

**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 03

CONCORDIA, Enero 18 DE 2.021

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

SEÑOR. JAIME ANDRES MONTOYA ARTEAGA

Subgerente Administrativo

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 - PQRSD	07
2.1. Resultado de las PQRSD recibidas por servicios en el 2.020	07
2.2. Comportamiento de las PQRSD por semestre 2.020 vs 2.019	09
2.3. Comparación de las PQRSD por trimestre 2.020	09
2.4. Comparación de las PQRSD de cuatro años	10
3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS	10
4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL AÑO 2.020	11
5. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL 2.020	12
6. RECOMENDACIONES	14

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.
3.0	18/01/2021	Se actualiza la información al segundo semestre del 2.020 donde se cambian todos los cuadros y gráficos del informe Se actualizan las gráficas de las encuestas de satisfacción del usuario.

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 2.020, 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 Felicidades – 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:

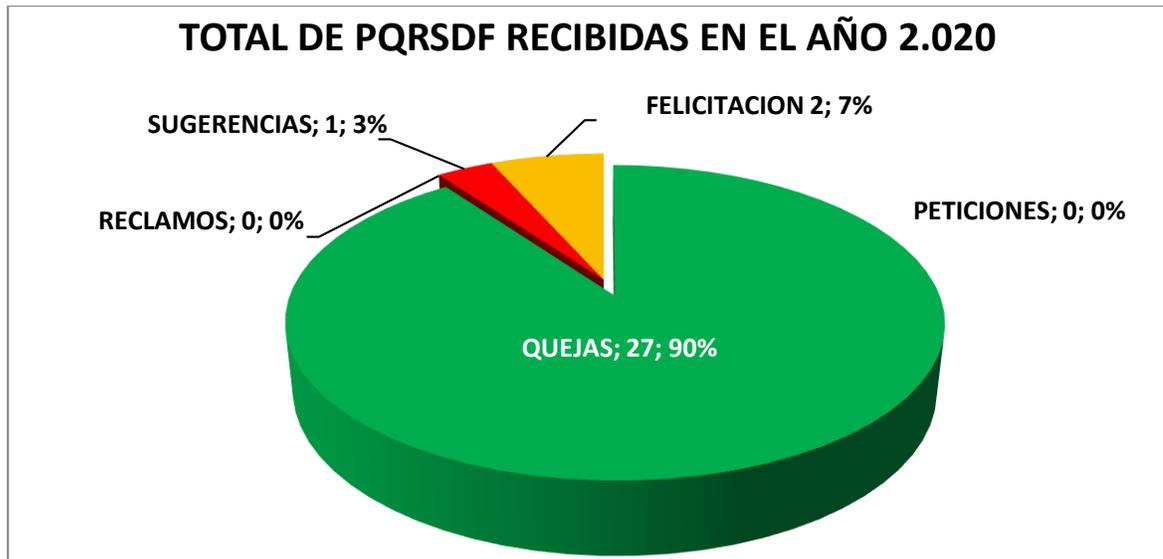
- ❖ Brindar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución.
- ❖ Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos 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:

Para el año 2.020 la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia recibió un total de 30 PQRSDF distribuidas de la siguiente forma:



Como se puede observar las quejas en el año 2.020 fueron 27 que representan el 90% del total.

