

 <b>60</b>	<b>Informe de Control Interno</b>	<b>Control interno</b>	
		<b>Código: EV-CI-R-09</b>	<b>Versión: 01</b>
<b>PROCESO: Control interno</b>		<b>Página 1 de 7</b>	

**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), SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 DE LA E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.

**Dependencia/Proceso**  
**SIAU**

**Fecha:**  
23 de Enero de 2018

## INTRODUCCIÓN

Entre los objetivos estratégicos de dar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias (PQRS), presentadas por los usuarios y partes interesadas, la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo, presenta el informe de comportamiento de las mismas, correspondiente al segundo semestre de 2017.

Los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información que arroja la apertura de los doce buzones con que cuenta la E.S.E., las PQRS recibidas por la página web y los oficios a través de la ventanilla única.

El estudio de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se convierte en la manera de visualizar cuales son las falencias que se están presentando para entrar a combatirlas, con este análisis la E.S.E. estudiará las áreas donde se presentan las dificultades, entrando a subsanarlas.

Cumpliendo con el rol de seguimiento y evaluación por parte de la oficina de Control Interno, se presenta este informe con el análisis detallado de las PQRS, encaminado al cumplimiento de la norma en este aspecto.

## 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 segundo semestre de 2017.

 	Informe de Control Interno				Control interno			
	Código: EV-CI-R-09				Versión: 01			
	PROCESO: Control interno				Página 2 de 7			

## SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRS

Durante el periodo comprendido del 01 de Julio de 2017 al 31 de Diciembre de 2017 fueron radicadas en la página web, en los doce buzones ubicados en la E.S.E y en la ventanilla única las PQRS así:

TOTAL PQRS: 258

Con respuesta: 254

Sin respuesta: 4

Felicitaciones: 17

Resueltas dentro de los términos de Ley (15 días): 237

Resueltas fuera de los términos de Ley (mayor de 15 días): 17

Cuadro No. 1

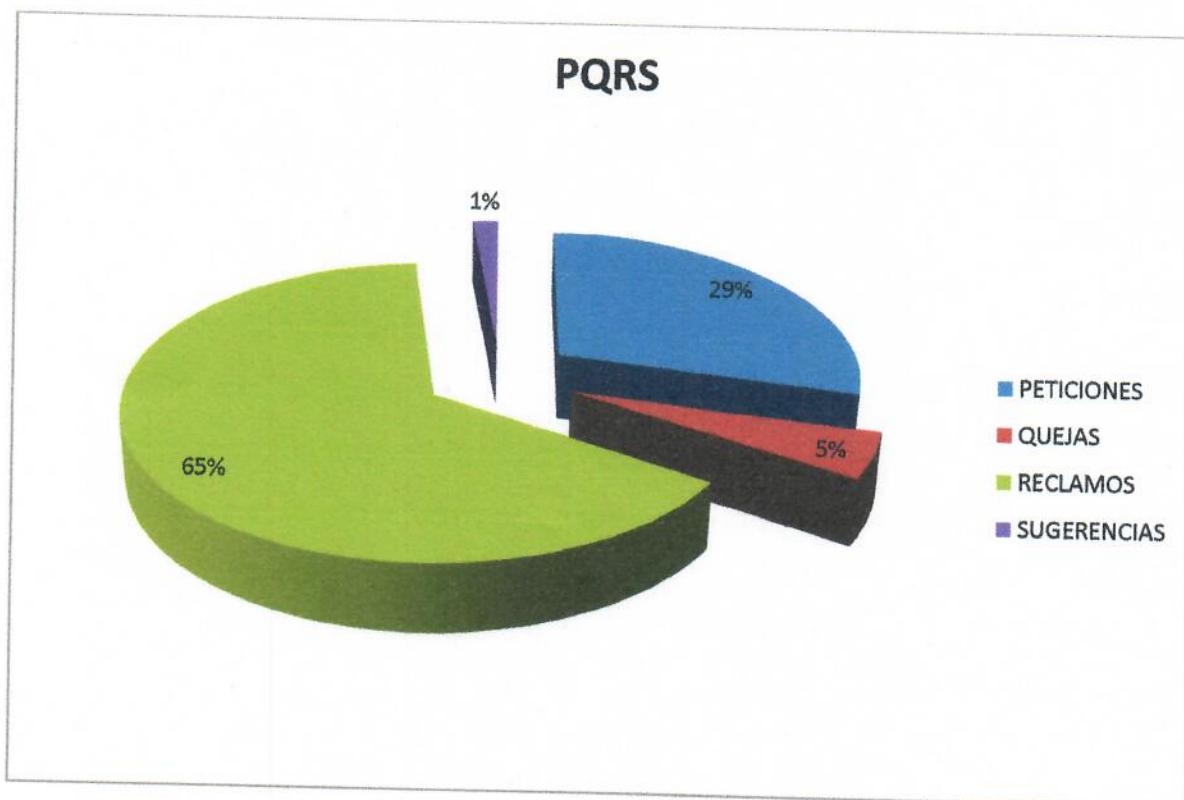
	POR MES	RECIBIDOS 2017	SOLUCIONADOS 2017	PENDIENTES 2017	DE FORMA VERBAL	POR OFICIO	BUZON	PAGINA WEB
PETICIONES	Julio	14	74	14	0	0	14	0
	Agosto	16		16	0	0	16	0
	Septiembre	14		14	0	0	14	0
	Octubre	11		10	1	0	11	0
	Noviembre	11		10	1	0	11	0
	Diciembre	8		6	2	0	8	0
QUEJAS	Julio	5	13	5	0	0	0	5
	Agosto	0		0	0	0	0	0
	Septiembre	1		1	0	0	0	0
	Octubre	3		3	0	0	0	3
	Noviembre	3		3	0	0	0	3
	Diciembre	1		1	0	0	0	1
RECLAMOS	Julio	42	167	42	0	0	0	14
	Agosto	49		49	0	0	0	3
	Septiembre	34		34	0	0	0	2
	Octubre	21		21	0	0	0	9
	Noviembre	16		16	0	0	0	8
	Diciembre	5		5	0	0	0	4
SUGERENCIAS	Julio	0	4	0	0	0	0	0
	Agosto	1		1	0	0	0	1
	Septiembre	2		2	0	0	0	2
	Octubre	0		0	0	0	0	0
	Noviembre	1		1	0	0	0	1
	Diciembre	0		0	0	0	0	0

