

 <small>64 años</small>	<b>Informe de Control Interno</b> <b>PROCESO: Control interno</b>	<b>Control interno</b> Código: EV-CI-R-09      Versión: 01 Página 1 de 6
--	--	--

<b>Tipo de Informe:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento X <input type="checkbox"/> Visita _____ <input type="checkbox"/> Asesoría _____ <input type="checkbox"/> Solicitud de Información _____
<b>Asunto:</b> INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS), PRIMER SEMESTRE DE 2019 DE LA E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.
<b>Dependencia/Proceso</b> <b>SIAU</b>
<b>Fecha:</b> 31 de Julio de 2019

## 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 2019.

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 6985111 Ext. 160
Celular	3173635024
Física	Toda la correspondencia que ingresa por ventanilla única es radicada.
Virtual	Correo electrónico: <a href="mailto:siau@hospitalsancamilo.gov.co">siau@hospitalsancamilo.gov.co</a> Sitio Web: <a href="http://www.hospitalsancamilo.gov.co">www.hospitalsancamilo.gov.co</a> – 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 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 2019 al 30 de Junio de 2019 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: 229**

Resueltas dentro de los términos de Ley (15 días): 164

Resueltas fuera de los términos de Ley (mayor de 15 días): 0

Las Felicitaciones no son tenidas en cuenta en las PQRS resueltas dentro y fuera de los términos de Ley, ya que a estas no se les da respuesta a la persona que la radico.

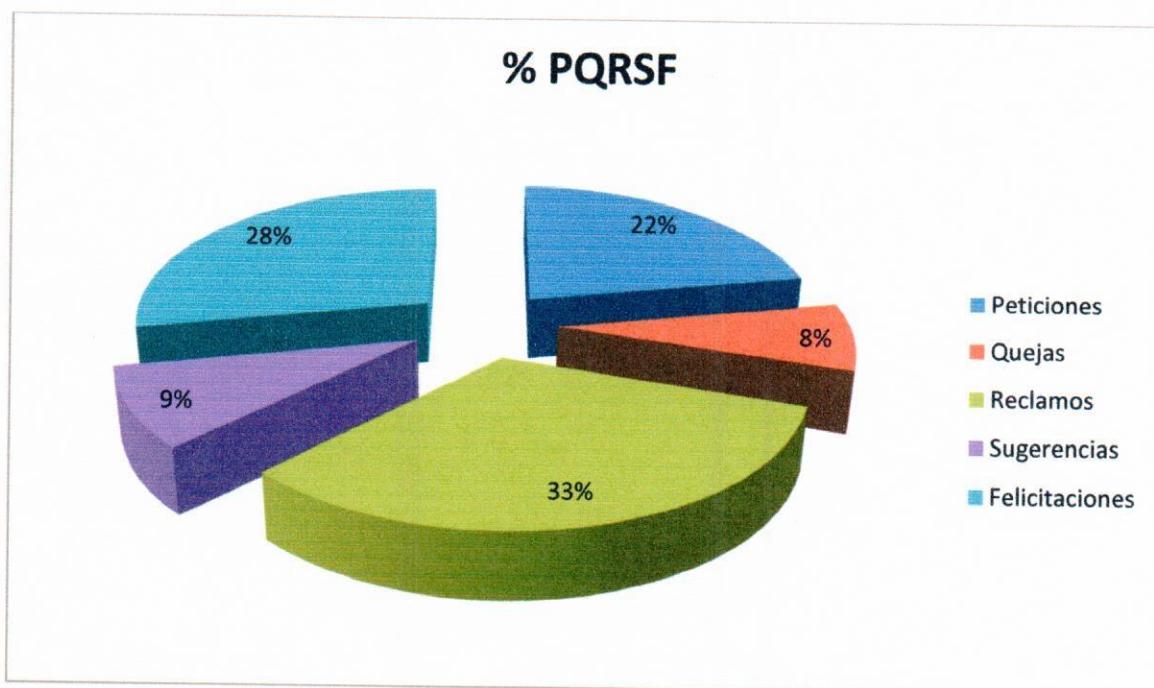
	<b>POR MES</b>	<b>RECIBIDOS 2019</b>	<b>SOLUCIONADOS 2019</b>	<b>PENDIENTES 2019</b>
<b>PETICIONES</b>	Enero	10	50	0
	Febrero	14		0
	Marzo	7		0
	Abril	6		0
	Mayo	7		0
	Junio	6		0
<b>QUEJAS</b>	Enero	2	18	0
	Febrero	3		0
	Marzo	2		0
	Abril	3		0
	Mayo	5		0
	Junio	3		0
<b>RECLAMOS</b>	Enero	14	75	0
	Febrero	10		0
	Marzo	14		0
	Abril	7		0
	Mayo	7		0
	Junio	23		0
<b>SUGERENCIAS</b>	Enero	9	21	0
	Febrero	2		0
	Marzo	4		0
	Abril	0		0
	Mayo	5		0
	Junio	1		0
<b>FELICITACIONES</b>	Enero	6	65	0
	Febrero	7		0
	Marzo	3		0
	Abril	22		0
	Mayo	18		0
	Junio	9		0

