

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
PQR - PRIMER SEMESTRE - 2015**

**RESPONSABLE:
ÁREA DE CONTROL INTERNO**

**HOSPITAL PEDRO LEÓN
ÁLVAREZ DÍAZ LA MESA**

LA MESA-2015



INFORME DE SEGUIMIENTO

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, (Estatuto Anticorrupción) y sus decretos reglamentarios, en el que señala: *"La Oficina de Control Interno, deberá vigilar porque la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral sobre el particular"*.

Ley 1577 de junio 30 de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"

De acuerdo con esta norma, este informe presenta las actividades relacionadas con PQR realizadas con el proceso de PQR del Hospital Pedro León Álvarez Díaz.

OBJETIVOS:

- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQR
- Hacer seguimiento a las observaciones sobre las PQR y Atención al Usuario, reportadas por los entes de control Interno y externo.
- Evaluar el cumplimiento del procedimiento de las comunicaciones -PQR, que aplica en la Entidad.
- Cumplir con uno de los Roles del Área de Control Interno, como es el seguimiento a las PQR.



ALCANCE:

Se realiza revisión del Proceso de PQR durante el primer semestre de 2015.

El Hospital cuenta con varios mecanismos para la recepción de las Peticiones Quejas y Reclamos (PQR) como son: 1) La página Web, 2) Formato de PQR, 3). Diez (10) buzones que se encuentran ubicados en la sede del Hospital y Diez (10) buzones que se encuentran ubicados en los centros y puestos de salud, igualmente se atiende por vía telefónica.

FUENTE DE INFORMACIÓN

INFORME PQRS 1° TRIMESTRE DE 2015

(Enero, Febrero y Marzo de 2015)

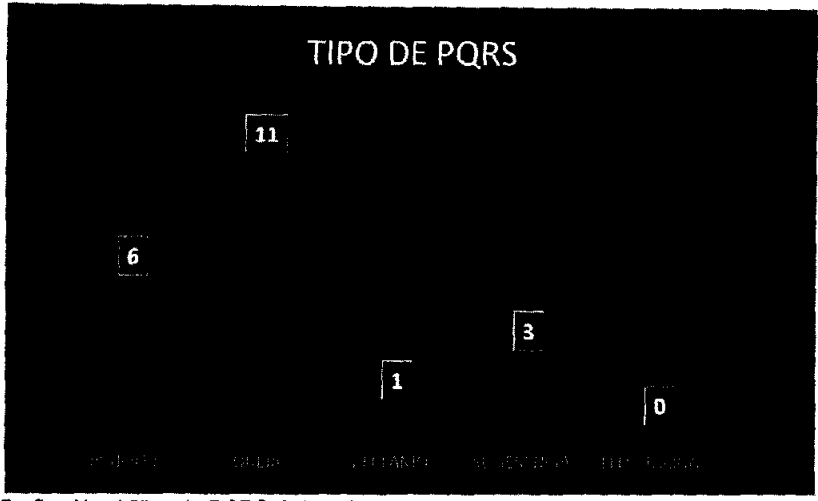
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1. TIPO DE PETICIONES: PRIMER TRIMESTRE 2015.

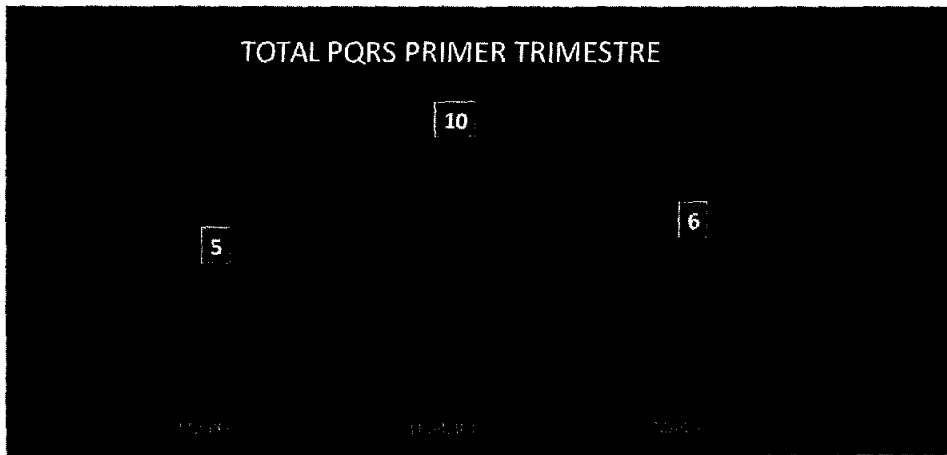
PETICION	2	40	4	40	0	0	6	29
QUEJA	0	0	5	50	6	100	11	52
RECLAMO	1	20	0	0	0	0	1	5
SUGERENCIA	2	40	1	10	0	0	3	14
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla No. 1 Consolidado de PQRS. Primer Trimestre de 2015

En el primer trimestre del año 2015, el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La Mesa recibió un total de 21 PQRS, se puede evidenciar que las QUEJAS fue el número más representativo con un total de 11 equivalente al 52 %. Así mismo se recibieron 6 PETICIONES equivalentes al 29% y 3 SUGERENCIAS equivalentes a 14%.

