

**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
2016**

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, Pertinencia, Orientación y Continuidad)

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar informe general de las PQRS presentadas en el IV Trimestre del año 2016, 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 II 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 2016

Para el I Trimestre del año se recepciona 11 Quejas, 0 Sugerencia, 0 Reclamo y 2 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 11 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 2016		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	2
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	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
HIPERTENSION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	1
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HIPERTENSION	1
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	1
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONSULTA EXTERNA	2
HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0

	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HOSPITALIZACION	1
PLANIFICACION FAMILIAR	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL PLANIFICACION FAMILIA	0
URGENCIAS	HUMANIZACION	3
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
TOTAL URGENCIAS	4	
RAYOS X	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
TOTAL RAYOS X	0	
VACUNACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
TOTAL VACUNACION	0	

Tabla N° 1

Fuente: Formato de Recepción de casos servicio al cliente.

Se puede observar de la tabla anterior que en promedio de las quejas y reclamos presentadas durante el primer trimestre del año 2016 el 72% corresponden a la falta de humanización en la prestación de los servicios en las diferentes áreas, un promedio del 18% obedecen a la falta de accesibilidad en los servicios, por lo tanto se puede observar que únicamente el 9% de las quejas obedecen a la tipología de pertinencia en los servicios.

Los servicios que presentan el mayor porcentaje de quejas es:

- Facturación 18%.
- Urgencias 36%
- Consulta externa 18%

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el primer trimestre del año 2016 es:

- Rayos X
- Planificación familiar
- Vacunación

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS ENERO - MARZO DURANTE EL AÑO 2016		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
FACTURACION	2	18%
LABORATORIO	1	9%
HIPERTENSION	1	9%
CONSULTA MEDICA GENERAL	2	18%
HOSPITALIZACION	1	9%
PLANIFICACION FAMILIAR	0	0%
RAYOS X	0	0%
URGENCIAS	4	36%
TOTAL	11	100%

Tabla N° 2

Fuente: Formato de recepción de casos servicio al cliente.

4.1.1.2 FELICITACIONES:

En el primer trimestre se presentaron 2 felicitaciones a nivel general con los servicios donde fueron atendidos en la E.SE Hospital San Roque.

4.1.1.3 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 2016 se puede observar que el mayor número de quejas se presentó en el área de urgencias, consulta médica y facturación en la que por tipología se puede identificar que el factor más relevante es la falta de humanización.

4.1.2 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

Para el II Trimestre del año se recepción 6 Quejas, 3 Sugerencia, 0 Reclamo y 2 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 6 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.

4.1.2.1 CLASIFICACIÓN POR SERVICIO Y TIPOLOGÍAS

ESE HOSPITAL SAN ROQUE CONSOLIDADO TOTAL DE QUEJAS ABRIL-JUNIO DEL 2016		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	0
PYP	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	1
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL ODONTOLOGIA	1
PORTERIA	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL PORTERIA	1
CONSULTA MEDICA GENERAL	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0

	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONSULTA	1
HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	AMBIENTE FISICO	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HOSPITALIZACION	1
PLANIFICACION FAMILIAR	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	AMBIENTE FISICO	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL PLANIFICACION	0
GERENCIA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	AMBIENTE FISICO	1
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL GERENCIA	1
URGENCIAS	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0

	CONTINUIDAD	0
	TOTAL URGENCIAS	1

Fuente: Formato de Recepción de casos servicio al cliente.

Se puede observar de la tabla anterior que en promedio de las quejas y reclamos presentadas durante el segundo trimestre del año 2016 el 67% corresponden a la falta de humanización en la prestación de los servicios en las diferentes áreas, un promedio del 17% obedecen a la falta de seguridad en los servicios, por lo tanto se puede observar que únicamente el 17% de las quejas obedecen a la tipología de ambiente físico en el servicio de hospitalización.

En el segundo trimestre en cuanto al porcentaje de quejas, fue igual para los servicios en los cuales se presentaron algún tipo de queja.

