

**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
2017**

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 IV Trimestre del año 2017, 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 IV 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 2017

Para el I Trimestre del año se recepciona 20 Quejas, 5 Sugerencias, 0 Reclamo y 0 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 20 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 2017		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	5
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	2
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	8
LABORATORIO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL LABORATORIO	0
MANTENIMIENTO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	1
	TOTAL MANTENIMIENTO	1
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	2
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONSULTA EXTERNA	3
HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0

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

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 2017, el proceso donde se han presentaron más es facturación con 8 quejas de las cuales 5 corresponden a la tipología de accesibilidad, 1 de oportunidad y 2 de pertinencia. El proceso de Urgencias con 5 quejas de las cuales 2 son de humanización, 2 de oportunidad, 1 de seguridad, es quien sigue como el proceso donde los usuarios registran sus inconformidades.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS ENERO-MARZO DURANTE EL AÑO 2017		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELAT
FACTURACION	8	40%
URGENCIAS	5	25%
CONSULTA EXTERNA	3	15%
FISIOTERAPIA	1	5%
MANTENIMIENTO	1	5%
RAYOS X	1	5%
GENERAL	1	5%
TOTAL	20	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.

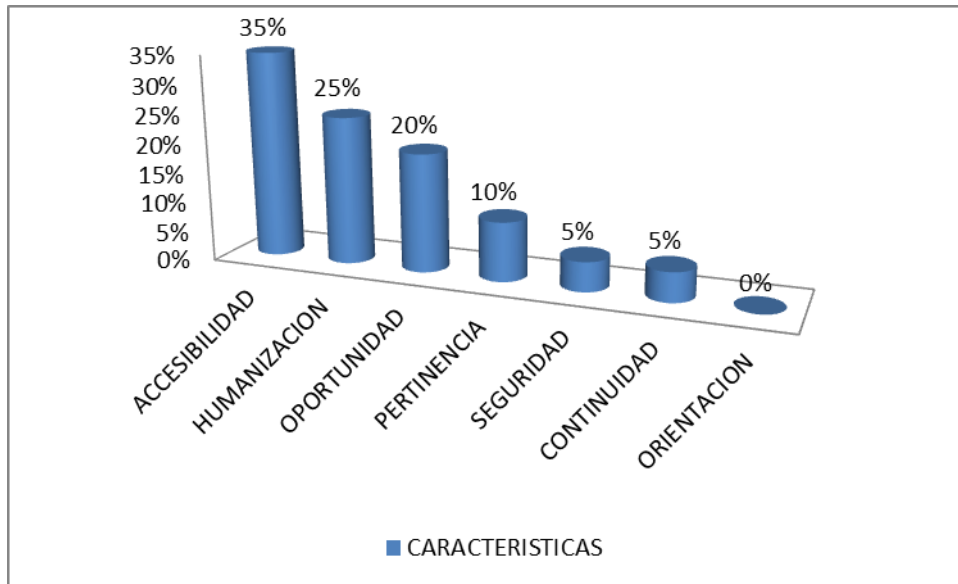
Los servicios que presentan el mayor porcentaje de quejas es:

- Facturación 40%.
- Urgencias 25%
- Consulta externa 15%

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el primer trimestre del año 2017 es:

- Rayos X
- Fisioterapia
- Proceso administrativo Mantenimiento

✓ **CARACTERISTICAS DE CALIDAD**



Se observa que en el primer trimestre de 2017 las características o tipología de calidad que fueron frecuentemente vulneradas, son las de tipo de accesibilidad con un 35%, humanización con 25% y oportunidad con el 20%

4.1.1.2 SUGERENCIAS:

En el primer trimestre 2017 se presentaron 5 sugerencias

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO SUGERENCIAS POR SERVICIOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017		
SERIVICIO	FREC ABS	FREC RELAT
FACTURACION	3	60%
URGENCIAS	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla N° 3

Fuente: Formato de recepción de casos servicio al cliente.

En el servicio de facturación se presentaron 3 sugerencias de las cuales 1 es de la tipología accesibilidad, 1 de ambiente físico, y 1 de humanización. De igual manera el servicio de urgencias se presentaron 2 de tipología de oportunidad.

