

**INFORME CONSOLIDADO DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y
FELICITACIONES - PQRSDF.**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
DE CONCORDIA.**

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Versión 02

CONCORDIA, Julio 22 DE 2.020

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.

Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3

DOCTOR. JOAQUÍN ALBERTO ALVAREZ MONSALVE

Gerente de la Empresa Social del Estado

SEÑORITA. LAURA RESTREPO QUIJANO

Subgerente Atención al Usuario

SEÑORITA. VERONICA MONTOYA MARQUEZ

Subgerente Administrativa

SEÑOR. JUAN GUILLERMO POSADA MEJÍA

Asesor de Control Interno

DOCTOR. ALEJANDRO ARBOLEDA CADAVID

Odontólogo

SEÑORA. GLORIA MARÍA LONDOÑO GIRALDO

Profesional Universitaria del Área de la Salud

SEÑORA. JULIANA ANDREA CADAVID MESA

Enfermera

SEÑOR. SEGIO ADRIÁN AGUDELO ALZATE

Enfermero

SEÑORA. RAQUEL ROMERO ANAYA

Regente de Farmacia

SEÑORA. CLAUDIA ORTIZ OSPINA

Auxiliar Administrativa SIAU

SEÑORA. ALEJANDRA ZAPATA ALVAREZ

Secretaria

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.

Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3

CONTENIDO

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	04
INTRODUCCIÓN	05
1. ASPECTOS GENERALES	06
1.1. Objetivo General	06
1.2. Objetivos Específicos	06
2. RESULTADOS DE LAS - PQRSDF	07
2.1. Resultado de las PQRSDF recibidas por servicios en el 2.020	07
2.2. Comportamiento de las PQRSF por semestre 2.020 vs 2.019	09
2.3. Comparación de las PQRSF por trimestre 2.020	09
2.4. Comparación de las PQRSF de cuatro años	10
3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS	10
4. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	10
5. RECOMENDACIONES	12

Nombre del Proceso:	Sistema de Información y Atención al Usuario – SIA				
Responsable:	Subgerencia Administrativa.				
Entidad:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
Código:	IN-SIA-01.	Versión:	01-SIA-2.020.	Fecha:	Febrero.17 de 2.020
Elaborado Por:	Asesor de Control Interno.		Aprobado Por:	Gerente Empresa Social del Estado.	

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0	17/02/2020	Creación del documento Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf de la vigencia del 2.019.
2.0	22/07/2020	Se actualiza la información al primer semestre del 2.020 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se le añade en la versión 2.0 la graficas de las encuestas de satisfacción.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por los diferentes medios que maneja la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2.020, con el fin de tramitar las respuestas en forma oportuna, con calidad y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo y la prestación de unos servicios con un trato digno, oportunidad y calidad en el Hospital.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

1. ASPECTOS GENERALES DEL INFORME DE PQRSDF.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2.014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web <http://hospitaldeconcordia.gov.co/transparencia-e-informacion/>

De acuerdo a lo anterior las Instituciones del Estado deben crear un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad en particular; este sistema capta la satisfacción de la comunidad; después de recibir el servicio, por distintos medios que la entidad debe proveer. Esa manifestación de la comunidad es recibida (Formato), registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsables de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta, retroalimentación a la comunidad y la evaluación y seguimiento.

1.1. Objetivo General:

Dar a conocer la gestión realizada frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia en una determinada vigencia.