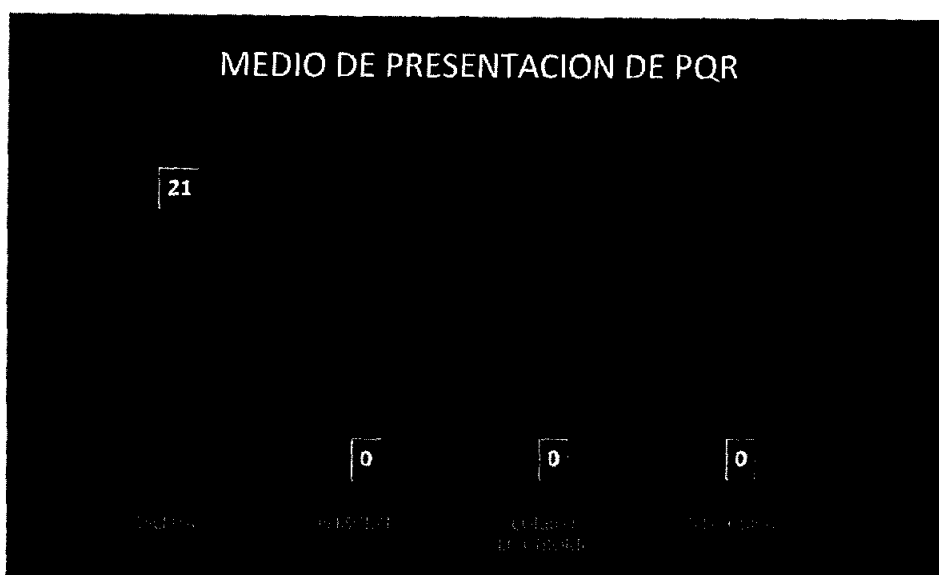


Gráfica No. 1 Tipo de PQRS. Primer Trimestre de 2015.



Gráfica No. 2 Total de PQRS. Primer Trimestre de 2015.

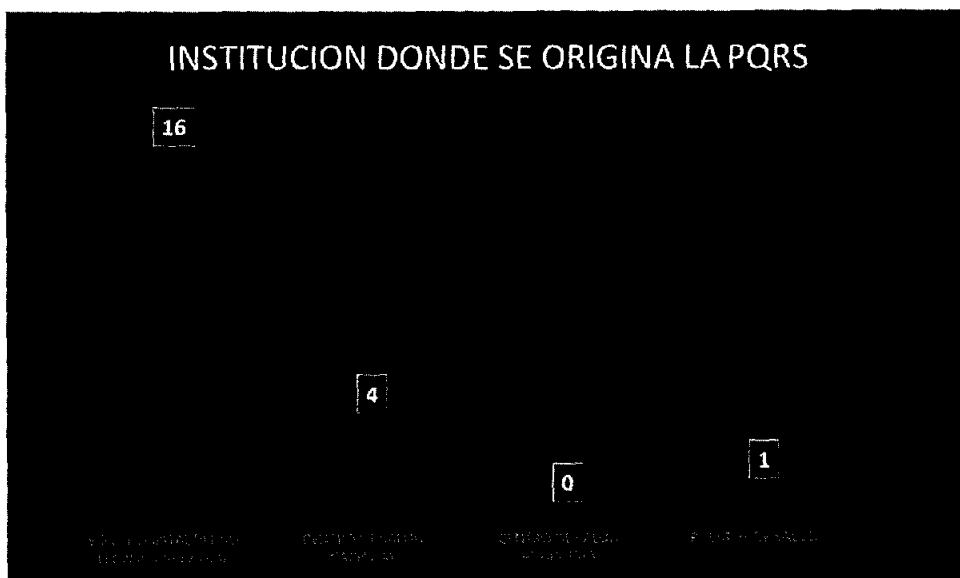
Durante el primer trimestre del año 2015 se puede observar que en el mes de ENERO se recibieron en total 5 PQRS distribuidas en 2 PETICIONES, 1 RECLAMO Y 2 SUGERENCIAS, en el mes de FEBRERO fueron recibidas 10 PQRS distribuidas en 4 PETICIONES, 5 QUEJAS, Y 1 SUGERENCIA y en el mes de MARZO se recibieron un total de 6 QUEJAS.



Grafica No. 3 Medio de presentación de las PQRS. Primer Trimestre de 2015.