- Urgencias
- Consulta externa
- Hospitalización
- Portería
- Gerencia (ambiente físico)
- PYP

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el segundo trimestre del año 2016 de acuerdo a los que están relacionados son:

- Facturación
- Planificación familiar

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS ABRIL - JUNIO DURANTE EL AÑO 2016		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
FACTURACION	0	0%
PYP	1	17%
PORTERIA	1	17%
CONSULTA MEDICA GENERAL	1	17%
HOSPITALIZACION	1	17%
PLANIFICACION FAMILIAR	0	0%
GERENCIA	1	17%
URGENCIAS	1	17%
TOTAL	6	100%

4.1.1.2 FELICITACIONES:

En el segundo trimestre se presentaron 2 felicitaciones presentadas en los siguientes servicios donde fueron atendidos en la E.SE Hospital San Roque.

- Hospitalización 1
- Facturación 1

Las felicitaciones expresadas por los usuarios en los diferentes servicios permiten identificar cualidades y aspectos que permiten fortalecer los servicios, uno de los factores más resaltados por los usuarios es la amabilidad trato y desempeño por parte de los funcionarios durante la atención

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO FELICITACIONES POR SERVICIOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2016		
AREA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
HOSPITALIZACION	1	50%
FACTURACION	1	50%
TOTAL	2	100%

4.1.2.3 RECLAMO:

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

4.1.2.4 SUGERENCIA:

En el segundo trimestre del año 2016 se presentan tres sugerencias realizadas por los usuarios, de las cuales el 67% de los usuarios sugieren que el servicio de hospitalización se necesita enfermeras todo el día para la toma de electrocardiogramas, inyectología, nebulizaciones y también mejorar la estadía del acompañante y mejorar la alimentación de los pacientes. Por otra parte la tercera sugerencia fue dirigida al proceso de talento humano donde se sugiere que las capacitaciones o salidas sean otros días o avisar con antelación al público.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO SUGERENCIAS POR SERVICIOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2016		
AREA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
HOSPITALIZACION	2	67%
TALENTO HUMANO	1	33%
TOTAL	3	100%

CONCLUSION

De acuerdo a la gráfica del consolidado de quejas y reclamos para el primer semestre del año 2016 se puede observar que el mayor numero de quejas se presento en el area de urgencias, consulta medica y hospitalizacion en la que por tipologia se puede identificar que el factor mas relevante es la falta de humanizacion.

TABLA CARACTERISTICA DEL SOGC QUEJAS I-II TRIMESTRE AÑO 2016									
TRIM	CARACTERISTICA DEL SOGC								TOTAL
	Huma	Acce	Oport	Segur	Perti	Conti	Orient	Amb Fis	
I	8	2	0	0	1	0	0	0	11
II	4	0	0	1	0	0	0	1	6
III	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	12	2	0	1	1	0	0	1	17

En lo que va del año 2016 las quejas que se han recepcionado es de 17. Esto obedece a que en algunas Quejas la persona manifiesta su inconformidad por varios servicios o usuarios involucrados.

De acuerdo a las tipologías establecidas, las quejas que se presentan con mayor frecuencia son las relacionadas con la humanización en los diferentes servicios

Al realizar análisis de la tabla se puede observar que para el II trimestre del año 2016 el número de quejas disminuyo frente al trimestre anterior, aunque la característica más vulnerada según los resultados de las quejas sigue siendo la falta de humanización en los servicios.

En los buzones se implementó lapiceros de manera permanente para hacer más fácil el registro de las PQRS por parte de los usuarios, también se capacita a la Aux. Administrativa de servicio al cliente y SIAU para la captura de todo tipo de queja o reclamo que se le haga verbalmente debe registrarlo en el Formato recepción de casos servicio al cliente.

4.1.3.1. TERCER TRIMESTRE DE 2016

Para el III Trimestre del año se recepciona 12 Quejas, 2 Sugerencias 0 Reclamo y 3 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 12 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.