1.2. Objetivos Específicos:

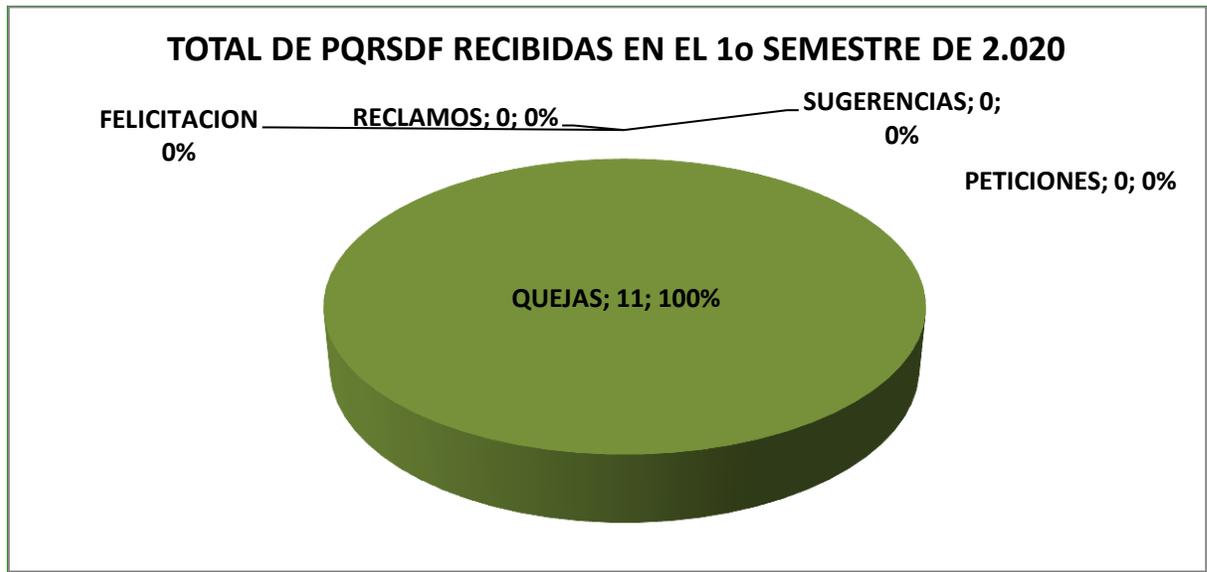
- ❖ Brindar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución.
- ❖ Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.
- ❖ Establecer mecanismos de participación comunitaria para que los usuarios expresen libremente su opinión frente a la prestación de los servicios de salud.
- ❖ Establecer estrategias de mejoramiento que permitan que se corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata.
- ❖ Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- ❖ Generar de informes ante la Gerencia, control interno y entes del estado sobre las PQRSF, Encuestas de satisfacción y participación social en salud.
- ❖ El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

2. RESULTADOS DE LAS PQRSDF:

En el primer semestre 2.020 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia recibió un total de 147 PQRSDF distribuidas de la siguiente forma:



Como se puede observar las quejas en el primer semestre 2.020 fueron 11 que representan el 100% del total.

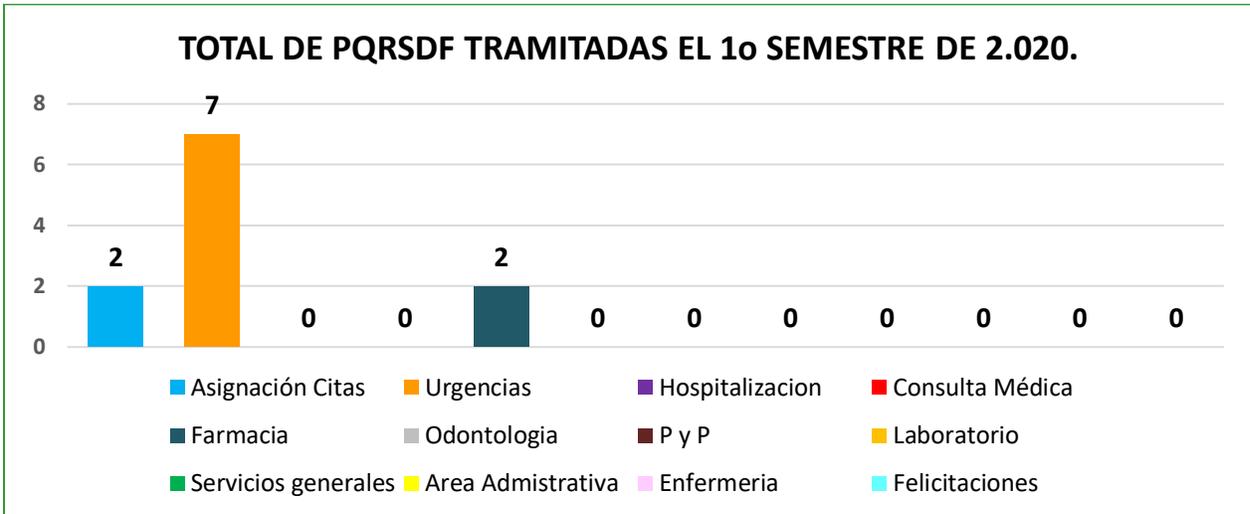
2.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2.020

Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas		2				2
Del servicio de urgencias		7				7
De Hospitalización						
De la consulta medica						
De Farmacia		2				2
De Odontología						
De Rayos X						
De acciones de P y P						
De Laboratorio						
De Servicios Ecografías						
De área Administrativa						
Otras: Cuales Enfermería y Médicos						
GRAN TOTAL 2.019	0	11	0	0	0	11
PORCENTAJE % EN 2.019	0.0%	100%	0.0%	0.0%	0.0%	100%

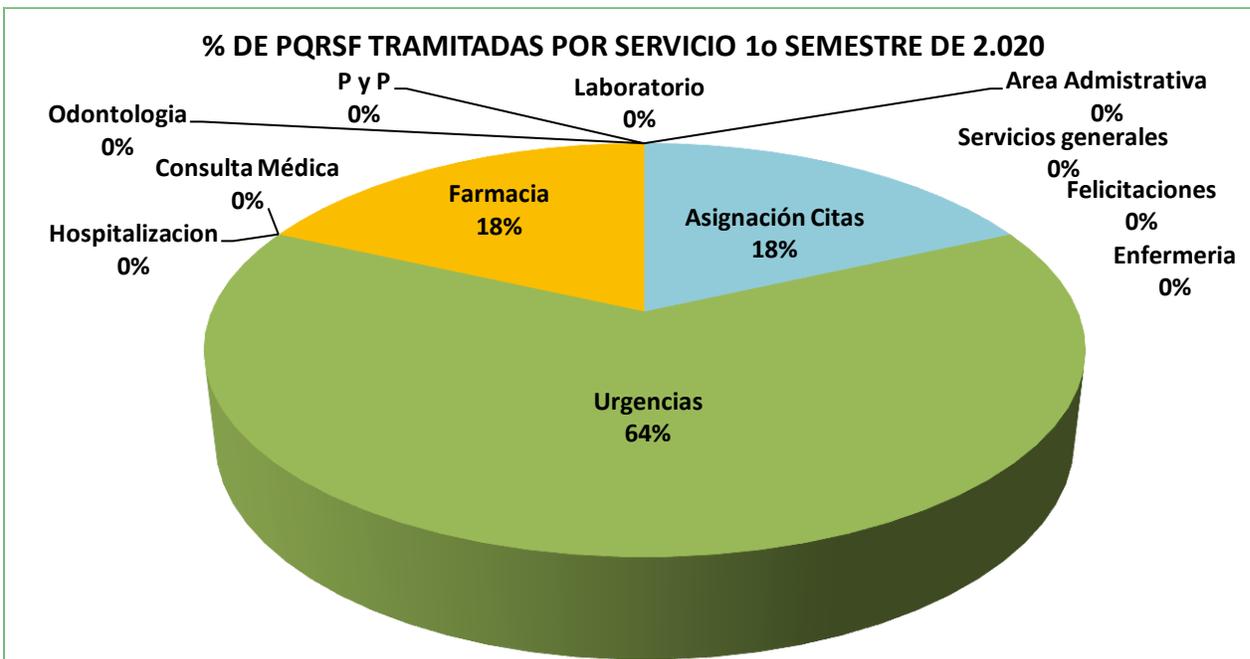
Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Para el primer semestre de 2.020 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSF a otras instituciones del Municipio.



