

**INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

Elaborado por
Fabian Fernando Muñoz Ruiz

**HOSPITAL SAN ROQUE E.S.E
PRADERA – VALLE DEL CAUCA
II Trimestre 2018**

INTRODUCCION

El sistema de quejas, reclamos y sugerencias es una herramienta que permite a la gerencia llevar un control y dar paso al mejoramiento continuo, a través de él se puede visualizar y obtener información de lo que sucede en la institución como; que perciben los usuarios sobre los servicios que se ofrecen en la institución? Cuáles son sus inquietudes? y de esta forma poder combatir las debilidades y amenazas de la .E.S.E Hospital San Roque.

El informe contiene el análisis de cada trimestre, donde se clasifican las PQRS por servicio y éstas a su vez por características de calidad (Acceso, Oportunidad en el Servicio, Humanización, Seguridad, Satisfacción, Pertinencia, Orientación y Continuidad).

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar informe general de las PQRS presentadas en el II Trimestre del año 2018, de manera tal que sirva como insumo a los diferentes procesos involucrados y de ésta manera iniciar las acciones preventivas o correctivas a que haya lugar, logrando la mejora continua de los procesos en la institución.

2.1. Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento del trámite a las quejas y reclamos que formulen los usuarios.
- Identificar las falencias que se presentan en la institución durante la prestación del servicio.
- Comprobar el mejoramiento continuo de la E.S.E Hospital San Roque teniendo como referente las quejas presentadas durante el I trimestre del año.

3. JUSTIFICACION

El informe de quejas y reclamos pretende dar una orientación con datos estadísticos sobre la percepción de los usuarios en cuanto a la atención y comportamiento de la institución, tener referentes basados en hechos para dar paso al mejoramiento continuo, y lograr la satisfacción plena de los usuarios, identificando sus necesidades y requerimientos, tomándolas como una oportunidad para detectar las falencias de la institución.

Por lo anterior, se hace necesario consolidar la información recibida en cuanto a quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias hechas por los usuarios.

4. INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

El Hospital San Roque para darle cumplimiento a lo dispuesto en la obligatoriedad de establecer el Sistema de Quejas, Reclamos ha establecido los siguientes métodos para su formulación a través de solicitudes:

- Escritas
- Verbales, (telefónicas y/o presenciales)
- Buzones

4.1 ANALISIS DE PQRS POR TRIMESTRE

4.1.1 PRIMER TRIMESTRE DE 2018

Para el I Trimestre del año 2018 se recepciona 10 Quejas, 3 Sugerencias, 0 Reclamo y 8 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 10 que son resueltas acorde a la tipología en las que se clasifican.

El consolidado agrupa cada Queja por servicio y a su vez las clasifica por tipologías.

4.1.1.1 CLASIFICACIÓN POR SERVICIO Y TIPOLOGÍAS

ESE HOSPITAL SAN ROQUE CONSOLIDADO TOTAL DE QUEJAS ENERO-MARZO DEL 2018		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	2
LABORATORIO	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL LABORATORIO	1
MANTENIMIENTO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL MANTENIMIENTO	0
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONSULTA EXTERNA	0
HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0

	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HOSPITALIZACION	0
FISIOTERAPIA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FISIOTERAPIA	0
	URGENCIAS	HUMANIZACION
ACCESIBILIDAD		0
OPORTUNIDAD		1
SEGURIDAD		0
PERTINENCIA		1
ORIENTACION		0
CONTINUIDAD		0
TOTAL URGENCIAS		5
RAYOS X	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	2
GENERAL	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL GENERAL	0

Tabla N° 1

Fuente: Formato de Recepción de casos servicio al cliente.

Se puede observar en la tabla anterior el número total de quejas por servicio y tipología de las quejas presentadas durante el primer trimestre del año 2018, el proceso donde se han presentaron más es el proceso de Urgencias con 5 quejas de las cuales 3 son de humanización, 1 de oportunidad, 1 de pertinencia, seguido del proceso de facturación con 2 quejas que corresponden a la tipología 1 de humanización y 1 de oportunidad.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS ENERO- MARZO DURANTE EL AÑO 2018		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
URGENCIAS	5	50%
FACTURACION	2	20%
LABORATORIO	1	10%
MANTENIMIENTO	0	0%
RAYOS X	2	20%
HIPERTENSION	0	0%
HOSPITALIZACION	0	0%
CONSULTA EXTERNA	0	0%
TOTAL	10	100%

Tabla N° 2

Fuente: Formato de recepción de casos servicio al cliente.