En el primer trimestre de 2015 se evidencia que el 100% (21) los usuarios que se sintieron insatisfechos con el servicio prestado en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La Mesa interponen las PQRS de manera escrita entregándola en la Oficina de Atención al Usuario donde se escucha activamente al usuario para poder realizar la solución a su inquietud.

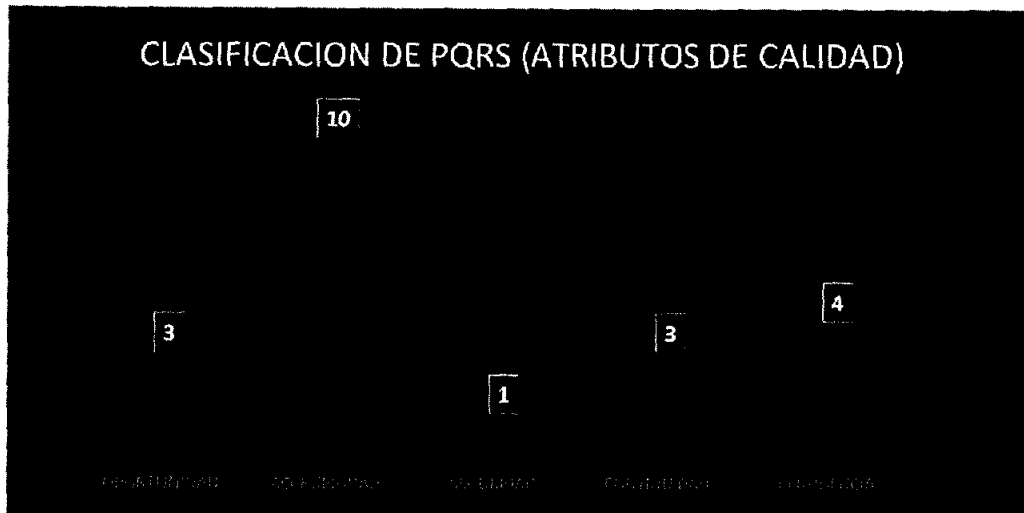
2. ENTIDAD OBJETO DE PQRS



Grafica No. 4 Institución donde se origina la PQRS. Primer Trimestre de 2015.

Para el primer trimestre de 2015 se evidencia 16 de las 21 PQRS, se originaron en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La mesa, Así mismo en el Centro de Salud de Cachipay se interponen 4 PQRS y 1 se origina en uno de los Puestos de Salud adscritos a la red de prestación de Servicios específicamente Puesto de Salud de San Joaquín.

3. CLASIFICACION DE PQRS. (ATRIBUTOS DE CALIDAD)



Gráfica No. 5 Clasificación de las PQRS (ATRIBUTOS DE CALIDAD). Primer Trimestre de 2015.

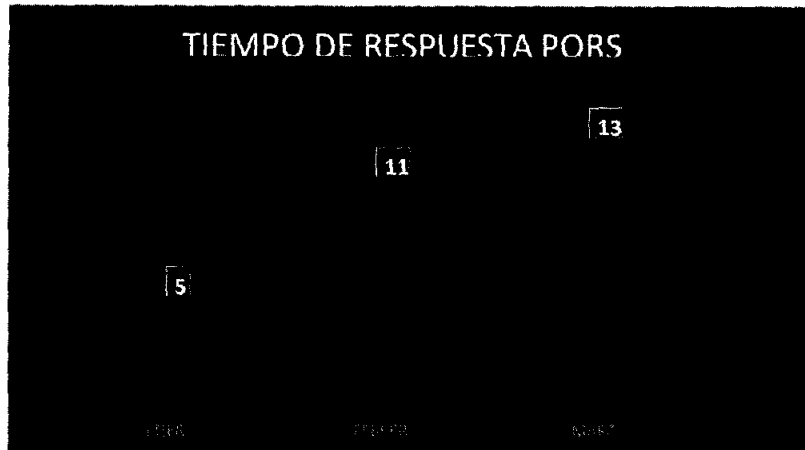
CLASIFICACION DE PQRS (ATRIBUTOS DE CALIDAD)	No. PQRS	%
OPORTUNIDAD	3	14,3
ACCESIBILIDAD	10	47,6
SEGURIDAD	1	4,8
CONTINUIDAD	3	14,3
PERTINENCIA	4	19,0
TOTAL	21	100,0

Tabla No. 2 Clasificación de PQRS (atributos de calidad). Primer Trimestre de 2015.

