



GCI-13-072

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JULIO-DICIEMBRE DE 2017.

Santiago de Cali, enero 29 de 2018.

ELABORADO POR: **Martha Cecilia Valdes Jimenez**

1. **OBJETIVO:** Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y los lineamientos para la construcción del Plan Anticorrupción, la Oficina de Control Interno procedió a elaborar el informe semestral de quejas y reclamos, de acuerdo a la información suministrada por el área de atención al usuario, liderada por la Jefe Angélica María Soto. El siguiente informe corresponde al segundo semestre de la vigencia 2017, periodo julio-diciembre.

2. Mecanismo de Recepción de Quejas y Reclamos

- ✓ Una Oficina del SIAU
- ✓ Pagina Web, que contiene link para que los usuarios presenten sus quejas, las cuales son revisadas por el jefe del SIAU.
- ✓ Los usuarios también pueden presentar sus quejas por medio del teléfono del conmutador y el teléfono directo del SIAU.
- ✓ Quejas por escrito que se reciben en el SIAU.
- ✓ La entidad cuenta con dos (2) Buzones, los cuales se revisan periódicamente, cada 8 días hábiles, en presencia del representante de la Liga de usuarios, y se levanta el acta respectiva.

3. Formatos electrónicos

En la página web de la Entidad, en el link de quejas y reclamos se cuenta con formato electrónico para facilitarle al usuario la presentación de su queja, la cual llega directamente al correo del SIAU.

4. Como se Informa a la ciudadanía para que presente las Quejas y Reclamos

Se informa por diferentes medios tales como:

- ✓ Pagina web.
- ✓ Cada vez que se atiende al usuario, en cada servicio se le debe informar de la posibilidad de expresar su inconformidad con la atención recibida en la oficina del SIAU



5. ¿El Proceso se encuentra documentado?

El proceso para el trámite de Quejas y Reclamos se encuentra debidamente documentado, y se encuentra publicado en la plataforma documental de la entidad.

6. Identificación de los Riesgos del proceso del SIAU?

El proceso del SIAU tiene identificado los riesgos de corrupción, a los cuales se les realizó seguimiento en la vigencia fiscal 2017.

7. Informes trimestrales de Quejas y Reclamos elaborados por el área de Atención al Usuario

La Oficina del SIAU elabora informe trimestral para la Secretaria de Salud Departamental y debe elaborar un informe mensual para el comité de calidad, pero este informe no se presentó al comité en la vigencia fiscal 2017. Igualmente se mide el indicador de quejas, se analiza las causas y los servicios en los cuales se presentan las quejas y se definen acciones de mejoramiento, a las cuales se les hace seguimiento. La Oficina cuenta con un formato para la medición del indicador.

8. Quejas y Reclamos segundo semestre 2017

De acuerdo a la información remitida por el SIAU, el número de quejas radicadas a partir del mes de julio y hasta el mes de diciembre de 2017 fueron: **58 quejas**.

El motivo de las quejas presentadas corresponden a:

Motivo de la Queja	No. De Quejas
TRATO	17
OPORTUNIDAD	13
ATENCION	15
FELICITACION	3
SEGURIDAD	2
DISPONIBILIDAD DE PERSONAL	1
ORIENTACION	1
ACCESIBILIDAD	2
INFRAESTRUCTURA	4



TOTAL	58
--------------	-----------

- ✓ Se observa que el mayor número de quejas que se presentan en la entidad son por **TRATO**.

Servicio	No. De Quejas por TRATO
Consulta Externa	5
Hospitalización	4
Urgencias	3
Farmacia	1
Sala 5	1
Citas medicas	1
Auxiliar de enfermería	1
Caja	1
Total quejas por trato	17

- ✓ Revisando las quejas presentadas por cada servicio se observa que los servicios con mayor número de **quejas por trato** son: Consulta Externa, hospitalización y Urgencias.

