

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Construimos Confianza

Asunto: Evaluación del Sistema de Quejas y Reclamos correspondiente al año 2016

Objetivo: En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno del Hospital General de Medellín realiza evaluación del proceso de Quejas y Reclamos correspondiente al año 2016, verificando y validando la información generada desde el proceso, revisando la calidad y la oportunidad en la respuesta a las quejas y reclamos.

Fecha: 31 de enero de 2017

1. Revisión de canales de comunicación para establecer las quejas y reclamos

La auditoría ha validado y revisado el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación que facilitan la puesta de las quejas y reclamos, estos mecanismos son:

Canal	Modo de Contacto	
Telefónico	Línea gratuita nacional: 01 8000 411124, disponible 24 horas Línea telefónica local: 262 17 43, disponible 24 horas Línea telefónica 384 73 00 extensión 1813 disponible 24 horas	
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos	
Virtual	Correos Electrónicos:	atencionalusuario@hgm.gov.co contacto@hgm.gov.co
	Sitio Web Contáctenos	http://www.hgm.gov.co/index.php/contacto
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.	
Buzones	En cada servicio del Hospital se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. Se hace recorrido por los buzones todos los días y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.	

El único canal que no está funcionando es la línea 262-17-46 la cual al marcarla se escucha mensaje diciendo que actualmente la línea no está asignada al público. Los demás canales se

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Construimos Confianza

encuentran con una comunicación en pleno uso y en funcionamiento sistemático. Se verifica que se este informando a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; se educa sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con trámites en casos especiales; se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se activan redes de apoyo interinstitucionales, entre otros.

2. Gestión de Reclamos y Sugerencias.

Durante el año 2016, de acuerdo con la información suministrada por el proceso de atención al usuario y verificada en EURODOC, el aplicativo de gestión documental, se recibió un total de 4.256 manifestaciones. El 54,68% (23.27) de ellas corresponden a Agradecimientos, el 15,30% (651) a Felicitaciones, el 24,06% (1.024) a Reclamos y 5,97% (254) a Sugerencias. Tal cual se muestra en la siguiente gráfica del año 2016:

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total General	Proporción	Promedio Mes
AGRADECIMIENTOS	234	184	239	224	241	334	182	205	101	117	86	180	2327	54,68%	193,92
FELICITACIONES	63	48	54	61	33	70	50	59	44	35	39	95	651	15,30%	54,25
RECLAMO	90	97	71	73	81	83	74	105	101	85	81	83	1024	24,06%	85,33
SUGERENCIA	38	17	17	21	18	20	30	24	22	11	14	22	254	5,97%	21,17
Total general	425	346	381	379	373	507	336	393	268	248	220	380	4256	100%	354,67

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Construimos Confianza

Observando los cuatro últimos años se muestra la siguiente tendencia:

NOVEDADES	2013	2014	2015	2016
AGRADECIMIENTOS	597	1566	1708	2327
FELICITACIONES	276	1356	1060	651
RECLAMOS	634	1235	1209	1024
SUGERENCIAS	94	258	177	254
TOTAL	1601	4415	4154	4256

El incremento que se observa supera el 250% en los totales generales pasando de 1.601 manifestaciones en 2013 a 4.256 en 2016. Pero lo más significativo ha sido el incremento de las felicitaciones y agradecimientos, encontramos que los Agradecimientos fueron 597 en 2013 y 2.327 en 2016, las Felicitaciones 276 en 2013 y 651 en 2016, los Reclamos 634 en 2013 y 1.024 en 2016 y las Sugerencias 94 en 2013 y 254 en 2016.

Observando el año 2015, observamos que el total general de las manifestaciones aumentó en un 102%; entrando en detalle con respecto al mismo año, encontramos incrementos en los agradecimientos de un 136% y en las sugerencias en un 144%, mientras que disminuyeron las felicitaciones en un 39% al igual que los reclamos en un 15%. De este análisis es importante resaltar la gestión realizada en el Hospital General de Medellín en la búsqueda de la satisfacción del usuario y su familia.

Los Reclamos y Sugerencias generalmente se presentan por motivos de: Calidad técnica, Derechos, comodidad para el paciente, Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios), Normas Institucionales, Portafolio de Servicios, Satisfacción del usuario y Seguridad del Paciente. Aquí se observa que todas están debidamente clasificadas.