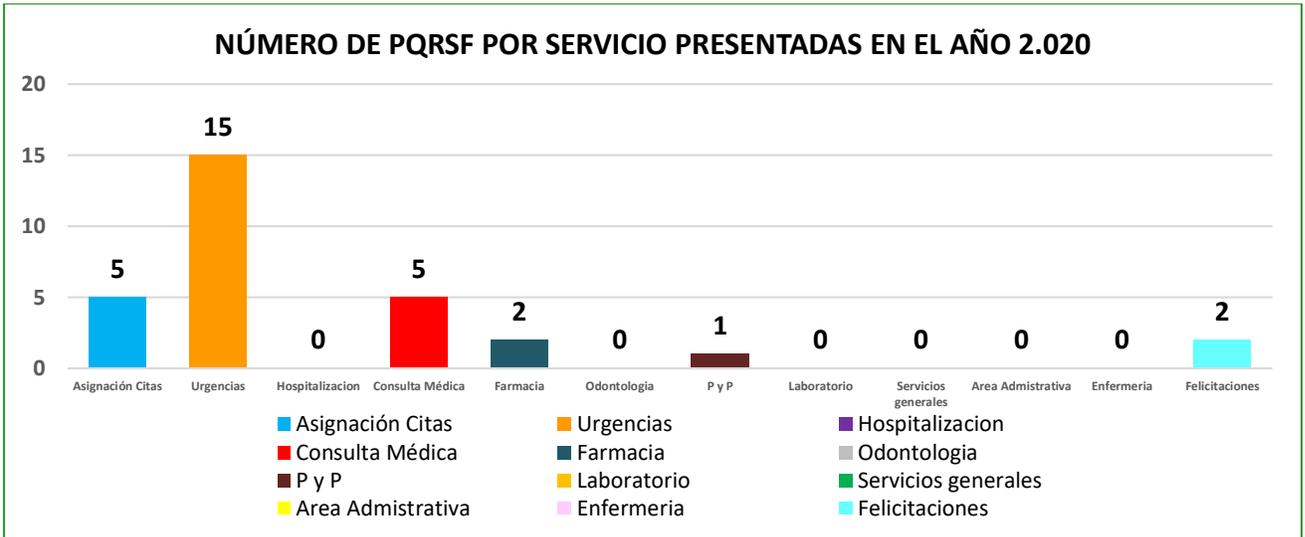
2.1. RESULTADO DE LAS PQRSDF RECIBIDAS POR SERVICIOS EN EL AÑO 2.020.

Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas		5				5
Del servicio de urgencias		15				15
De Hospitalización						
De la consulta medica		4		1		5
De Farmacia		2				2
De Odontología						
De Rayos X						
De acciones de P y P		1				1
De Laboratorio						
De Servicios Ecografías						
De área Administrativa						
Otras: Cuales Enfermería y Médicos					2	2
GRAN TOTAL 2.020	0	27	0	1	0	30
PORCENTAJE % EN 2.020	0.0%	90%	0.0%	3%	7%	100%

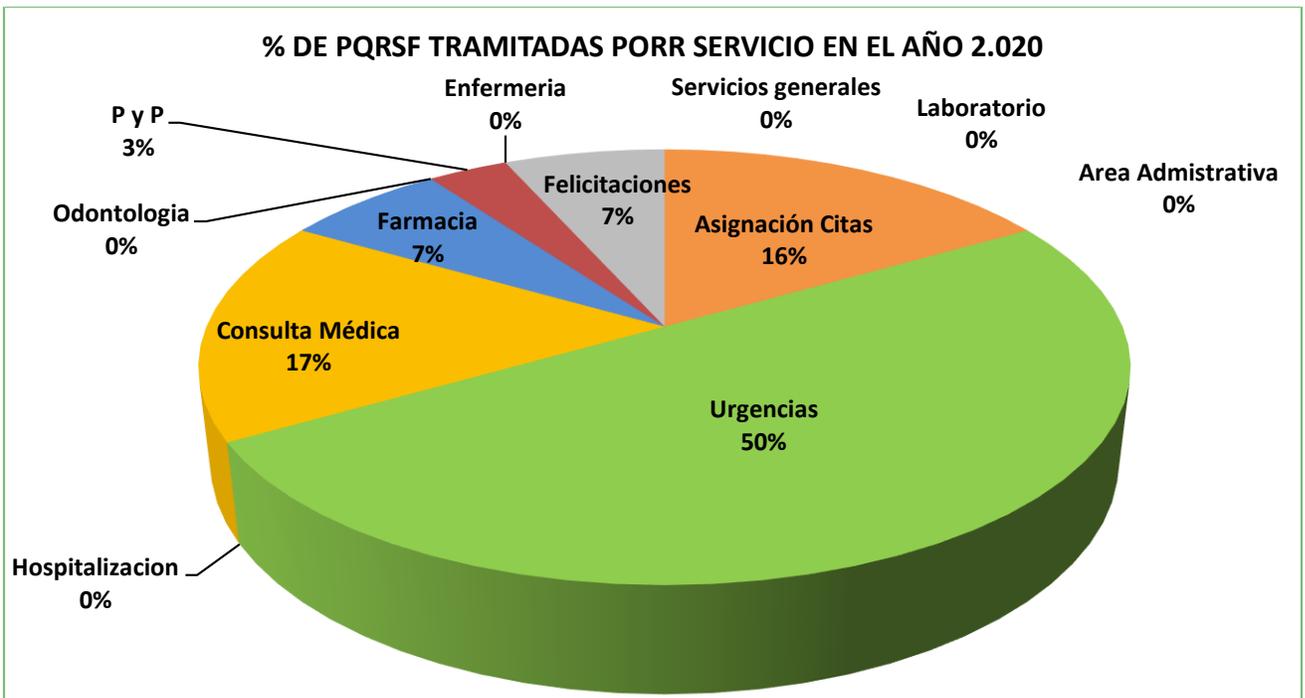
Para año 2.020 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSDF a otras instituciones del Municipio.