Servicio	No. De Quejas por OPORTUNIDAD
Urgencias	2
Consulta externa	4
Caja	3
Subgerencia Científica	1
Autorizaciones	1
Neuropsicología	1
Farmacia	1
Total quejas por Oportunidad	13

- ✓ Aunque el número no es alto, el servicio de Consulta Externa presenta el mayor número de quejas por oportunidad.

--	--



Servicio	No. De Quejas por ATENCION
Caja	2
Consulta Externa	2
Citas medicas	2
Urgencias	2
Hospitalización	2
Tesorería	1
Sala 2	1
Sala 1	1
Seguridad	1
Auxiliar de Farmacia	1
Total quejas por Atención	15

- ✓ Quejas por atención, Aunque estas disminuyeron comparado con el semestre anterior, es importante que los servicios relacionados revisen las causas de las quejas, por cuanto se han presentado quejas en otros servicios que anteriormente no tenían llamado de atención, tales como Salas, farmacia y citas medicas, motivo por el cual se deben de tomar los correctivos a que haya lugar.

Servicio	No. De Quejas por FELICITACION
Infraestructura	1
Gerente	1
Líder de Programa ISC	1
Líder Programa hospitalización	1
Tola Felicitaciones	4

- ✓ Es importante resaltar que se hubo felicitaciones por la buena labor que viene desempeñando la gerente en el hospital, especialmente en las obras que se están desarrollando y también hubo felicitaciones por la buena atención prestada.

Otros Servicios	No. De Quejas
Disponibilidad de Personal en Caja	1
Orientación en la Recepción	1
Accesibilidad Caja	1
Accesibilidad Consulta Externa	1
Infraestructura Servicios Activos	3



Total Quejas otros Servicios	7
------------------------------	---

- ✓ En este semestre aparecen otros servicios que no han estado incluidos en la relación de quejas y reclamos, por esta razón es importante que los líderes de estos procesos a los cuales pertenecen estos servicios revisen las causas y se tomen los correctivos del caso.
- ✓ **¿Se está realizando la Medición de la Satisfacción de los Usuarios en relación con los trámites y servicios que presta la entidad?**

Se viene aplicando encuesta de satisfacción por cada uno de los servicios. Para la vigencia 2017 el porcentaje de satisfacción fue de 93 %. Y en el segundo semestre de 2017 fue de 93 %. Se verifico que existen encuestas de satisfacción de los servicios de hospitalización, consulta externa y/o urgencias, laboratorio, Neuropsicología, electroencefalograma, cliente administrativo, farmacia.

- ✓ **Se ha Identificado las necesidades expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.**

A través de las encuestas se obtiene el indicador de satisfacción y de atención ciudadana, por consiguiente se realizan encuestas mensuales en todos los servicios y a través de medios electrónicos. En la oficina del SIAU se lleva un cuadro de necesidades y expectativas y se va registrando la frecuencia de cada tema y ha servido para tomar decisiones al respecto, incluso para generar programas como el de medico itinerante e identificación de temas para el programa sicoeducativos.

9. ¿Se Publican los derechos de los usuarios?

La entidad pública los derechos de los usuarios en diferentes medios tales como:

- ✓ En página web de la entidad se publican los “Derechos de las personas en el ámbito de la salud mental de acuerdo al art. 6°. De la Ley 1616 de 2013 o ley de la salud mental”.
- ✓ El hospital realizará contratación para el diseño y publicación en las Carteleras en cada uno de los servicios.
- ✓ Se realizó recorrido por las instalaciones del Hospital y se constató que existen carteleras con temas de interés para la comunidad hospitalaria.

10. Publicación de información para los usuarios en lugar visible.

Se observo la existencia de carteleras con información de interés general para la comunidad hospitalaria. Se sugiere que estas deban ser revisadas y actualizadas con frecuencia.



11. Espacios físicos y facilidades para atención prioritaria en situación de discapacidad.

La entidad a la fecha cuenta con una casilla exclusiva para la atención del adulto mayor, discapacitados y mujeres embarazadas, pero estos son atendidos cuando solicitan la preferencia, por cuanto la ventanilla preferencial está habilitada para todos los usuarios.

12. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos (Capacitación y sensibilización)

En el segundo semestre de 2017 se realizó el lanzamiento de la Política y el Programa de Humanización en la semana de Humanización en la cual se capacitó al 100% de la comunidad hospitalaria. Igualmente en el programa de inducción y reinducción está incluida la capacitación de servicio al cliente.

14. Incentivos para funcionarios del área de atención al ciudadano.

Formalmente no existe.

15. Remisión de las Quejas a la Oficina Disciplinaria por incumplimiento a la respuesta de Quejas y reclamos y las quejas contra los servidores públicos.

En el segundo semestre de 2017 se enviaron 6 quejas a la oficina de Control Disciplinario, 4 de servicios ambulatorios y 2 de hospitalización. Las demás fueron filtradas y resueltas por los funcionarios de proceso a cargo.

El SIAU remite la queja a los servicios y se evalúa la queja para verificar si tiene merito para ser enviada a la Oficina de Control Disciplinario.

16. Acciones adelantadas con funcionarios reincidentes en las quejas de los usuarios.

En la vigencia 2017, no existen funcionarios reincidentes.

17. ¿Planes de Mejoramiento elaborados producto del análisis de causas de las quejas y reclamos?

Se han establecido los planes de mejoramiento, midiendo el indicador de quejas, analizando sus causas y su seguimiento.



Asociaciones de usuarios

La Entidad cuenta con una liga de usuarios.

18. Veedurías ciudadanas (registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías, evaluar las recomendaciones de las veedurías, facilitar a las veedurías el acceso a la información:

Existe una veeduría del barrio Siloé que solicita información de la liga de usuarios del Hospital Psiquiátrico. Un funcionario de la liga de usuarios tiene el rol de veedor.

RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

1. Haciendo un comparativo con las Quejas presentadas en el primer semestre de 2017 se evidencia una leve reducción, pero se observa que se han incluido otros servicios que no habían tenido quejas. En este orden es preciso que los procesos tomen las medidas correctivas del caso.
2. Se debe continuar fortaleciendo la cultura del buen servicio ciudadano en toda la comunidad hospitalaria, realizando las capacitaciones y sensibilizaciones. Igualmente se deben generar incentivos a los servidores públicos.
3. Es importante publicar en las carteleras los temas de interés para toda la comunidad hospitalaria.
4. Se recomienda enviar al comité de calidad los informes de quejas y reclamos.
5. Se debe continuar con el cumplimiento a los lineamientos de las estrategias anticorrupción relacionadas con las veedurías y establecidas en la Ley 1474 de 2011.
6. La ventanilla preferencial debe estar habilitada exclusivamente para adultos mayores, mujeres embarazadas y discapacitados. Actualmente esta ventanilla funciona para todos los usuarios.
7. La Jefe del SIAU debe solicitar a los líderes de proceso los planes de mejoramiento producto de las quejas y reclamos, consolidarlos y enviarlos a la Oficina de Control Interno para el seguimiento.



8. Fortalecer la liga de usuarios de la entidad con un plan de capacitación que incluya temas de su interés.
9. Se recomienda que se deben dar respuestas oportunas de los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos de los usuarios y realizar el plan de acción para la mejora continua.
10. Es importante que la Jefe del SIAU consulte con la Oficina de Control Disciplinario todas las quejas en donde se vea involucrada la conducta del funcionario para que ésta determine si existe mérito para abrir investigación disciplinaria.
11. El Plan de capacitaciones de la entidad debe incluir temas relacionados con el servicio al cliente, para fortalecer el trato, la oportunidad y la atención al usuario. Aunque en el programa de inducción y reinducción se habla de la atención al cliente, estas capacitaciones deberían realizarse con mayor frecuencia.

Cordial Saludo,

MARTHA CECILIA VALDES JIMENEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.

Redactor: Martha Cecilia Valdes J.

Transcriptor: Martha Cecilia Valdes J.

Calle 5 N° 80-00 / PBX: 3223232 / Santiago de Cali, Colombia
ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co / www.psiiatricocali.gov.co

Hacia un modelo de Salud Mental Comunitaria