

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2022	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 1 de 9

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
2022**

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2022	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 2 de 9

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 AÑO 2022	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 3 de 9

2. OBJETIVO GENERAL

Presentar informe general de las PQRS presentadas en el 2022, 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 año 2022.

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2022	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 4 de 9

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 AÑO 2022	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 5 de 9

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 AÑO 2022

Para el año 2022 se recibieron 29 Quejas, 0 Sugerencias, 0 Reclamo y 0 Felicitaciones.

A continuación se encuentra un consolidado de las Quejas presentadas, las cuales fueron en total 26 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 DEL AÑO 2022		
SERVICIO	TIPOLOGIA	No.
CITOLOGIA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	ORIENTACION	0
	CONTINUIDAD	0
	TOTAL CITOLOGIA	1
URGENCIAS	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	3

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2022	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 6 de 9

	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	4
	AMBIENTE FISICO	0
	SATISFACCION	0
	TOTAL URGENCIAS	7
CONSULTA EXTERNA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	4
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	6
	AMBIENTE FISICO	0
	SATISFACCION	0
	TOTAL CONSULTA EXT	10
HIPERTENSION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	0
	AMBIENTE FISICO	0
	SATISFACCION	0
	TOTAL HIPERTENSION	1
ODONTOLOGIA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	AMBIENTE FISICO	0
	SATISFACCION	0
	TOTAL ODONTOLOGIA	2
PORTERIA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	0
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	AMBIENTE FISICO	0
	SATISFACCION	0
	TOTAL PORTERIA	1
FACTURACION	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2022	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 7 de 9

	PERTINENCIA	4
	AMBIENTE FISICO	0
	SATISFACCION	0
	TOTAL FACTURACION	5
ESTADISTICA	HUMANIZACION	0
	ACCESIBILIDAD	0
	OPORTUNIDAD	1
	SEGURIDAD	0
	PERTINENCIA	1
	AMBIENTE FISICO	0
	SATISFACCION	0
	TOTAL ESTADISTICA	2

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 año 2022, el proceso donde se han presentaron más es el proceso de CONSULTA EXTERNA con 10 quejas de las cuales 6 pertinencia, 4 de oportunidad.

E.S.E HOSPITAL SAN ROQUE DE PRADERA CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS DEL AÑO 2022		
SERVICIO	FREC ABS	FREC RELA
URGENCIAS	7	24%
FACTURACION	5	18%
CONSULTA EXTERNA	10	34%
CITOLOGIA	1	3%
ESTADISTICA	2	7%
ODONTOLOGIA	2	7%
HIPERTENSION	1	3%
PORTERIA	1	3%
TOTAL	33	100%

Tabla N° 2

Fuente: Formato de recepción de casos servicio al cliente.

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2022	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 8 de 9

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.

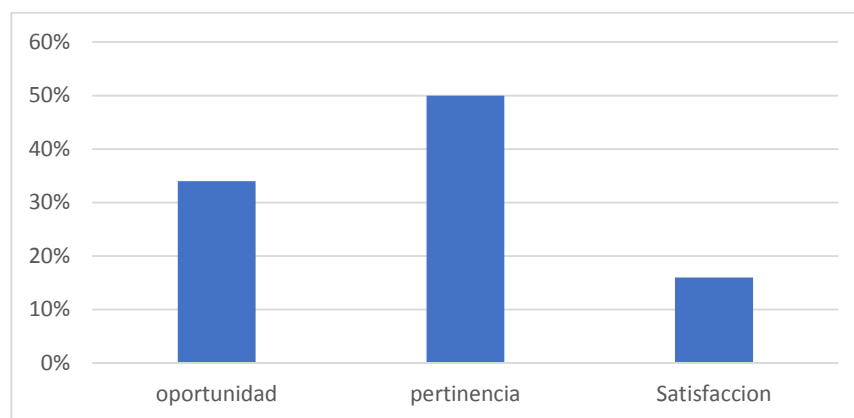
Los servicios que presentan el mayor porcentaje de quejas es:

- CONSULTA EXTERNA 34%

Los servicios que cuentan con un menor número de quejas en el año 2022 es:

- ODONTOLOGIA 3%.

✓ **CARACTERISTICAS DE CALIDAD**



Se observa que en el año 2022 las características o tipología de calidad que fueron frecuentemente vulneradas, son las de tipo de pertinencia 52% y con el 6% satisfaccion.

4.1.1.2 SUGERENCIAS:

Para el año 2022 se presentaron 0 sugerencias.

4.1.1.3 FELICITACIONES:

Para el año 2022 se presentaron 1 felicitaciones.

4.1.1.4 RECLAMO:

Para el año 2022 se presentaron 0 reclamos realizados por usuarios.

 Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera-Valle	INFORME QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2022	
CODIGO: GIC-FT-57	VERSIÓN:01	Página 9 de 9

CONCLUSIÓN

De acuerdo a la gráfica del consolidado de quejas y reclamos para el año 2022 se puede observar que el mayor numero de quejas se presenta en el servicio de Urgencias en la que por tipología se puede identificar que el factor más relevante para este año es la Oportunidad.

Tambien se evidencio que una de las PQRS más repetitivas, era por la Oportunidad en la atencion de los usuarios, por eso se tomaron las corecion respectivas.

ORIGINAL FIRMADO

JOHN FREDDY GOMEZ PASTES
ASESOR DE CALIDAD

ORIGINAL FIRMADO

LUIS ALBERTO VELARDE TOVAR
ASESOR DE CONTROL INTERNO
3172241760