

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



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 1.0

Concordia, Febrero 17 de 2.020



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

**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 01

CONCORDIA, Febrero 17 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. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO

Gerente de la Empresa Social del Estado

SEÑORA. CAROLINA TAMAYO LONDOÑO

Subgerente Atención al Usuario

SEÑORITA. LINA MARIA VANEGAS TABORDA

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 RAMIREZ

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 2.019	07
2.2. Comportamiento de las PQRSF por trimestre en el 2.019	09
2.3. Comparación de las PQRSF de cuatro años	09
2.4. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS	09
3. TRAMITE PARA LA ATENCIÓN A LAS - PQRSDF	09
4.	
5. RECOMENDACIONES	10



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.

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 31 de diciembre de 2.019, 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.

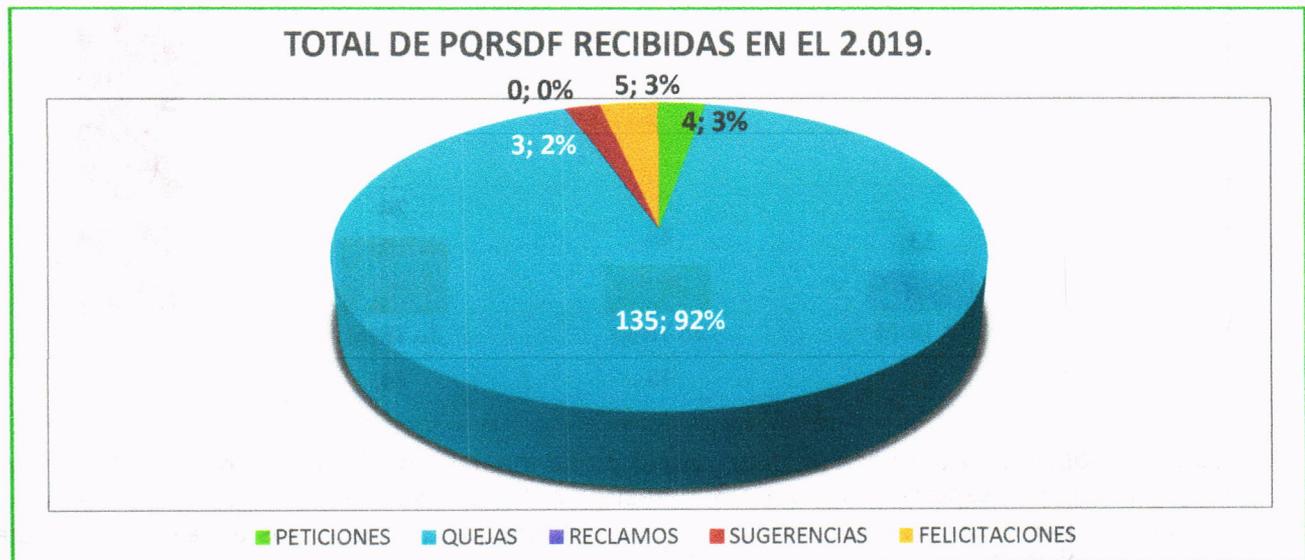
Salud Integral para Todos

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 año 2.019 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 2.019 fueron 135 que representan el 92% del total.