Las reclamaciones recibidas en el período comprendido entre Enero y Diciembre de 2016 fueron 1024; de estas el 84,77% hicieron referencia a la vulneración de los derechos. De este

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Construimos Confianza

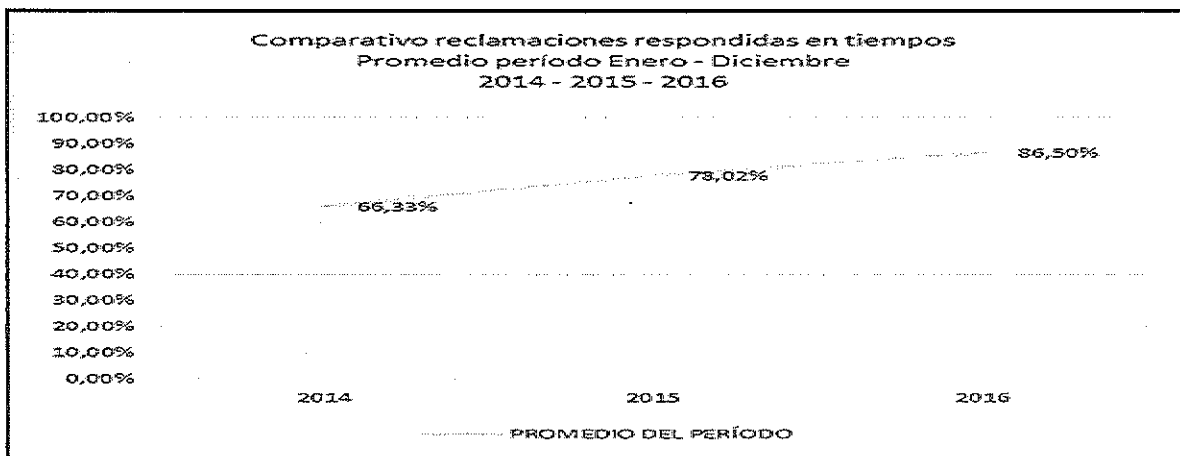
84,77%, el 43,32% tiene que ver con el trato digno, seguido por derecho a Recibir mejor atención disponible – Oportunidad con el 30,18%, el derecho a recibir Información con 13,36% y a Recibir mejor atención disponible – Continuidad con el 3,92%. Se observa intervención en los diferentes temas objeto de reclamaciones por parte de nuestros usuarios.

Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales para el Comité de Humanización, Comité de Ética Hospitalaria, Asociación de Usuarios, el informe bimestral para el seguimiento Plan de Acción, entre otros.

Uno de los indicadores es el “PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS”, el cual establece el número de días promedio en que se le dio respuesta a las Reclamaciones y Sugerencias presentadas por los usuarios. Se trata de un indicador decreciente que tiene como meta responder dentro de los 10 (diez) días hábiles contados desde su recepción.

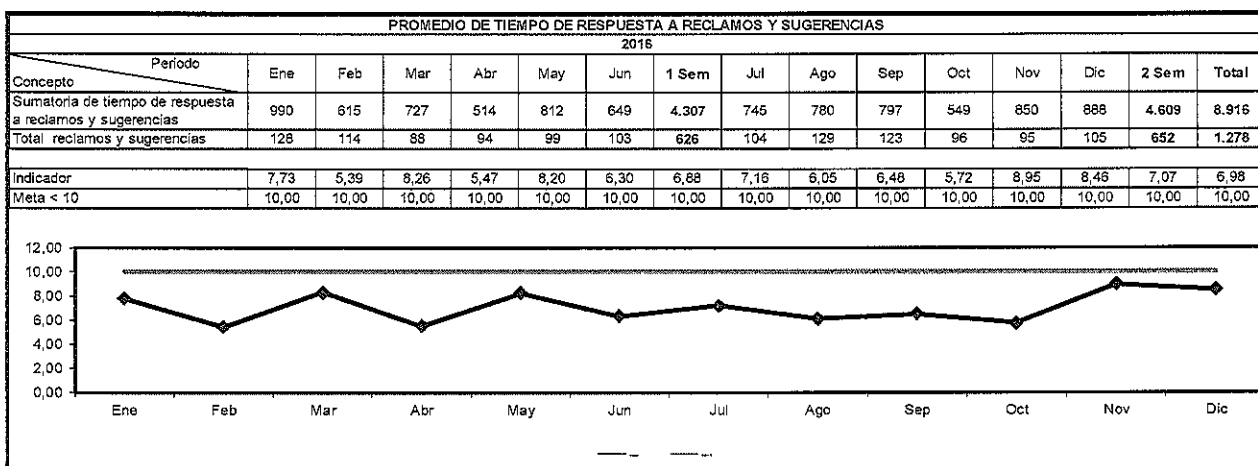
MES	TOTAL RECLAMOS	RESPUESTAS EN TIEMPOS	% CUMPLIMIENTO
ENERO	90	75	83,33%
FEBRERO	97	86	88,66%
MARZO	71	61	85,92%
ABRIL	73	67	91,78%
MAYO	81	73	90,12%
JUNIO	83	71	85,54%
JULIO	74	64	86,49%
AGOSTO	105	92	87,62%
SEPTIEMBRE	101	89	88,12%
OCTUBRE	85	77	90,59%
NOVIEMBRE	81	66	81,48%
DICIEMBRE	83	65	78,31%
TOTAL PERÍODO	1024	886	
PROMEDIO	85,33	73,83	86,50%

