



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 2019 DE LA E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.

Dependencia/Proceso
SIAU

Fecha:
10 de Enero 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 la E.S.E 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 PQRSF recibidas y tramitadas durante el Segundo 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: 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 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 Julio de 2019 al 31 de Diciembre de 2019 fueron radicadas las PQRSF, en los doce buzones ubicados en la E.S.E., correo electrónico, en la ventanilla única, de forma presencial 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): 212

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.

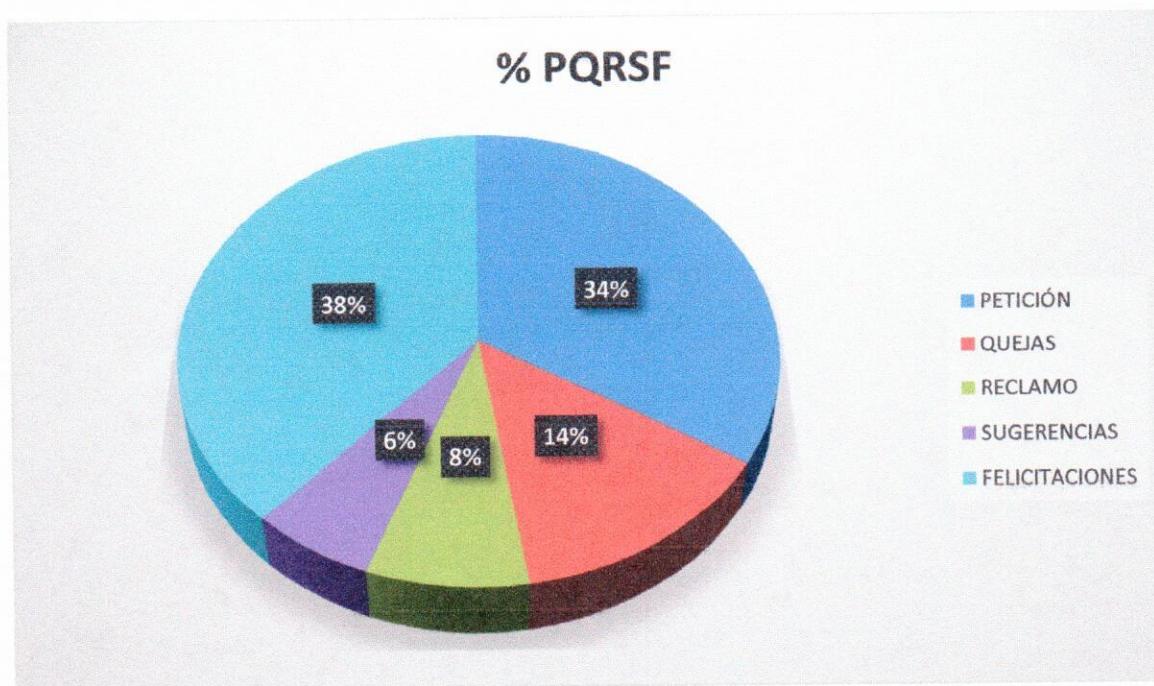
	POR MES	RECIBIDOS 2019		SOLUCIONADOS 2019		PENDIENTES 2019	
PETICIONES	Julio	19	72	19	72	0	0
	Agosto	10		10		0	
	Septiembre	14		14		0	
	Octubre	13		13		0	
	Noviembre	11		11		0	
	Diciembre	5		5		0	
QUEJAS	Julio	8	29	8	29	0	0
	Agosto	4		4		0	
	Septiembre	6		6		0	
	Octubre	5		5		0	
	Noviembre	3		3		0	
	Diciembre	3		3		0	
RECLAMOS	Julio	4	17	4	17	0	0
	Agosto	4		4		0	
	Septiembre	6		6		0	
	Octubre	1		1		0	
	Noviembre	0		0		0	
	Diciembre	2		2		0	
SUGERENCIAS	Julio	1	13	1	13	0	0
	Agosto	4		4		0	
	Septiembre	3		3		0	

	Octubre	1		1	0	
	Noviembre	1		1	0	
	Diciembre	3		3	0	
FELICITACIONES	Julio	15	81	15	0	0
	Agosto	14		14	0	
	Septiembre	22		22	0	
	Octubre	6		6	0	
	Noviembre	13		13	0	
	Diciembre	11		11	0	

De las 212 PQRSF instauradas en la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, 129 de ellas fueron instauradas a través de los doce buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en toda la institución, 1 fue instaurada por correo electrónico, 10 de estas fueron instauradas de forma presencial en la oficina del SIAU, y 72 fueron instauradas a través de la ventanilla única.

