

**INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

Elaborado por
Victoria Eugenia Molina Rojas

**ESE HOSPITAL SAN ROQUE
PRADERA – VALLE DEL CAUCA
2015**

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, Calidad Humana, Seguridad, Pertinencia, Orientación y Continuidad)

Al final del documento se encuentra el consolidado de los trimestres analizado con sus respectivas conclusiones y sugerencias.

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar informe general de las PQRS presentadas el año 2015, 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 teniendo como referente las quejas presentadas durante el año.

3. JUSTIFICACION

El informe de quejas y reclamos pretende a través de análisis estadístico, dar una muestra de los resultados en cuanto a la atención al usuario en la institución, avances en el proceso y oportunidades de mejora frente a Gestión de la calidad para la satisfacción de los usuarios.

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 2015

Para el primer trimestre del año se recibieron 23 Quejas, 0 Sugerencia, 1 Reclamo y 0 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 23 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 2015		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	6
	ACCESIBILIDAD	1
	OPORTUNIDAD	4
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	1
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	12
MANTENIMIENTO	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL MANTENIMIENTO	1
CITOLOGIAS	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CITOLOGIA	1
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
		1
HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0

	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HOSPITALIZACION	1
PLANIFICACION FAMILIAR	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	1
URGENCIAS	HUMANIZACION	2
	ACCESIBILIDAD	
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL URGENCIAS	4
RAYOS X	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	1
VACUNACION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL MANTENIMIENTO	1

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 2015 el 57% corresponden a la falta de humanización en la prestación de los servicios en las diferentes áreas, un promedio del 26% obedecen a la falta de oportunidad en la atención, por lo tanto se puede observar que únicamente el 4% de las quejas obedecen a la tipología de accesibilidad en los servicios.

Los servicios que presentan el mayor porcentaje de quejas es

- Facturación 52%.
- Urgencias 17%

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el primer trimestre del año 2013 es

- Mantenimiento
- Rayos X
- Citología
- Consulta externa

(Ver tabla consolidado quejas y reclamos por servicios)

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIOS ENERO - MARZO DURANTE EL AÑO 2015		
AREA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
FACTURACION	12	52%
MANTENIMIENTO	1	4%
CITOLOGIAS	1	4%
CONSULTA EXTERNA	1	4%
HOSPITALIZACION	1	4%
PLANIFICACION FAM	1	4%
URGENCIAS	4	17%
RAYOS X	1	4%
VACUNACION	1	4%
	23	100%

Tabla N° 2

Fuente: Formato de recepción de casos servicio al cliente.

4.1.1.2 FELICITACIONES:

En el primer trimestre no se presentaron felicitación en ninguno de los servicios de la .E.SE Hospital San Roque.

4.1.1.3 RECLAMO:

Para el primer trimestre se presentan un reclamo realizadas por un usuario, quien reclama por la entrega de las fichas para solicitar una ficha en el horario de la mañana.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO
RECLAMOS POR SERVICIOS DURANTE EL PRIMER
TRIMESTRE DEL AÑO 2014

AREA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
FACTURACION	1	100%
	1	100%

CONCLUSION

De acuerdo a la gráfica del consolidado de quejas y reclamos para el año 2014 se puede observar que el mayor numero de quejas se presento en el area de facturacion y de urgencias en la que por tipologia se puede identificar que el factor mas relevante es la insatisfaccion de los usuarios por la prestacion de los servicios.

4.2 SEGUNDO TRIMESTRE

En el segundo trimestre del año 2015 se recibieron en total 35 quejas, 1 Reclamo, 6 Sugerencias y 1 Felicitaciones.

En la siguiente tabla se puede observar la clasificación de las quejas por servicio y característica de calidad, cabe resaltar que las quejas son clasificadas según las características del SOGC; dichas quejas son resueltas acorde a la característica en las que se clasifican.

4.2.1 CLASIFICACIÓN POR SERVICIO Y CARACTERISTICAS SEGÚN SOGC.

ESE HOSPITAL SAN ROQUE CONSOLIDADO TOTAL DE QUEJAS ABRIL-JUNIO DEL 2015		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	7
	ACCESIBILIDAD	4
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	1

	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	13
SISTEMAS	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL MANTENIMIENTO	1
CONTROL PRENATAL	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	1
	CONTINUIDAD	0
TOTAL CITOLOGIA	1	
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	2
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	3	
HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	6
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	AMBIENTE FISICO	0
	CONTINUIDAD	0
TOTAL HOSPITALIZACION	6	
URGENCIAS	HUMANIZACION	5
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	AMBIENTE FISICO	2
	ORIENTACION	1

	CONTINUIDAD	0
	TOTAL URGENCIAS	9
RAYOS X	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	2
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	2

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS ABRIL-JUNIO DURANTE EL AÑO 2015		
AREA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
FACTURACION	13	37%
SISTEMAS	1	3%
CONTROL PRENATAL	1	3%
CONSULTA EXTERNA	3	9%
HOSPITALIZACION	6	17%
URGENCIAS	9	26%
RAYOS X	2	6%
	35	100%

Fuente: Formato de recepción de casos servicio al cliente.

Se puede observar que durante el segundo trimestre del año 2015 el servicio con mayor número de quejas es facturación, aunque fue uno de los servicios con el 37% de las quejas presentadas se puede observar que referente al primer trimestre las quejas disminuyeron en un 26%.

