

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

Tipo de Informe: Seguimiento X Visita _____ Asesoría _____ Solicitud de Información _____
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS), PRIMER SEMESTRE DE 2018 DE LA ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.
Dependencia/Proceso SIAU
Fecha: 31 de Julio 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 cumpliendo 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 el Hospital Psiquiátrico San Camilo estudiará las áreas donde se presentan las dificultades, entrando a subsanarlas.

OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

ALCANCE

Evaluar y verificar el grado de cumplimiento y avance referente a las PQRS recibidas y tramitadas durante el primer semestre de 2018.

Para dar buen tratamiento a las PQRSF, la oficina de Atención al Usuario 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

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

	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 todos los jueves 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 Enero de 2018 al 30 de Junio de 2018 fueron radicadas en los doce buzones ubicados en la E.S.E., en la página web, en la ventanilla única y en la oficina del SIAU de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo.

TOTAL PQRSF: 212

Resueltas dentro de los términos de Ley (15 días): 75

Resueltas fuera de los términos de Ley (mayor de 15 días): 2

	POR MES	RECIBIDOS 2018	SOLUCIONADOS 2017	PENDIENTES 2018	
PETICIONES	Enero	13	109	13	0
	Febrero	20		20	
	Marzo	21		21	
	Abril	16		16	
	Mayo	19		19	
	Junio	20		20	
QUEJAS	Enero	6	31	6	0
	Febrero	3		3	
	Marzo	4		4	
	Abril	4		4	
	Mayo	5		5	
	Junio	9		9	
RECLAMOS	Enero	12	34	12	0
	Febrero	5		5	
	Marzo	4		4	
	Abril	8		8	
	Mayo	3		3	
	Junio	2		2	
SUGERENCIAS	Enero	0	12	0	0
	Febrero	2		2	
	Marzo	0		0	
	Abril	3		3	
	Mayo	2		2	
	Junio	5		5	
FELICITACIONES	Enero	5	26	5	0
	Febrero	9		9	
	Marzo	1		1	
	Abril	0		0	
	Mayo	3		3	
	Junio	8		8	