4.1.1.3 FELICITACIONES:

En el primer trimestre no se presentaron felicitaciones en ninguno de los servicios que presta la ESE Hospital San Roque.

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 2017 se puede observar que el mayor número de quejas se presenta en el servicio de facturación, urgencias y en la consulta externa en la que por tipología se puede identificar que el factor más relevante para este primer trimestre es la accesibilidad.

4.1.2 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

Para el II Trimestre del año se recepciona 12 Quejas, 1 Sugerencias, 2 Reclamo y 5 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.

4.1.1.1 CLASIFICACIÓN POR SERVICIO Y TIPOLOGÍAS

ESE HOSPITAL SAN ROQUE CONSOLIDADO TOTAL DE QUEJAS ABRIL - JUNIO DEL 2017		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	1
	CONTINUIDAD	0
	SATISFACCION	1
	TOTAL FACTURACION	2
LABORATORIO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL LABORATORIO	0
MANTENIMIENTO	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL MANTENIMIENTO	1
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	3
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONSULTA EXTERNA	4
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	2
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL URGENCIAS	3
RAYOS X	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	1
SUBGERENCIA	HUMANIZACION	
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	AMBIENTE FISICO	1
	TOTAL GENERAL	1

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 2017, el proceso donde se han presentaron más es en consulta externa con 4 quejas de las cuales 3 corresponden a la tipología de oportunidad y 1 de humanización. El proceso de Urgencias con 3 quejas de las cuales 2 son de humanización, 1 de pertinencia. el proceso de facturación se presentaron 2 quejas, 1 de satisfacción y 1 de orientación. Para este segundo trimestre el proceso que tuvo más quejas fue consulta externa, facturación disminuyó al igual que el servicio de urgencias los cuales en el primer trimestre fueron los procesos con mayor número de quejas reportadas.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS ABRIL-JUNIO DURANTE EL AÑO 2017		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELAT
CONSULTA EXTERNA	4	33%
URGENCIAS	3	25%
FACTURACION	2	17%
MANTENIMIENTO	1	8%
RAYOS X	1	8%
SUBGERENCIA	1	8%
TOTAL	12	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.

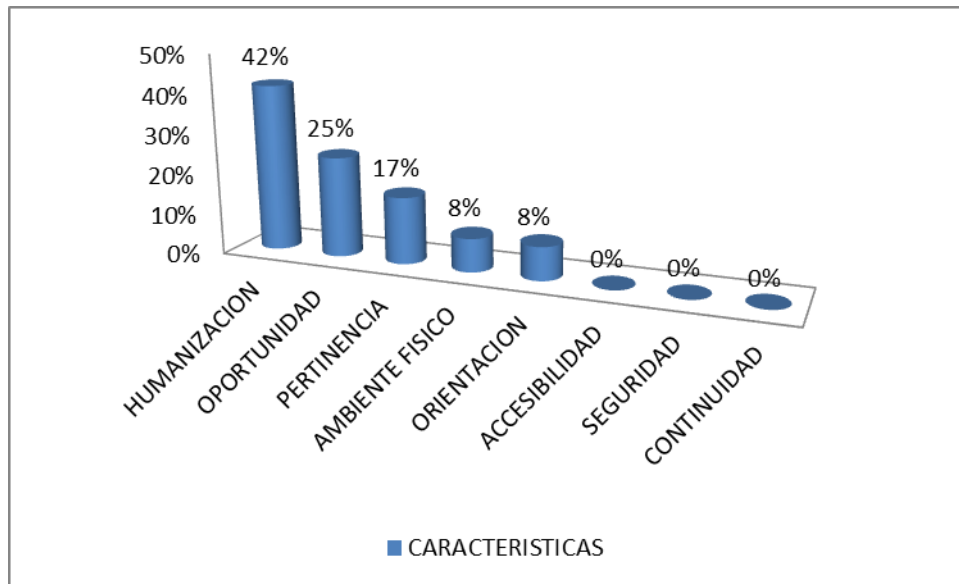
Los servicios que presentan el mayor porcentaje de quejas es:

- Consulta externa 33%
- Urgencias 25%
- Facturación 17%.

