
 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Externa	

## ESE HOSPITAL METAL RUDESINDO SOTO

### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

#### PROCESO SIU

AUDITORA RESPONSABLE : CFRUZ MÓNICA SANABRIA GUALDRON.



Apoyo a Control Interno.

#### ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO AUDITADO:

**OBJETIVO:** Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento del proceso y procedimiento establecido en el trámite de las peticiones, queja, reclamos, inconformidades, denuncias y felicitaciones presentadas ya sea personalmente o a través del buzón de sugerencias en la ESE HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO, en la dependencia del SIU.

**ALCANCE:** En cumplimiento con el Manual Anticorrupción, implementado en la ESE HMRS, donde uno de los pilares es el fortalecer el sistema de información y prevención, de la ocurrencia de actos de corrupción y la efectividad en la aplicación de medidas para evitar que ocurran, para lo cual se han tomado las quejas presentadas en la vigencia en diferentes meses para realizar evaluación y seguimiento.

**HALLAZGOS:** Se tomaron todas las quejas presentadas personalmente radicadas, por correo y a través del buzón que se encuentran en la dependencia del SIU, para evidenciar el cumplimiento a los tiempos establecidos para generar el trámite de respuesta a las quejas, peticiones, reclamos, denuncias y felicitaciones que han sido recibidas en la institución ya sea provenientes interna o externamente sobre la prestación del servicio de salud o que afecten la prestación del servicio de salud.

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Externa	

1. **FORMATO:** Existe un formato para las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, inconformidades y felicitaciones, que está debidamente aprobado y es el establecido institucionalmente con su correspondiente procedimiento y proceso y se encuentra disponible en la dependencia del SIU, en la página WEB de la ESE HMRS y en el buzón se encuentran los formatos disponibles, se pudo evidenciar que se realizan actas de apertura del buzón.

2. **Comunicación Interna,** existe formato para solicitar descargos al responsable de suministrar el respectivo descargo y formato para responder al quejoso o comunicar la felicitación.



3. **Soporte:** Cada petición, queja, solicitud, denuncia o felicitación cuenta con los respectivos soportes de recibido de la respuesta.

4, **Tiempo:** El tiempo de respuesta a las peticiones, quejas, solicitudes, denuncias y felicitaciones se le da dos días al funcionario responsable para responder y el encargado de la dependencia del SIU, proyecta la respuesta basado en los descargos y la Subgerente en salud revisa, se toman los correctivos si es el caso, firma y se envían o entrega la respuesta al quejoso.

**Informes:** Se realiza un consolidado mensual con todas las peticiones, quejas, denuncias y felicitaciones donde se clasifican estadísticamente de acuerdo al tipo de Queja, por:

- Deficiencia de información
- Dificultad de comunicación y acceso.
- Negación de derechos
- Mala atención.
- No entrega oportuna de medicamentos.
- No atención oportuna.
- Cancelación de derechos.
- Otros motivos
- Felicitación

**Resultados:**

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>HOSPITAL MENTAL RUDESINDO SOTO</b> Cúcuta – Norte de Santander			
	Direccionamiento Estratégico	Código DE - FCE - 01	Comunicación Externa	

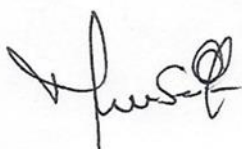
De acuerdo a las quejas, peticiones, denuncias, felicitaciones, que aleatoriamente se revisaron, algunas obedecen a debilidades en el Software, que hace que exista inconformidad en la prestación del servicio de salud. Otras a demora o incumplimiento del horario de cita de los profesionales en la prestación del servicio que atienden consulta externa y otras al trato de algunos funcionarios del equipo de salud de la ESE HMRS, al atender o interactuar con los pacientes lo que hace que se califique como mala atención. En lo revisado la mayor tendencia la marcaba dificultades en la comunicación y acceso.

Encuestas de Satisfacción: En lo revisado no se evidenció la realización por parte de la dependencia del SIU de encuestas de satisfacción de los pacientes y usuarios que acuden a la ESE HMRS, se recomienda la realización de las encuestas de satisfacción de los servicios de la ESE HMRS.

Actas, se evidencian convocatorias y actas del SIU, para la elección del representante de los usuarios al Comité de usuarios, pero se recomienda que se realicen actas periódicamente se establezcan las fechas para tratar asuntos relacionados a la prestación de los servicios de salud.

#### RECOMENDACIONES

- Realizar campañas, carteleras folletos donde se invite a utilizar el buzón y se informe la existencia de formatos para las Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones en la dependencia del SIU y en la página WEB institucional.
- Que se realicen encuestas de satisfacción a los usuarios y pacientes.
- Se debe realizar seguimiento y dejar evidencia en los casos que la respuesta manifiesta que se realizará seguimiento.
- Publicar en la página Web, los tramites que se han dado a las diferentes quejas.
- Socializar con los usuarios y pacientes los derechos y deberes y realizar las actas respectivas.



CRUZ MONICA SANABRIA GUALDRON