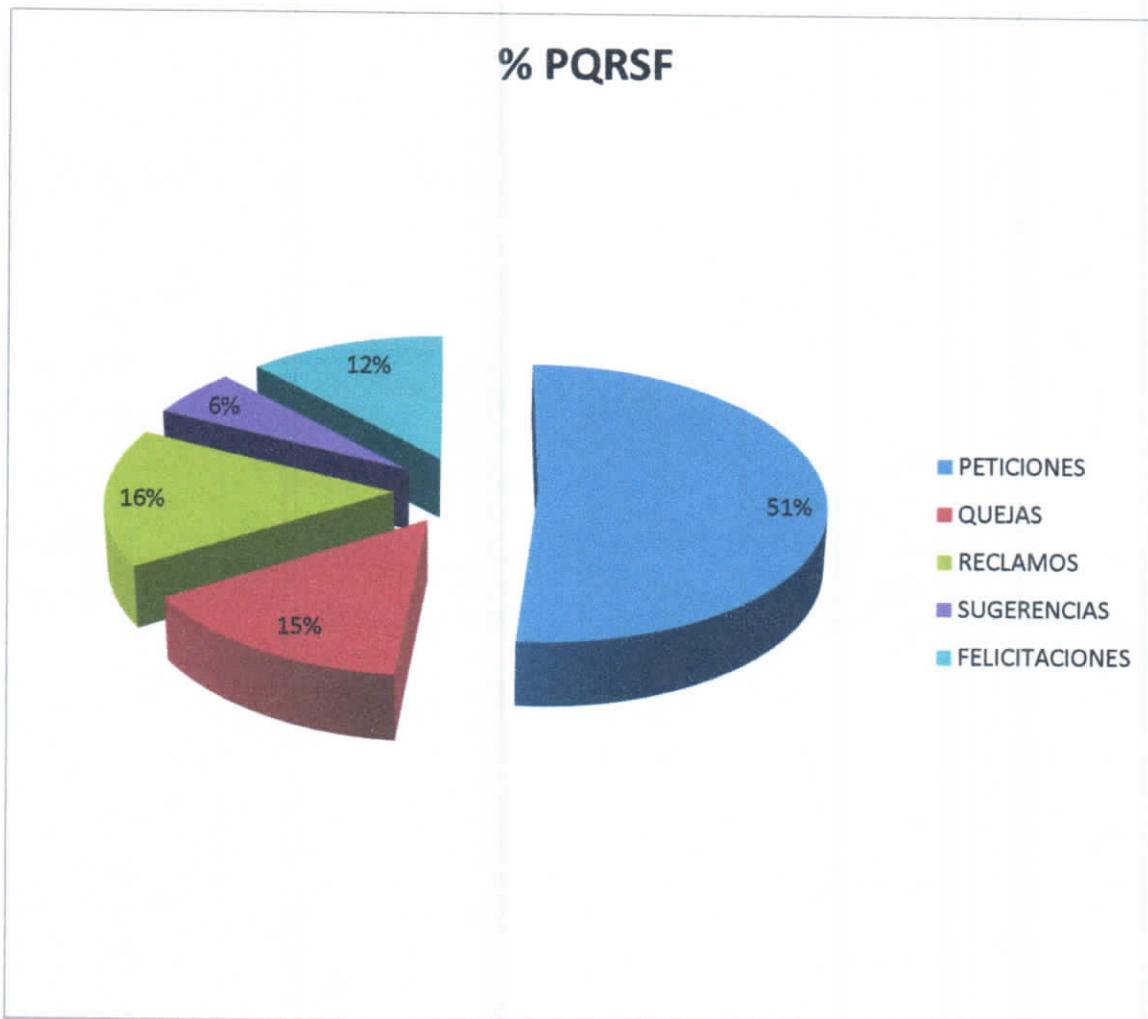
 64 <i>64</i>	Informe de Control Interno	Control interno Código: EV-CI-R-09 Versión: 01
	PROCESO: Control interno	Página 3 de 6

De las 212 PQRSF instauradas en la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, 80 de ellas fueron instauradas a través de los doce buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en toda la institución, 11 fueron instauradas a través de la página web y 121 de estas fueron instauradas de forma personal.

De las 212 PQRSF recibidas en los meses de Enero a Junio del 2018, el 15% son Quejas, el 6% son Sugerencias, el 51% son Peticiones, el 16% Reclamos y el 12 % son Felicitaciones.

En el primer semestre de 2018 todas las PQRS fueron resueltas, de las cuales 186 se solucionaron dentro de los términos de Ley, equivalentes al 99%, y solo 2 fueron resueltas después de los términos de Ley, con un equivalente del 1%, cabe mencionar que a las Felicitaciones no se le da respuesta.

Se observa que en este primer semestre de 2018, los usuarios empezaron a aplicar más el uso de la herramienta de instaurar las PQRS a través de la Web institucional, facilitando así la radicación y procedimiento de las mismas aprovechando los medios tecnológicos con los que cuenta la E.S.E.



 64	Informe de Control Interno PROCESO: Control interno	Control interno	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
		Página 4 de 6	