Es necesario observar el porcentaje de las quejas en cada uno de los servicios y procesos que intervienen en una adecuada calidad de la atención a los usuarios, con el fin de tener una trazabilidad de cuáles son los servicios donde se concentran más las quejas.

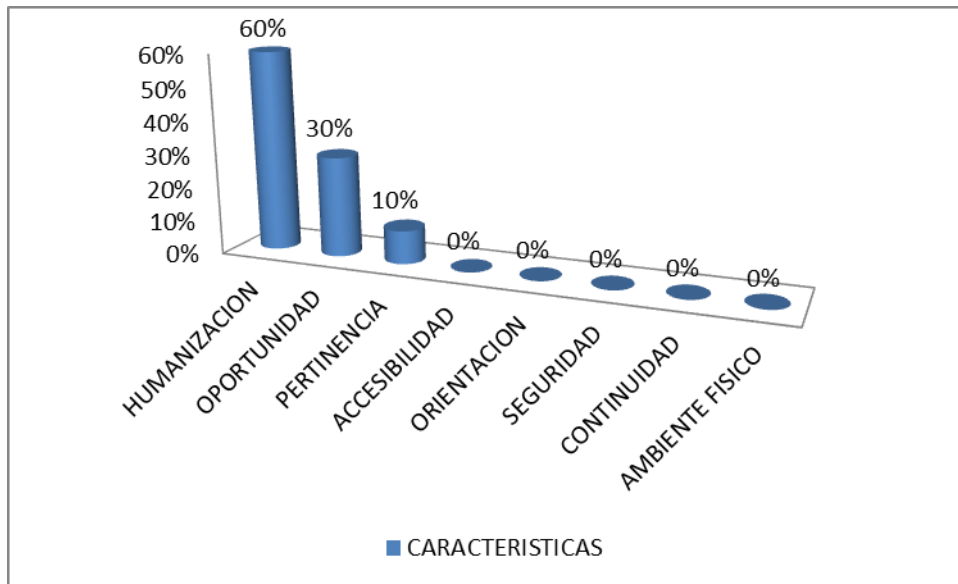
Los servicios que presentan el mayor porcentaje de quejas es:

- Urgencias 50%
- Facturación 20%.
- Rayos X 20%

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el primer trimestre del año 2018 es:

- Hipertensión
- Consulta Externa
- Hospitalización

✓ CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD



Se observa que en el primer trimestre de 2018 las características o tipología de calidad que fueron frecuentemente vulneradas, son las de tipo de humanización con 60% y oportunidad con el 30% y pertinencia con un 10%.

4.1.1.2 SUGERENCIAS:

En el primer trimestre 2018 se presentaron 5 sugerencias

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO SUGERENCIAS POR SERVICIOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018		
SERIVICIO	FREC ABS	FREC RELAT
SUBGERENCIA	1	33%
HOSPITALIZACION	1	33%
MANTENIMIENTO	1	33%
TOTAL	3	100%

Tabla N° 3

Fuente: Formato de recepción de casos servicio al cliente.

En el servicio de subgerencia se presentaron 1 sugerencia la cual es de la tipología de humanización. De igual manera el servicio de hospitalización 1 de tipología de pertinencia y en mantenimiento 1 de tipología ambiente físico

4.1.1.3 FELICITACIONES:

En el primer trimestre se presentaron 8 felicitaciones en los servicios que presta la ESE Hospital San Roque en especial en el servicio de urgencias con 6 registros de felicitaciones

4.1.1.4 RECLAMO:

Para el primer trimestre no se presentaron reclamos realizados por usuarios.

CONCLUSION

De acuerdo a la gráfica del consolidado de quejas y reclamos para el año 2018 se puede observar que el mayor número de quejas se presenta en el servicio de urgencias y facturación en la que por tipología se puede identificar que el factor más relevante para este primer trimestre es la humanización.

4.2.1 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

Para el II Trimestre del año 2018 se recepciona 10 Quejas, 3 Sugerencias, 0 Reclamo y 2 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 10 que son resueltas acorde a la tipología en las que se clasifican.

El consolidado agrupa cada Queja por servicio y a su vez las clasifica por tipologías.

4.2.2 CLASIFICACIÓN POR SERVICIO Y TIPOLOGÍAS

ESE HOSPITAL SAN ROQUE CONSOLIDADO TOTAL DE QUEJAS ENERO-MARZO DEL 2018		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	1
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	1
HIPERTENSION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HIPERTENSION	1
CONTROL Y DESARROLLO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0

	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONTROL Y DESARROLLO	1
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	2
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONSULTA EXTERNA	2
HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HOSPITALIZACION	1
ODONTOLOGIA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL ODONTOLOGIA	0
URGENCIAS	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	2
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL URGENCIAS	2
RAYOS X	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	0

Tabla N° 1

Fuente: Formato de Recepción de casos servicio al cliente.

