



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

INFORME DE ENERO A JULIO AÑO 2022 DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Período ENERO A JULIO

AÑO 2022

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 julio año 2022, 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 julio del año 2022, 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 julio del año 2022 se recibieron y tramitaron por escrito 94 P.Q.R.S. para un porcentaje del 100% de PQRS gestionados.

Junio fue el mes en el que mayor número de PQRS se tramitaron, con 22 P.Q.R.S, seguido de **Abril** con 16 y **Julio** con 18 P.Q.R.S; las P.Q.R.S se presentaron con mayor frecuencia en las aéreas de central de citas, urgencias, radiología, laboratorio y odontología, cuyos asuntos reiterados, fueron insatisfacción en la atención, trato inadecuado, oportunidad en la asignación de citas y atención medica y deficiencia en la información.

NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO (% de cumplimiento)	FÓRMULA	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
6.1 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	100%	Quejas y reclamos gestionados	8	9	13	16	8	22	18
		Quejas y reclamos recibidos	8	9	13	16	8	22	18
		Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Con respecto al porcentaje de PQR con respuesta en el término de ley durante los meses de enero a julio de 2022 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento que corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley.

PQR POR SGSSS RECIBIDAS POR ESCRITO (segundo trimestre)

COOSALUD	45
NUEVA EPS	31
SOS	6
AIC	6
COMPENSAR	2
SOAT	2
EMSANAR	2
TOTAL PQRS	94

CONSOLIDADO DE PQRS-2022 TRAMITADAS POR ESCRITO																			
SERVICIO	ENE	FEB	MAR	1º Tr	ABR	MAY	JUN	2º Tr	1º S	JUL	AGO	SEP	3º Tr	OCT	NOV	DIC	4º Tr	2º S	ANO
CONSULTA EXTERNA		2	1	3	4		1	5	8				0				0	0	8
ODONTOLOGIA		1	3	4			1	1	5				0				0	0	5
CENTRAL DE CITAS - FACTURACION	4	2	1	7	8	3	14	25	32	10			10				0	10	42
APOYO TERAPEUTICO				0				0	0				0				0	0	0
LABORATORIO CLINICO			2	2	1			1	3	3			3				0	3	6
P Y P - VACUNACION				0				0	0				0				0	0	0
RAYOS X				0	1	1	1	3	3	2			2				0	2	5
ECOGRAFIAS				0				0	0				0				0	0	0
FARMACIA				0				0	0				0				0	0	0
HOSPITALIZACION	2	1	1	4				0	4				0				0	0	4
URGENCIAS	1	1	1	3	1	1	4	6	9	1			1				0	1	10
SERVICIOS GENERALES				0				0	0				0				0	0	0
SERVICIO DE VIGILANCIA		1		1		1		1	2				1				0	1	1
AREA ADMINISTRATIVA				0				0	0	2			2				0	2	2
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1		2	3	1	1		2	5				0				0	0	5
TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA				0				0	0				0				0	0	0
CIRUGIA GENERAL Y PARTOS				0			1	1	1				0				0	0	1
ANESTESIOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
DERMATOLOGIA		1		1				0	1				0				0	0	1
OTORRINOLARINGOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
OFTALMOLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
PEDIATRIA			2	2		1		1	3				0				0	0	3
MEDICINA INTERNA				0				0	0				0				0	0	0
UROLOGIA				0				0	0				0				0	0	0
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				0				0	0	0
SIU				0				0	0				0				0	0	0
TOTAL	8	9	13	30	16	8	22	46	76	18	0	0	0	0	0	0	0	0	8

Según la clasificación de quejas y reclamos de la vigencia se observa que el servicio que presenta el mayor porcentaje de manifestaciones es el servicio de central de citas por manifestaciones de asignación de citas, cancelación de consultas y reprogramación muy lejana, filas muy largas, una sola persona para asignación de citas, seguido del servicio de urgencias por inadecuado trato a los usuarios y tiempos de espera muy largos para la atención, consulta externa por atención fuera del horario asignado, y trato humanizado y amable por parte del personal de facturación y central de citas, seguidamente los servicios de odontología, urgencias, ginecología y pediatría presentaron aumento de pqr.