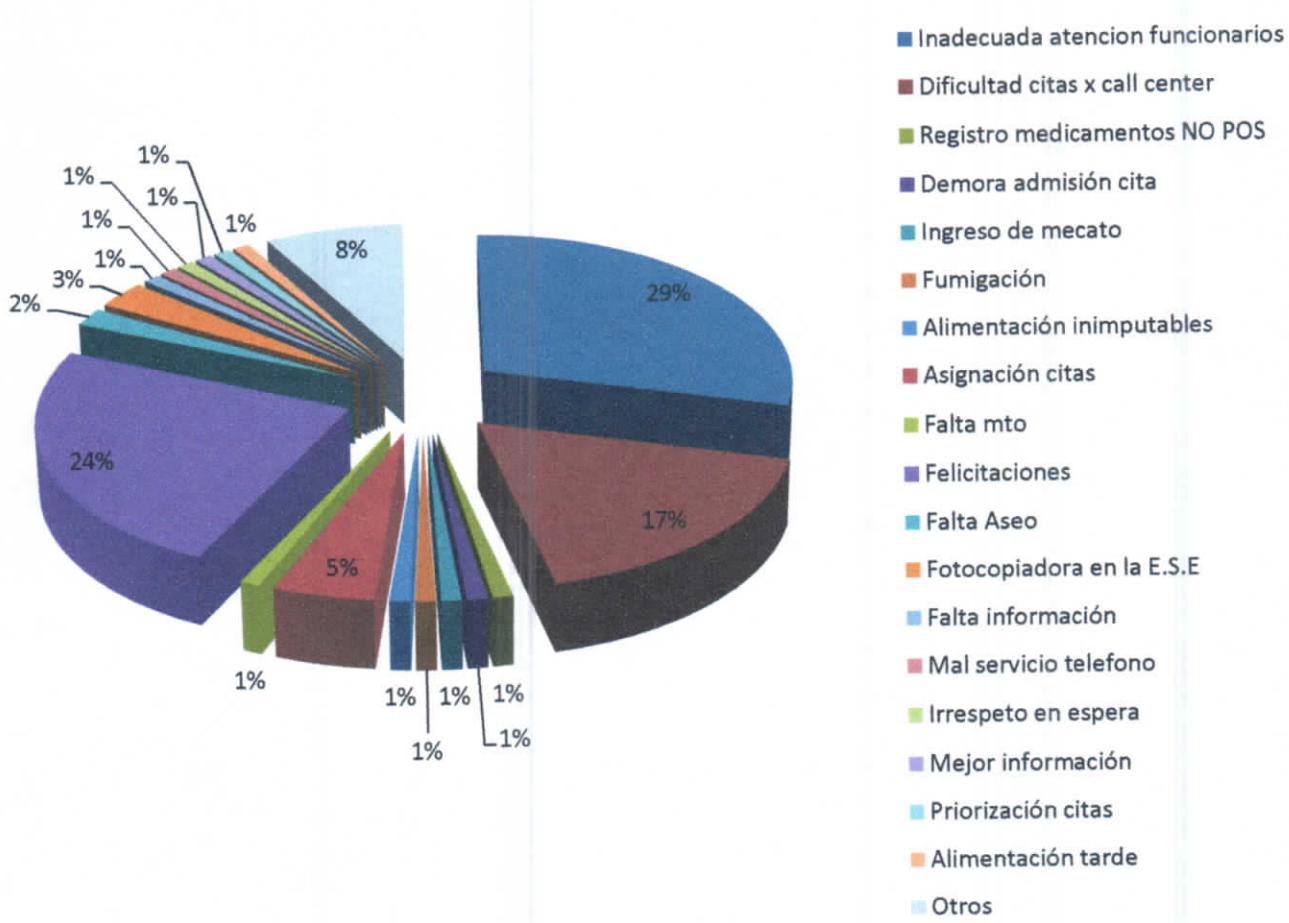
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR AREA