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el segundo trimestre del año 2017 es:

- Rayos X
- Laboratorio
- Proceso administrativo Subgerencia (ambiente físico)

✓ **CARACTERISTICAS DE CALIDAD**



Se observa que en el segundo trimestre de 2017 las características o tipología de calidad que fueron frecuentemente vulneradas, son las de tipo de humanización con un 42%, oportunidad con 25% y pertinencia con el 17%

4.1.1.2 SUGERENCIAS:

En el segundo trimestre 2017 se presentó 1 sugerencia. La cual estaba enfocada a la infraestructura del hospital en cuanto a las camas en mal estado, de acuerdo a la tipología de ambiente físico.

4.1.1.3 FELICITACIONES:

En el segundo trimestre se presentaron 5 felicitaciones en los servicios que presta la ESE Hospital San Roque.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO DE FELICITACIONES POR SERVICIOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELAT
URGENCIAS HOSPITALIZACION	4	80%
CONSULTA EXTERNA	1	20%
TOTAL	5	100%

4.1.1.4 RECLAMO:

Para el segundo trimestre se presentaron 2 reclamos realizados por usuarios, en los procesos de facturación y portería.

CONCLUSION

Para el segundo trimestre del 2017 el servicio que presentó mas incorformidades fue el servicio de consulta externa con 4 quejas seguido de urgencias, facturación, para este trimestre la característica que mas se vulneró fue humanización y oportunidad. Cabe resaltar que para este segundo trimestre se reportaron 5 felicitaciones de las cuales 4 fueron para urgencias-hospitalización.

4.1.3 TERCER TRIMESTRE DE 2017

Para el III Trimestre del año se recepciona 24 Quejas, 5 Sugerencias, 0 Reclamo y 2 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 24 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 JULIO – SEPTIEMBRE DEL 2017		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	2
	OPORTUNIDAD	2
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	1
	SATISFACCION	0
	TOTAL FACTURACION	6
LABORATORIO	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL LABORATORIO	2
MANTENIMIENTO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0

	CONTINUIDAD	0
	TOTAL MANTENIMIENTO	1
FARMACIA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FARMACIA	1
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	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL ODONTOLOGIA	1
URGENCIAS	HUMANIZACION	3
	ACCESIBILIDAD	2
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	1
	PERTINENCIA	2
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL URGENCIAS	8
RAYOS X	HUMANIZACION	2
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	3

PORTERIA	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	AMBIENTE FISICO	0
	TOTAL GENERAL	1

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 tercer trimestre del año 2017, el proceso donde se han presentaron más es urgencias con 8 quejas de las cuales 3 corresponden a la tipología de humanización, 2 de pertinencia, 2 de accesibilidad y 1 de seguridad. El proceso de facturación con 2 de accesibilidad, 2 de oportunidad, 1 de humanización, 1 de continuidad y 1 de orientación, Para este tercer trimestre el proceso que tuvo más quejas fue urgencias y facturación quienes fueron los procesos con más quejas reportadas, el proceso de consulta externa no tuvo quejas para este trimestre.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS JULIO-SEPTIEMBRE DURANTE EL AÑO 2017		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELAT
FACTURACION	6	25%
LABORATORIO	2	8%
MANTENIMIENTO	1	4%
FARMACIA	1	4%
HOSPITALIZACION	1	4%
ODONTOLOGIA	1	4%
URGENCIAS	8	33%
RAYOS X	3	13%
PORTERIA	1	4%
TOTAL	24	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.