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 en el año 2.020 solo se presentaron un total de 30 PQRSDF lo cual muestra una disminución con el año anterior que fueron 147.



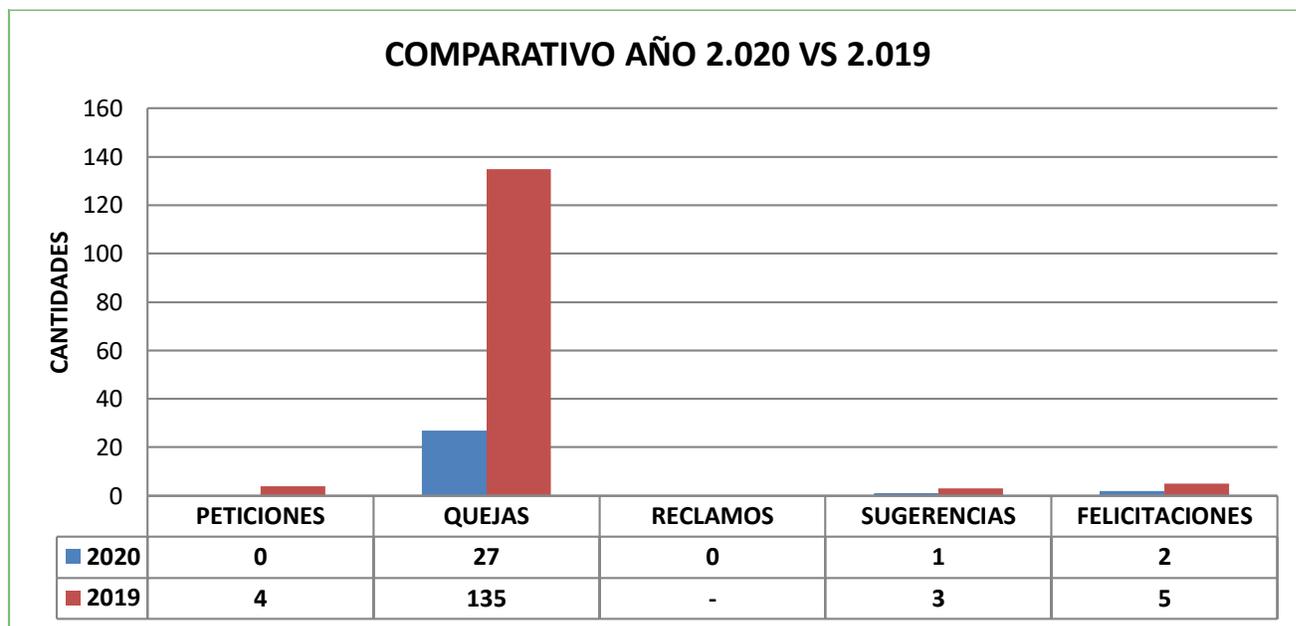
Para año 2.020 solo se presentaron quejas en los servicios de Farmacia, Urgencias, consulta médica, P y P y asignación de citas los demás servicios no presentan PQRSF.