	<i>Primer Semestre de 2018</i>	<i>Primer Semestre de 2017</i>
Inadecuada atención por parte de funcionarios.	30	23
Demora en la atención.		7
Dificultad acceso a citas médicas por el call center	18	152
No conformidad por el registro en plataforma de medicamentos NO POS por parte del especialista	1	
Demora en la entrega de resultados de electros.		1
Demora en la admisión para la cita médica	1	
No conformidad por el ingreso de mecatos a la unidad clínica Intrahospitalaria.	1	
Sugerencia de fumigación y aseo al programa infantil	1	
Sugerencia de alimentación clínica inimputable.	1	
Inadecuada asignación de cita por el call center	5	
Reclamo por falta de mantenimiento a los esquineros de Madera de consulta externa.	1	
Felicitaciones a servicios y funcionarios	25	
Inadecuado aseo en el programa infantil	2	
Funcionamiento de fotocopiadora dentro de la institución.	3	
Falta de información a familias de pacientes de urgencias.	1	
Inadecuado funcionamiento de la línea telefónica del servicio Clínica intrahospitalaria.	1	
Irrespeto en turno de espera programa infantil	1	
Mejor información al usuario referente al proceso de facturación y toma de electro.	1	
Sugerencia en priorización de citas presenciales a usuarios De otros Departamentos.	1	
Horarios de alimentación muy tarde.	1	
Dificultad al paciente con silla de ruedas y pacientes sin limitaciones para acceder a consulta externa por la cadena ubicada en la entrada.		2
Poca cantidad de alimentación en el servicio de Clínica Intrahospitalaria.		2
Cambio de horario de visitas al servicio de inimputables.	4	
Sugerencia para mejorar el trato por parte de los funcionarios del call center.		4
Inconformidad en porción de alimentación.	1	
Inadecuada atención del servicio.		1
Inadecuada asignación de citas.		
Demora en la atención en la UTI.		
Alimentación inadecuada.		
Otros.	8	2
TOTAL	103	199

El área donde se presentan el mayor porcentaje de quejas con un 29%, es en la Inadecuada atención por parte de funcionarios, en un segundo lugar con un 17% la Dificultad en el acceso a las citas médicas por el call center, y en tercer lugar otros con un 8%, como se observa en el primer semestre de 2018.

Realizando una comparación con el mismo semestre del 2017, observamos que la cantidad de PQRS disminuyeron pasando de 199 en el 2017 a 103 en el año 2018.

PQRSF POR ÁREA



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PRIMER SEMESTRE DE 2018

	Satisfechos	No satisfechos	Encuestados	% Conformes
Enero	200	16	216	92,5%
Febrero	304	6	310	98,0%
Marzo	223	10	233	95,7%
Abril	189	7	196	96,4%
Mayo	338	14	352	96,0%
Junio	383	18	401	95,5%
Total	1637	71	1708	95,6

En los meses de Enero a Junio de 2018, se realizaron 1708 encuestas a los usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, mostrando un nivel de satisfacción del 95,6%, presentándose en este semestre un porcentaje mayor de satisfacción, al presentado en el primer semestre de 2017, el cual fue de 90,6%, en el cuadro anterior podemos observar que el menor nivel de satisfacción de los usuarios se presentó en el mes de Enero, en el mes de Febrero 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

 <small>69</small>	Informe de Control Interno	Control interno	
	PROCESO: Control interno	Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
		Página 6 de 6	

satisfacción. Se observa que el número de usuarios no satisfechos es muy bajo, aumentando en este primer semestre de 2018 tanto la cantidad de encuestados como el nivel de satisfacción.

CONCLUSIONES

Los usuarios de la E.S.E. en este primer semestre de 2018 están empleando más la herramienta tecnológica (página Web) con la que cuenta la E.S.E para la radicación de las PQRSF.

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.

Para continuar cumpliendo con el trámite de respuesta a las PQRS cuyos peticionarios no registran dato alguno o sea que radican como anónimos las mismas, estas respuestas siguen siendo publicadas en el servicio donde fueron radicadas por un tiempo considerable, dando cumplimiento a las respuestas de las mismas cumpliendo con los tiempos de Ley.

Comparando el mismo periodo de 2018 con el 2017, se observa la disminución en las PQRS en el año 2018, mostrando el buen trabajo en equipo de todo el personal involucrado en la buena prestación del servicio que se proporciona en el Hospital Psiquiátrico San Camilo.

RECOMENDACIONES

Desde la oficina del SIAU se debe continuar dando a conocer y sensibilizar a los usuarios 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, 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 en el menor tiempo posible, cumpliendo siempre con los términos de Ley.

Continuar aplicando los correctivos y mejoras necesarias para la adecuada prestación del servicio a nuestros usuarios y comunidad en general.

Cordialmente,



MÓNICA NATALIA AVELLANEDA GALVIS

Subdirección Administrativa y Financiera



MARLY YOHANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ

Jefe Control Interno