4.1.3.1 CLASIFICACIÓN POR SERVICIO Y TIPOLOGÍAS

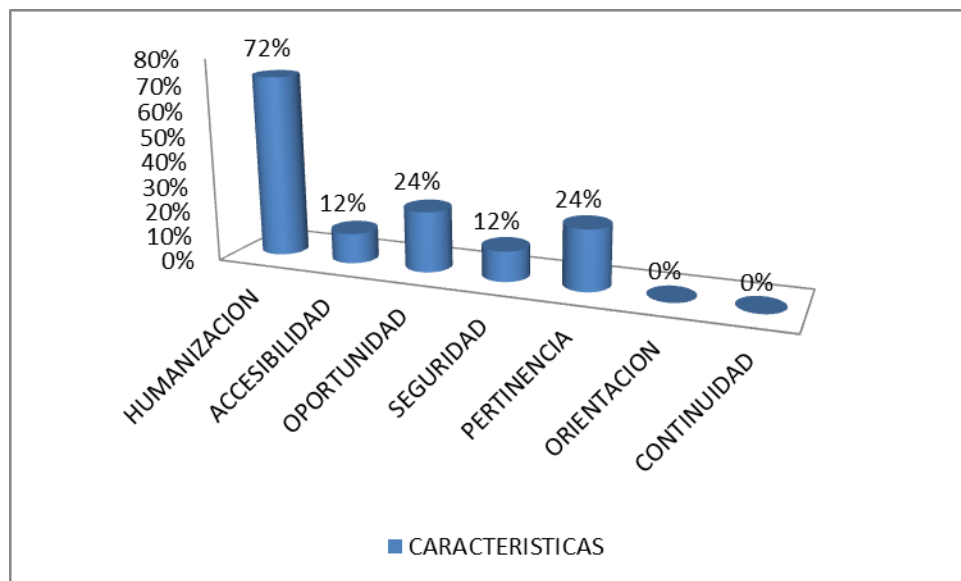
ESE HOSPITAL SAN ROQUE CONSOLIDADO TOTAL DE QUEJAS JULIO-SEPTIEMBRE DEL 2016		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	1
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	2
RAYOS X	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	1

URGENCIAS	HUMANIZACION	3
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL URGENCIAS	5
HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	1
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	AMBIENTE FISICO	0
	CONTINUIDAD	0
TOTAL HOSPITALIZACION	1	
ODONTOLOGIA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	AMBIENTE FISICO	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
TOTAL ODONTOLOGIA	1	
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	AMBIENTE FISICO	0
	CONTINUIDAD	0
TOTAL CONSULTA EXTER.	1	
PYP	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0

	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL PYP	1

Fuente: Formato de Recepción de casos servicio al cliente.

CARACTERISTICAS DE CALIDAD



Se puede observar de la tabla anterior que en promedio de las quejas y reclamos presentadas durante el tercer trimestre del año 2016 el 72% corresponden a la falta de humanización en la prestación de los servicios en las diferentes áreas, un promedio del 12% obedecen a dificultad de acceso en facturación, también se puede observar que el 48% obedece a la tipología de oportunidad y pertinencia en la prestación de algunos servicios de salud.

En el tercer trimestre los servicios con mayor número de quejas y con un porcentaje mayor de acuerdo a la relación:

- Urgencias 42%
- Facturación 17%

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el tercer trimestre del año 2016 y un porcentaje del 8% de acuerdo a los que están relacionados son:

- Rayos X
- Odontología
- Consulta externa
- PyP

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS JULIO - SEPTIEMBRE DURANTE EL AÑO 2016		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
FACTURACION	2	17%
RAYOS X	1	8%
URGENCIAS	5	42%
HOSPITALIZACION	1	8%
ODONTOLOGIA	1	8%
CONSULTA EXTERNA	1	8%
PYP	1	8%
TOTAL	12	100%

4.1.1.2 FELICITACIONES:

En el tercer trimestre se presentaron 3 felicitaciones, 1 en el servicio de urgencias y las otras 2 felicitaciones a nivel general sobre la institución E.SE Hospital San Roque.

Las felicitaciones expresadas por los usuarios en los diferentes servicios permiten identificar cualidades y los aspectos que permiten fortalecer los servicios, uno de los factores más resaltados por los usuarios es la buena atención y el buen servicio por parte del personal que está dispuesto a brindar colaboración.

4.1.2.3 RECLAMO:

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

4.1.2.4 SUGERENCIA:

En el tercer trimestre del año 2016 se presentan dos sugerencias realizadas por los usuarios, de las cuales los usuarios sugieren que el servicio de urgencias presten la atención más rápido así hallan dos o tres personas y no esperar a que el servicio este lleno. La segunda sugerencia hace referencia a que en el servicio se preste la atención con mayor rapidez.

CONCLUSION

De acuerdo a la gráfica del consolidado de quejas y reclamos para el tercer trimestre del año 2016 se puede observar que el mayor numero de quejas se presento en el area de urgencias, el cual mantiene durante los demas peridos como el servicio con mayor numero de quejas.