Durante el primer trimestre de 2015 se evidencia que de las 21 PQRS que equivalen al 100% recibidas, 10 (47.6%) son concernientes a la ACCECIBILIDAD ya sea por la distancia que debe recorrer y el poco acceso a transporte desde las diferentes veredas que se convierte en una barrera para que el usuario pueda solicitar y cumplir sus citas, 4 (19%) hacen referencia a la PERTINENCIA, pues existen barreras administrativas con las autorizaciones que las EPS generan a los usuarios para poder utilizar los servicios que se ofertan en el Hospital, 3 (14.3%) concerniente a la CONTINUIDAD esto pues existe inconformidad por parte de los usuarios acerca de la falta de médicos especialistas que puedan llevar su caso y atiendan continuamente sin

restricción de tiempo, así mismo 3 (14.3%) con referencia a la OPORTUNIDAD en cuanto a asignación de citas en las diferentes especialidades y servicios pues los usuarios manifiestan inconformidad con las agendas que se asignan ya que en muchos casos los usuarios se quedan sin su cita asignada y deben esperar otro mes para poder solicitar nuevamente cita y por ultimo 1(4.8) concerniente a la SEGURIDAD pues se manifestó un evento adverso en el servicio de Hospitalización Pediátrica en donde la seguridad del paciente se vio en riesgo.

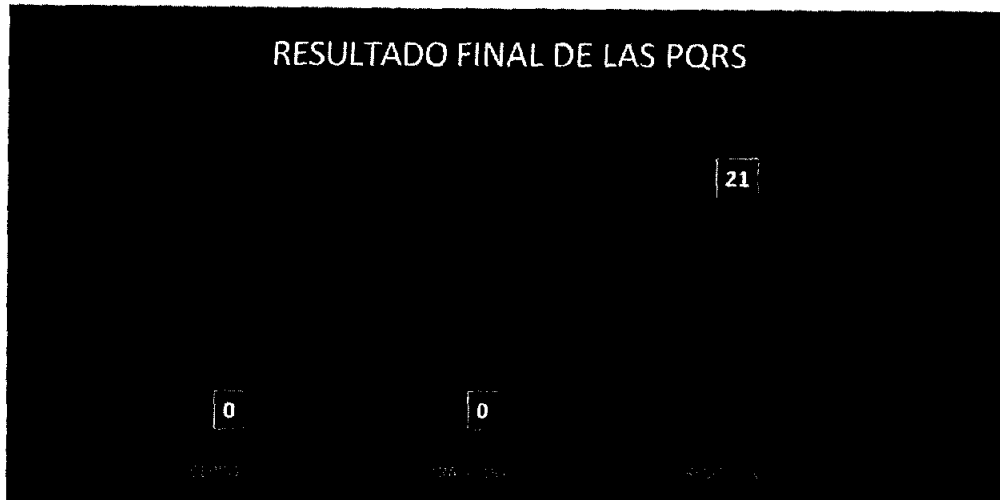
4. TIEMPO DE RESPUESTA A PQRS.



Grafica No. 6 Tiempo de respuesta a las PQRS en días. Primer Trimestre de 2015.

Para el primer trimestre de 2015 se está dando respuesta en un promedio de 9 días. En el mes de ENERO se generaron las respuestas a los usuarios en un promedio de 5 días, en el mes de FEBRERO se generaron respuestas en un promedio de 11 días y en el mes de MARZO se generaron las respuestas a las PQRS en un promedio de 13 días, esto debido al procedimiento que se debe llevar a cabo en la resolución de la PQRS para poder dar una respuesta pertinente y oportuna a los usuarios y lo más importante poder resolver la inquietud que hace referencia el usuario.

5. RESULTADO FINAL DE LAS PQRS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2015



Grafica No. 7 Resultado final de las PQRS. Primer Trimestre de 2015.

Como resultado final de las PQRS del primer trimestre de 2015 se evidencia que del total de las PQRS interpuestas por los usuarios en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La Mesa se resolvieron al 100%, no hay evidencia de PQRS cerradas o en traslado.

**INFORME PQRS II TRIMESTRE DE 2015
 (Abril, Mayo y Junio de 2015)**

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

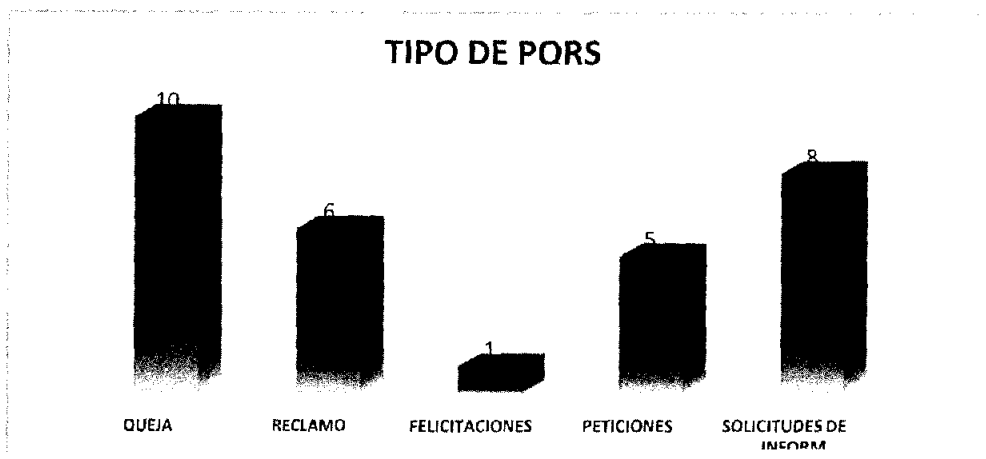
1. TIPO DE PETICIONES: SEGUNDO TRIMESTRE 2015.