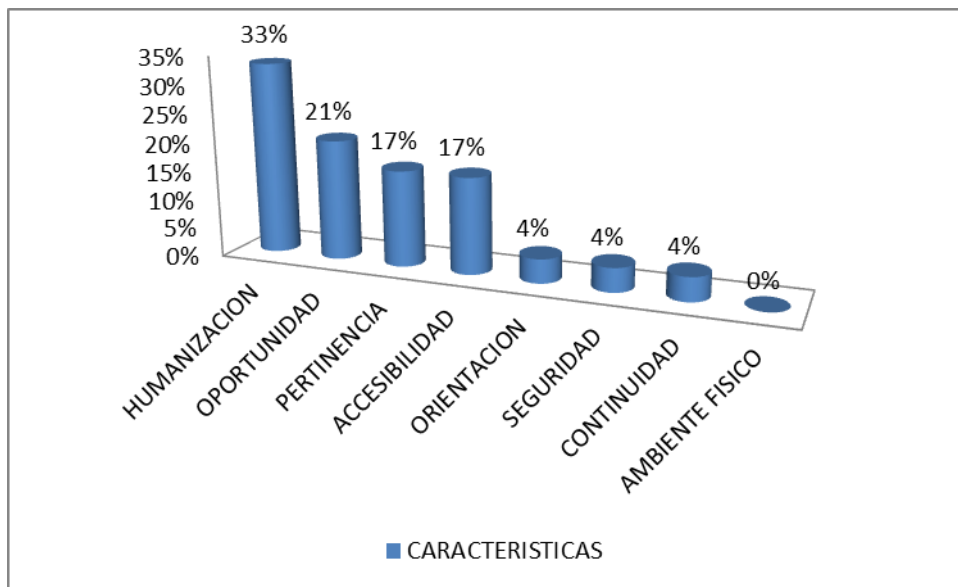
Los servicios que presentan el mayor porcentaje de quejas es:

- Urgencias 33%
- Facturación 25%
- Rayos X 13%.

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el tercer trimestre del año 2017 es:

- Hospitalización
- Laboratorio
- Odontología

✓ **CARACTERISTICAS DE CALIDAD**



Se observa que en el tercer trimestre de 2017 las características o tipología de calidad que fueron frecuentemente vulneradas, son las de tipo de humanización con un 33%, oportunidad con 21% y pertinencia y accesibilidad con el 17%.

4.1.1.2 SUGERENCIAS:

En el tercer trimestre 2017 se presentó 5 sugerencias. De las cuales dos de ellas hacen referencia al consultorio 11 donde faltan equipos médicos y otros están dañados. Otras donde se hace referencia a las solicitudes de citas y poder realizar la gestión para que haya sillas de ruedas en la entrada principal

4.1.1.3 FELICITACIONES:

En el tercer trimestre se presentaron 2 felicitaciones en los servicios que presta la ESE Hospital San Roque.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO DE FELICITACIONES POR SERVICIOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2017		
SERIVICIO	FREC ABS	FREC RELAT
HOSPITALIZACION	1	80%
CONSULTA EXTERNA	1	20%
TOTAL	2	100%

4.1.1.4 RECLAMO:

Para el tercer trimestre se presentaron 0 reclamos realizados por usuarios, en los procesos de facturación y portería.

CONCLUSION

Para el tercer trimestre del 2017 el servicio que presento más inconformidades fue el servicio de urgencias con 8 quejas y 6 de facturación, ambos procesos se aumentaron las inconformidades se enviara informe para que los procesos mejoren sus actividades, para este trimestre la característica que más se vulneró fue humanización y oportunidad. En este tercer trimestre también se reportaron 2 felicitaciones las cuales fueron de los procesos de hospitalización y consulta externa.

4.1.3 CUARTO TRIMESTRE DE 2017

Para el IV Trimestre del año se recepciona 8 formatos, 5 Quejas, 1 Sugerencias, 1 Reclamo y 1 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 5 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 OCTUBRE – DICIEMBRE DEL 2017		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	SATISFACCION	0
	TOTAL FACTURACION	0
LABORATORIO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL LABORATORIO	0
MANTENIMIENTO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0

	CONTINUIDAD	0
	TOTAL MANTENIMIENTO	0
HIPERTENSION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HIPERTENSION	1
	HOSPITALIZACION	HUMANIZACION
ACCESIBILIDAD		0
OPORTUNIDAD		0
SEGURIDAD		0
PERTINENCIA		0
ORIENTACION		0
CONTINUIDAD		0
TOTAL HOSPITALIZACION		0
CONSULTA EXTERNA		HUMANIZACION
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONSULTA EXTERNA	2
URGENCIAS	HUMANIZACION	2
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	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