 <b>60°</b>	<b>Informe de Control Interno</b>	<b>Control interno</b>	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
<b>PROCESO: Control interno</b>		Página 3 de 7	

De las 258 PQRS recibidas en los meses del 01 de Julio al 31 de Diciembre del 2017, el 5% son Quejas, el 1% son Sugerencias, el 29% son Peticiones y el 65% Reclamos.

Las Felicitaciones se registran para tener presente la información, pero no son tenidas en cuenta para materia de contabilización en este informe.

Grafico No. 1



 <b>60</b>	<b>Informe de Control Interno</b>	<b>Control interno</b>		
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01	
	<b>PROCESO: Control interno</b>	<b>Página 4 de 7</b>		

## QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR AREA

Cuadro No. 2

	<b>Segundo Semestre de 2017</b>	<b>% Por Queja</b>	<b>Segundo Semestre de 2016</b>	<b>% Por Queja</b>
Inadecuada atención por parte de funcionarios	13	6%	11	17%
Demora en la atención	6	3%	1	1%
Dificultad en el acceso a citas de consulta externa	130	70%	12	19%
Inadecuado aseo en el servicio de programa infantil	1	1%		
Desinformación sobre indicaciones de toma de encefalograma	1	1%		
Sugerencia para la lectura de encefalograma de manera inmediata	1	1%		
Dificultad acceso a citas médicas por el call center	21	10%		
Sugerencias para los servicios	2	1%	2	3%
Poca alimentación a pacientes de Clínica Intrahospitalaria.	1	1%	7	11%
Falta de camillas en consulta externa	1	1%		
Finalización del tratamiento de fármaco antes de los tres meses	1	1%		
Definir horario de la oficina del SIAU	1	1%		
Demora en la admisión de pacientes en consulta externa	1	1%		
Inadecuada atención en hospitalización Agudos Hombres			1	2%
Inadecuada atención recepción de Urgencias			1	1%
Inadecuada atención en la asignación de citas			1	2%
Solicitud de entrenamiento funcional en Clínica Mujeres			4	6%
Eliminación de murciélagos en el árbol frente al programa infantil			1	2%
Solicitud en Clínica mujeres de realizar terapia ocupacional fuera de la unidad			4	6%
Instalación de cortinas o persianas en la ventana del programa infantil porque pega el sol			1	2%
Instalación de pasamanos en los baños de Clínica intrahospitalaria			1	2%
Otros	4	2%	17	26%
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

