

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2018	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 1 de 10

INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

Elaborado por
JOHN FREDDY GOMEZ PASTES

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

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2018	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 2 de 10

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).

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2018	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 3 de 10

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar informe general de las PQRS presentadas en el IV 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 IV trimestre del año.

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2018	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 4 de 10

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.

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2018	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 5 de 10

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 CUARTO TRIMESTRE DE 2018

Para el IV Trimestre del año 2018 se reciben 18 Quejas, 1 Sugerencias, 1 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 JULIO-SEPTIEMBRE DEL 2018		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	3

	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	3
LABORATORIO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL LABORATORIO	2
PORTERIA PRINCIPAL- MANTENIMIENTO- URGENCIAS	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL PORTERIA PRINCIPAL- MANTENIMIENTO- URGENCIAS	2
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	AMBIENTE FISICO	1
	PERTINENCIA	2
	SATISFACCION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CONSULTA EXTERNA	3
PARQUEADERO	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	1
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL PARQUEADERO	1

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2018	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 7 de 10

URGENCIAS	HUMANIZACION	2
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	3
	SEGURIDAD	1
	PERTINENCIA	2
	ORIENTACION	0
	SATISFACCION	0
	TOTAL URGENCIAS	8
RAYOS X	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	0
SALA DE ESPERA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	AMBIENTE FISICO	1
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL SALA DE ESPERA	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 CUARTO trimestre del año 2018, el proceso donde se han presentaron más es el proceso de Urgencias con 8 quejas de las cuales 2 son de humanización, 3 de oportunidad, 2 de pertinencia, 1 de seguridad, seguido del proceso de consulta externa con 3 quejas que corresponden a la tipología 1 ambiente físico, 2 de pertinencia.

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2018	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 8 de 10

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS OCTUBRE-DICIEMBRE DURANTE EL AÑO 2018		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
URGENCIAS	8	40%
FACTURACION	3	15%
LABORATORIO	2	10%
PARQUEADERO	1	5%
PORTERIA PRINCIPAL- MANTENIMIENTO- URGENCIAS	2	10%
CONSULTA EXTERNA	3	15%
SALA DE ESPERA	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:

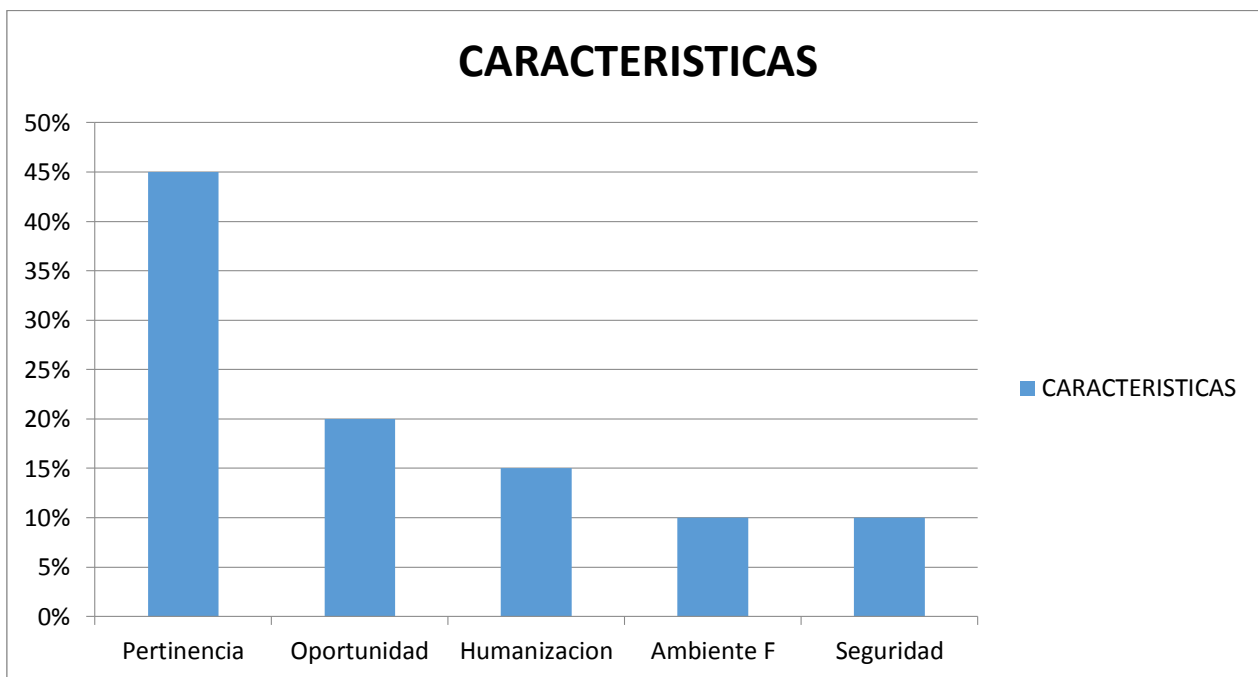
- Urgencias 40%
- Consulta externa 15 %.
- Facturación 15%.

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

- Laboratorio.
- Parqueadero.
- porteria principal-mantenimiento- urgencias.
- Sala de espera

	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2018	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 9 de 10

✓ **CARACTERISTICAS DE CALIDAD**



Se observa que en el cuarto trimestre de 2018 las características o tipología de calidad que fueron frecuentemente vulneradas, son las de tipo de pertinencia con 45% y oportunidad con el 20% y humanización con un 15%.

4.1.1.2 SUGERENCIAS:

Para el cuarto trimestre 2018 se presentaron 1 sugerencias.

4.1.1.3 FELICITACIONES:

Para el cuarto trimestre 2018 no se presentaron felicitaciones.

4.1.1.4 RECLAMO:

Para el cuarto trimestre se presentaron 1 reclamos realizados por usuarios.

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2018	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 10 de 10

CONCLUSION

De acuerdo a la gráfica del consolidado de quejas y reclamos para el cuarto trimestre del año 2018 se puede observar que el mayor numero de quejas se presenta en el servicio de urgencias, consulta externa y facturación en la que por tipología se puede identificar que el factor más relevante para este cuarto trimestre es la pertinencia.

También se evidencio que una de las PQRS más repetitivas, era por la oportunidad en la asignación de citas, por eso se tomaron medidas y se abrió la agenda abierta.