PORTERIA	HUMANIZACION	
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	AMBIENTE FISICO	0
	TOTAL PORTERIA	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 cuarto trimestre del año 2017, el proceso donde se han presentaron más es urgencias con 2 quejas de las cuales corresponden a la tipología de humanización. El proceso de consulta externa con 1 de oportunidad y 1 de pertinencia, en el servicio de hipertensión con 1 de humanización. Para este cuarto trimestre el servicio que tuvo más quejas fue urgencias y consulta externa quienes fueron los servicios con más quejas reportadas.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS OCTUBRE-DICIEMBRE DURANTE EL AÑO 2017		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELAT
FACTURACION	0	0
LABORATORIO	0	0
MANTENIMIENTO	0	0
HIPERTENSION	1	20%
HOSPITALIZACION	0	0
CONSULTA EXTERNA	2	40%
URGENCIAS	2	40%
RAYOS X	0	0
PORTERIA	0	0
TOTAL	5	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:

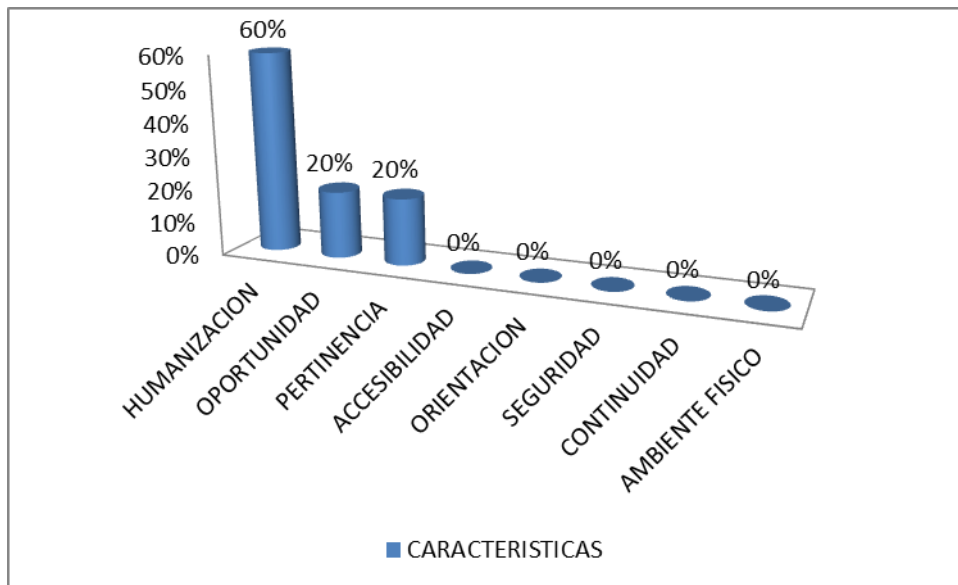
- Urgencias 40%
- Consulta Externa 40%

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el cuarto trimestre del año 2017 es:

- Hipertensión 20%

Hubieron servicios en los cuales no se reportaron quejas como el laboratorio, rayos X, odontología. otros.

✓ **CARACTERISTICAS DE CALIDAD**



Se observa que en el cuarto trimestre de 2017 las características o tipología de calidad que fueron frecuentemente vulneradas, son las de tipo de humanización con un 60%, oportunidad y pertinencia con un 20%.

4.1.1.2 SUGERENCIAS:

En el cuarto trimestre 2017 se presentó 1 sugerencia. La cual hace referencia a la falta de atención oportuna en el servicio de urgencias el usuario manifiesta que había poca atención del personal de salud mientras esperaban en el servicio de urgencias. I

4.1.1.3 FELICITACIONES:

En el cuarto trimestre se presentaron 1 felicitación en el servicio de hospitalización donde la usuaria manifiesta que se sintió muy bien atendida por el personal médico y auxiliares de enfermería que laboran en la ESE Hospital San Roque.

4.1.1.4 RECLAMO:

Para el cuarto trimestre se presentaron 1 reclamo realizado por una usuaria, donde comenta que la atendieron de forma antipática y de forma grosera le contestaron, en el servicio de Pyp

CONCLUSION

Para el cuarto trimestre del 2017 el servicio que presento más inconformidades fue el servicio de urgencias con 2 quejas y 2 de consulta externa , este trimestre historicamente es el que menos PQRS reportan , En este trimestre la característica que mas se vulnero fue humanizacion y oportunidad. Tambien se reporto 1 felicitacion, 1 sugerencia, 1 reclamo, las cuales fueron de los servicios de hospitalizacion, urgencias y pyp.