	Informe de Control Interno	Control interno	
	PROCESO: Control interno	Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
		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), SEGUNDO SEMESTRE 2016 DE LA ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.
Dependencia/Proceso SIAU
Fecha: 18 de Enero de 2017

INTRODUCCIÓN

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.

Cumpliendo el rol de seguimiento y evaluación de la oficina de Control Interno, 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 2016.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRS


Durante el periodo comprendido del 01 de Julio de 2016 al 31 de Diciembre de 2016 fueron radicadas en los siete buzones ubicados en el Hospital Psiquiátrico San Camilo.

TOTAL: 97 PQRS

Con respuesta: 97

Sin Entrega a Usuarios: 6

Felicitaciones: 12

	Informe de Control Interno				Control interno			
					Código: EV-CI-R-09		Versión: 01	
	PROCESO: Control interno				Página 2 de 8			

	POR MES	RECIBIDOS 2016		SOLUCIONADOS 2016		PENDIENTES 2016		DE FORMA VERBAL		POR OFICIO		BUZON		PAGINA WEB	
PETICIONES	Julio	3	33	3	33	0	0	0	0	3	33	0	0	0	0
	Agosto	6		6		0		0		6		0			
	Septiembre	8		8		0		0		8		0			
	Octubre	8		8		0		0		8		0			
	Noviembre	2		2		0		0		2		0			
	Diciembre	6		6		0		0		6		0			
QUEJAS	Julio	3	11	3	11	0	0	0	0	0	0	3	11	0	0
	Agosto	3		3		0		0		0		3			
	Septiembre	1		1		0		0		0		1			
	Octubre	1		1		0		0		0		1			
	Noviembre	2		2		0		0		0		2			
	Diciembre	1		1		0		0		0		1			
RECLAMOS	Julio	7	30	7	27	0	3	0	0	0	0	7	30	0	0
	Agosto	12		12		0		0		0		12			
	Septiembre	1		1		0		0		0		1			
	Octubre	3		3		0		0		0		3			
	Noviembre	4		4		0		0		0		4			
	Diciembre	3		0		3		0		0		3			
SUGERENCIAS	Julio	3	23	3	20	0	3	0	0	0	0	3	23	0	0
	Agosto	2		2		0		0		0		2			
	Septiembre	11		11		0		0		0		11			
	Octubre	0		0		0		0		0		0			
	Noviembre	7		4		3		0		0		7			
	Diciembre	0		0		0		0		0		0			

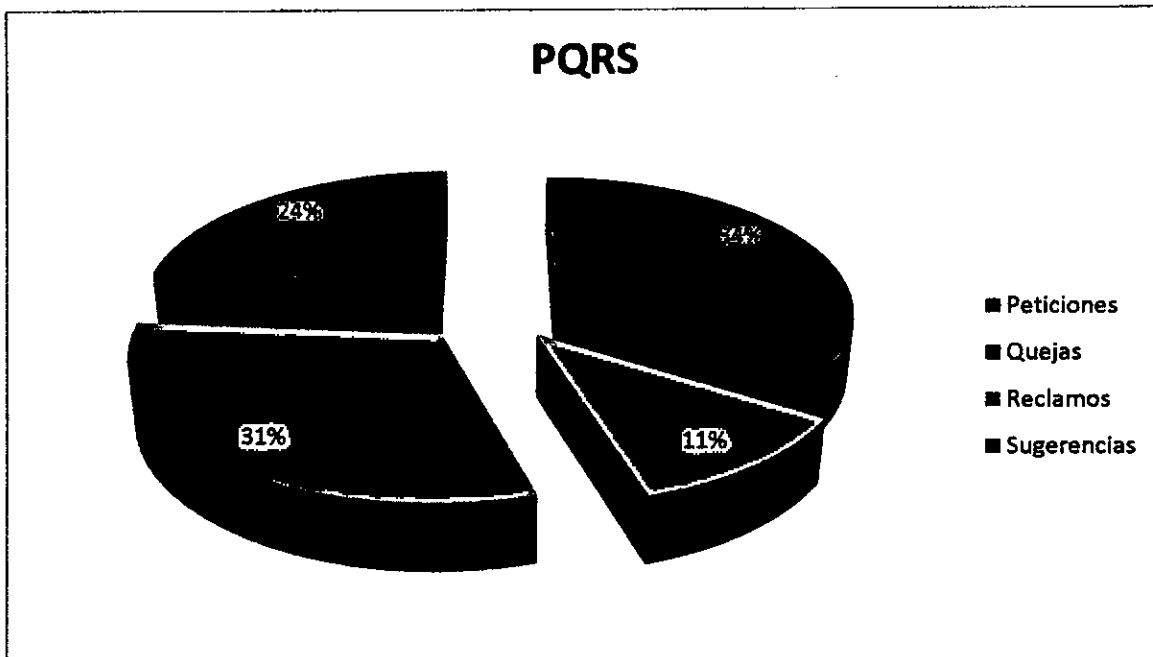
De las 97 PQRS recibidas en los meses de Julio a Diciembre del 2016, el 11% son Quejas, el 24% son Sugerencias, el 34% son Peticiones y el 31% Reclamos.


En los meses de Noviembre y Diciembre del 2016, seis (6) PQRS fueron resueltas por el área correspondiente, pero no fueron entregadas al usuario, ya que estas no contaban con dirección para realizar la correspondiente entrega al petionario. El restante de PQRS, fueron resueltas dentro de los términos de Ley.