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

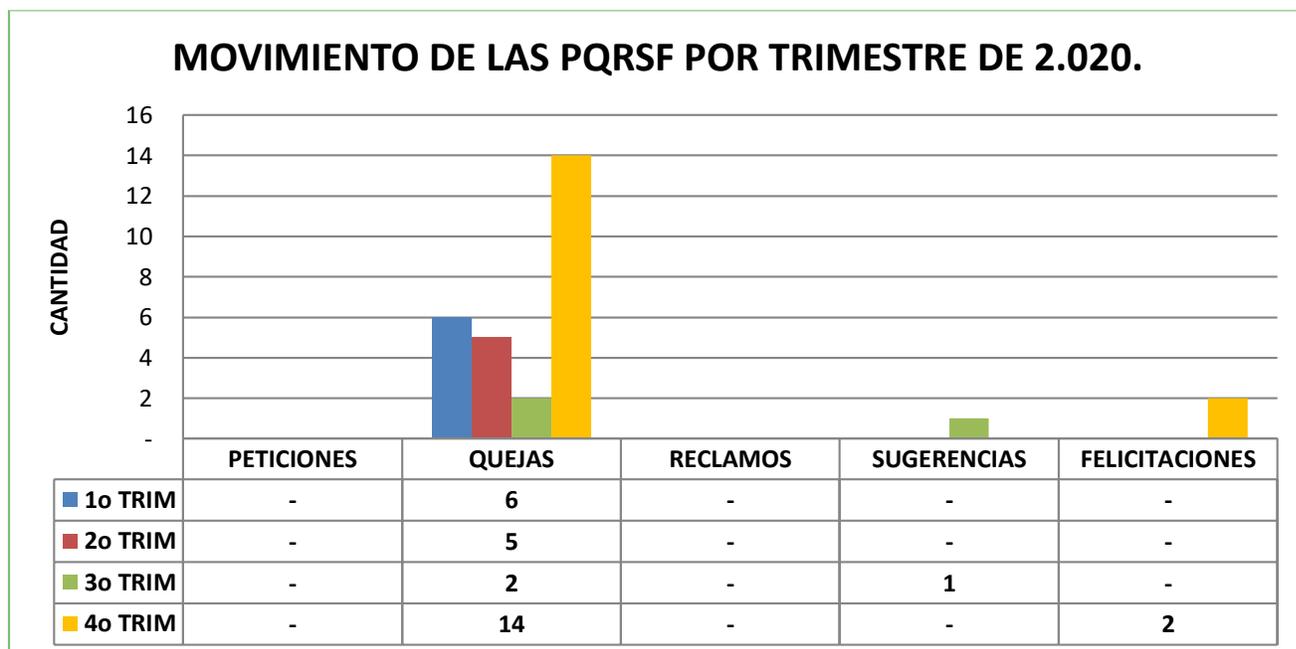
Salud Integral para Todos

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

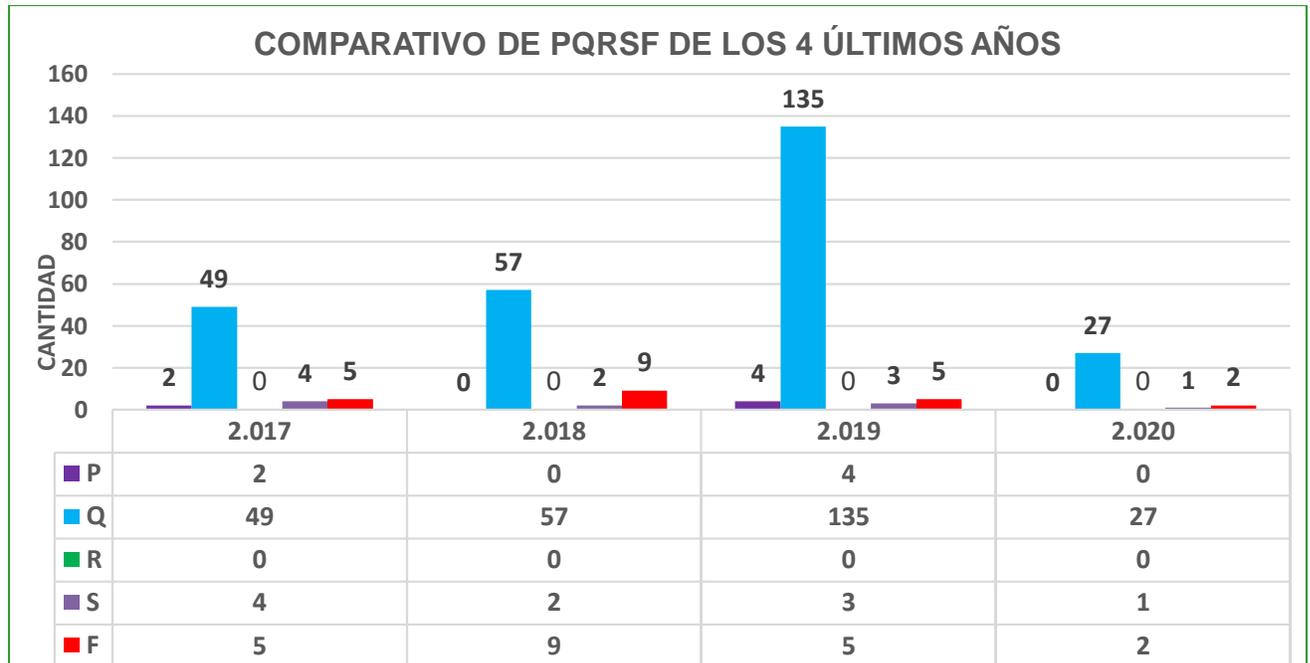
2.2. COMPARATIVO AÑO DE LAS PQRSF 2.019 vs 2.020.