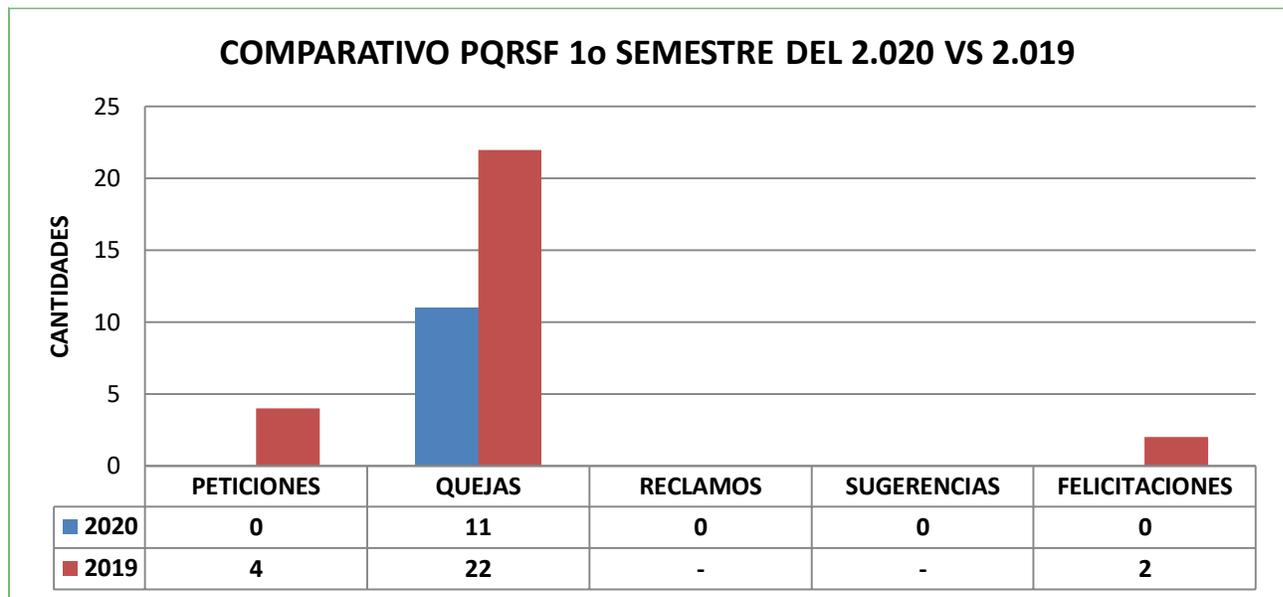
Como se observa en la gráfica anterior en el 1º semestre del 2.020 solo se presentaron un total de 11 PQRSDF lo cual muestra una disminución con el mismo periodo del año anterior que fueron 28.