TIPO DE PQRS	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
QUEJA	4	33	2	50	3	25	9	31
RECLAMO	1	8	0	0	5	42	6	21
FELICITACION	1	8	0	0	0	0	1	3
PETICION	5	42	0	0	0	0	5	17
SOLICITUD	1	8	3	50	4	33	8	28
TOTAL	12	100	5	100	12	100	29	100

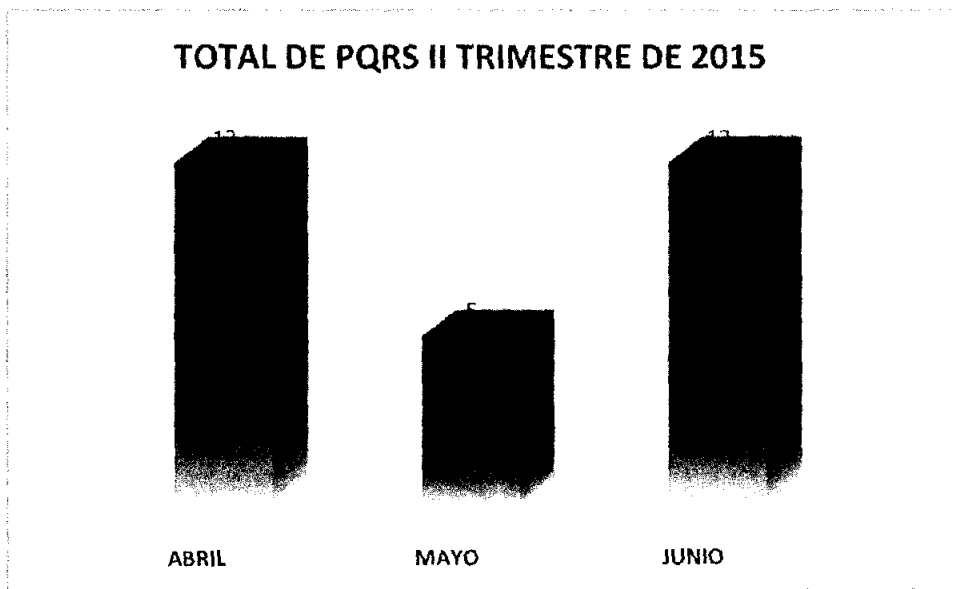
Tabla No. 1 Consolidado de PQRS. Segundo Trimestre de 2015

En el segundo trimestre del año 2015, en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La Mesa se recibieron 12 PQRS en el mes de abril, 5 en el mes de mayo y 12 recibidas en el mes de junio, lo anterior para un total de 29 PQRS Interpuestas por los usuarios que

reciben los diferentes servicios.

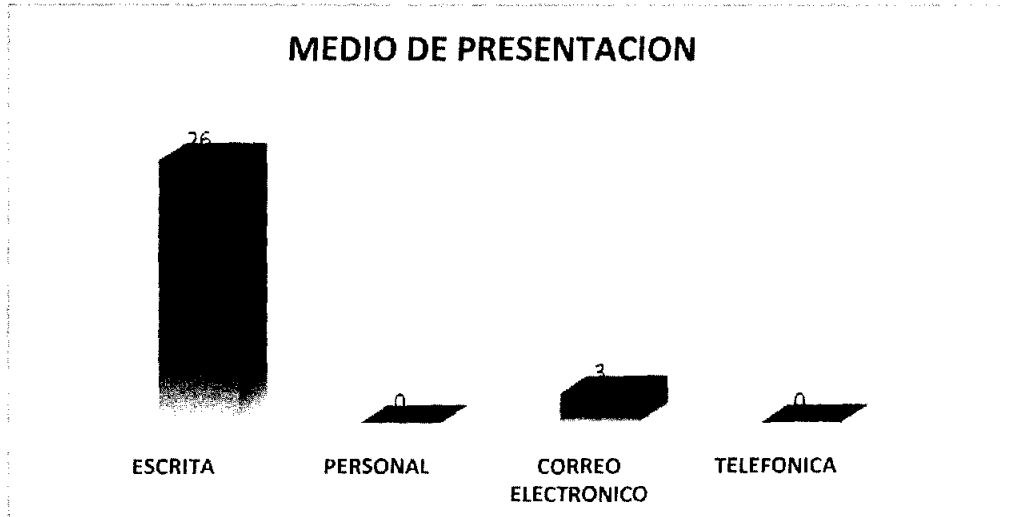


Grafica No. 1 Tipo de PQRS. Segundo Trimestre de 2015.