4.2.2. FELICITACIONES:

Durante el segundo trimestre del año 2015 se presentó una felicitación en el servicio de urgencias por las mejoras que se han presentado con el personal a cargo.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO FELICITACIONES POR SERVICIOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2015		
AREA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
URGENCIAS	1	100%
TOTAL	1	100%

4.2.3 RECLAMO:

Para el segundo trimestre se presenta por inconformidad por la asignación de citas en el área de facturación.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO RECLAMOS POR SERVICIOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2015		
AREA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
FACTURACION	1	100%
TOTAL	1	100%

4.2.4 SUGERENCIA:

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO SUGERENCIAS POR SERVICIOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2015		
AREA	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
CONSULTA EXTERNA	1	17%
LABORATORIO	1	17%
RAYOS X	1	17%
SUBGERENCIA	1	17%
URGENCIAS	2	33%
	6	100%

Durante este segundo trimestre del año 2015 se evidencia la participación de los usuarios en la que se plantearon 06 sugerencias, para el hospital san roque son muy valiosos los aportes que hacen los usuarios para mejorar tanto la prestación de los servicios de salud como para la adecuación de la infraestructura hospitalaria.

4.3 TERCER TRIMESTRE

En el tercer trimestre del año 2015 se recibieron en total 11 quejas, 0 Reclamo, 2 Sugerencias y 0 Felicitaciones.

En la siguiente tabla se puede observar la clasificación de las quejas por servicio y característica de calidad, cabe resaltar que las quejas son clasificadas según las características del SOGC; dichas quejas son resueltas acorde a la característica en las que se clasifican.

4.3.1 CLASIFICACIÓN POR SERVICIO Y CARACTERISTICAS SEGÚN SOGC.

ESE HOSPITAL SAN ROQUE CONSOLIDADO TOTAL DE QUEJAS JULIO-SEPTIEMBRE DEL 2015		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
FACTURACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	1
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL FACTURACION	1
ODONTOLOGIA	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0

	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL ODONTOLOGIA	1
ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	1
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL APS	1
CONSULTA MEDICA GENERAL	HUMANIZACION	2
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
		TOTAL CONSULTA
HOSPITALIZACION	HUMANIZACION	1
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	AMBIENTE FISICO	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HOSPITALIZACION	1
HIPERTENSION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	AMBIENTE FISICO	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL HIPERTENSION	1

RAYOS X	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL RAYOS X	1
URGENCIAS	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	1
	PERTINENCIA	0
	ORIENTACION	1
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL URGENCIAS	3

El anterior cuadro muestra el número de quejas presentadas en cada uno de los servicios y la característica de la queja según el SOGC, uno de los servicios con mayor número de quejas durante el III trimestre del año 2015 fue urgencias, y la característica vulnerada por la que más se presentaron quejas fue la falta de humanización en los servicios durante la atención.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS JULIO- SEPTIEMBRE DURANTE EL AÑO 2015		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
FACTURACION	1	9%
ODONTOLOGIA	1	9%
ATENCION AL USUARIO	1	9%
CONSULTA MEDICA GENERAL	2	18%
HOSPITALIZACION	1	9%
HIPERTENSION	1	9%
RAYOS X	1	9%
URGENCIAS	3	27%
TOTAL	11	100%

4.3.2 SUGERENCIA:

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO SUGERENCIAS POR SERVICIOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2015		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
FACTURACION	1	50%
HOSPITALIZACION	1	50%
TOTAL	2	100%

En el III Trimestre del año 2015 se evidencia la participación de los usuarios en la que se plantearon 02 sugerencias, para el hospital san roque son muy valiosos los aportes que hacen los usuarios para mejorar tanto la prestación de los servicios de salud como la adecuación de la infraestructura hospitalaria, todo esto con el propósito de lograr la satisfacción plena del usuario.

5. CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre del año 2015 se recepcionaron en total 23 quejas, que son resueltas teniendo en cuenta el procedimiento de quejas y reclamos de la E.S.E Hospital San Roque, el hospital.

TABLA CARACTERISTICA DEL SOGC QUEJAS I-II-III TRIMESTRE AÑO 2015									
TRIM	CARACTERISTICA DEL SOGC								TOTAL
	Huma	Acce	Oport	Segur	Perti	Conti	Orient	Amb Fis	
I	12	1	6	0	2	0	1	0	22
II	19	4	4	0	3	0	3	2	35
III	4	2	3	1	0	0	1	0	11
IV									0
TOTAL	35	7	13	1	5	0	5	2	68

El mayor número de quejas presentadas durante el primer y segundo trimestre fue para el servicio de facturación, y la característica más vulnerada es la falta de humanización en los diferentes servicios, teniendo en cuenta este resultado el comité del SIAU sugiere tomar acciones inmediatas (Ver plan de mejora).

Al realizar análisis de la tabla se puede observar que para el III trimestre del año 2015 el número de quejas disminuyeron notablemente frente a los trimestres anteriores, aunque la característica más vulnerada según los resultados de las quejas sigue siendo la falta de humanización en los servicios.

NOTA: Se envía por correo electrónico informe de quejas y reclamos a los líderes de proceso de Facturación y Urgencias, procesos donde la frecuencia de las quejas es más alta, para que tomen las acciones pertinentes.