



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO**  
Empresa Social del Estado

**INFORME DE ENERO A AGOSTO AÑO 2020 DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

Período: ENERO A  
AGOSTO

AÑO 2020

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO  
ANYELI PARRA

COORDINADORA SIAU  
TRABAJO SOCIAL

## OBJETIVO Y ALCANCE

### INTRODUCCION

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S), es un instrumento institucional de participación ciudadana para el control y mejoramiento continuo, ya que posibilita concebir la percepción, inquietudes, reclamos, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios prestados por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

A través de este informe se presentarán los resultados de las P.Q.R.S durante los meses de Enero a Agosto año 2020, como instrumento medidor de la opinión pública, lo que permite crear estrategias de mejoramiento que se requieran, con el fin de cumplir los compromisos institucionales y satisfacer las necesidades de los usuarios del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

### OBJETIVO

Presentar informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S) recibidas y atendidas durante los meses de Enero a Agosto del año 2020, mediante un estudio descriptivo y explicativo del trámite, respuesta y asuntos más frecuentes de las P.Q.R.S, siendo estas fundamentales para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo.

## P.Q.R.S RECIBIDAS Y TRAMITADAS

Durante los meses de Enero a Agosto del año 2020 se recibieron y tramitaron por escrito **47** P.Q.R.S. para un porcentaje del 96% de PQRS gestionados, brindando respuesta en los tiempos determinados por la norma.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
6.1 <u>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	96%	Quejas y reclamos gestionados	6	15	6	3	1	4	6	4
		Quejas y reclamos recibidos	6	16	6	3	1	7	4	4
		Resultado	100%	94%	100%	100%	100%	57%	150%	100%

### **PQR POR SGSSS RECIBIDAS POR ESCRITO**

<b>COOSALUD</b>	<b>20</b>
<b>MEDIMAS</b>	<b>7</b>
<b>NUEVA EPS</b>	<b>9</b>
<b>SOS</b>	<b>5</b>
<b>MEDICIPS</b>	<b>2</b>
<b>COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS SA</b>	<b>1</b>
<b>POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS</b>	<b>1</b>
<b>MAGISTERIO</b>	<b>2</b>

En el siguiente cuadro se visualiza el estado de las PQRS recibidas de Enero a Agosto del año 2020, donde se observa que se lograron gestionar y cerrar el 95.7% de los casos.

<b>ESTADO DE LA QUEJA O SOLICITUD RECIBIDA POR ESCRITO</b>	
PRELIMINAR	<b>2</b>
CERRADO	<b>45</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

<b>CLASE DE QUEJA O SOLICITUD RECIBIDA POR ESCRITO</b>	
PRESTACION DE SERVICIOS	38
RECURSO HUMANO	7
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	2
ASEGURAMIENTO	0
ADMINISTRATIVAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

<b>ATRIBUTO DE CALIDAD DE LAS PQR RECIBIDAS POR ESCRITO</b>	
ACCESIBILIDAD	1
OPORTUNIDAD	12
PERTINENCIA	2
CONTINUIDAD	1
SATISFACCION DEL USUARIO	31
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

CONSOLIDADO DE PQRS-2020 TRAMITADAS POR ESCRITO																			
SERVICIO	ENE	FEB	MAR	1º Tri	ABR	MAY	JUN	2º Tri	1º S	JUL	AGO	SEP	3º Tri	OCT	NOV	DIC	4º Tri	2º S	AÑO
CONSULTA EXTERNA		2	1	3				0	3				0				0	0	3
ODONTOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION		2		2				0	2	1			1				0	1	3
APOYO TERAPEUTICO				0				0	0				0				0	0	0
LABORATORIO CLINICO				0				0	0				0				0	0	0
P Y P - VACUNACION				0			1	1	1				0				0	0	1
RAYOS X				0			1	1	1				0				0	0	1
ECOGRAFIAS	1			1				0	1				0				0	0	1
FARMACIA		5	3	8			2	2	10		2		2				0	2	12
HOSPITALIZACION		1		1			1	1	2				0				0	0	2
URGENCIAS	2	4	2	8	3			3	11		2		2				0	2	13
SERVICIOS GENERALES				0				0	0				0				0	0	0
SERVICIO DE VIGILANCIA	2	1		3		1		1	4				0				0	0	4
AREA ADMINISTRATIVA				0				0	0				0				0	0	0
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA		1		1			2	2	3	1			1				0	1	4
TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA				0				0	0				0				0	0	0
CIRUGIA GENERAL Y PARTOS				0				0	0	1			1				0	1	1
ANESTESIOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
DERMATOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
OTORRINOLARINGOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
OFTALMOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
PEDIATRIA				0				0	0				0				0	0	0
MEDICINA INTERNA				0				0	0				0				0	0	0
UROLOGIA	1			1				0	1				0				0	0	1
FONOAUDIOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
NUTRICIONISTA				0				0	0				0				0	0	0
PSIQUIATRIA				0				0	0				0				0	0	0
CARDIOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
PSICOLOGIA				0				0	0	1			1				0	1	1
SIAU				0				0	0				0				0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>47</b>

En el siguiente cuadro se relacionan las PQRS recibidas por otros canales de atención de forma verbal a través de atención presencial y vía telefónica. Fueron en total **364 PQRS**, a las cuales se gestionó y dio respuesta oportuna, logrando solucionar en un 99% las diferentes la situación y las diferentes manifestaciones de los usuarios, evitando llegar a la PQRS por escrito y sobre todo obteniendo la satisfacción del usuario con el servicio.

