

 <b>San Camilo</b> Hospital Psiquiátrico	<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 <u>X</u> <u>SOLICITUD DE INFORMACION</u>	VISITA _____	ASESORIA _____
<b>Asunto:</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQR'S, SEGUNDO SEMESTRE 2015 DE LA E.S.E. HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO</b>		
<b>Dependencia / Proceso:</b> <b>SIAU</b>		
<b>Fecha :</b> Enero 25 de 2016		

Dentro de las tareas de Control Interno, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, se adelantó un seguimiento al estado de la gestión de las PQR's radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2015 y se elabora un informe del seguimiento realizado.

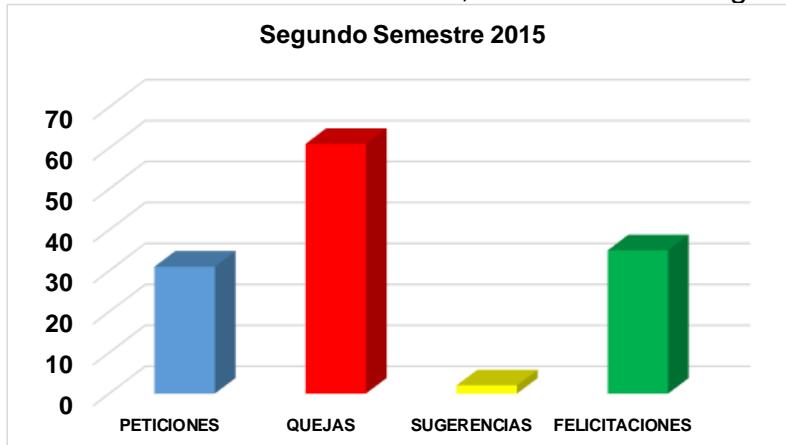
Teniendo en cuenta lo anterior, las PQR'S allegadas en el tiempo en mención, se detallan a continuación:

<b>PERIODO</b>	<b>TOTAL PQR'S</b>
Segundo Semestre de 2015	129

<b>MOTIVO</b>	<b>TOTAL</b>
PETICIONES	31
QUEJAS	61
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	35
<b>TOTAL PQRSF</b>	<b>129</b>

Para el segundo semestre de la vigencia en mención, se evidencia el reporte de 129 PQR'S allegadas a la E.S.E. EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.

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



	<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>

Revisando la gráfica anterior, se logra observar que del total de 129 PQR's allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2015, un total de **61** están clasificadas como quejas, siendo el mismo el de mayor participación de PQR's radicadas en la institución, así mismo se evidencia que el menor número de PQR'S allegadas a la entidad están clasificadas como sugerencias, con un total de **2** para el semestre en mención.

### **Oportunidad de atención**

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

<b>RESOLUCIÓN PQRS EN TIEMPO</b>		
MENOS 15 DIAS	29	91%
MAYOR 15 DIAS	3	9%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



Con relación al tiempo de respuesta, se logra concluir que el 91% de las respuestas se presentaron dentro de los términos establecidos, y un 9 % fue resuelto en tiempo superior a 15 días.