Se puede observar en la tabla anterior el número total de quejas por servicio y tipología de las quejas presentadas durante el segundo trimestre del año 2018, los procesos donde se han presentado quejas son: Urgencias con 2 quejas las cuales son de pertinencia, seguido del proceso de odontología con 2 quejas que corresponden a la tipología de oportunidad y pertinencia, y consulta externa con dos quejas que corresponden a pertinencia.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS ABRIL-JUNIO EL AÑO 2018		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
URGENCIAS	2	20%
ODONTOLOGIA	2	20%
CONSULTA EXTERNA	2	20%
FACTURACION	1	10%
CONTROL Y DESARROLLO	1	10%
HIPERTENSION	1	10%
HOSPITALIZACION	1	10%
LABORATORIO	0	0%
TOTAL	10	100%

Tabla N° 2

Fuente: Formato de recepción de casos servicio al cliente.

Es necesario observar el porcentaje de las quejas en cada uno de los servicios y procesos que intervienen en una adecuada calidad de la atención a los usuarios, con el fin de tener una trazabilidad de cuáles son los servicios donde se concentran más las quejas.

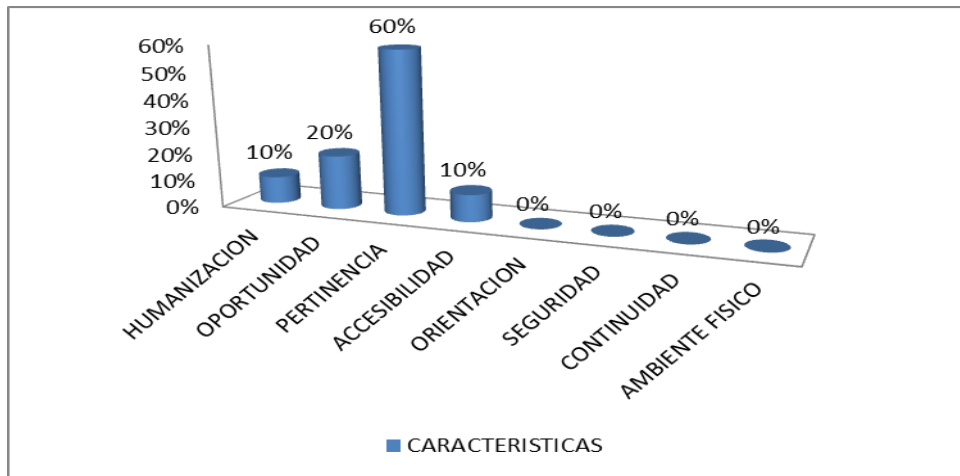
Los servicios que presentan el mayor porcentaje de quejas es:

- Urgencias 20%
- Facturación 20%.
- Consulta externa 20%

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el segundo trimestre del año 2018 es:

- Hipertensión
- Consulta Externa
- Control y desarrollo

✓ **CARACTERISTICAS DE CALIDAD**



Se observa que en el segundo trimestre de 2018 las características o tipología de calidad que fueron frecuentemente vulneradas, son las de tipo de pertinencia con 60% y oportunidad con el 20% y humanización con un 10%.

4.2.3 SUGERENCIAS:

En el segundo trimestre 2018 se presentaron sugerencias

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO SUGERENCIAS POR SERVICIOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELAT
SUBGERENCIA	1	33%
FACTURACION	1	33%
HIPERTENSION	1	33%
TOTAL	3	100%

Tabla N° 3

Fuente: Formato de recepción de casos servicio al cliente.

En el proceso de subgerencia se presentaron 1 sugerencia la cual es de la tipología de accesibilidad. De igual manera el servicio de facturación 1 de tipología de accesibilidad y en hipertensión 1 de tipología humanización

4.1.1.3 FELICITACIONES:

En el primer trimestre se presentaron 2 felicitaciones en los servicios que presta la ESE Hospital San Roque en especial en el servicio de urgencias y SIAU con registro de felicitaciones

4.1.1.4 RECLAMO:

Para el primer trimestre no se presentaron reclamos realizados por usuarios.

CONCLUSIÓN.

De acuerdo a la gráfica del consolidado de quejas y reclamos para el año 2018 se puede observar que el mayor numero de quejas se presenta en los servicios de odontología, urgencias y facturación en la que por tipología se puede identificar que el factor mas relevante para este primer trimestre es la pertinencia.