2.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR TRIMESTRE 2.020.



2.4. COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE CUATRO AÑOS.



Nota: En el año 2.019 se presenta un incremento en las PQRSDF debido a que la Asociación de Usuarios del Hospital, a través de un representante recogió una serie de quejas y las presentó a la oficina de Atención al Usuario, las cuales fueron tramitadas.

3. MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS.

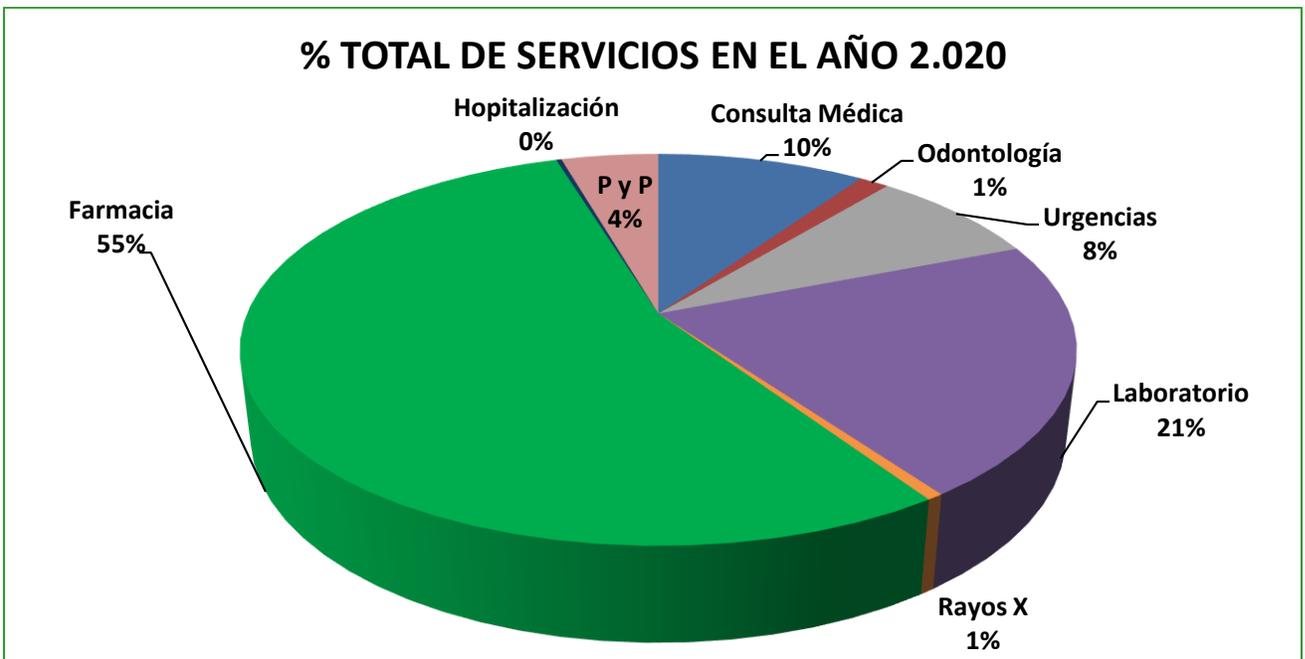
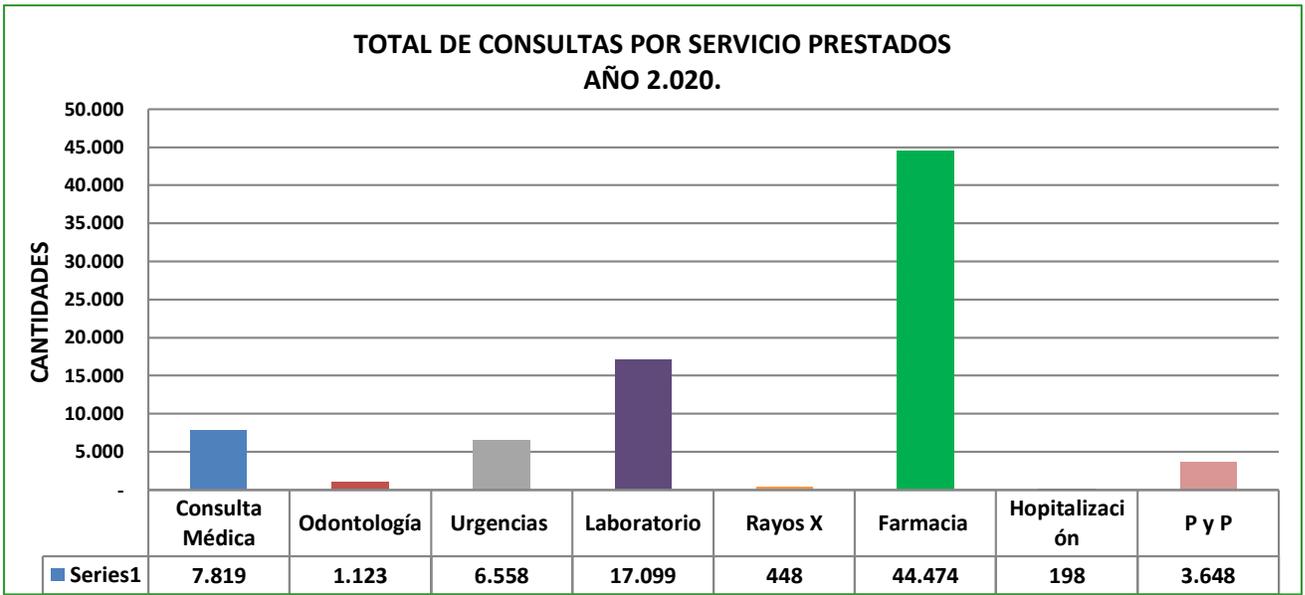
- En Farmacia, solicitan atención preferencial, entregar todos los medicamentos completos, faltantes y solucionar el problema que hay con las filas que hay que hacer tan largas para reclamarlo.
- Muy demorada la atención en urgencias cuando ingresan al triaje, mejorar la oportunidad en la atención, una 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.
- En el servicio de promoción y prevención, no está de acuerdo con la forma de verificar si la persona si requiere el medicamento de planificación, cuando este no es reclamado a tiempo.

