	INFORME DE AUDITORÍA	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	PR. Control Interno	Código: EV-CI-P-01-R-04	Versión: 01
		Página 1 de 4	

Entidad: ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO	Auditor: MADELEY MORELLA MEJIA PORTILLA – CONTROL INTERNO
Auditado: KAREN DAYANA SANTOS PEÑA	Fecha: 7 de febrero de 2025
Dependencia y/o Área: SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	

Siendo las 8:00 am del día 7 de febrero de 2025, se reunió en las instalaciones del SIAU de la **ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO**, la jefe de control interno **MADELEY MORELLA MEJIA PORTILLA** y el coordinador del SIAU **KAREN DAYANA SANTOS PEÑA**, con el fin de llevar a cabo auditoría interna.

LA JEFE DE CONTROL INTERNO PROCEDE A SOLICITAR Y REVISAR:

¿Cuántas PQRS y Felicitaciones fueron recibidas en el trimestre?

Respuesta: Se recibieron ciento catorce (114) PQRSF, las cuales se evidencia que se encuentran en AZ debidamente organizadas por Mes, al igual que en una sábana de Excel código: AD-GIT-SIAU-P-02-R-03 y con actas de aperturas de los buzones, la cuales se realizan tres veces por semanas

¿El tiempo de respuesta de la PQRS cumple con los términos no mayor a 15 días?

Respuesta: Revisando las respuestas a la PQRS se evidencia que en el hospital en el trimestre se le realizo gestión de las mismas en un porcentaje del 100%.

¿Cuáles son las causas de PQRS más comunes?


Respuesta: Se anexa cuadro de las causas detallado.

CAUSA DE LAS PQRSF	NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO		#	%
	#	%	#	%	#	%		
insatisfacción con auxiliar de laboratorio								
Insatisfacción servicio prestado Consulta externa - especialistas	3				2			
Inconformidad con la atención prestada en hospitalización (atención recibida)	4		2		4			
Inconformidad medico anesthesiólogo								
Insatisfacción servicio prestado Urgencias	1							
Insatisfacción servicio prestado Urgencias – Medico general								
Insatisfacción servicio prestado Urgencias - Enfermería								
Insatisfacción en el servicio de medicina interna								
inconformidad con el servicio de atención de agendamiento de citas	4		4		2			

Insatisfacción en el servicio hospitalarios (salida voluntarias-	1		1					
Insatisfacción con el servicio prestado facturación								
Insatisfacción agendamiento citas de ECOGRAFIA								
Insatisfacción en el servicio de ginecología	5							
Direccionamiento del servicio			1					
Demoras en la entrega y estados de los alimentos	4		1		3			
Entrega de medicamentos	8		1		6			
Acceso a Internación hospitalaria	4		3		4			
Orden extraviada/Traslado de usuario	2							
ADMINISTRATIVO								
Deterioro áreas locativas					3			
Mantenimiento de baños y aires acondicionados					2			
Insatisfacción por plagas								
Trasmites de Historias Clínicas					5			
OPORTUNIDAD								
Demora e inconformidad servicio de urgencias médicos	1							
Demora con especialista consulta externa			1		2			
Demora por realización de examen extra- institucional.								
Demora en la atención trabajo social								
Demora en las consultas de anestesia - programación de cx								
Demora en el proceso de facturación	1		3		1			
FELICITACIONES								
Satisfacciones recibidas en los diferentes servicios, los usuarios manifiestan sentirse satisfechos con los servicio y profesionales que ofrecieron la atención	10		14		1			
TOTAL	48		31		35			

¿Cuántas PQRS están en trámite, resueltas o trasladadas por competencias?

Respuesta: Se anexa cuadro detallado. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Felicitaciones (P.Q.R.S.F.) del periodo Noviembre, diciembre 2024 y enero 2025

	INFORME DE AUDITORÍA	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	PR. Control Interno	Código: EV-CI-P-01-R-04	Versión: 01
		Página 3 de 4	

PQRS- CUATRIMESTRE		Noviembre	Diciembre	Enero	
¿Se realizó gestión a los usuarios insatisfechos?	¿Cuántos si?	48	31	35	
	¿Cuántos no?	0	0	0	0
	En proceso	0	0	0	0
Total, de PQRSF radicadas en el SIAU		48	31	35	0

Se observa en la tabla anterior que del total de P.Q.R.S. recibidas en el hospital en el trimestre se le realizó la gestión de las mismas en un porcentaje del 100%

¿Se tiene soporte de actas apertura de los buzones de sugerencias?

Respuesta: Si se tienen soporte, los cuales son actas que se realizan tres veces por semana (lunes, miércoles y viernes) en compañía de algún representante de la junta directiva de la alianza de usuarios. Anexo evidencia física (actas de las últimas dos semanas).

¿Se tiene soporte actas comité SIAU?

Respuesta: Si se tienen soporte de actas de comité de participación social y atención al usuario y atención, ética hospitalaria y alianza de usuarios, (se adjunta actas de comité)

¿Se tiene soporte de actas alianza de usuarios?

Respuesta: Se evidencia que en el trimestre se han realizado encuentros presenciales con los integrantes de la alianza de usuarios, para socialización de temas plan de gestión 2025-2027, rendición de cuentas, consolidado de atenciones por eps, autocuidado y resultados del cuarto trimestre: encuestas de satisfacción, PQRSF. Se Anexa actas

¿Cuáles son los medios de recepción más utilizados por los usuarios?

Respuesta: manifiesta la coordinadora que se recepción las PQRS y F por los siguientes medios: Buzón de sugerencias (51) – presencial (21) – página web (16) correo electrónico: siau@hospitalsancamilo.gov.co (26).


¿Se tiene soporte en físico del proceso de cada PQRS según el consolidado?

Respuesta: Se evidencia en la AZ y en la capeta compartida [\172.16.1.8](#) el procedimiento de PQRSF con código **AD-GIT-SIAU-P-02**, actualizado a la norma vigente donde se encuentra el proceso institucional relacionado con el manejo de las PRQSF, hasta el trámite final de respuesta, así mismo en la sabana formato en Excel código: AD-GIT-SIAU-P-02-R-03, se encuentra consolidada la información por meses y vigencias.

¿Consolidado e informe de las encuestas de satisfacción aplicadas en los servicios del hospital?

Respuesta: Se anexa cuadro detallado.

Año 2024	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	TOTAL
Total, encuestas aplicadas	378	377	377	1132
Resultados	92%	92%	94%	93%
Meta	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%

	INFORME DE AUDITORÍA	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	PR. Control Interno	Código: EV-CI-P-01-R-04	Versión: 01
		Página 4 de 4	

¿Se tiene soportes de charlas educativas a los usuarios en relación a derechos y deberes, como cuando y donde deben dar a conocer sus PQRSF y los diferentes servicios que presta el hospital, programas institucionales, entre otros?

Respuesta: Si se tienen soportes, se evidencia lista de asistencia a las charlas y cronograma detallado de trabajo. Se anexa actas

¿Se tiene soportes de capacitación al personal administrativo y asistencial?

Respuesta: Se cuenta con acta de socialización - Se anexa actas

OBSERVACIONES: La oficina de Control Interno de la **ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO**, recomienda: Continuar con la gestión, oportuna respuesta y atención a los Usuarios en la entidad y antes que termine la presente vigencia realizar la renovación de la Alianza de usuarios.

AUDITOR	AUDITADO
Nombre Del Líder: MADELEY MORELLA MEJÍA PORTILLA Firma: Original firmado	Nombre Del Líder: KAREN DAYANA SANTOS PEÑA Firma: Original firmado