Grafica No. 2 Total de PQRS. Segundo Trimestre de 2015.

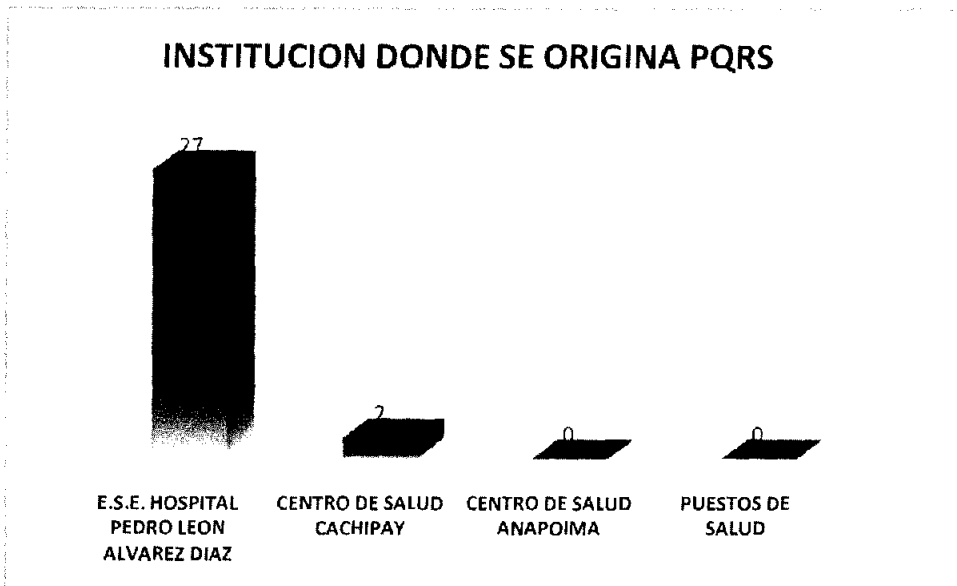
Durante el segundo trimestre del año 2015 se puede observar que en el mes de ABRIL se recibieron en total 12 PQRS distribuidas en 5 PETICIONES, 4 QUEJAS, 1 RECLAMO, 1 FELICITACION Y 1 SOLICITUD, en el mes de MAYO fueron recibidas 5 PQRS distribuidas en 3 QUEJAS y 3 SOLICITUDES y para el mes de JUNIO se recibieron un total de 12 PQRS entre las cuales 3 fueron QUEJAS, 5 RECLAMOS y 4 SOLICITUDES.



Grafica No. 3 Medio de presentación de las PQRS. Segundo Trimestre de 2015.

En el segundo trimestre de 2015 se evidencia que 26 usuarios radicaron las PQRS en medio escrito en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La Mesa, y 3 de las 29 fueron enviadas al correo electrónico de la Oficina de Atención al Usuario.

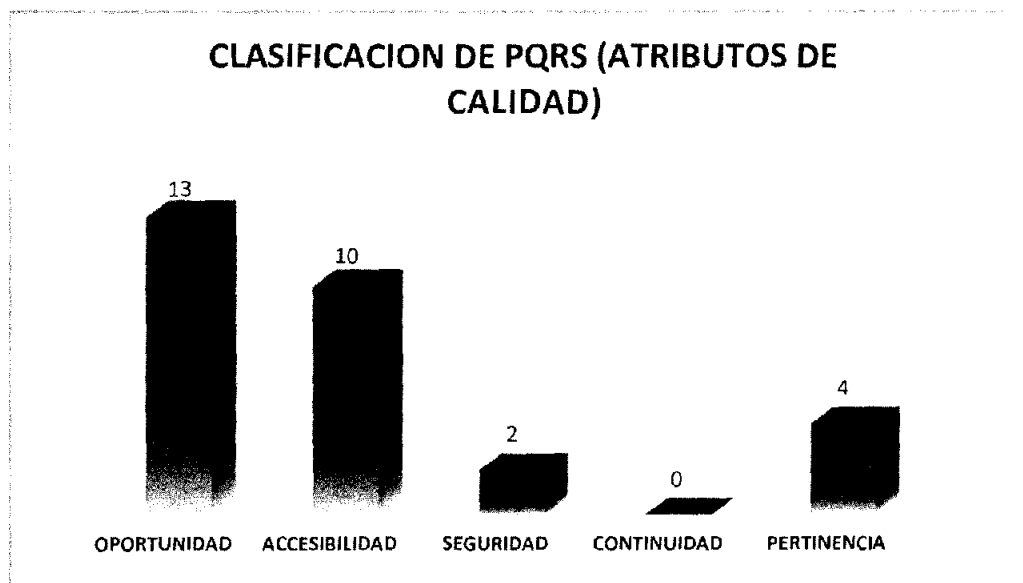
2. ENTIDAD OBJETO DE PQRS



Grafica No. 4 Institución donde se origina la PQRS. Segundo Trimestre de 2015.

