	<b>E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO DE BUCARAMANGA</b>	<b>Código: CI-R-08</b>
		<b>Versión: 01</b>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		<b>Página : 1 de 1</b>

Tipo de informe : SEGUIMIENTO_X__ VISITA____ ASESORIA____ SOLICITUD DE INFORMACION____
Asunto: <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQR'S DE LA E.S.E. HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO</b>
Dependencia / Proceso: <b>SIAU</b>
Fecha : <b>Julio 30 de 2015</b>

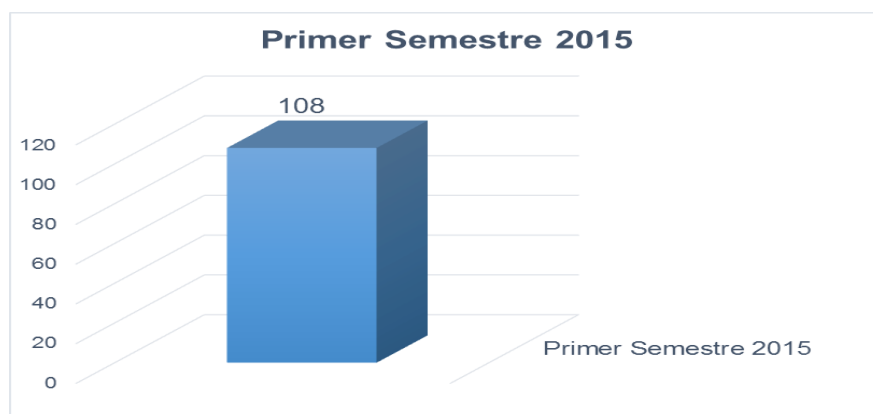
Dentro de las tareas de Control Interno, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ESTATUTO ANTICUORRUPCIÓN, se adelanta un seguimiento al estado de la gestión de las PQR'S radicadas durante el primer semestre y elabora un informe del seguimiento realizado.

Teniendo en cuenta lo anterior, las PQR'S allegadas en el tiempo en mención, se detallan a continuación:


<b>PERIODO</b>	<b>TOTAL PQR'S</b>
Primer Semestre 2015	108

Para el primer semestre de la vigencia en mención, se evidencia el reporte de 108 PQR'S allegadas a la ESE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.

Relacionado lo anterior en forma estadística, encontramos la siguiente gráfica:



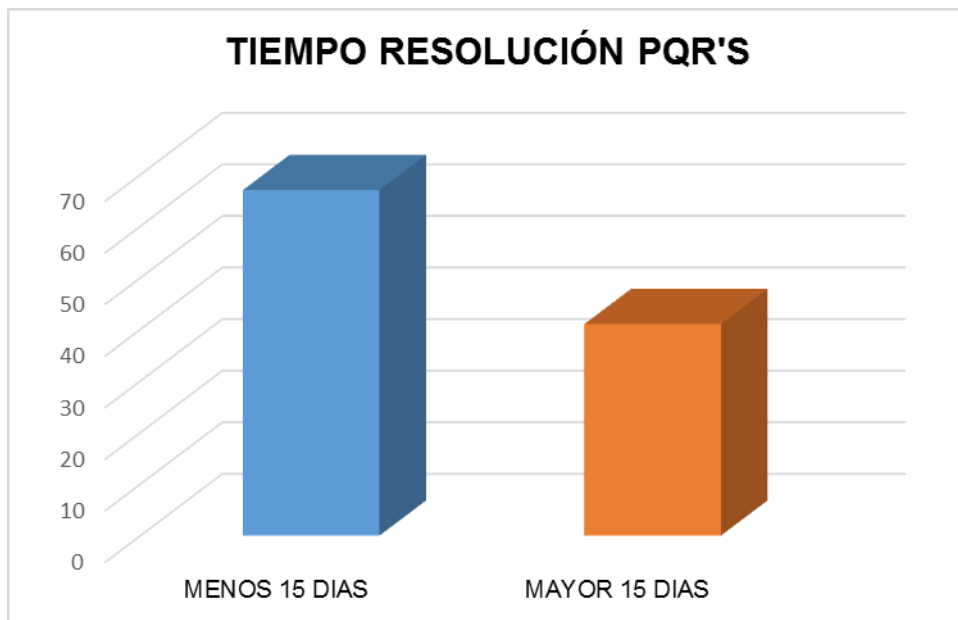
La grafica se presenta en única barra, ya que para el reporte de la información no se identifica clasificación de petición, queja, reclamo o sugerencia, por falta de su clasificación.

	<b>E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO DE BUCARAMANGA</b>	<b>Código: CI-R-08</b>
		<b>Versión: 01</b>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		<b>Página : 1 de 1</b>

### **Oportunidad de atención**

En relación al tiempo de resolución de las PQR'S encontramos la siguiente gráfica e información:


<b>RESOLUCIÓN PQRS EN TIEMPO</b>		
MENOS 15 DIAS	67	62%
MAYOR 15 DIAS	41	38%
TOTAL	108	100



Con relación al tiempo de respuesta, se logra concluir que el 62% de las respuestas se presentaron dentro de los términos establecidos, y un 38 % fue resuelto en tiempo superior a 15 días.