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

De las 229 PQRSF instauradas en la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, 167 de ellas fueron instauradas a través de los doce buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en toda la institución, 1 fue instaurada a través de la página web, 1 fue instaurada vía telefónica, 10 de estas fueron instauradas de forma personal y 50 fueron instauradas a través de la ventanilla única.

De las 229 PQRSF recibidas en los meses de Enero a Junio del 2019, el 8% son Quejas, el 9% son Sugerencias, el 22% son Peticiones, el 33% Reclamos y el 28% son Felicitaciones.

Se evidencia en este primer semestre de 2019, que los usuarios el medio que mas emplearon para instaurar las PQRSF, son los buzones que se encuentran ubicados en cada uno de los servicios del Hospital, es de mencionar que tambien se cuenta con la herramienta de la página web donde el usuario puede radicar cualquier PQRSF, la cual no esta siendo empleada por los usuarios y/o familias.



#### QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR AREA

	<i>Primer Semestre de 2019</i>	<i>Primer Semestre de 2018</i>
Inadecuada atención por parte de funcionarios.	30	
Dificultad acceso a citas médicas por el call center	18	
Insatisfacción por reprogramación de cita y no registro en el sistema	2	
Inconsistencia en formula médica por fecha	2	
Sugerencia atención médica los sábados	1	
Inconformidad por no recibimiento de mecatos	1	
No conformidad por el registro en plataforma de medicamentos NO POS por parte del especialista	1	
No utilización de implementos de higiene	1	
Demora en la admisión a exámenes de electroencefalograma	1	
Demora en la atención de neurología pediátrica y neurología adulto	4	
Demora en la atención de urgencia	1	1
No conformidad por el ingreso de mecatos a la unidad clínica Intrahospitalaria.		1
Sugerencia de fumigación y aseo al programa infantil		1

 69 años	<b>Informe de Control Interno</b>	<b>Control interno</b>	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
	<b>PROCESO: Control interno</b>	Página 4 de 6	