Para el segundo trimestre de 2015 se evidencia 27 de las 29 PQRS, se originaron en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La mesa, Así mismo en el Centro de Salud de Cachipay se interponen 2 PQRS.

3. CLASIFICACION DE PQRS. (ATRIBUTOS DE CALIDAD)

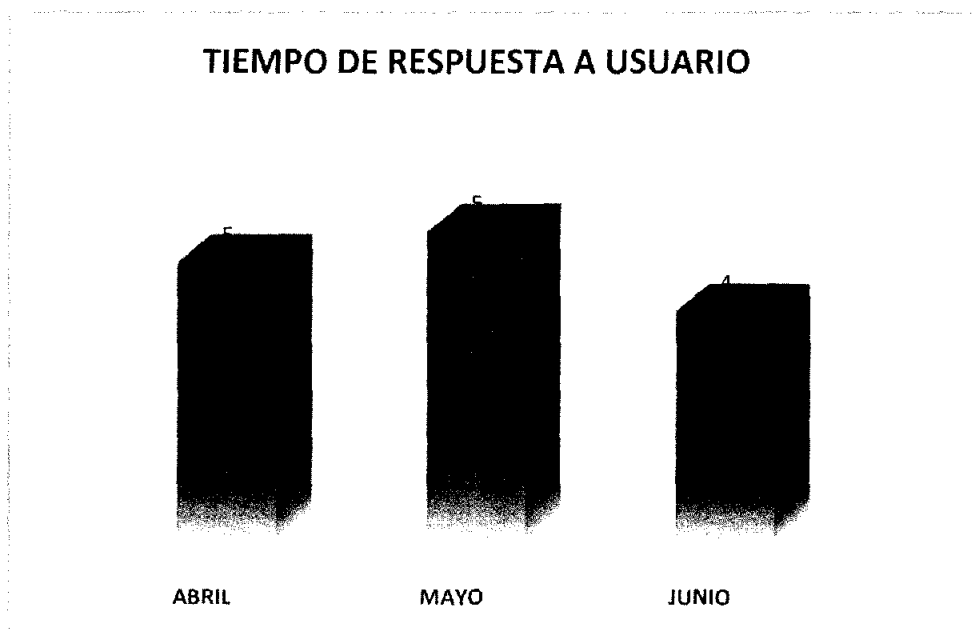


Grafica No. 5 Clasificación de las PQRS (ATRIBUTOS DE CALIDAD). Segundo Trimestre de 2015.

CLASIFICACION DE PQRS (ATRIBUTOS DE CALIDAD)	No. PQRS
OPORTUNIDAD	13
ACCESIBILIDAD	10
SEGURIDAD	2
CONTINUIDAD	0
PERTINENCIA	4
TOTAL	29

Tabla No. 2 Clasificación de PQRS (atributos de calidad). Segundo Trimestre de 2015.

Durante el segundo trimestre de 2015 se evidencia que de las 29 PQRS que equivalen al 100% recibidas, 13 (44.8%) concernientes a la OPORTUNIDAD dado a que las agendas de Ortopedia y Medicina Interna no alcanzan para cubrir la atención a la totalidad de la población que requieren de este servicio , 10 (34.5) concerniente a la ACCESIBILIDAD que tiene el usuario a los servicios e información que presta el Hospital, 2(6.8%) concerniente a la SEGURIDAD pues se manifestó inconformidad en un diagnostico dado por un jefe de enfermería y por información errada acerca de un procedimiento que se debía realizar a un usuario, 4 (13.8) acerca de la PERTIENCIA ya que se manifestó por parte de dos usuarios inconformidad en la atención por parte del personal de facturación e hicieron un agradecimiento y felicitación por la atención brindada en el servicio de Medicina Interna.