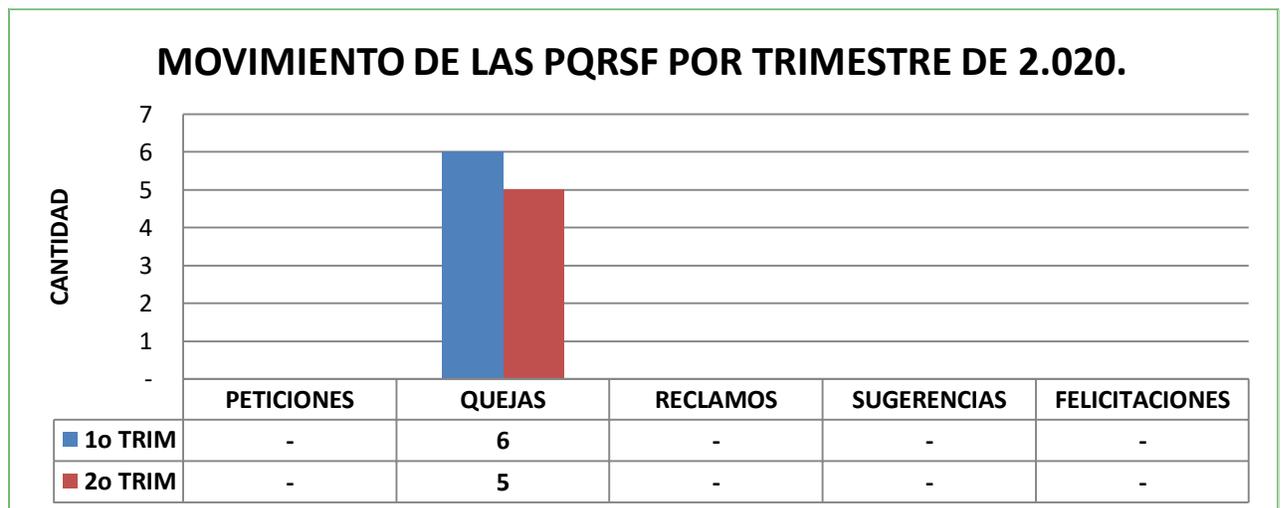
Para el primer semestre de 2.020 solo se presentaron quejas en los servicios de Farmacia, Urgencias y asignación de citas los demás servicios no presentan PQRSF.

Todas las PQRSF son de tipo administrativo no se presentan de tipo penal, fiscal y disciplinario.

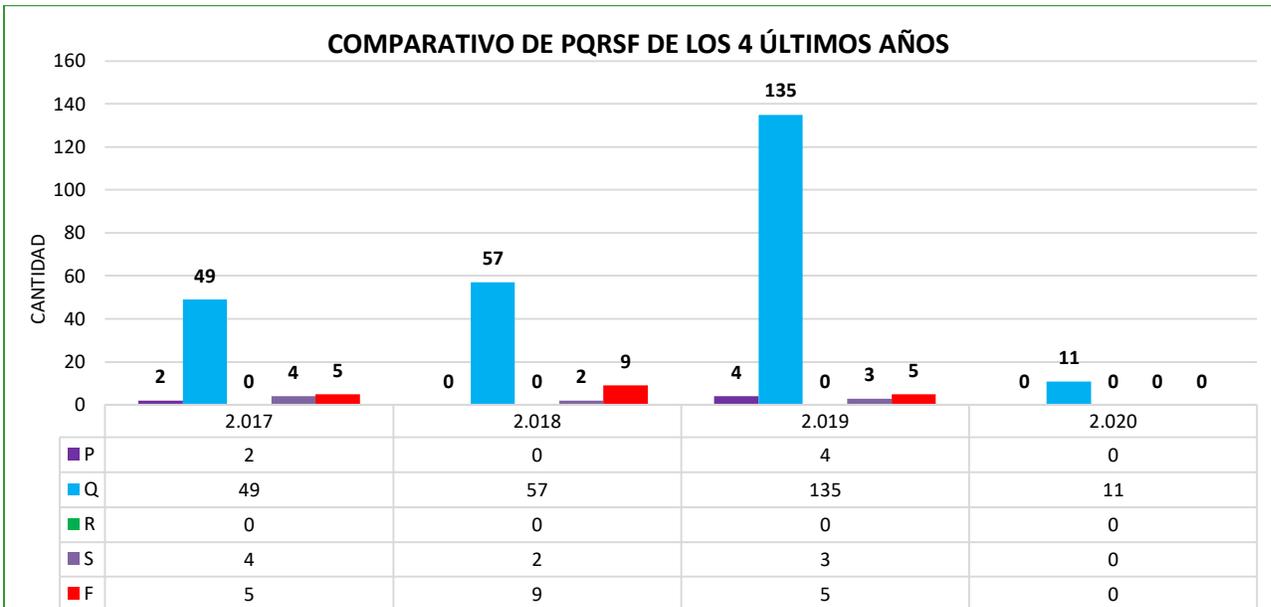
2.2. COMPARATIVO DE LAS PQRSF POR SEMESTRE EN EL 2.019 vs 2.020.