total de PQRS	numero de respuestas inmediatas oportunas	11	13	12	8	15	11	8
	numero de respuestas mediatas oportunas	2	8	7	2	3	2	2
	numero de respuestas posteriores oportunas	5	2	2	3	2	2	2
100,00%	Numero de PQRS total con respuestas	18	23	21	13	20	15	12
	Numero total de PQRS	18	23	21	13	20	15	12
	Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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 **122 PQRS**, a las cuales se gestionó y dio respuesta oportuna al 100%, 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.

Canales de ingreso de las PQRSDF ENERO A JULIO 2022

CLASIFICACION	CORREO	BUZON	TELEFONO	PERSONAL	PAGINA WEB	TOTAL
FELICITACIONES	0	2	0	0	0	2
QUEJAS	14	0	0	45	35	94
RECLAMOS	1	0	0	11	0	12
SOLICITUD DE INFORMACION	6	0	4	38	4	52
DENUNCIAS	NO HAY DATO					
PETICIONES	4	0	11	41	2	58
SUGERENCIAS	0	34	0	1	0	35
TOTAL	25	36	15	136	41	253

Se observa que el canal más utilizado por los usuarios para interponer las PQRSDF durante los meses de enero a julio fue el personal con 136 manifestaciones, en el segundo lugar está la pagina web con 41 manifestaciones, en tercer lugar el buzón de sugerencias con 36 manifestaciones, y en cuarto el correo electrónico con 25 manifestaciones. Ingresaron un total 253 PQRSDF durante los meses de enero a julio de las cuales dos fueron felicitación y 35 sugerencias en los buzones, dejando un total de 217 PQRS. Consolidado de enero a julio año del 2022 un total de 253 PQRSDF.

Clasificación de las quejas y reclamos gestionados por escrito según atributo de calidad Enero a Julio 2022.

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE	TOTAL I SEMESTRE	JULIO
ACCESIBILIDAD	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0
AMABILIDAD	0	0	2	2	0	0	1	1	3	1
CONTINUIDAD	0	0	0	0	2	1	2	5	5	2
OPORTUNIDAD	1	2	2	5	8	4	11	23	28	10
SEGURIDAD	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0
PERTINENCIA	4	1	3	8	4	0	4	8	16	1
ATENCION HUMANIZADA	3	6	6	15	0	2	3	5	20	4
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
TOTAL	8	9	13	30	16	8	22	46	76	18

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje durante los meses de enero a julio de 2022 fue la oportunidad con un 40.5%, seguido de la atención humanizada 25.5%, la pertinencia con un 18% y la continuidad con un 7.4%.

Durante los meses de enero a julio del año 2022 se recibieron por escrito un total de 94 PQR, las cuales se tramitaron y se gestiono su respectiva respuesta.

LAS CINCO PRIMERAS CAUSAS DE QUEJA O RECLAMO:

- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo y asistencial, como facturadores, auxiliares de enfermería, profesionales de odontología portería.
- Demora en el proceso de facturación (laboratorio clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)
- Demora en el proceso de asignación de citas presencial, aplicación y pagina web (largas filas).
- Reclamo por hotelería: falta de agua caliente, falta de elementos de higiene (papel higiénico en los baños y jabón para lavar las manos), camas y colchones en mal estado.
- Falta de calidez y trato amable.

Solicitudes de información en el periodo de enero a julio 2022

Las solicitudes de información se encuentran categorizadas en solicitud de historias clínicas, cambios de códigos errados en las ordenaciones medicas, asignación de citas prioritarias, toma de laboratorios en casa, información sobre el proceso de certificación de discapacidad y solicitud de cargue en la plataforma PAI-WEB referente a vacunación Covid-19.