De las 212 PQRSF recibidas en los meses de Julio a Diciembre del 2019, el 14% son Quejas, el 6% son Sugerencias, el 34% son Peticiones, el 8% Reclamos y el 38% son Felicitaciones.

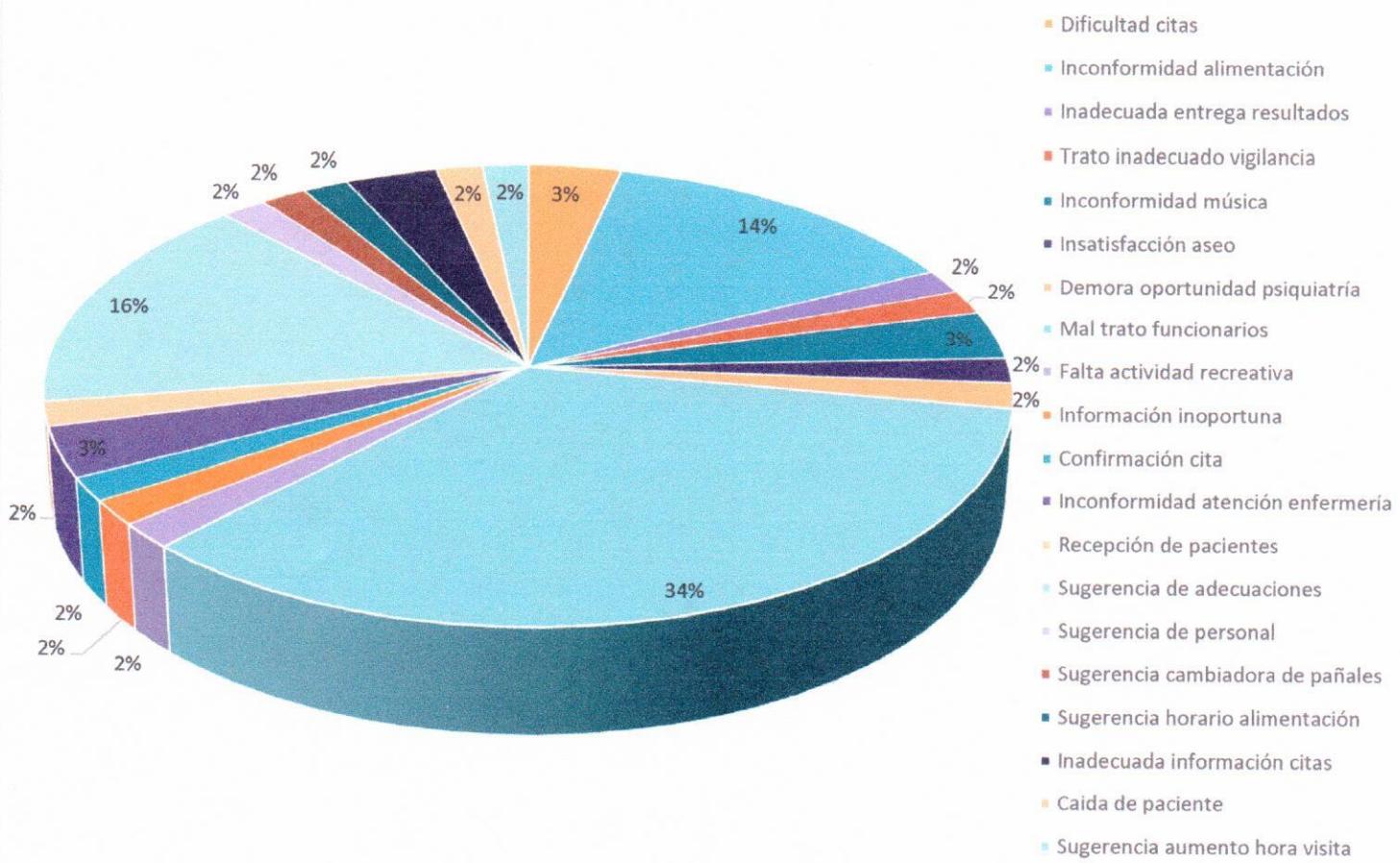
Se evidencia en este segundo semestre de 2019, que los usuarios el medio que mas emplearon para instaurar las PQRSF, son los buzones que se encuentran ubicados en cada uno de los servicios del Hospital, es de mencionar que tambien se cuenta con la herramienta de la página web donde el usuario puede radicar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