En los meses de Septiembre y Noviembre de 2016, se presentó que por error involuntario se clasificaron de forma errada, 9 Peticiones en el mes de Septiembre y 2 Peticiones en el mes de Noviembre, las cuales realmente son sugerencias, en este informe se reajustaron,

pero en los informes existentes en la oficina del SIAU, se encuentran dentro de las peticiones.

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



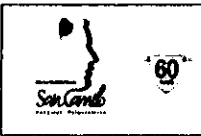
	Informe de Control Interno	Control interno	
	PROCESO: Control interno	Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
		Página 4 de 8	

QUEJAS POR AREA

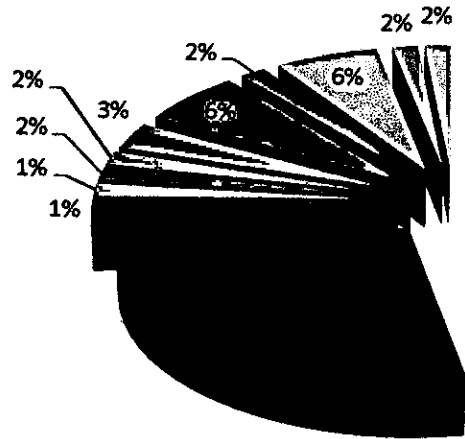
	Segundo Semestre de 2016	% Por Queja
Dificultad para acceder a citas	12	19%
Inadecuada Alimentación	7	11%
Insatisfacción por atención del funcionario	11	17%
Otros	17	26%
Inadecuada atención en hospitalización Agudos Hombres	1	2%
Demora en la atención de citas	1	1%
Inadecuada atención recepción de Urgencias	1	1%
Inadecuada atención en la asignación de citas	1	2%
Inadecuada atención en servicios	2	3%
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%
TOTAL	64	100%

El área donde se presentan el mayor porcentaje de quejas con un 26%, es en otras, en estas, los usuarios radican quejas relacionadas con las áreas locativas de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo, en un segundo lugar la dificultad para acceder a las citas con un 19%, en tercer lugar la insatisfacción en la atención de los funcionarios con un 17%, y en cuarto lugar la inadecuada alimentación con un 11%.


Llama la atención que a través de la página Web no se ha presentado a la fecha ninguna Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, análisis este que se ha realizado al interior de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo, ya que a pesar del fácil acceso con el que se cuenta hoy en día en cuanto a los medios tecnológicos, los usuarios de la entidad no utilizan esta herramienta con la que cuenta la entidad, para radicar sus PQRS.



QUEJAS POR ÁREA



- Dificultad para acceder a citas
- Inadecuada alimentación
- Insatisfacción por atención
- Otros
- Inadecuada atención en hospitalización agudos hombres
- Demora en la atención de citas
- Inadecuada atención recepción de urgencias
- Inadecuada atención en la asignación de citas
- Inadecuada atención en servicios
- Solicitud de entrenamiento funcional en clínica mujeres
- Eliminación de murcielagos
- Solicitud clínica mujeres terapia ocupacional fuera de la unidad
- Instalación cortinas ventana programa infantil
- Instalación pasamanos baños clínica intrahospitalaria


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

ENCUESTAS.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

Mes	Satisfechos	No satisfechos	Encuestados	% Conformes
JULIO	233	0	233	100%
AGOSTO	259	0	259	100%
SEPTIEMBRE	379	1	380	99.7%
OCTUBRE	250	3	253	98.8%
NOVIEMBRE	257	9	266	96.6%
DICIEMBRE	148	3	151	98%
Total	1526	16	1542	98.8%

En los meses de Julio a Diciembre de 2016, se realizaron 1542 encuestas a los usuarios del Hospital Psiquiátrico San Camilo, mostrando un nivel de satisfacción del 98.8%, presentándose en estos meses un porcentaje menor de satisfacción, al presentado en el primer semestre de 2016, el cual fue de 99.6%, en el cuadro anterior podemos observar que pese a que en el mes de Julio y Agosto la satisfacción de los usuarios fue del 100%, en el mes de Septiembre se reduce un poco, y en el mes de Octubre y Noviembre se reducen aún más, pero ya en el mes de Diciembre se vuelve a aumentar la satisfacción del usuario. 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	
	PROCESO: Control interno	Código: EV-CI-R-09	Versión: 01
		Página 7 de 8	

CONCLUSIONES

Con relación a los meses de Julio a Diciembre analizados, notamos que la oficina del SIAU está desempeñando una buena labor al tratar de resolver las PQRS en el menor tiempo posible.

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

Los Derechos de Petición cuyas respuestas están bajo la responsabilidad de la Oficina Jurídica, se responden dentro de los términos de Ley.

RECOMENDACIONES

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.

Se sugiere tener presente la clasificación de las PQRS, para no clasificarlas de forma equivocada, como se presentó en los meses de Septiembre y Noviembre, que se tomaron como Peticiones donde realmente eran Sugerencias.

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

Continuar realizando por las áreas responsables de las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, sus respuestas en el menor tiempo posible, siempre dentro de los términos de Ley.

Cordialmente,


MARLY YOHANA GÓNZALEZ MARTÍNEZ
 Gestión Control Interno