

MEMORANDO

OCI- 072

Manizales, 31 de diciembre de 2015

PARA: Doctora FRANCIA LUZ FRANCO HENAO, Gerente

DE: Jefe Oficina Control Interno

Con el fin de dar cabal cumplimiento a disposiciones legales vigentes, gentilmente hacemos entrega del informe correspondiente a la evaluación y verificación de la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana- auditoria proceso servicio al cliente segundo semestre de 2015 que en desarrollo del mandato constitucional y legal, se han diseñado en Assbasalud ESE, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, el Decreto 1757 de 1994 y la Ley 1474 de 2011, entre otros.

Con toda atención.

LUZ ZORAIDA ALBARRACIN GUZMÁN

Anexo: Uno (2 folios vueltos)

EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA- AUDITORIA PROCESO SERVICIO AL CLIENTE SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

- Fase de Planeación: En la normatividad legal vigente el Plan de Auditorías de la Jefe de la Oficina de Control Interno contiene la evaluación semestral de los mecanismos de participación ciudadana en la entidad.

1. Objetivos:

- Verificar el estado de cumplimiento de las disposiciones legales sobre mecanismos de participación ciudadana en Assbasalud ESE, en el segundo semestre de 2015.
- Identificar oportunidades de mejora que faciliten el cabal cumplimiento de las disposiciones legales y los proyectos institucionales.

2. Técnicas de auditoria: Revisiones de la documentación que respalda los procesos de participación ciudadana en la ESE.

3. Procedimientos: Los procedimientos ejecutados los siguientes:

- Revisión de la siguiente documentación: Informe preliminar emitido por la oficina de servicio al cliente de la gestión adelantada en el proceso de servicio al cliente, de las actas de Asociación de Usuarios, de las actas del Comité de Ética y del Comité Interno de Quejas, del proceso de rendición de cuentas adelantado en agosto de 2015, revisión en general de la documentación y evidencias de la recolección de información depositada en los buzones.

4. Recursos:

Talento Humano: Jefe Oficina Control Interno, Trabajadora Social Servicio al Cliente.
Recurso Físico: Computador, fotocopidora, software, documentos soportes.

5. Cronograma: El control y seguimiento de las acciones efectuadas se inició en diciembre 2015 y culminará en enero de 2016.

6. Papeles de trabajo: Las actividades realizadas se encuentran registradas y en los documentos de servicio al cliente (papeles de trabajo) se dejó la constancia de las verificaciones, confrontaciones y comprobaciones requeridas para la emisión de informe final.

7. Informe Definitivo: El informe definitivo será archivado en la oficina de control interno de conformidad con las tablas de retención documental aprobadas en la ESE. Copia de éste será remitido para los fines pertinentes a las instancias competentes: Gerencia, Jefe Oficina Control Interno Disciplinario, Líder Gestión de Calidad, Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Servicio al Cliente y Comité Coordinador del Sistema de Control Interno.

ESTADO GENERAL DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACION INSTITUCIONAL SEGUNDO SEMESTRE 2015 HALLAZGOS/EVIDENCIAS

PROCESOS REVISADOS

SERVICIO AL CLIENTE. La Entidad cuenta con 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. Se cumplen las disposiciones establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Desde 2009 se conformó el equipo de la oficina de servicio al cliente. Se cuenta con 4 colaboradores que cumplen las siguientes labores:

- Trabajadora Social encargada de la coordinación de: Los procesos de servicio al cliente, el SIAU, los procesos de rendición de cuentas, verificación de derechos, atención psico social, participación institucional, asociación de usuarios, comité de ética, comité de quejas, estrategia de gobierno en línea, seguimiento a las PQRS efectuado con la jefe de la oficina de control interno disciplinario y el apoyo a la gerencia desde la gestión de respuesta a entidades externas, usuarios y comunidad (reuniones comunitarias), delegación en reuniones y/o acompañamientos a las mismas.
- Una Trabajadora Social que se encarga de la: Labor asistencial psico social en las 3 clínicas de la entidad.
- Una Trabajadora Social encargada del SIAU y apoya en el proceso de participación institucional.
- Una Auxiliar de Servicio al Cliente encargada de la verificación de derechos al usuario y de la ventanilla preferencial.

ASOCIACION DE USUARIOS DE ASSBASALUD ESE.

Se revisaron 22 actas en donde constan las reuniones sostenidas por la Asociación de usuarios de la Entidad, las cuales se encontraron debidamente suscritas, se evidencian los debates y desarrollo de varias temáticas relacionadas con las funciones y el que hacer de dicho organismo y de la Empresa Social del Estado. En las actas revisadas se evidencia el desarrollo de las agendas programadas para las sesiones de trabajo con la comunidad; jornadas que crecieron en número de encuentros con usuarios y sus líderes, en un evidente acercamiento entre la ESE y los usuarios. Constituyéndose este actuar de la administración en un aspecto importante para destacar. Total actas en la vigencia 2015: 30 actas distribuidas así: 23 de la asociación de usuarios que incluye las reuniones relacionadas con la rendición de cuentas y 7 reuniones de la Junta Directiva de la Asociación.

