	Informe de Control Interno	Control interno	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
PROCESO: Control interno		Página 1 de 8	

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 2017 DE LA ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.
Dependencia/Proceso SIAU
Fecha: 17 de Julio de 2017

INTRODUCCIÓN

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 2017.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRS

Durante el periodo comprendido del 01 de Enero de 2017 al 31 de Junio de 2017 fueron radicadas en los doce buzones ubicados en la E.S.E., en la página web, y en la ventanilla única del Hospital Psiquiátrico San Camilo.

TOTAL PQRS: 381

Resueltas dentro de los términos de Ley (15 días): 353


Resueltas fuera de los términos de Ley (mayor de 15 días): 28

Felicitaciones: 26

	POR MES	RECIBIDOS 2017		SOLUCIONADOS 2017		PENDIENTES 2017		DE FORMA VERBAL		POR OFICIO		BUZON		PAGINA WEB	
PETICIONES	Enero	9	182	9	182	0	0	0	0	9	182	0	0	0	0
	Febrero	18		18		0		0		18		0			
	Marzo	105		105		0		0		105		0			
	Abril	23		23		0		0		23		0			
	Mayo	11		11		0		0		11		0			
	Junio	16		16		0		0		16		0			
QUEJAS	Enero	5	23	5	23	0	0	0	0	0	0	5	23	0	0
	Febrero	7		7		0		0		7		0			
	Marzo	6		6		0		0		6		0			
	Abril	5		5		0		0		5		0			
	Mayo	0		0		0		0		0		0			
	Junio	0		0		0		0		0		0			
RECLAMOS	Enero	10	169	10	169	0	0	0	0	0	0	10	59	0	110
	Febrero	3		3		0		0		3		0			
	Marzo	15		15		0		0		15		0			
	Abril	7		7		0		0		7		0			
	Mayo	65		65		0		0		13		52			
	Junio	69		69		0		0		11		58			
SUGERENCIAS	Enero	1	7	1	7	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0
	Febrero	1		1		0		0		1		0			
	Marzo	4		4		0		0		4		0			
	Abril	0		0		0		0		0		0			
	Mayo	1		1		0		0		1		0			
	Junio	0		0		0		0		0		0			

De las 381 PQRS recibidas en los meses de Enero a Junio del 2017, el 6% son Quejas, el 2% son Sugerencias, el 48% son Peticiones y el 44% Reclamos.

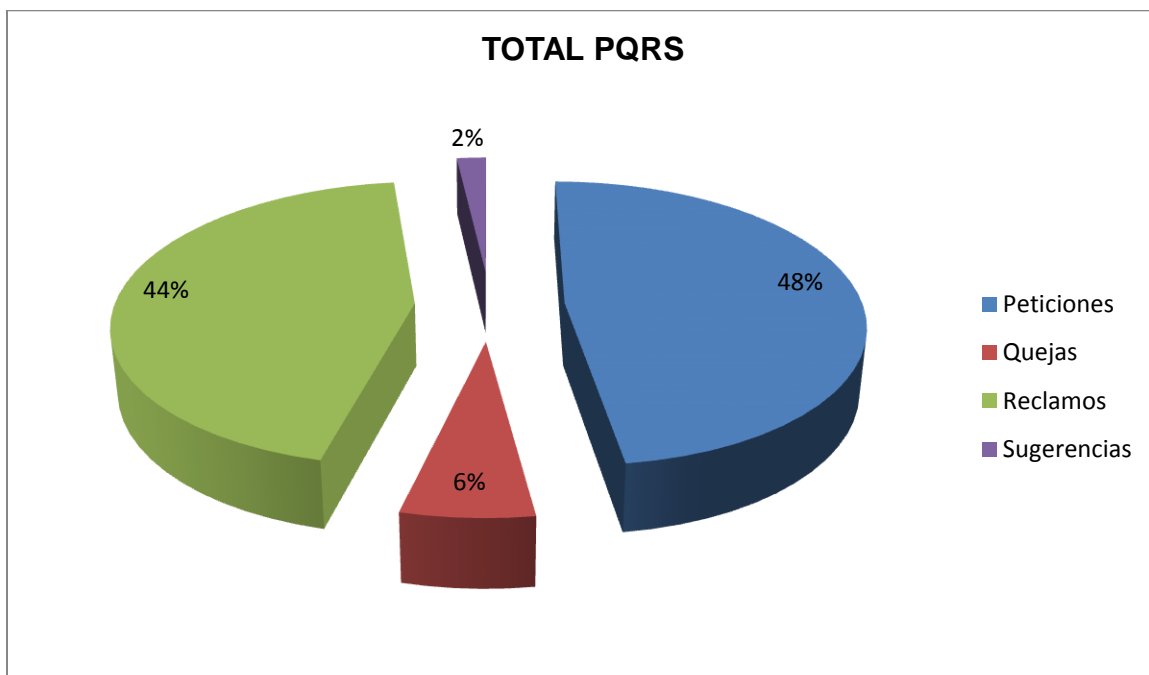
En el primer semestre de 2017 todas las PQRS fueron resueltas, de las cuales 353 se solucionaron dentro de los términos de Ley, equivalentes al 93%, y solo 28 fueron resueltas después de los términos de Ley, con un equivalente del 7%.