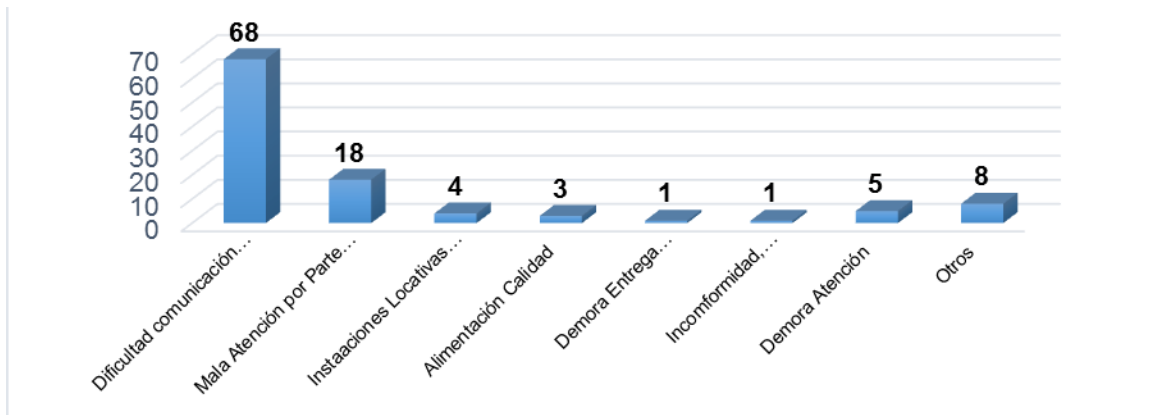
### **Origen de las PQR's**

Al analizar la base de datos de la información de las PQR's entregada por el responsable del SIAU, se evidencian las causales de las quejas presentadas por los ciudadanos, en relación a la atención del Hospital con su respectivo porcentaje de participación:

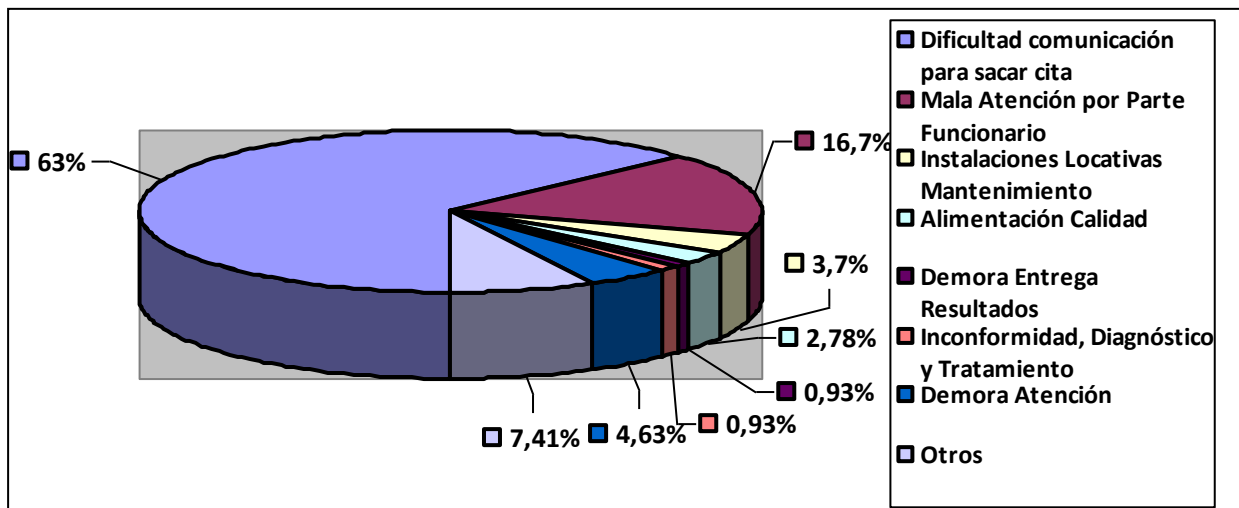
	<b>E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO DE BUCARAMANGA</b>	<b>Código: CI-R-08</b>
		<b>Versión: 01</b>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>		<b>Página : 1 de 1</b>


<b>CAUSALES DE PQR´s</b>		
Dificultad comunicación para sacar cita	68	63 %
Mala Atención por Parte Funcionario	18	16.7%
Instalaciones Locativas Mantenimiento	4	3.7%
Alimentación Calidad	3	2.78%
Demora Entrega Resultados	1	0.93%
Inconformidad, Diagnóstico y Tratamiento	1	0.93%
Demora Atención	5	4.63%
Otros	8	7.41%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

### CAUSALES DE PQR´s



### ANALISIS PORCENTUAL DE LAS CAUSALES DE PQR´



	<b>E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO DE BUCARAMANGA</b>	<b>Código: CI-R-08</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página : 1 de 1</b>

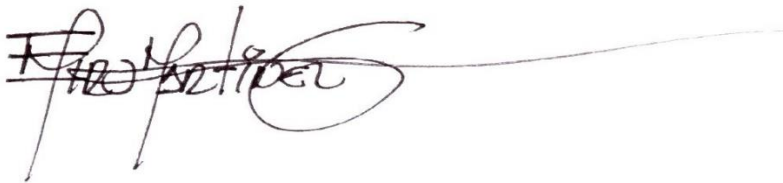
## CONCLUSIONES

- Disposición de un responsable para la recepción, radicación, registro y gestión de las PQR's, que permite una atención directa ante los diferentes peticionarios.
- La gestión realizada a las PQR's es adecuada, sin embargo se presenta demora en la atención en un porcentaje que afecta la efectividad de la gestión de respuesta, atención a la PQR's, en los términos indicados.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en los términos reglamentados y exigidos por la Ley, en un tiempo no mayor a 15 días.
- ✓ Clasificar las diferentes tipos de peticiones, quejas y reclamos, para facilitar su gestión, información y análisis estadístico, desde el registro.
- ✓ Socializar al responsable de Atención al Usuario los conceptos de Peticiones, Quejas y/o Reclamos.

Elaborado por:



**EMIRO MARTINEZ GUTIERREZ**

Contratista

Asesor de Control Interno