		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Aug.
<b>total de PQRS</b>	numero de respuestas inmediatas oportunas	55	56	26	12	12	55	38	30
	numero de respuestas mediatas oportunas	0	14	4	3	2	4	4	2
	numero de respuestas posteriores oportunas	6	2	6	2	3	3	17	7
<b>99,18%</b>	Numero de PQRS total con respuestas	61	72	36	18	17	59	59	39
	Numero total de PQRS	61	72	36	18	17	62	59	39
	<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%

## ALCANCE

Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en los meses de Enero a Agosto del año 2020.

## MAPA DE PROCESOS

El Hospital Departamental San Antonio cuenta con un Manual de Procesos de PQRS para el registro de la información y la política de comunicación Institucional; la oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y la institución, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son : Ventanilla Única, los buzones de sugerencias, Link en la página WEB del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica

## ANALISIS DE INDICADOR

**PROCESO: SIAU PERIODO EVALUADO: ENERO A AGOSTO AÑO 2020**

### ANALISIS DE RESULTADOS

NOMBRE INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO	RANGO ACEPTABLE
Proporción de respuesta a PQR.	$\frac{\text{Quejas y reclamos Gestionados } 47 \times 100}{\text{Quejas y Reclamos Recibidos por escrito } 45}$	Mensual	<b>96%</b>	Entre 1 y 15 días hábiles según su clasificación
Buzones de sugerencias	$\frac{\text{N° de sugerencias recibidas analizadas } 46 \times 100}{\text{N° de sugerencias recibidas } 46}$	Mensual	<b>100%</b>	90 - 100%

## **INDICADOR 1: Proporción de respuesta a PQR.**

La meta de este indicador es del 100% , meta alcanzada cuando se logra dar respuesta en los tiempos definidos como oportunos a todas las PQRS de Enero a Agosto, logrando en este el 96%% de gestión y respuesta.

## **INDICADOR 2: Análisis de sugerencias**

En este indicador el resultado obtenido durante los meses de Enero a Agosto del 2020 fue del 100%, resultado que cumple con la meta establecida.

### **BUZONES DE SUGERENCIAS**

Entre los meses de Enero a Agosto del año 2020 se recibieron en total 46 sugerencias las cuales fueron gestionadas y remitidas a su respectivo servicio para realizar con ello su plan de mejoramiento. Dentro de las sugerencias analizadas se evidencia la solicitud de una fotocopiadora y la otra es sugerencia para los servicios de laboratorio y de farmacia.

Sugerencias que fueron atendidas y se puede evidenciar que la institución ya cuenta con el servicio de fotocopiadora, se realizan reuniones con Gerencia del HDSA, representantes de la farmacia FUNCINTE, auditor del contrato de farmacia y SIAU, para mejorar la calidad de la atención, logrando la atención sin pico y género, el reporte mensual de los medicamentos agotados y apoyo para la resolución de situaciones atípicas con la prestación del servicio.

### **ANALISIS DEL PROCESO:**

#### *DEBILIDADES*

- 1- Se evidencia poca adherencia de los usuarios a la utilización de la Pagina para reportar las PQRS
- 2- Falta de compromiso de los funcionarios al dar respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos3.
- 3- Poco conocimiento de los usuarios sobre los procesos de PQRS.
- 4- No todos los funcionarios de la institución reconocen en el SIHOS el proceso de PQRS en el sistema.
- 5- Algunos funcionarios no responden oportunamente la PQRS, ocasionando retraso en el proceso de gestión.

#### *FORTALEZAS*

- 1- Se realiza seguimiento de parte de la Oficina de control interno al proceso para recepción y registro de la información que es suministrada por las siguientes fuentes:
  - 6 buzones de sugerencias.
  - Link en la página WEB del Hospital.
  - Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.
  - Línea telefónica.

- Oficina SIAU cuenta con una coordinadora líder de Proceso y trabajo social con perfil ajustado a los requerimientos del que da atención.
- Ventanilla Única recepción de todas las peticiones, quejas o reclamos que presentan los usuarios.
- Cuenta con oficina visible para la atención personalizada de los usuarios.
- Herramientas tecnológicas.
- Respuesta oportuna a la mayoría de las PQRS.
- Implementación a través del programa SIHOS para dar respuesta a las PQRS.

#### *RECOMENDACIONES.*

- 1- Continuar con el reforzamiento de las políticas en el mejoramiento de la atención a los usuarios.
- 2- Recordar a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en la oportunidad de respuestas a las PQRS
- 3- Reporte en la página Web de todos los informes que le interesen al cliente interno y externo.
- 4- Reportar a Control Interno Disciplinario la falta de respuesta a una PQRS por parte de un funcionario.
- 5- Repasar en cada espacio pedagógico los deberes y derechos.
- 6- Capacitar al personal de Vigilancia en temas relacionados con atención al usuario y humanización de los procesos de salud.
- 7- Socializar por medio de carteleras en cada dependencia los Derechos y Deberes.
- 8- Recordar a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en la oportunidad de respuestas a las PQRS.

---

ELIANA BERMUDEZ TORO

Coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU  
HDSA

---

ANYELI PARRA

Trabajo Social-SIAU - HDSA