2.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE 2.020.



2.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE CUATRO AÑOS.



Nota: Los datos del 2.020 se encuentran registrados hasta el primer semestre

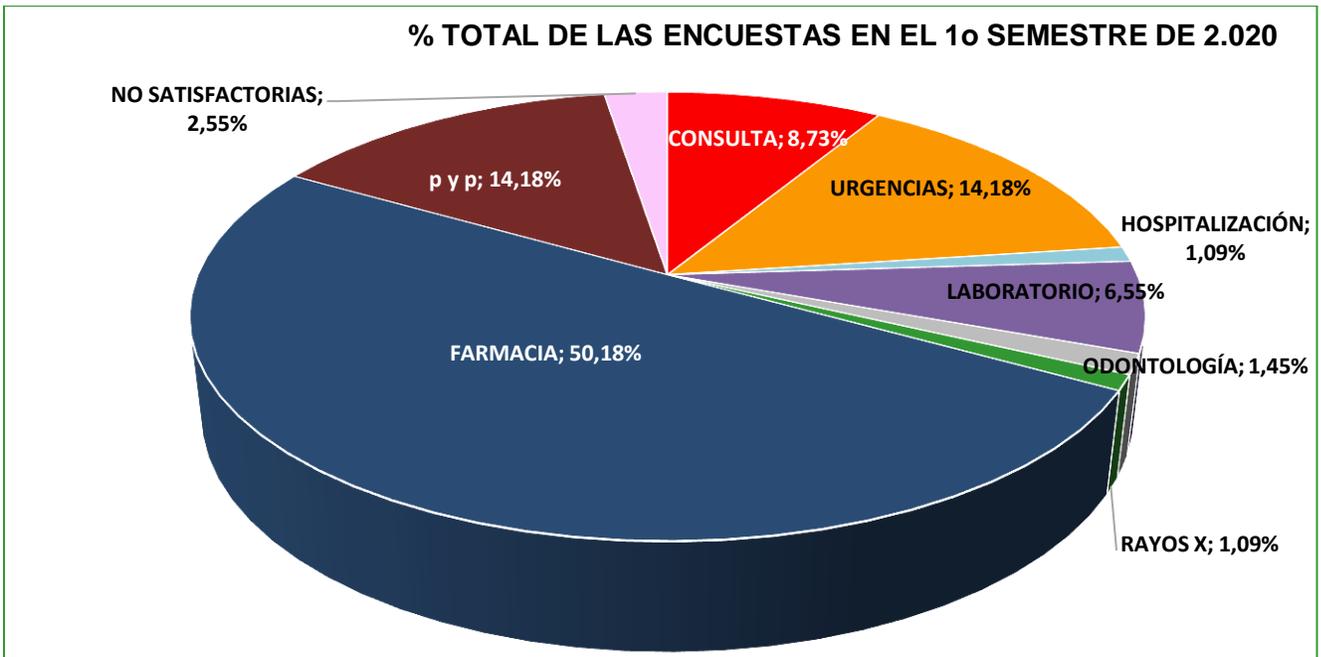
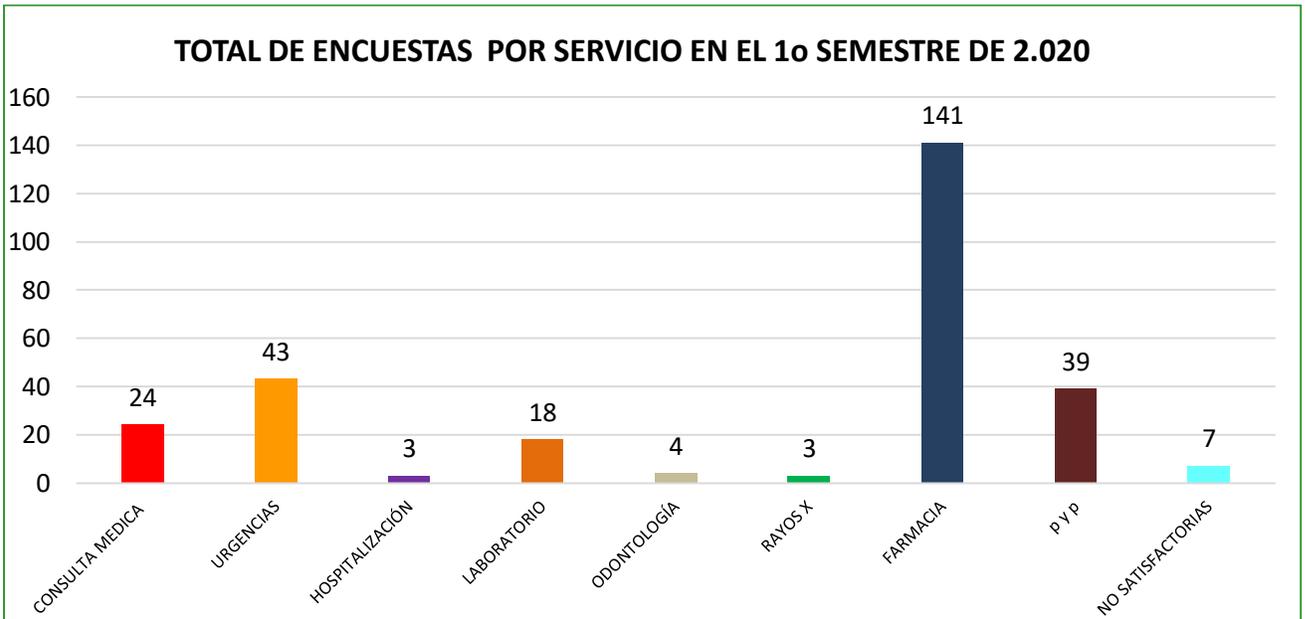
3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.