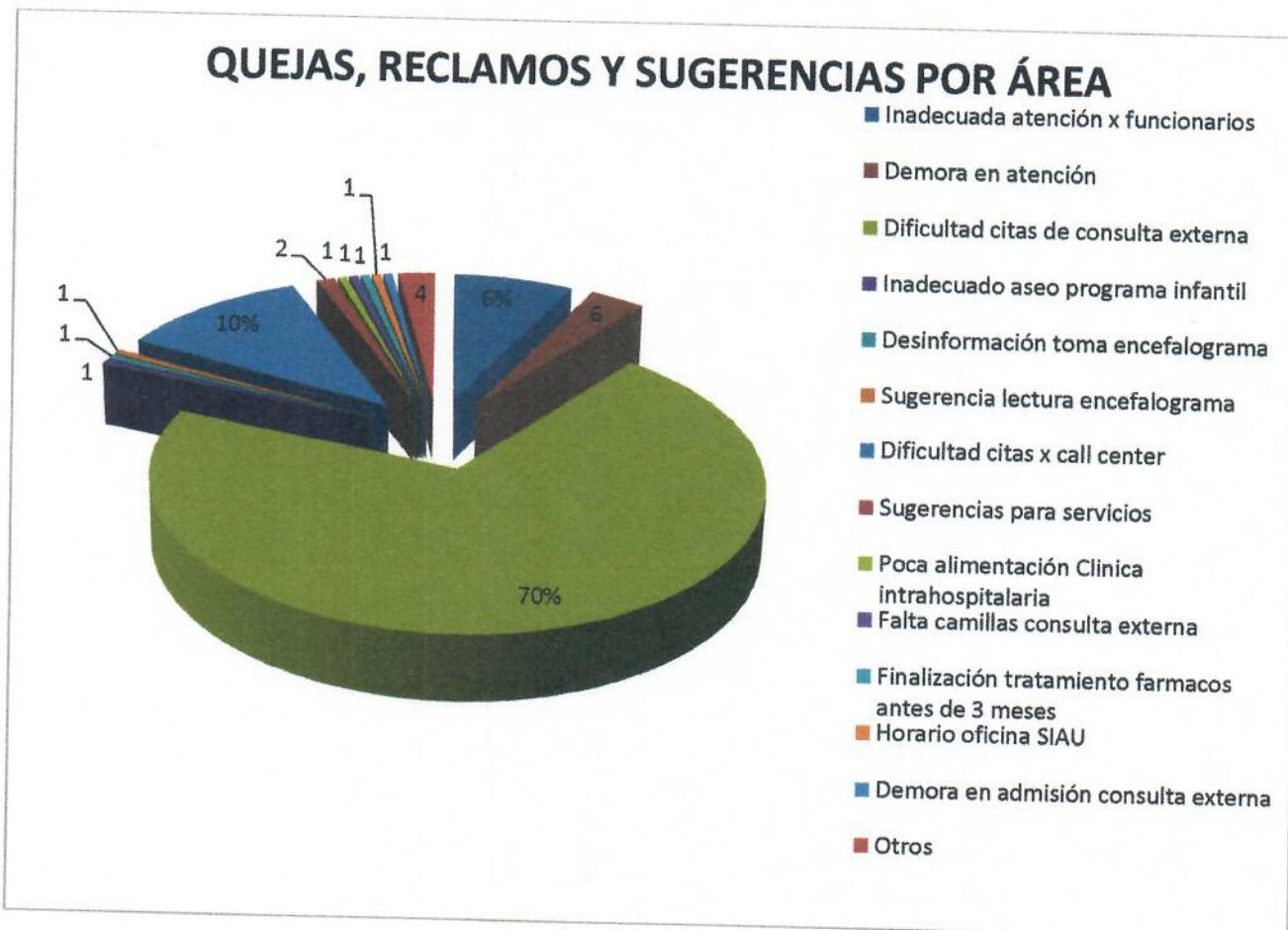
 <b>60</b>	<b>Informe de Control Interno</b> <b>PROCESO: Control interno</b>	<b>Control interno</b> Código: EV-CI-R-09   Versión: 01 <b>Página 5 de 7</b>
--	--	--

El área donde se presentan el mayor porcentaje de quejas con un 70%, es la dificultad en el acceso a citas de consulta externa, en un segundo lugar la dificultad al acceso a citas médicas por el call center con un 10%, en tercer lugar la inadecuada atención por parte de funcionarios con un 6%, y en cuarto lugar la demora en la atención prestada a los usuarios con un 3%.

