	Informe de Control Interno	Control interno	
	PROCESO: Control interno	Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
		Página 1 de 6	

Tipo de Informe: Seguimiento <u>X</u> Visita <u> </u> Asesoría <u> </u> Solicitud de Información <u> </u>
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS), SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 DE LA E.S.E HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO.
Dependencia/Proceso SIAU
Fecha: 15 de Enero de 2018

INTRODUCCIÓN

Los servicios de salud mental que brinda la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo tienen como inferencia una excelente atención y calidad de vida, teniendo como referente el modelo de atención que tiene en su esencia la atención centrada en el paciente y su familia, la atención segura, manteniendo un compromiso como lo dice nuestro lema institucional "trabajo humanizado para su salud mental".

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento de la oficina de Control Interno, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, el cual establece que: *"La Oficina Asesora de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste adecuadamente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Alta Dirección de la entidad un informe pormenorizado semestral sobre el particular"*.

El análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), son la forma de visualizar cuales son las falencias que se están presentando para entrar a combatirlas, con este análisis la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo estudiará las áreas donde se presentan las dificultades, entrando a realizar mejoras o a subsanarlas.


OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, consolidando la información obtenida de la apertura de los 12 buzones con los que cuenta el Hospital, a fin de conocer la percepción de nuestros usuarios frente a la prestación de los servicios suministrados por la E.S.E.

ALCANCE

Evaluar y verificar el grado de cumplimiento y avance referente a las PQRSF recibidas y tramitadas durante el periodo del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2018.

La Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo viene implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de los servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, convirtiéndose en una herramienta para el proceso Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

	Informe de Control Interno	Control interno	
	PROCESO: Control interno	Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
		Página 2 de 6	

Para dar buen tratamiento a las PQRSF, la oficina de Atención al Usuario (SIAU) cuenta con dos funcionarios y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad, los cuales son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónica	Línea telefónica 6059112 Ext. 160
Celular	3173635024
Física	Toda la correspondencia que ingresa por ventanilla única es radicada.
Virtual	Correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co Sitio Web: www.hospitalsancamilo.gov.co – Quejas y Reclamos.
Personal	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario SIAU ubicada en el área de consulta externa del Hospital.
Buzones	La E.S.E cuenta con doce buzones en los cuales se facilitan los formatos donde los usuarios pueden consignar sus PQRSF. Los buzones se encuentran ubicados en: Consulta Externa, Urgencias, Hospital Día, Clínica Mujeres, Clínica Intrahospitalaria, Fármaco A, Fármaco B, Inimputable, Agudos Hombres, Agudos Mujeres, Programa Infantil y Electroencefalograma. Se realiza recorrido por los 12 buzones una vez a la semana, realizando la respectiva gestión para dar respuesta a estas PQRS dentro de los términos de ley.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRSF.

Durante el periodo comprendido del 01 de Julio de 2018 al 31 de Diciembre de 2018 fueron radicadas en los doce buzones ubicados en la E.S.E., en la página web, en la ventanilla única, teléfono y en la oficina del SIAU de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo.