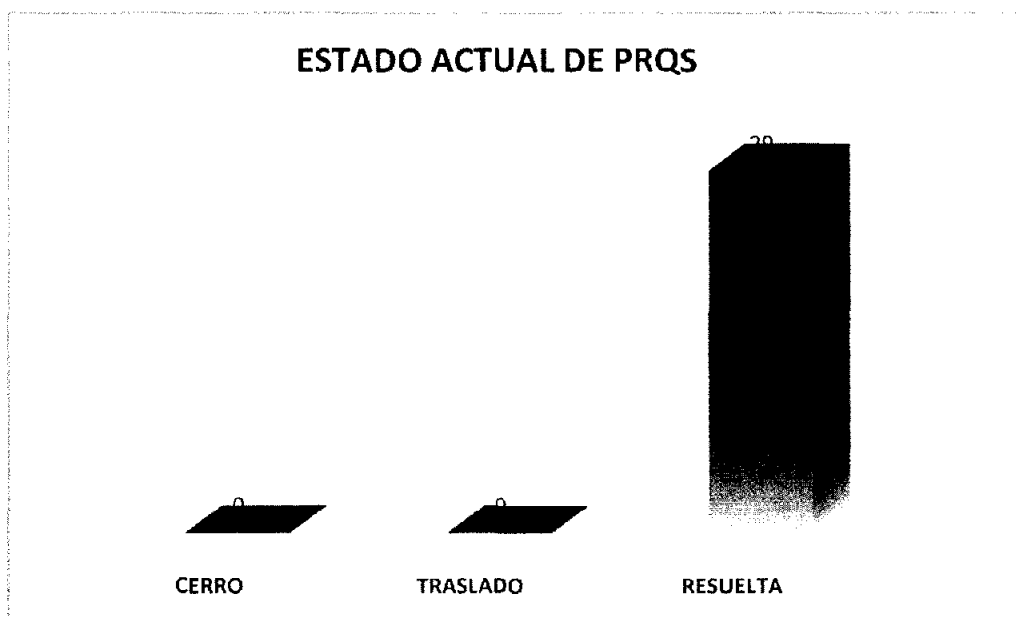


Grafica No. 6 Tiempo de respuesta a las PQRS en días. Segundo Trimestre de 2015.

Para el segundo trimestre de 2015 se está dando respuesta de las PQRS a los usuarios que se interponen en la Oficina de Atención al Usuario en un promedio de 5 días. En el mes de ABRIL se generaron las respuestas a los usuarios en un promedio de 5 días, en el mes de MAYO se generaron respuestas en un promedio de 5 días y

en el mes de JUNIO se generaron las respuestas a las PQRS en un promedio de 4 días, esto debido al procedimiento que se debe llevar a cabo en la resolución de la PQRS para poder dar una respuesta pertinente y oportuna a los usuarios y lo más importante poder resolver la inquietud a la que hace referencia el usuario.

4. RESULTADO FINAL DE LAS PQRS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015



Grafica No. 7 Resultado final de las PQRS. Segundo Trimestre de 2015.

Como resultado final de las PQRS del segundo trimestre de 2015 se evidencia que del total de las PQRS interpuestas por los usuarios en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La Mesa se resolvieron al 100%, no hay evidencia de PQRS cerradas o en traslado.



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR- SEGUNDO SEMESTRE-2015

Fecha:

Vigencia:

Versión:

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

PLAN DE MEJORAMIENTO PRIMER TRIMESTRE 2015 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CENTRO DE SALUD DE CACHIPAY

<p>Oficina de Atención al Usuario</p>	<p>Fortalecimiento en lo oportuno al entregar resultados de laboratorio a los usuarios y priorización a población especial. (adulto mayor, gestantes y discapacidad)</p>	<p>Entrega oportuna por parte de Laboratorio Clínico de resultados a los usuarios e instauración de fila preferencial para atención prioritaria a población especial.</p>	<p>Subgerencia Científica</p>	<p>Hospital Pedro León Alvarez Díaz/Centro y puestos de Salud adscritos (Anapoima y Cachipay)</p>	<p>Fortaleciendo la eficacia en el tiempo de entrega de resultados y sensibilizando a personal acerca de la priorización a la población especial por medio de señalización.</p>	<p>Mar-15</p>	<p>Jun-15</p>	<p>Porcentaje de satisfacción más alto de los usuarios en un 20% en cuanto a la Atención Humanizada de los usuarios que utilizan los servicios del Hospital</p>
---------------------------------------	--	---	-------------------------------	---	---	---------------	---------------	---

RECOMENDACIONES:

- Utilizar los canales de comunicación como: Televisión, radio, perifoneo para fortalecer la información a los usuarios y la comunicación con la ciudadanía sobre la manera de acceder a nuestra página web como eje transversal de información.
- Finalizar el proceso de PQR en el momento en que se envía la queja al usuario.
- Es necesario unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para el Hospital, lo cual servirá como mecanismos de control que permita identificar acciones de oportunidades y de mejoras.

Cordialmente:


Fanny Stella Ramírez Bustos

Profesional Control Interno HPLAD

Agosto 27 de 2015, La Mesa Cundinamarca