



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

INFORME AÑO 2021 DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Período: OCTUBRE,
NOVIEMBRE-
DICIEMBRE

AÑO 2021

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 octubre a diciembre año 2021, 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 octubre a diciembre año 2021, 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 octubre, noviembre hasta diciembre del año 2021 se recibieron y tramitaron por escrito 16 P.Q.R.S. para un porcentaje del 100% de PQRS gestionados.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	OCT	NOV	DIC
<u>6.1 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</u>	100%	Quejas y reclamos gestionados	10	5	1
		Quejas y reclamos recibidos	10	5	1
		Resultado	100%	100%	100%

En la gráfica siguiente se observa la distribución de PQRS por sistema de seguridad social en salud, donde se puede deducir que la mayoría de las quejas presentadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 son de la EPS COOSALUD y NUEVA EPS.

PQR POR SGSSS JULIO A SEPTIEMBRE 2021	
COOSALUD	9
NUEVA EPS	7
TOTAL	16

En el siguiente cuadro se visualiza el estado de las PQRS recibidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre año 2021, donde se logra gestionar y cerrar la mayoría de los casos, aunque con algunas dificultades.

ESTADO DE LA QUEJA O SOLICITUD RECIBIDA POR ESCRITO	
PRELIMINAR	0
CERRADO	16
TOTAL	16

En la siguiente gráfica se observa la distribución de las PQR recibidas por escrito según su clase y atributo de calidad, predominando la insatisfacción por la prestación y oportunidad de servicio:

CLASE DE QUEJA O SOLICITUD RECIBIDA POR ESCRITO	
PRESTACION DE SERVICIOS	12
RECURSO HUMANO	3
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	1
ASEGURAMIENTO	0
ADMINISTRATIVAS	0
TOTAL	16

ATRIBUTO DE CALIDAD DE LAS PQR RECIBIDAS POR ESCRITO	
ACCESIBILIDAD	0
OPORTUNIDAD	3
PERTINENCIA	1
CONTINUIDAD	0
SATISFACCION DEL USUARIO	12
TOTAL	16

Las PQR se analizan por área con el objetivo de realizar planes de mejoramiento:

CONSOLIDADO DE PQRS-2021 TRAMITADAS POR ESCRITO				
SERVICIO	OCT	NOV	DIC	4º Tri
CONSULTA EXTERNA	3			3
ODONTOLOGIA				0
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	4	5		9
APOYO TERAPEUTICO				0
LABORATORIO CLINICO	1			1
P Y P - VACUNACION				0
RAYOS X				0
ECOGRAFIAS				0
FARMACIA				0
HOSPITALIZACION				0
URGENCIAS	2		1	3
SERVICIOS GENERALES				0
SERVICIO DE VIGILANCIA				0
AREA ADMINISTRATIVA				0
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA				0
TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA				0
CIRUGIA GENERAL Y PARTOS				0
ANESTESIOLOGIA				0
DERMATOLOGIA				0
OTORRINOLARINGOLOGIA				0
OFTALMOLOGIA				0
PEDIATRIA				0
MEDICINA INTERNA				0
UROLOGIA				0
FONOAUDIOLOGIA				0
NUTRICIONISTA				0
PSIQUIATRIA				0
CARDIOLOGIA				0
PSICOLOGIA				0
SIAU				0
TOTAL	10	5	1	16

En el cuadro anterior se puede observar que en el cuarto trimestre el servicio con mayoría de PQRS fue central de citas, debido a ello se implemento plan de mejoramiento con la jefe de servicio de la siguiente manera:

- Se establece un funcionario para atención de llamadas a partir de las 10 am hasta 5pm
- Se establece funcionario para atención de asignación de citas y solicitudes enviadas a través de la página web de la institución, APP y correo SIAU.
- Educación continúa a los usuarios por parte de los funcionarios de la institución y el SIAU sobre los diferentes medios para asignación de citas.
- Publicación en facebook de los diferentes medios con los que cuenta el HDSA para asignación de citas.
- Apertura de agenda a tres meses (octubre, noviembre y diciembre 2021).
- Establecer protocolo de asignación de citas prioritarias con apoyo de la oficina de atención al usuario SIAU y coordinación médica.

En el siguiente cuadro se relacionan **SOLICITUDES** de usuarios recibidas por otros canales de atención: de forma verbal a través de atención presencial, vía telefónica y correo siau@hdsa.gov.co. Fueron en total **13 PQRS**, a las cuales se gestionó y dio respuesta oportuna, logrando solucionar 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.

		octubre	noviembre	diciembre
total de PQRS	numero de respuestas inmediatas oportunas	3	6	4
	Numero de PQRS total con respuestas	3	6	4
100,00%	Numero total de PQRS	3	6	4
	Resultado	100%	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 durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2021.

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: OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE
AÑO 2021**

ANALISIS DE RESULTADOS

NOMBRE INDICADOR	FORMULA	PERIODI CIDAD	RESUL TADO	RANGO ACEPTABLE
Proporción de respuesta a QPR en los meses de julio a septiembre	<u>Quejas y reclamos Gestionados 16 X100</u> Quejas y Reclamos Recibidos 16	Mensual	100%	Entre 1 y 15 días hábiles según su clasificación

ELIANA BERMUDEZ TORO

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

ANYELI PARRA

Trabajo Social-SIAU – HDSA