	Informe de Control Interno	Control interno	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
	PROCESO: Control interno	Página 3 de 8	

En el informe anterior se menciona que a través de la página Web de la E.S.E, los usuarios no estaban haciendo uso de esta herramienta para radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

Se observa que en este primer semestre de 2017, en los meses de Mayo y Junio, los usuarios empezaron a aplicar el uso de esta herramienta a través de la Web, facilitando así la radicación de las PQRS a través de los medios tecnológicos con los que cuenta la E.S.E.

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



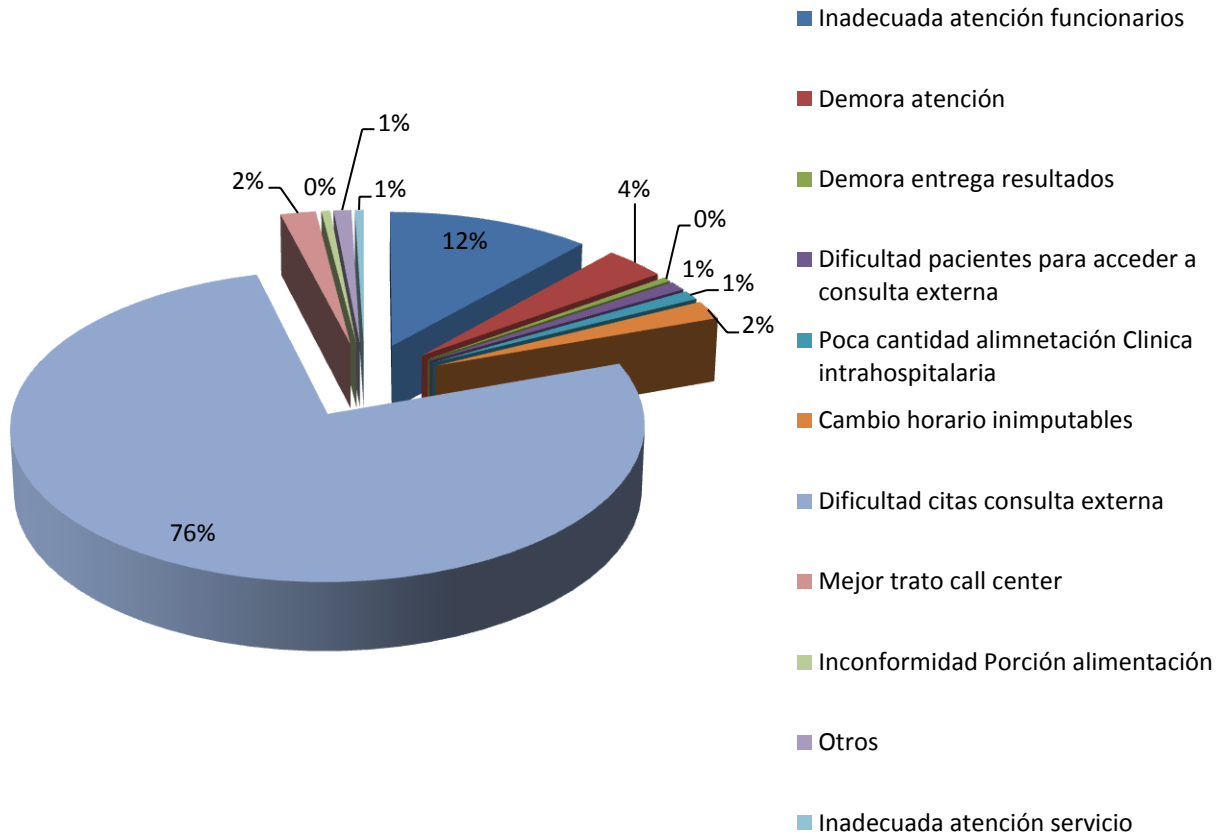
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR AREA