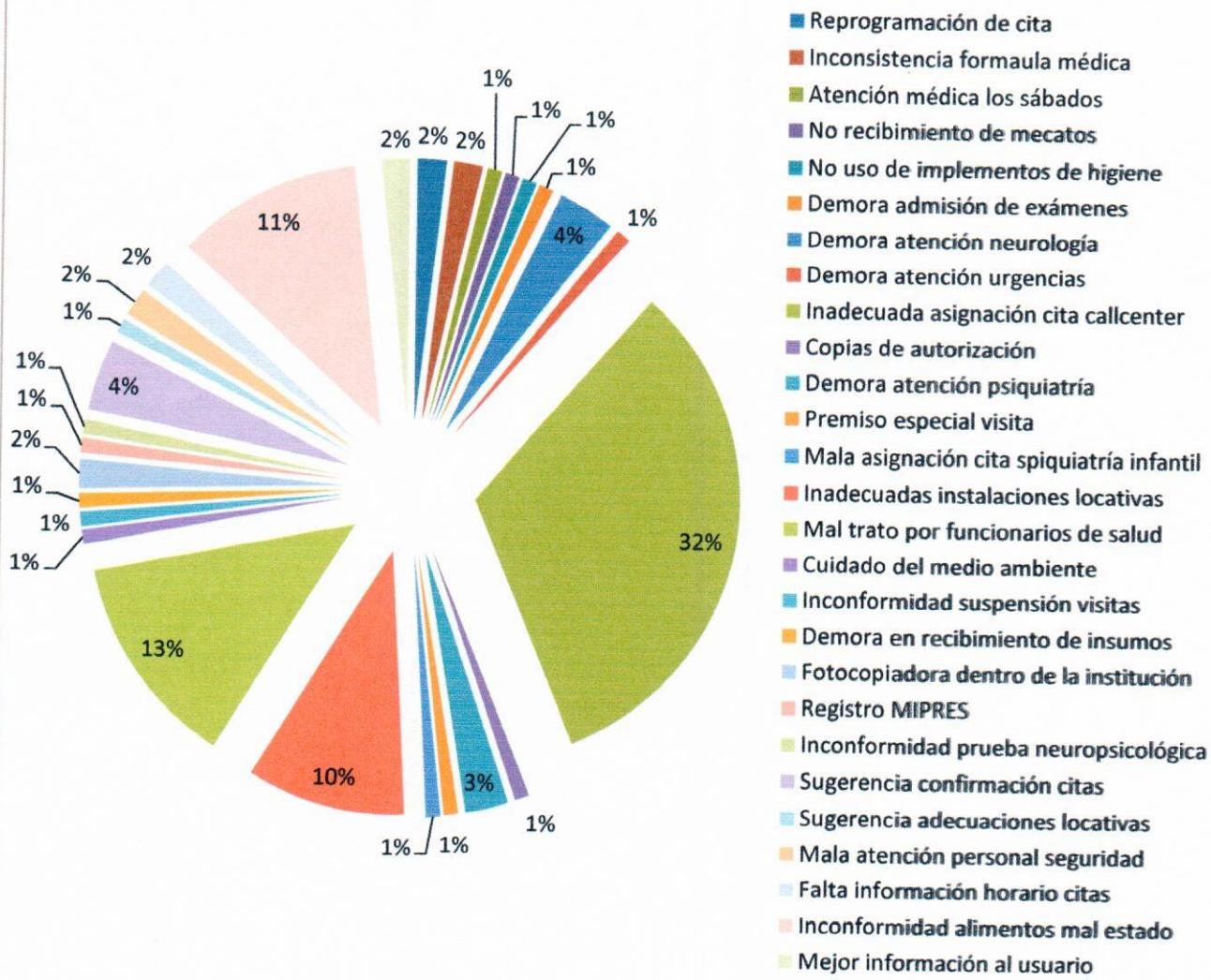
Sugerencia de alimentación clínica inimputable.		1
Inadecuada asignación de cita médica por el call center	37	5
Reclamo por falta de mantenimiento a los esquineros de Madera de consulta externa.		1
No información de copias de autorización	1	
Demora en la atención psiquiatría	3	
Petición permiso especial de visita	1	
Inadecuada asignación de cita psiquiatría infantil	1	
Insatisfacción inadecuadas instalaciones locativas (aire condicionado)	11	
Felicitaciones a servicios y funcionarios	65	25
Mal trato por parte de los funcionarios de salud y/o administrativos	15	
Información sobre cuidado del medio ambiente	1	
Inconformidad suspensión visitas	1	
Demora en el recibimiento de insumos	1	
Inadecuado aseo en el programa infantil	2	
Funcionamiento de fotocopiadora dentro de la institución.	2	3
Dificultad en el registro de MIPRES	1	
Inconformidad asignación prueba neuropsicológica	1	
Sugerencia confirmación de citas	5	
Sugerencia de adecuaciones locativas	1	
Inadecuada atención por parte del personal de admisiones y seguridad	2	
Insatisfacción por falta de información sobre horario de citas	2	
Falta de información a familias de pacientes de urgencias.		1
Inconformidad por alimentos en mal estado (poca cantidad, no varían, poco cocida, etc)	13	
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.	2	1
Sugerencia en priorización de citas presenciales a usuarios De otros Departamentos.		1
Horarios de alimentación muy tarde.		1
Otros.		8
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>103</b>