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Construimos Confianza

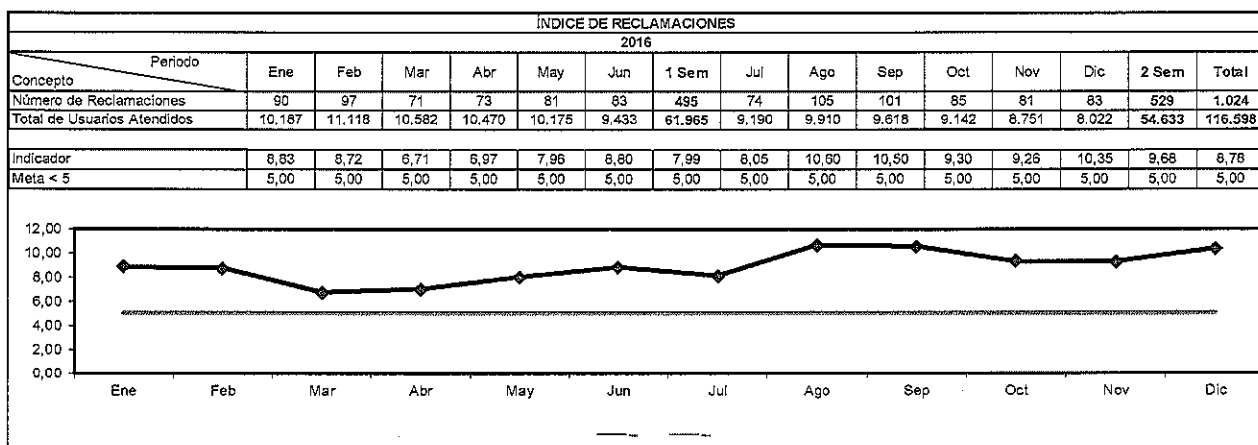
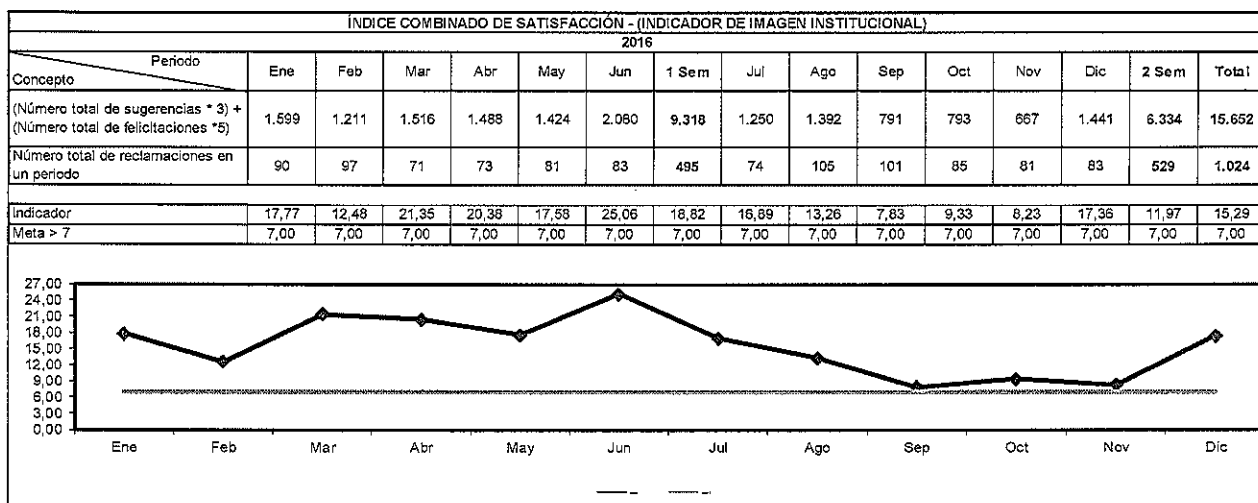


Se observa en el comparativo de promedio del tiempo de respuesta a quejas y reclamos, como paso del año 2015 con una oportunidad del 78.02% mejoró 8.48%, al pasar al año 2016 con una oportunidad del 86.5%, lo que le significa una mejora importante al proceso.

