos, la cual se encuentra en licencia de maternidad, no obstante, a sabiendas que está separada de manera temporal de su cargo, esta sigue ejerciendo funciones tales como actualización de las redes sociales de la institución.

Atentamente,

DIANA ALEXANDRA GÓMEZ GÓMEZ
Asesora Oficina de Control Interno
ESE Hospital Carisma