En el cuadro anterior se evidencian la cantidad de PQRS radicadas en el primer semestre de 2019, sin sumar o tener en cuenta las 65 Felicitaciones, comparándolas con el mismo periodo del 2018.

El área donde se presentan el mayor porcentaje de quejas con un 32%, es la Inadecuada asignación de citas por el call center, en un segundo lugar con un 13% el mal trato por parte de los funcionarios de salud y/o administrativos, y en tercer lugar con un 11% la inconformidad con los alimentos en mal estado (poca cantidad, no varían, poco cocida, etc), como se puede evidenciar en el primer semestre de 2019.

Realizando una comparación con el mismo semestre del 2018, observamos que aumentaron 11 PQRS pasando de 103 en el año 2018 a 114 en el año 2019.

## PQRS POR ÁREA



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS PRIMER SEMESTRE DE 2019

	Satisfechos	No satisfechos	Encuestados	% Conformes
Enero	308	8	316	97%
Febrero	199	15	214	93%
Marzo	526	30	556	95%
Abril	460	2	462	99.5%
Mayo	605	2	607	99.5%
Junio	556	0	556	100%
Total	2654	57	2711	97,3%

En los meses de Enero a Junio de 2019, se realizaron 2711 encuestas a los usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, mostrando un nivel de satisfacción del 97.3%, presentándose en este semestre un porcentaje mayor de satisfacción, al presentado en el primer semestre de 2018, el cual fue de 95.6%, en el cuadro anterior podemos observar que el número de usuarios no satisfechos es muy bajo, se evidencia que en este primer semestre de 2019 se ha aumentado tanto la cantidad de encuestados como el

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

nivel de satisfacción, en comparación con el mismo periodo del 2018, el cual fue de 1708 encuestados y 71 usuarios no satisfechos.

## CONCLUSIONES

Notamos que los usuarios de la E.S.E. en este primer semestre de 2019 no están empleando la herramienta tecnológica (página Web) con la que cuenta la E.S.E para la radicación de las PQRSF, están empleando el método de radicarlas a través de los buzones que se encuentran ubicados en cada servicio.

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.

Las PQRS cuyos peticionarios no registran dato alguno o sea que se radican como anónimos sus 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.

## RECOMENDACIONES

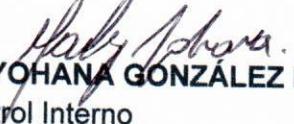
Desde la oficina del SIAU se debe continuar dando a conocer y sensibilizar a los usuarios y a la comunidad en general los diferentes mecanismos que posee el Hospital para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones tales como: link PQRSF página web, línea telefónica, línea 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.

Se sugiere realizar seguimiento a los tres mayores motivos de PQRS siempre en busca de mejorar la prestación del servicio a nuestros usuarios.

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

Cordialmente,

  
**HERNÁN DARÍO ZÁRATE ORTEGÓN**  
 Subdirector Administrativo y Financiero

  
**MARLY YOHANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ**  
 Jefe Control Interno