TABLA CARACTERISTICA DEL SOGC QUEJAS I-II-III TRIMESTRE AÑO 2016									
TRIM	CARACTERISTICA DEL SOGC								TOTAL
	Huma	Acce	Oport	Segur	Perti	Conti	Orient	Amb Fis	
I	8	2	0	0	1	0	0	0	11
II	4	0	0	1	0	0	0	1	6
III	6	1	2	1	2	0	0	0	12
IV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	18	3	2	2	3	0	0	1	29

En el III trimestre del año 2016 las quejas que se han recepcionado atravez de los buzones es de 29. Las Quejas recepcionadas manifiestan inconformidad por varios servicios o usuarios involucrados.

De acuerdo a las tipologías establecidas, las quejas que se presentan con mayor frecuencia son las relacionadas con la humanización en los diferentes servicios

Al realizar análisis de la tabla se puede observar que para el III trimestre del año 2016 el número de quejas aumento y tuvo la misma tendencia del primer trimestre, aunque la característica más vulnerada según los resultados de las quejas sigue siendo la falta de humanización en los servicios.

4.1.3.1 CUARTO TRIMESTRE DE 2016

Para el IV Trimestre del año se recepciona 13 Quejas, 7 Sugerencias, 0 Reclamo y 2 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 13 que son resueltas acorde a la tipología en las que se clasifican.

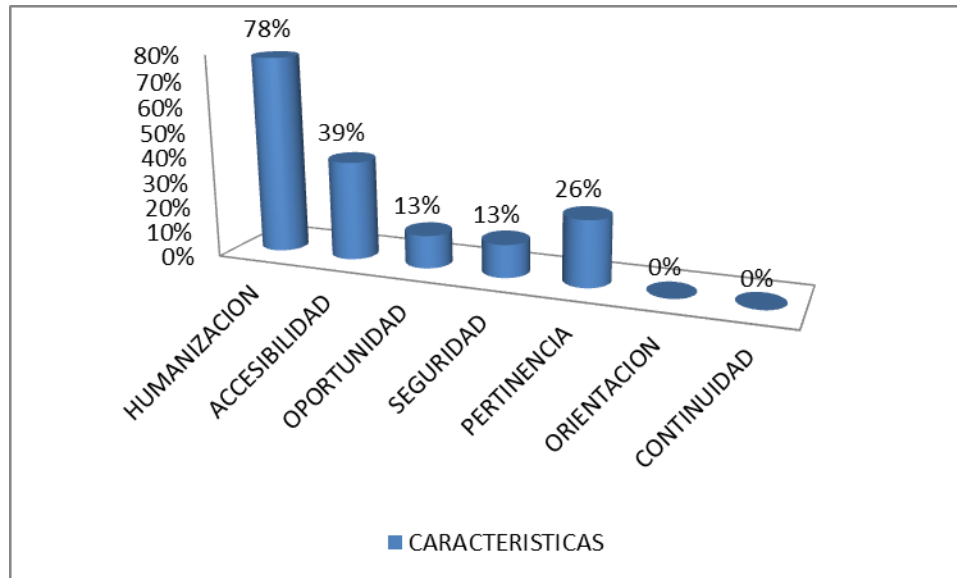
El consolidado agrupa cada Queja por servicio y a su vez las clasifica por tipologías.

4.1.3.1 CLASIFICACIÓN POR SERVICIO Y TIPOLOGÍAS

ESE HOSPITAL SAN ROQUE CONSOLIDADO TOTAL DE QUEJAS JULIO-SEPTIEMBRE DEL 2016		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	2
	ACCESIBILIDAD	1
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	3
CURACIONES	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	
	SEGURIDAD	1
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CURACIONES	1
URGENCIAS	HUMANIZACION	3
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	2
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL URGENCIAS	6

HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	AMBIENTE FISICO	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HOSPITALIZACION	0
ODONTOLOGIA	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	AMBIENTE FISICO	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL ODONTOLOGIA	2
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	AMBIENTE FISICO	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONSULTA EXTER.	0
LABORATORIO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	1
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL PYP	1

Fuente: Formato de Recepción de casos servicio al cliente.

CARACTERISTICAS DE CALIDAD

Se puede observar de la tabla anterior que en promedio de las quejas y reclamos presentadas durante el cuarto trimestre del año 2016 el 78% corresponden a la falta de *Humanización* en la prestación de los servicios en las diferentes áreas, un promedio del 39% obedecen a dificultad de accesibilidad, 26% en la tipología de pertinencia también se puede observar que el 13% obedece a la tipología de oportunidad y seguridad en la prestación de algunos servicios de salud.