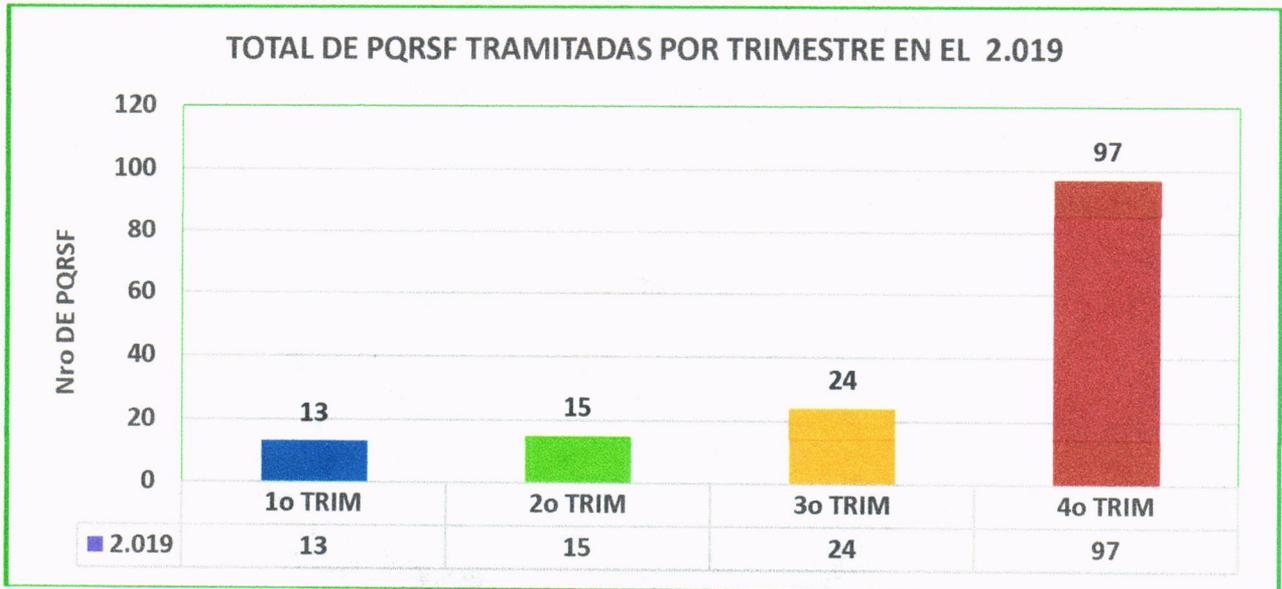
2.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS EN EL 2.019

Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas	2	16				18
Del servicio de urgencias		32		1	2	35
De Hospitalización				1		1
De la consulta medica		37			2	39
De Farmacia	2	34		1		37
De Odontología		1				1
De Rayos X		5				5
De acciones de P y P		1				1
De Laboratorio		2				2
De Servicios Ecografías		1				1
De área Administrativa		2			1	3
Otras: Cuales Enfermería y Médicos		4				4
GRAN TOTAL 2.019	4	135	0	3	5	147
PORCENTAJE % EN 2.019	2.7%	91.8%	0.0%	2.0%	3.4%	100%

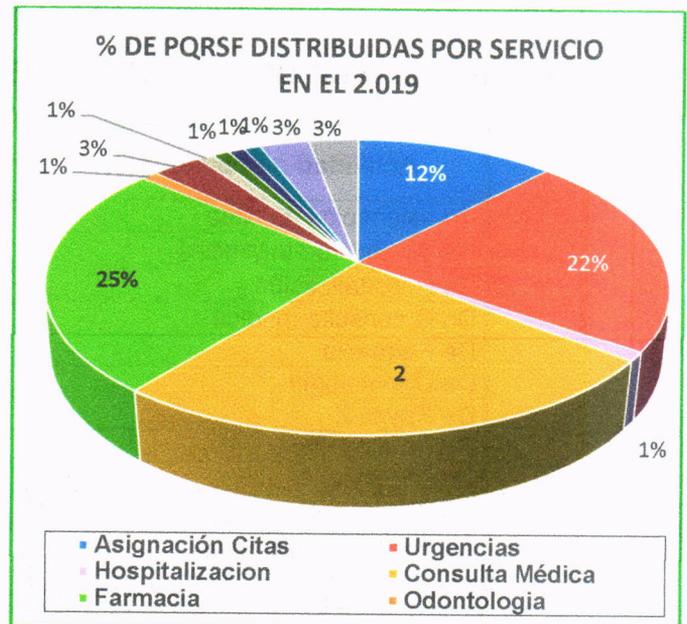
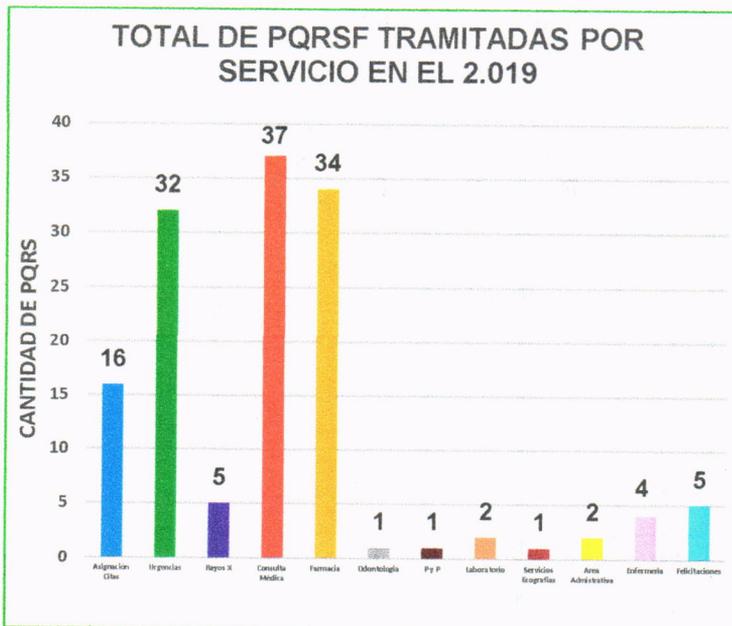
Para el 2.019 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSF a otras instituciones del Municipio.