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

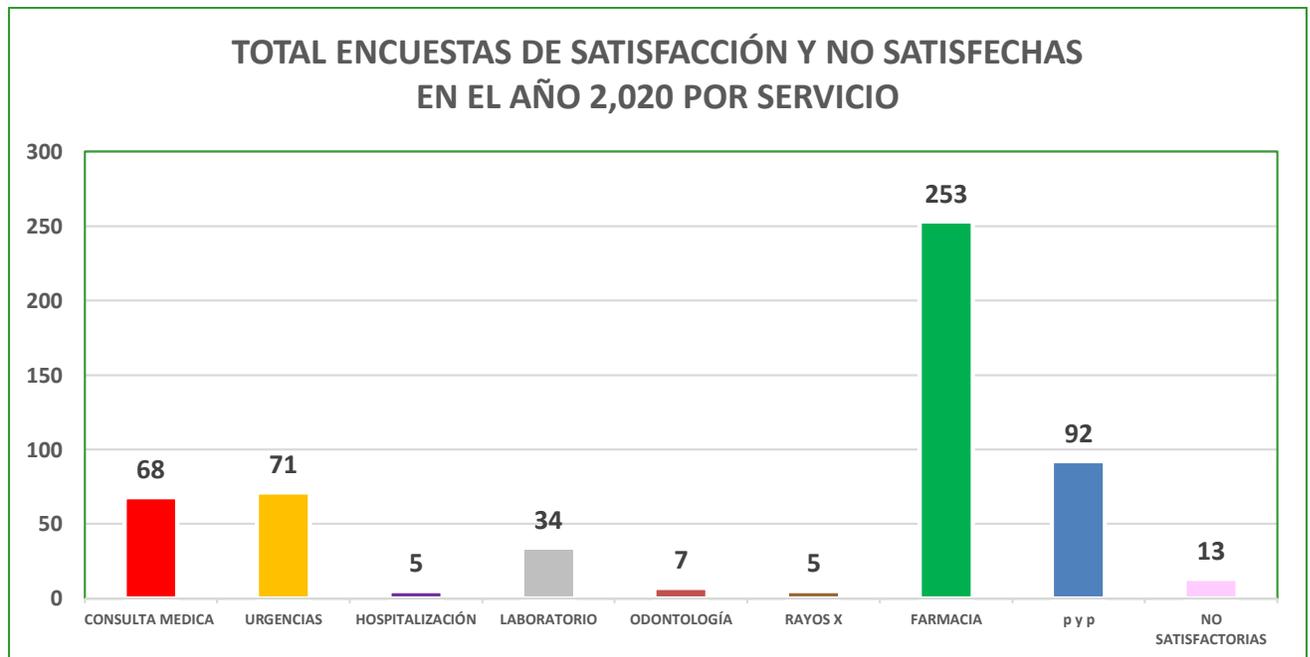
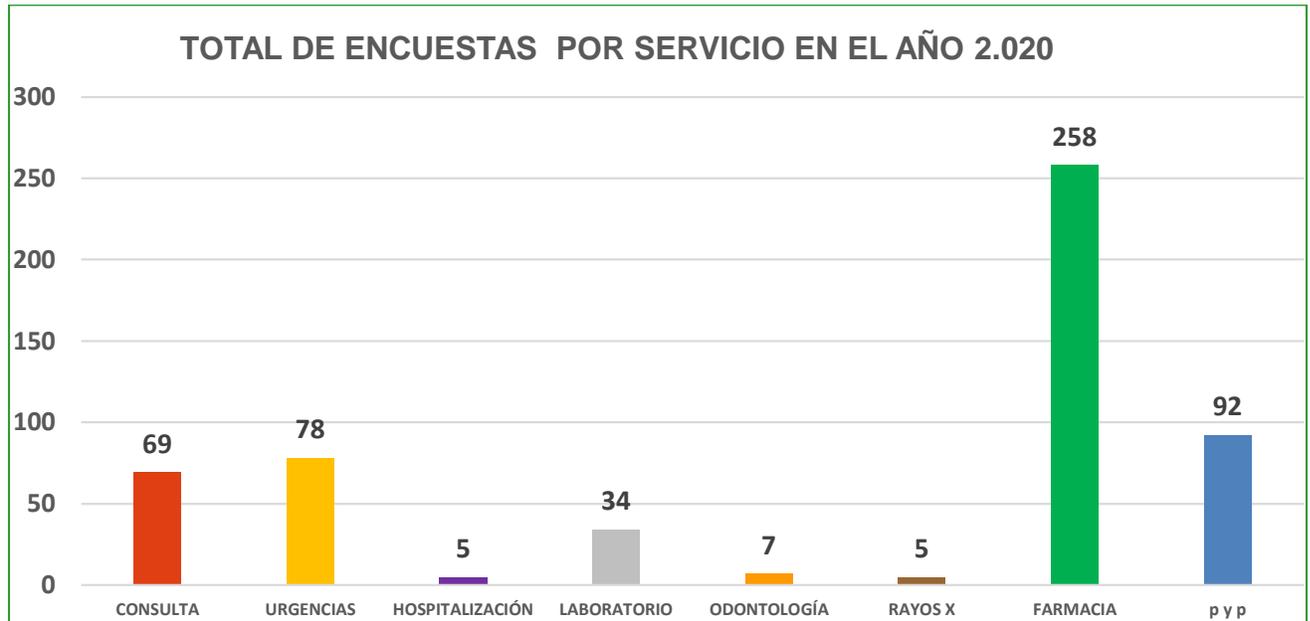
4. RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL AÑO 2.020.