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR AREA

	Segundo Semestre de 2019	Segundo Semestre de 2018
Dificultad acceso a citas médicas por el call center	2	5
Insatisfacción por reprogramación de cita y no registro en el sistema		2
Inconformidad por alimentación (poca, no varían, poco cocida).	8	
Inadecuada información sobre entrega de resultados	1	
Trato inadecuado personal de seguridad	1	
Inconformidad alto volumen de ruido y música inadecuada	2	
Insatisfacción aseo general	1	
Inadecuada asignación de cita médica por el call center		10
Demora en oportunidad de cita de psiquiatría	1	
Felicitaciones a funcionarios y/o servicios	51	19
Insatisfacción por el servicio prestado (asignación de citas)		1
Insatisfacción por no atención por llegar tarde		1
Insatisfacción retención de documentos al momento de visita a hospitalización.		1
Mal trato o Inadecuada atención por parte de los funcionarios d de la salud o administrativos	20	24
Falta de actividades recreativas	1	
Insatisfacción por cambio de especialista	1	
Solicitud plataforma virtual para entrega de exámenes		1
Negativa en 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
Demora entrega de historias clínicas		1
Mejorar la sala de espera del programa infantil		1
Dificultad en el registro de MIPRES		2
Información inoportuna o nula por parte del equipo de enfermería	1	4
Confirmación de citas médicas	1	
Inconformidad atención de enfermería	2	
Recepción de pacientes en urgencias realizarlas enfermería o médicos.	1	
Sugerencia de adecuaciones locativas o de infraestructura.	9	4
Sugerencia personal de enfermería, terapia ocupacional y alimentación	1	
Demora en la atención presencial consulta externa		2
Sugerencia cambiadora de pañales	1	
Sugerencia cambio de horario en la alimentación	1	
Inadecuada información de citas medicas	2	
Evento adverso: caída de paciente	1	
Sugerencia aumento horas de visita	1	
Mejor información al usuario referente al proceso de facturación y toma de electro.		1
Otros.		1
TOTAL	110	90

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR AREA



En el cuadro anterior de Quejas, Reclamos y Sugerencias por área, se evidencian la cantidad de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en el segundo semestre de 2019 y de 2018, el número de Peticiones se mantuvo igual en los dos años, cabe resaltar que en este segundo semestre de 2019 se recibieron menor número de Quejas, Reclamos y Sugerencias comparado con el mismo semestre del año 2018, el aumento que se evidencia entre el 2019 y el 2018 es debido a que en este segundo semestre de 2019 se presentaron más felicitaciones a nuestros funcionarios y/o servicios, demostrando así el gran compromiso que tiene el Hospital con la prestación del servicio a nuestros pacientes.

El área donde se presentan el mayor porcentaje de quejas con un 34% es el mal trato o inadecuada atención por parte de los funcionarios de la salud y/o administrativos, en un segundo lugar con un 16% es la sugerencia de adecuaciones locativas o de infraestructura y en tercer lugar con un 14% es la inconformidad por alimentación (poca, no varían, poco cocida).

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

	Satisfechos	No satisfechos	Encuestados	% Conformes
Julio	773	0	773	100%
Agosto	533	10	543	98%
Septiembre	563	0	563	100%
Octubre	621	0	621	100%
Noviembre	715	0	715	100%
Diciembre	568	0	568	100%
Total	3773	10	3783	99.6%

 <p>San Camilo Hospital Psiquiátrico Más que tratamientos, crecer para una calidad integral</p>	<p>Informe de Control Interno</p>	<p>Control interno</p> <p>Código: EV-CI-R-09 Versión: 01</p>
	<p>PROCESO: Control interno</p>	<p>Página 6 de 6</p>

En los meses de Julio a Diciembre de 2019, se realizaron 3773 encuestas a los usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, mostrando un nivel de satisfacción del 99.6%, presentándose en este semestre un porcentaje mayor de satisfacción, al presentado en el mismo semestre de 2018, el cual fue de 96,8%, en el cuadro anterior podemos observar que el número de usuarios no satisfechos es muy bajo, se evidencia que en este segundo semestre de 2019 se ha aumentado tanto la cantidad de encuestados como el nivel de satisfacción, en comparación con el mismo periodo del 2018, el cual fue de 2056 encuestados y 59 usuarios no satisfechos.

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.

Es de resaltar que en este segundo semestre de 2019 la E.S.E recibió 51 Felicitaciones a funcionarios y/o servicios en comparación con el mismo periodo de 2018 donde se recibieron 19, de esta forma se evidencia la gran preocupación y esfuerzo de todo el personal para día a día prestar el mejor servicio a nuestros pacientes y público en general.

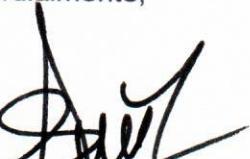
RECOMENDACIONES

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: la ventanilla única, 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 las Quejas, Reclamos y Sugerencias, siempre en busca de la mejora continua en la prestación del servicio a nuestros usuarios y sus familias.

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

Cordialmente,


HERNÁN DARIO ZÁRATE ORTEGÓN

Subdirector Administrativo y Financiero


MARLY YOHANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ

Jefe Control Interno