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



Como se observa en la gráfica anterior para el cuarto trimestre del 2.019 se presentó un aumento muy grande con respecto a los otros 3 trimestres del año. Esto debido a que la asociación de usuarios presento unas hojitas firmadas con diferentes quejas que en los trimestres anteriores no había realizado.



Los servicios de Farmacia, Urgencias y Consulta médica son los que presentaron un mayor número de quejas y entre los 3 acumulan un porcentaje del 72% del total de las PQRSF.

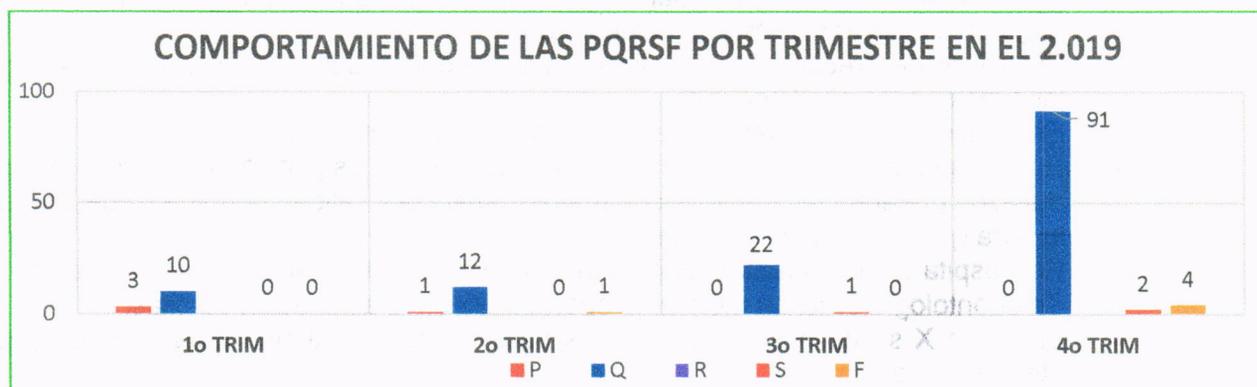
Todas las PQRSF son de tipo administrativo no se presentan de tipo penal, fiscal y disciplinario.

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



2.2. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE EN EL 2.019.



2.3. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE CUATRO AÑOS.



3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.

- En Farmacia, entrega de medicamento equivocado, solicitan atención preferencial, entregar todos los medicamentos completos 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 y la calidad humana en el servicio.
- Los médicos en citas son demorados para llamar a los pacientes para la atención y cuando llegan tarde no los atienden.

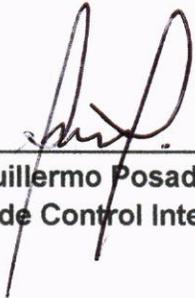
Salud Integral para Todos

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

- Resultado de examen de laboratorio que no fue subido al sistema y perdió la venida para la revisión de este, solicitan mejorar la oportunidad en la asignación de las citas y mejorar la calidad humana en el laboratorio.
- El Servicio de Crecimiento y desarrollo: al usuario no le gusto un comentario que hicieron las funcionarias en el servicio.
- En Admisiones no contestan el teléfono o se demora mucho.
- En Consultas médicas se solicitan oportunidad en la asignación de la cita, mejorar la atención preferencial, médicos con más experiencia y calidad humana y que atiendan a la hora que les asignaron la cita.
- En Hospitalización solicitan mejorar la alimentación a los pacientes hospitalizados.
- En odontología solicitan mejorar la oportunidad en la asignación de citas.
- En rayos X solicitan que llamen a los usuarios cuando tienen citas y no los puedan atender por algún imprevisto en el servicio.
- Funcionarias administrativas por mala atención.
- Servicio de Ecografías: no les parece confiable el resultado de la ecografía.

4. 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.

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