- En Farmacia, solicitan atención preferencial, entregar todos los medicamentos completos, faltantes y solucionar el problema que hay con las filas que hay que hacer tan largas para reclamarlo.
- Muy demorada la atención en urgencias cuando ingresan al triaje, mejorar la oportunidad en la atención, una auxiliar sin tapabocas y la calidad humana en el servicio.
- En Admisiones no contestan el teléfono o se demora mucho y la mala atención de los funcionarios.
- En Consultas médicas se solicitan oportunidad en la asignación de la cita, mejorar la atención preferencial, calidad humana y que atiendan a la hora que les asignaron la cita.
- Funcionarias administrativas por mala atención.

4. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFCIÓN DEL 1 SEMESTRE DE 2.020.

Durante el primer semestre del año 2.020, se realizaron un total de 92.506 atenciones a los usuarios en los diferentes servicios que ofrece la Institución. a los cuales se les hizo el cálculo para determinar cuántas encuestas se debían realizar, dando como resultado 275 encuestas repartidas de la siguiente manera:

Salud Integral para Todos
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



5. RECOMENDACIONES.

- 1) Fortalecer la inducción y reinducción a todos los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia sobre el manejo e implementación del procedimiento de las PQRSDF.
- 2) Capacitar a la Asociación de Usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia sobre el procedimiento de PQRSDF y hacerle entrega de los formatos para formulación.
- 3) Es importante resaltar que se ha mejorado notablemente en la atención al usuario por todo el personal que labora en el Hospital, se debe continuar prestando un servicio con calidad, oportunidad y más humanizado.
- 4) Es muy importante que se tenga identificado los temas más recurrentes del procedimiento de las PQRS, con el fin de establecer espacios con los líderes de los procesos con el fin de mejorar la prestación de servicios.
- 5) Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento resultado del procedimiento de las PQRS.

Juan Guillermo Posada Mejía
Asesor de Control Interno.