TOTAL PQRSF: 162

Resueltas dentro de los términos de Ley (15 días): 157

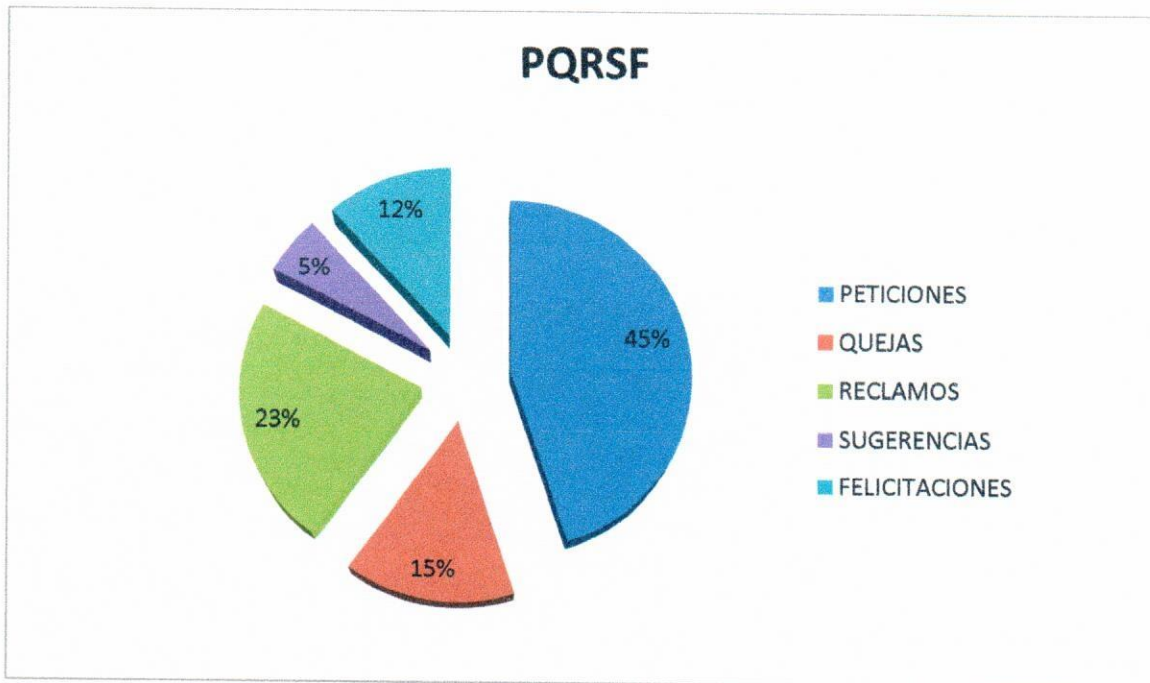
Resueltas fuera de los términos de Ley (mayor de 15 días): 5

	POR MES	RECIBIDOS 2018	SOLUCIONADOS 2018	PENDIENTES 2018
PETICIONES	Julio	3	3	0
	Agosto	18	18	0
	Septiembre	12	12	0
	Octubre	11	11	0
	Noviembre	21	21	0
	Diciembre	8	8	0
		73	73	0
QUEJAS	Julio	8	8	0
	Agosto	6	6	0
	Septiembre	5	5	0
	Octubre	3	3	0
	Noviembre	1	1	0
	Diciembre	1	1	0
		24	24	0
RECLAMOS	Julio	3	3	0
	Agosto	6	6	0
	Septiembre	4	4	0
	Octubre	10	10	0
	Noviembre	7	7	0
	Diciembre	7	7	0
		37	37	0
SUGERENCIAS	Julio	4	4	0
	Agosto	1	1	0
	Septiembre	0	0	0
	Octubre	2	2	0
	Noviembre	1	1	0
	Diciembre	1	1	0
		9	9	0
FELICITACIONES	Julio	2	2	0
	Agosto	8	8	0
	Septiembre	0	0	0
	Octubre	3	3	0
	Noviembre	3	3	0
	Diciembre	3	3	0
		19	19	0

De las 162 PQRSF instauradas en la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, 68 de ellas fueron instauradas a través de los doce buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en toda la institución, 20 de estas fueron instauradas de forma presencial, 1 fue instaurada por vía telefónica. Las 73 peticiones fueron radicadas a través de la ventanilla única de la E.S.E.


De las 162 PQRSF recibidas en los meses de Julio a Diciembre del 2018, el 15% son Quejas, el 5% son Sugerencias, el 45% son Peticiones, el 23% Reclamos y el 12 % son Felicitaciones.

En el segundo semestre de 2018 todas las PQRS fueron resueltas, de las cuales 157 se solucionaron dentro de los términos de Ley, equivalentes al 97%, y solo 5 fueron resueltas después de los términos de Ley, con un equivalente al 3%, cabe mencionar que a las Felicitaciones no se les da respuesta.



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR AREA

	<i>Segundo Semestre de 2017</i>	<i>Segundo Semestre de 2018</i>
Inadecuada atención por parte de funcionarios.	13	19
Demora en la atención para citas por Call center	27	5
Dificultad acceso a citas de consulta externa	130	
Inadecuado aseo en el servicio Programa Infantil	1	
Desinformación sobre indicaciones de toma de encefalograma	1	
Sugerencia para la lectura de encefalograma de manera inmediata	1	
Sugerencia para los servicios	2	
Poca alimentación a pacientes de Clínica Intrahospitalaria.	1	
Inadecuada asignación de cita por el call center		10
Falta de camillas en consulta externa	1	
Felicitaciones a servicios y funcionarios		19
Finalización del tratamiento de fármaco antes de los tres meses	1	
Definir horario de la atención del SIAU	1	
Demora en la admisión de pacientes en consulta externa	1	
Sugerencia adecuación locativa.		4
Insatisfacción por el servicio prestado (asignación de citas).		1
Insatisfacción por no atención al llegar tarde.		1
Insatisfacción retención de documentos al momento de visita a hospitalización.		1
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.		5
Otros.	4	1
Negativa de atención en REMI		3
Mayor información sobre Farmacodependencia		1
Demora asignación cita programa infantil		2
Mejor ubicación del comedor clínica intrahospitalaria		1
Demora en controles de Neurología y Psiquiatría Infantil.		3
Falta de orientación al momento de facturar las citas		1
Demora entrega de historias clínicas		1