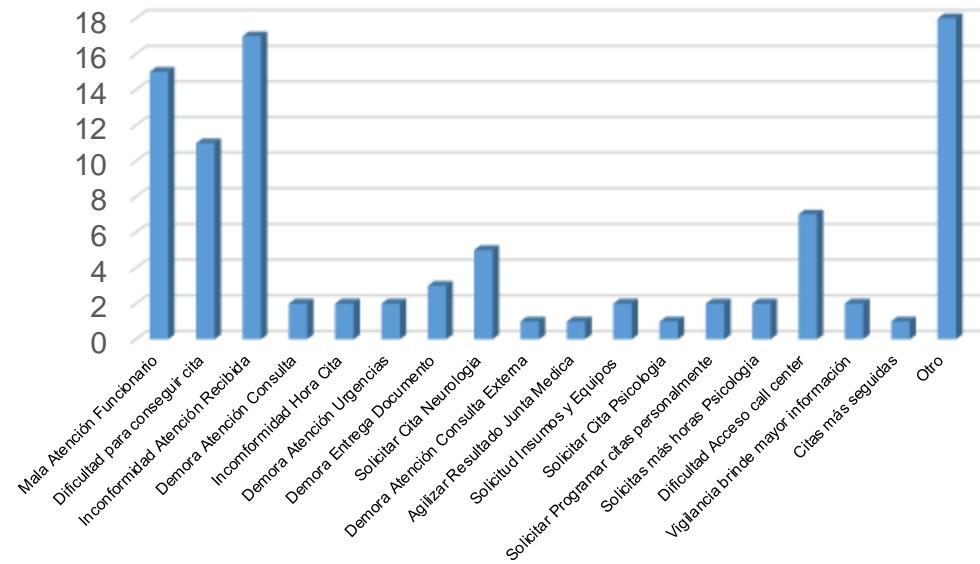
### **Origen de las PQR's**

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>MOTIVOS QUEJAS</b>		
Mala Atención Funcionario	15	15.96%
Dificultad para conseguir cita	11	11.70%
Inconformidad Atención Recibida	17	18.09%
Demora Atención Consulta	2	2.13%
Incomformidad Hora Cita	2	2.13%
Demora Atención Urgencias	2	2.13%
Demora Entrega Documento	3	3.19%
Solicitar Cita Neurologia	5	5.32%
Demora Atención Consulta Externa	1	1.06%
Agilizar Resultado Junta Medica	1	1.06%
Solicitud Insumos y Equipos	2	2.13%
Solicitar Cita Psicologia	1	1.06%
Solicitar Programar citas personalmente	2	2.13%
Solicitas más horas Psicologia	2	2.13%
Dificultad Acceso call center	7	7.45%
Vigilancia brinde mayor información	2	2.13%
Citas más seguidas	1	1.06%
Otro	18	19.15%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100.00%</b>

### **CAUSALES DE PQR's**

#### **CAUSALES DE PQR'S**



 <b>Empresa Social del Estado</b> <b>San Camilo</b> <b>Hospital Psiquiatrico</b>	<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>

Con relación a las causas de las PQR'S se evidencia que la mayor participación de las mismas, se reflejan en otros, con participación del 19.15% los cuales los usuarios no identifican o clasifican y como segunda se identifica Inconformidad en Atención Recibida, lo cual genera una participación del 18% del total de las PQR'S.

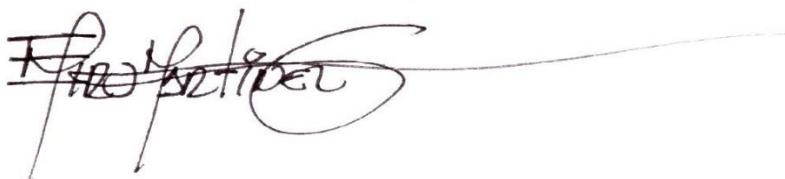
## CONCLUSIONES

- Disposición continua 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 ha mejorado con respecto al semestre anterior, en lo relacionado con la oportunidad en la atención, ya que se redujo representativamente el número de PQR's gestionadas por fuera de los términos indicados.
- En lo relacionado con la información para este semestre ya se clasificó por categoría el tipo de PQR's presentada, tomando así otra de las recomendaciones indicadas en el seguimiento del primer semestre.

## 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.
- ✓ Mantener la continuidad de la clasificación de las PQR's en el registro, gestión y presentación de la información.
- ✓ Socializar al responsable de Atención al Usuario y los usuarios los conceptos de Peticiones, Quejas y/o Reclamos.

Cordialmente



**EMIRO MARTINEZ GUTIERREZ**  
 Contratista  
 Asesor de Control Interno