- El acercamiento realizado por la administración se destaca también por el desplazamiento efectuado por la Gerencia y profesionales de Servicio al Cliente y Personal Administrativo (enfermero asignado al área rural) hacia las comunidades, lo que sin duda favorece el mejoramiento de los procesos de atención, dado que en las

reuniones los usuarios reportaron su insatisfacción o presentaron quejas a la administración. Lo cual se convierte para la ESE en oportunidades de mejoramiento institucional.

- Igual que en ocasiones anteriores se destacan las labores realizadas respecto a las convocatorias, las cuales han producido su resultado en el compromiso de los usuarios con las actividades realizadas por la entidad, se evidencia un número bien importante en la asistencia de las actividades convocadas, Destacándose en éstas la asistencia en las dos rendiciones de cuentas realizadas en la vigencia 2015.
- En la vigencia 2015 la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios de ASSBASALUD ESE dejó plasmadas las reuniones y temáticas tratadas en 7 actas.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA. En el segundo semestre de 2015 se evidencia la realización de 6 reuniones con sus respectivas actas. Se observa la convocatoria a sesiones y la constancia de no haber el quórum suficiente para deliberar y en consecuencia las sesiones fueron reprogramadas para finalmente evidenciarse que el Comité de Ética sesionó en 6 oportunidades. En las actas se evidencian los desarrollos de los órdenes del día propuestos y soportes sobre educación en deberes y derechos en diferentes puntos de atención y documentación relacionada con la humanización de los servicios en salud.

BUZONES DE SUGERENCIAS. Este mecanismo fue mejorado en el segundo semestre de 2015 con la asignación del transporte y del personal para recolectar la documentación depositada en éstos.

De otro lado es importante la labor que realizan los colaboradores de servicio al cliente al programa de Gestión Humana, debido a que realizan el siguiente procedimiento: Se comunican con (los) usuario (s) y comprueban que el (los) usuario (s) si esté (n) satisfecho (s) con el servicio e indagan si éste se ratifica en lo expresado y depositado en el buzón. Si el usuario se ratifica con lo expresado en servicio al cliente se hace la nota en el software Dime. Es decir queda la constancia de validación de información con el usuario. Posteriormente esos reconocimientos se direccionan a Bienestar Social del Programa de Gestión Humana quien debe determinar si ese colaborador es acreedor o merecedor de esa felicitación/reconocimiento.

ACTAS COMITES DE QUEJAS Y RECLAMOS. A través de actas debidamente elaboradas y suscritas se constató la realización de dos sesiones del comité en el segundo semestre para un total de 4 sesiones en 2015. Se evidencia el desarrollo de las temáticas propuestas en el orden del día, al igual que el envío al comité de gerencia de la retroalimentación desde el comité de quejas y reclamos previstos en la normatividad legal vigente.

Se evidenciaron los informes trimestrales sobre nivel de satisfacción de usuarios subsidiados y pobres no afiliados

ACTAS REUNIONES ENTRE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO Y SERVICIO AL CLIENTE. Se evidenciaron dos actas en el segundo semestre de 2015. Total vigencia: 4 se encuentra en la carpeta los oficios enviados por la profesional de servicio al cliente a la Jefe de la oficina de control interno disciplinario en donde le remite el consolidado de peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones de los siguientes meses: Julio a agosto, septiembre, octubre de 2015.

PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS. La Rendición de Cuentas a la ciudadanía se llevó a cabo en los meses de febrero y agosto respectivamente, según las programaciones y planeación de actividades realizadas. Los dos procesos fueron asumidos por la gerencia y el equipo de trabajo como verdaderas oportunidades para comunicar a la comunidad usuaria de los servicios de salud las gestiones realizadas y a su vez como un deber de brindar a la comunidad usuaria de los servicios y a la población en general información sobre la utilización de los recursos, las gestiones adelantadas para cumplir con los aspectos misionales contenidos en los lineamientos estratégicos de la entidad.

SOFTWARE DIME. Continúa siendo de vital importancia para apoyar la gestión efectuada por servicio al cliente el software DIME que se utiliza en la entidad. El sistema facilita el preparar las respuestas en forma oportuna, de conformidad con el marco normativo que rige el proceso. El software también facilita la medición, el seguimiento, el control de los PQRSS de una manera integral y permite evidenciar la trazabilidad de cada caso.

Este informe se emite en calidad de preliminar, dado que debe ser complementado por la información que entregue la oficina de servicio al cliente a inicios de la vigencia 2016.

LUZ ZORAIDA ALBARRACIN GUZMAN