Durante el año 2.020, se realizaron un total de 146.464 atenciones a los usuarios en los diferentes servicios que ofrece el hospital. A continuación, presentamos el resultado arrojado en el año 2.020 a los siguientes servicios:

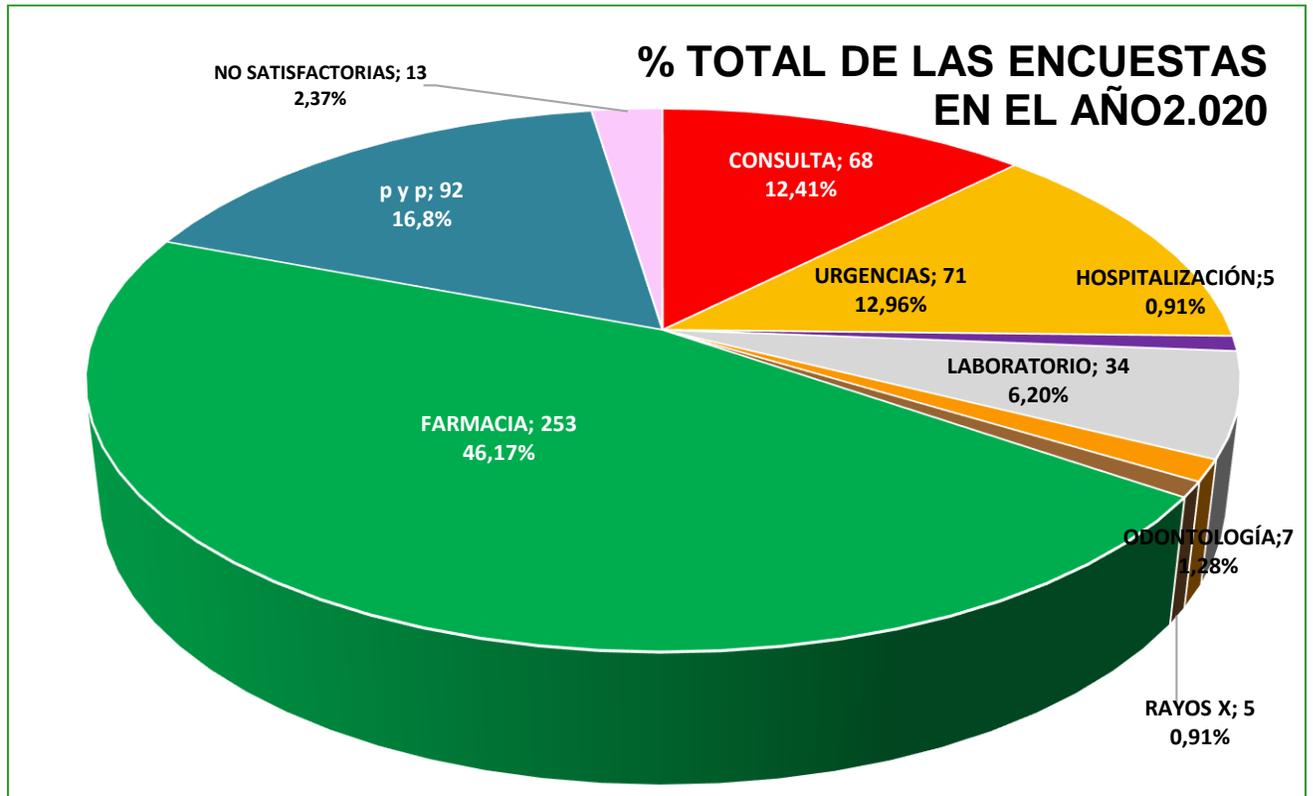


5. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL 2.020

Para el año 2.020 se realizaron en el hospital 578 encuestas de satisfacción las cuales arrojaron el siguiente resultado:



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



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

6. 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.