	<i>Primer Semestre de 2016</i>	<i>Primer Semestre de 2017</i>
Inadecuada atención por parte de funcionarios.	12	23
Demora en la atención.	1	7
Demora en la entrega de resultados de electros.		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
Dificultad en el acceso de citas de Consulta Externa.	27	152
Sugerencia para mejorar el trato por parte de los funcionarios del call center.		4
Inconformidad en porción de alimentación.		1
Inadecuada atención del servicio.	2	1
Inadecuada asignación de citas.	3	
Demora en la atención en la UTI.	2	
Alimentación inadecuada.	2	
Otros.	9	2
TOTAL	58	199

El área donde se presentan el mayor porcentaje de quejas con un 76%, es en la Dificultad en el acceso de citas de consulta externa, en un segundo lugar la inadecuada atención por parte de los funcionarios con un 12%, y en tercer lugar la demora en la atención con un 4%, como se observa en el primer semestre de 2017.

Realizando una comparación con el mismo semestre del 2016, observamos que la cantidad de PQRS aumentaron, debido a la dificultad en el acceso de citas de consulta externa, la cual se debió a la alta demanda y la baja oferta que se presentó en estos meses de mayo y junio, para lo cual la E.S.E aplico los correctivos y mejoras necesarias las cuales se verán reflejadas en el próximo semestre de 2017.

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR ÁREA




	Informe de Control Interno	Control interno	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
	PROCESO: Control interno	Página 6 de 8	

ENCUESTAS.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS PRIMER SEMESTRE DE 2017

	Satisfechos	No satisfechos	Encuestados	% Conformes
Enero	335	10	345	97.10%
Febrero	251	7	258	97.2%
Marzo	289	13	302	95.6%
Abril	75	25	100	75%
Mayo	198	16	214	92.5%
Junio	223	35	258	86.4%
Total	1371	106	1477	90.6%

En los meses de Enero a Junio de 2017, se realizaron 1477 encuestas a los usuarios del Hospital Psiquiátrico San Camilo, mostrando un nivel de satisfacción del 90.6%, presentándose en estos meses un porcentaje menor de satisfacción, al presentado en el primer semestre de 2016, el cual fue de 99%, en el cuadro anterior podemos observar que el nivel de satisfacción de los usuarios la mayor disminución se presentó en el mes de Abril, en el mes de Mayo aumenta otra vez el nivel de satisfacción y en el mes de Junio vuelve a reducirse con relación a los tres primeros meses del año, donde este nivel se encontraba más alto. Se observa que el número de usuarios no satisfechos es muy bajo, 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 del Hospital Psiquiátrico San Camilo.

	Informe de Control Interno	Control interno	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
PROCESO: Control interno		Página 7 de 8	

CONCLUSIONES

Es muy importante que los usuarios de la E.S.E. estén empleando las herramientas tecnológicas con las que cuenta la E.S.E para la radicación de las PQRS.

Es claro el interés que tienen los funcionarios de la entidad de verificar a cabalidad con el procedimiento, cumpliendo de esta manera con los periodos de tiempo de respuestas establecido por la Constitución y la Ley.

Es importante resaltar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se viene llevando al interior de la Entidad, que a pesar de las dificultades para llevar un efectivo control de los tiempos de respuesta, la Gerencia de la E.S.E. viene ejerciendo las acciones necesarias con resultados inmediatos en el cumplimiento de este requerimiento legal, como el que se viene logrando hasta el momento.

El aumento en las PQRS que se presentó en este primer semestre de 2017, debido a la dificultad en el acceso de citas de consulta externa, se debió a la alta demanda y la baja oferta que se presentó en estos meses de mayo y junio, para lo cual la E.S.E aplico los correctivos y mejoras necesarias, las cuales se verán reflejadas en el próximo semestre de 2017.

RECOMENDACIONES

Continuar socializando a los usuarios los servicios que se ofrecen en la E.S.E. a través de la oficina del SIAU.


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

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

Se recomienda realizar la definición del responsable del proceso de que los derechos de petición sus respuestas sean resueltas dentro de los términos de Ley.

Cordialmente,

MARLY YOHANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ
Profesional de apoyo Control Interno

	Informe de Control Interno	Control interno	
		Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
	PROCESO: Control interno	Página 8 de 8	