	Informe de Control Interno	Control interno	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
	PROCESO: Control interno	Página 6 de 6	

En el Segundo semestre de 2018 la PQRS con el mayor porcentaje con un 21%, es la inadecuada atención por parte de funcionarios, en un segundo lugar con un 11% la inadecuada asignación de citas por el callcenter, y en tercer lugar la demora en la atención para citas por el callcenter y el mal trato por parte de funcionarios de la salud con un 6%.

Realizando una comparación con el mismo semestre del 2017, observamos que la cantidad de PQRS disminuyeron pasando de 184 en el 2017 a 89 en el año 2018.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018


	Satisfechos	No satisfechos	Encuestados	% Conformes
JULIO	353	11	364	96.9%
AGOSTO	135	4	139	97.1%
SEPTIEMBRE	407	7	414	98.3%
OCTUBRE	476	9	485	98.1%
NOVIEMBRE	369	13	382	96.6%
DICIEMBRE	257	15	272	94%
Total	1997	59	2056	96.8%

En los meses de Julio a Diciembre de 2018, se realizaron 2056 encuestas a los usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, mostrando un nivel de satisfacción del 96.8%, presentándose en este semestre un porcentaje mayor de satisfacción, al presentado en el mismo semestre de 2017, el cual fue de 91,6%, en el cuadro anterior podemos observar que el menor nivel de satisfacción de los usuarios se presentó en el mes de Diciembre, en el mes de Septiembre se presentó el mayor porcentaje de satisfacción del semestre en estudio, y en los otros cuatro meses se presenta más o menos el mismo porcentaje de satisfacción. Se observa en este semestre de 2018 que el número de usuarios no satisfechos es muy bajo, se evidencia el aumento en este segundo semestre de 2018 tanto en la cantidad de encuestados como en el nivel de satisfacción, en comparación con el mismo periodo de 2017.

CONCLUSIONES

Desde la Gerencia se promueve el cumplimiento de los tiempos de respuestas a las PQRS, cumpliendo al máximo con lo estipulado por la Ley, como se evidencia en este informe, al igual que el esmero de día a día promover la mejora continua, para la mejor prestación del servicio a nuestros usuarios, como se observa con la disminución en la cantidad de PQRS instauradas por nuestros usuarios y/o familiares, comparando el mismo periodo de 2018 con el 2017, se observa la disminución en las PQRS en el año 2018, evidenciándose el buen trabajo en equipo de todo el personal involucrado en el cumplimiento de nuestra misión.

En este semestre de 2018, se implementó la herramienta del whatsapp para que nuestros usuarios puedan a través de esta herramienta poder acceder a sacar sus citas, facilitándoles de esta forma el acceso a las mismas, evidenciándose la disminución de las PQRS por difícil acceso al callcenter.

	Informe de Control Interno	Control interno	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
PROCESO: Control interno		Página 7 de 6	

RECOMENDACIONES

Desde la oficina del SIAU se debe continuar dando a conocer y sensibilizar a los usuarios y/o familias y a la comunidad en general los diferentes mecanismos que posee el Hospital para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones tales como: link PQRSF página web, línea telefónica, línea celular, correo institucional, buzones de sugerencias, whatsapp, con el fin de estimular el uso de estas herramientas y fortalecer la estrategia de gobierno en línea en la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo.

Continuar suministrando las respuestas a las PQRS a nuestros usuarios en el menor tiempo posible, cumpliendo siempre con los términos de Ley.

Cordialmente,



MÓNICA NATALIA AVELLANEDA GALVIS
Subdirección Administrativa y Financiera



MARLY YOHANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ
Jefe Control Interno