Otros indicadores que se observa que se manejan en el proceso se tienen los siguientes:



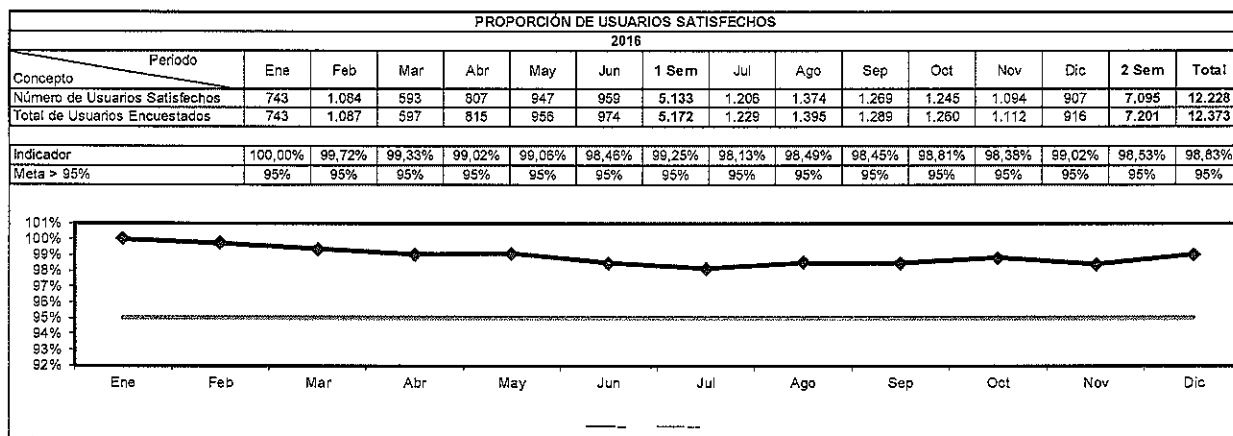
OFICINA DE CONTROL INTERNO
Construimos Confianza



Los indicadores anteriores muestran los resultados del proceso de quejas y reclamos, éstos contribuyen a la gestión y al control del proceso y muestran una tendencia importante de mejoramiento e impacto.

Igualmente se muestra el indicador de proporción de usuarios satisfechos, en la siguiente tabla:

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Construimos Confianza



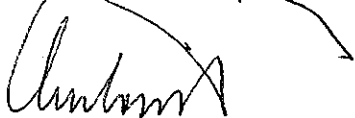
Donde es evidente la satisfacción de nuestros usuarios, con resultados en toda la vigencia superior al 98%.

3. Conclusiones:

- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y se encuentran debidamente analizadas.
- Las respuestas dadas por cada uno de los servicios evidencia intervenciones en los momentos de verdad del reclamo, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: “atención excelente y calidad de vida”.
- Es evidente la promoción que desde el proceso se realiza de la participación ciudadana así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Construimos Confianza

- El proceso responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la Ley.
- Se observa que a pesar de utilizar todos los medios Institucionales para promover el proceso como mecanismo de participación, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen.
- El índice de satisfacción del usuario se mantiene en niveles altos, superando el 98% de satisfacción del usuario.
- Se recomienda darle respuesta a los usuarios vía correo electrónico cuando no sea posible contactarlos telefónicamente.
- Revisado por SAP las quejas y reclamos del año 2016, se observa que allí en el sistema aparecen más de 390 reclamos en estado de abierto y en trámite, y varios de éstos no tienen anexo de respuesta.
- Se recomienda establecer indicadores de impacto del proceso.
- Se recomienda hacer intervención efectiva en servicios donde se da un número importante de quejas por trato no adecuado, como en urgencias, 5 norte, 4 sur y neonatos. Esta intervención es importante coordinarla con Proyección Humana proceso de capacitación.



CARLOS URIEL LÓPEZ RÍOS

Asesor de Control Interno.

Preparó: Heriberto Vargas Lema
Profesional Oficina de Control Interno.