En el cuarto trimestre los servicios con mayor número de quejas y con un porcentaje mayor de acuerdo a la relación:

- Urgencias 46%
- Facturación 23%

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el cuarto trimestre del año 2016 y un porcentaje del 8% de acuerdo a los que están relacionados son:

- Laboratorio
- Curaciones

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS OCTUBRE - DICIEMBRE DURANTE EL AÑO 2016		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
FACTURACION	3	23%
CURACIONES	1	8%
URGENCIAS	6	46%
HOSPITALIZACION	0	0%
ODONTOLOGIA	2	15%
CONSULTA EXTERNA	0	0%
LABORATORIO	1	8%
TOTAL	13	100%

4.1.1.2 FELICITACIONES:

En el cuarto trimestre se presentaron 2 felicitaciones, 1 en el servicio de urgencias y la otra en hospitalización.

Las felicitaciones expresadas por los usuarios en los diferentes servicios permiten identificar cualidades y los aspectos que permiten fortalecer los servicios, uno de los

factores más resaltados por los usuarios es la buena atención y el buen servicio por parte del personal que está dispuesto a brindar colaboración.

4.1.2.3 RECLAMO:

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

4.1.2.4 SUGERENCIA:

En el cuarto trimestre del año 2016 se presentan 7 sugerencias realizadas por los usuarios, de las cuales los usuarios sugieren que el servicio de odontología las citas deberían de darse continuas sin tanta tiempo una de otra (15 días después). Las otras sugerencias hacen referencia a evitar el cambio de enfermeras en el servicio de curaciones y también una usuaria pide no cambiar las enfermeras, y consolidando las sugerencias de facturación donde refieren la mala atención en ventanilla de conexia (Emssanar) donde vienen por la autorización y se demoran mucho o no se autoriza, aconsejan de igual manera que cuando la auxiliar que radica los documentos se ausente dejen alguien en reemplazo por que retrasa las autorizaciones.

CONCLUSION

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS DURANTE EL AÑO 2016					
SERVICIO	I TRIM	II TRIM	III TRIM	III TRIM	TOTAL SERV
FACTURACION	2		2	3	7
LABORATORIO	1			1	2
HIPERTENSION	1				1
CONSULTA MEDICA GENERAL	2	1	1		4
HOSPITALIZACION	1	1	1		3
URGENCIAS	4	1	5	6	16
PYP		1	1		2
PORTERIA		1			1
GERENCIA		1			1
RAYOS X			1		1
ODONTOLOGIA			1	2	3
CURACIONES				1	1
TOTAL	11	6	12	13	42

De acuerdo a la gráfica del consolidado de quejas y reclamos para el cuarto trimestre del año 2016 se puede observar que el mayor numero de quejas se presento en el servicio de urgencias con 16 quejas, al igual que facturacion con 7 quejas,el cual mantiene durante los demas periodos como el servicio con mayor numero de quejas.

TABLA CARACTERISTICA DEL SOGC QUEJAS I-II-III-IV TRIMESTRE AÑO 2016									
TRIM	CARACTERISTICA DEL SOGC								TOTAL
	Huma	Acce	Oport	Segur	Perti	Conti	Orient	Amb Fis	
I	8	2	0	0	1	0	0	0	11
II	4	0	0	1	0	0	0	1	6
III	6	1	2	1	2	0	0	0	12
IV	6	3	1	1	2	0	0	0	13
TOTAL	24	6	3	3	5	0	0	1	42

En el IV trimestre del año 2016 las quejas que se han recepcionado atravez de los buzones es de 42. Las Quejas recepcionadas manifiestan inconformidad por varios servicios o usuarios involucrados.

De acuerdo a las tipologías establecidas, las quejas que se presentan con mayor frecuencia son las relacionadas con la humanización en los diferentes servicios al cierre del año 2016 se tienen 24 quejas con esta tipología que reiteradamente es la que mas se vulnera en los servicios, se recomienda realizar un plan de acción el cual incluya charlas o talleres de humanización en los servicios de salud

Al realizar análisis de la tabla se puede observar que para el IV trimestre del año 2016 el número de quejas se mantuvo en la mayoría de las tipologías tuvo la misma tendencia del III trimestre, aunque la característica más vulnerada según los resultados de las quejas sigue siendo la falta de humanización en los servicios.