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 enero a julio del año 2022. Las quejas correspondientes a contratistas fueron remitidas a SERVICOLOMBIA

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 JULIO AÑO 2022

ANALISIS DE RESULTADOS

NOMBRE INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO	RANGO ACEPTABLE
Proporción de respuesta a QPR.	$\frac{\text{Quejas y reclamos Gestionados } 94}{\text{Quejas y Reclamos Recibidos por escrito } 94} \times 100$	Mensual	100%	Entre 1 y 15 días hábiles según su clasificación
Buzones de sugerencias	$\frac{\text{N° de sugerencias recibidas analizadas } 35}{\text{N° de sugerencias recibidas } 35} \times 100$	Mensual	100%	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 del trimestre, logrando en este periodo de enero a julio año 2022 el 100% de gestión y respuesta.

INDICADOR 2: Análisis de sugerencias

En este indicador el resultado obtenido durante los meses de enero a julio año 2022 fue del 100%, resultado que cumple con la meta establecida.

BUZONES DE SUGERENCIAS

Durante los meses de enero a julio del año 2022 se recibieron en total 35 sugerencias las cuales fueron gestionadas y remitidas a su respectivo servicio para realizar con ello su plan de mejoramiento. Dentro de la mayoría de las sugerencias analizadas se encontró que 25 es decir el 71% de sugerencias son respecto a la central de citas donde se sugiere la oportunidad de asignación de citas a través de la línea telefónica, la app, pagina web y atención de la población preferencial, seguidamente 11 % de sugerencias fue para el

servicio de consulta externa donde se sugiere oportunidad en la atención de médicos y especialistas, el 18% restante de sugerencia fueron de los servicios de laboratorio clínico, rayos X administración y urgencias. Se implementaron estrategias para mejorar el 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 establecidos.
- 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.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Barreras de acceso de los canales de atención a la ciudadanía

Desde Atención al Usuario se pudo identificar que durante los meses de enero a julio de 2022 una de las barreras al acceso de los canales de comunicación es el desconocimiento de los tramites de manera digital y falta de socialización de los canales de información.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Durante los meses de enero a julio de 2022 la Unidad Funcional ha trabajado articuladamente con el grupo de apoyo de asociación de usuarios, se hizo la primera reunión el día 31 de Enero 2022 donde la Trabajadora social dio la bienvenida y escucho las necesidades e inconformidades de los representantes de los usuarios, adicionalmente se elabora el plan de trabajo para la vigencia 2022.

El segundo encuentro fue el día 08 de Abril donde presento el informe de PQRSDF del primer trimestre 2021.

Próxima reunión el día 25 de julio de 2022, reunión que solo contó con la asistencia de dos integrantes de la asociación motivo por el cual se reprograma nuevamente para el día 16 de septiembre 2022



CONCLUSIONES

En la oficina de Atención al Usuario se ha caracterizado por dar respuesta a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, Denuncias y Felicitaciones en términos de ley, es la encargada de recepcionar y tramitar cada una de ellas. Cuenta con un total de 10 buzones de sugerencias para que el usuario y su familia puedan hacer uso de los mecanismos para interponer una PQRSDF, socializando a los pacientes, usuarios y familias dichos mecanismos. Por otro lado se está trabajando en el fortalecimiento de la implementación de los planes de mejora frente a las causas identificadas de las PQRSDF. Se ha dado respuesta oportuna a todos los trámites de PQRSDF en términos de Ley, contando desde el año 2022 con aplicativo de ventanilla unica que nos ayuda a medir los tiempos de respuestas de PQRSDF, haciendo el ingreso seguimiento y cierre de todas las PQRSDF.

ELIANA BERMUDEZ TORO

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

ANYELI PARRA

Trabajo Social-SIAU - HDSA