En el informe presentado para el segundo semestre del 2016, llamaba la atención que los usuarios a través de la página Web no radicaban Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS).

Para el análisis realizado en este segundo semestre de 2017, se observa que desde la oficina del SIAU se han realizado capacitaciones y asesorías a los usuarios en el manejo y aplicación de la página web para la radicación de PQRS, y consultas a través de la misma, como se muestra en el cuadro No. 1, el aumento considerable en la radicación de PQRS por medio de la web institucional.

Grafico No. 2



 <b>60</b>	<b>Informe de Control Interno</b>  <b>PROCESO: Control interno</b>	<b>Control interno</b>  Código: EV-CI-R-09   Versión: 01	
		Página 6 de 7	

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Cuadro No. 3

Meses	Satisfechos	No satisfechos	Encuestados	% Conformes
JULIO	229	17	246	93%
AGOSTO	198	18	216	91.6%
SEPTIEMBRE	287	20	307	93.4%
OCTUBRE	254	35	289	87.89%
NOVIEMBRE	224	14	238	94.1%
DICIEMBRE	187	20	207	90%
<b>Total</b>	<b>1379</b>	<b>124</b>	<b>1503</b>	<b>91.6%</b>

En los meses de Julio a Diciembre de 2017, se realizaron 1503 encuestas a los usuarios del Hospital Psiquiátrico San Camilo, mostrando un nivel de satisfacción del 91.6%, presentándose en este semestre un porcentaje menor de satisfacción, al presentado en el mismo semestre de 2016, el cual fue de 98.8%. Se observa que el número de usuarios no satisfechos es bajo con relación a la cantidad de encuestados, pero si se siguen ejecutando acciones correctivas y de mejoras en todas las áreas donde se aplica la encuesta, se aumentará el número de usuarios satisfechos, alcanzando el objetivo Misional de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo.

### MECANISMOS PARA INSTAURAR UNA QUEJA EN LA E.S.E HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO

1. Página Web: [www.hospitalsancamilo.gov.co](http://www.hospitalsancamilo.gov.co) Pantalla inicial Link SIAU, Quejas y Reclamos, el cual va indicando la información a registrar.
2. Buzones de PQRS: Se cuenta con doce (12), los cuales se encuentran ubicados en todos los Servicios de la E.S.E.
3. Oficina de Atención Al Usuario (SIAU).
4. Email Institucional: [siau@hospitalsancamilo.gov.co](mailto:siau@hospitalsancamilo.gov.co)
5. Ventanilla Única de Correspondencia: Ubicada en el edificio nuevo del área administrativa, diagonal a la portería principal de la E.S.E.
6. Telefónica o Presencial: En la oficina del SIAU, ubicada en consulta externa de la E.S.E.

 <b>60</b>	<b>Informe de Control Interno</b>	<b>Control interno</b>	
	<b>PROCESO: Control interno</b>	<b>Código: EV-CI-R-09</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 7 de 7</b>	

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El aumento en el reclamo por la dificultad a citas de consulta externa, y la dificultad al acceso de las mismas a través del call center, en este segundo semestre de 2017, se debió a dificultades presentadas con la línea telefónica de la E.S.E (6059111), para subsanar esta dificultad se tomó la medida de adicionar dos líneas móviles (3173634942 y 3173635024), para prestar la atención requerida a los usuarios, esta medida fue tomada hasta el día 01 de diciembre de 2017, donde se solucionó el percance y se continuo asignando las citas que requerían nuestros usuarios.

Como se observa en este informe el porcentaje de PQRS resueltas por fuera de los términos de Ley es muy mínima, por lo cual se sugiere continuar resolviendo las mismas dentro de los términos de Ley.

Continuar con la sugerencia realizada desde control interno, realizando las capacitaciones, asesorías y socializando a nuestros usuarios los servicios que se ofrecen a través de la oficina del SIAU, ya que estas contribuyen a la mejora de la prestación de los servicios y al aumento en la satisfacción de nuestros usuarios.

Se sugiere que las PQRS que no cuentan con dirección o nombres claros para dar la respuesta al usuario, se deben radicar en la oficina Jurídica de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo, para que ellos publiquen en edictos estas PQRS, y así exista el soporte del diligenciamiento de las PQRS.

Cordialmente,

  
**MONICA NATALIA AVELLANEDA GALVIS**  
 Subdirección Administrativa y Financiera

  
**MARLY YOHANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ**  
 Jefe Control Interno