

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
PQR - SEGUNDO 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 III TRIMESTRE DE 2015**

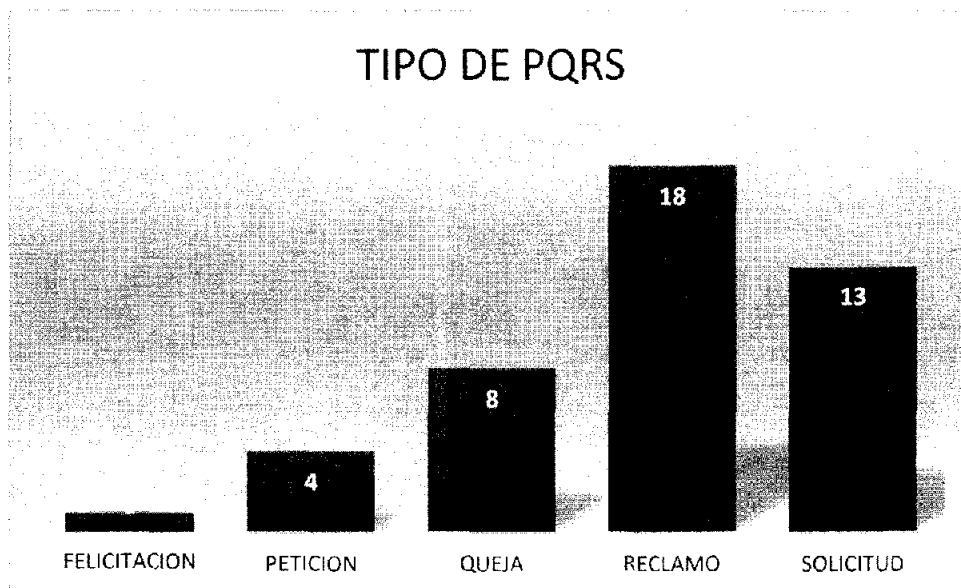
**1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

TIPO DE PETICIONES: TERCER TRIMESTRE 2015.

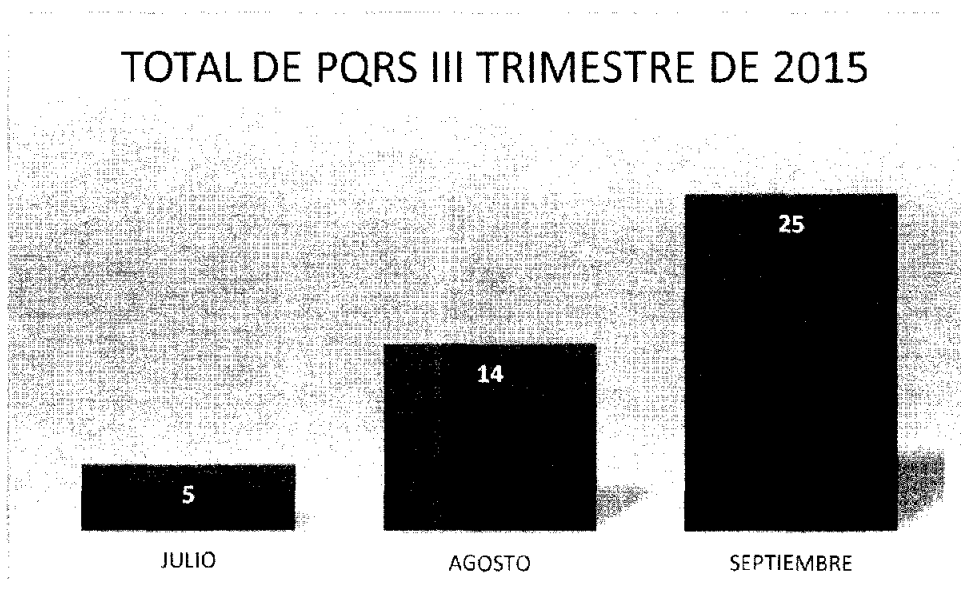
TIPO DE PQRS	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	TOTAL	%
FELICITACION	0	0	0	0	1	4	1	2
PETICION	1	20	2	14	1	4	4	9
QUEJA	1	20	2	14	5	20	8	18
RECLAMO	3	60	3	21	12	48	18	41
SOLICITUD	0	0	7	50	6	24	13	30
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

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

En el tercer trimestre del año 2015, en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La Mesa se recibieron 5 PQRS en el mes de julio, 14 en el mes de agosto y 25 recibidas en el mes de septiembre, lo anterior para un total de 44 PQRS Interpuestas por los usuarios que reciben los diferentes servicios en nuestra Institución.



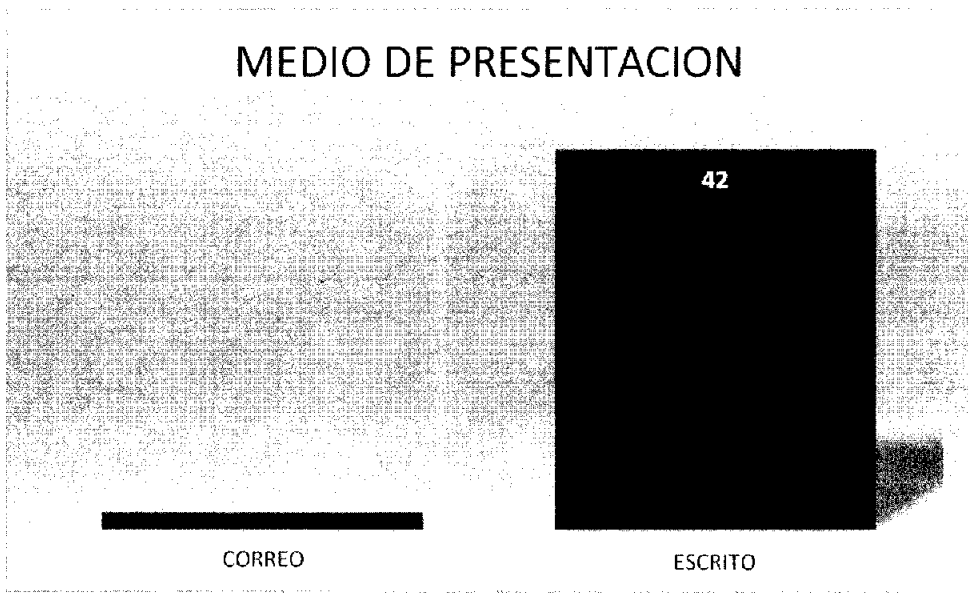
Grafica No. 1 Tipo de PQRS. Tercer Trimestre de 2015.



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

Durante el tercer trimestre del año 2015 se puede observar que en el mes de JULIO se recibieron en total 5 PQRS distribuidas en 1 PETICIONES, 1 QUEJAS y 3 RECLAMOS, en el mes de AGOSTO fueron recibidas 14 PQRS distribuidas en 2 PETICIONES, 2 QUEJAS, 3 RECLAMOS Y 7 SOLICITUDES y para el mes de SEPTIEMBRE se recibieron un total de 23 PQRS entre las cuales estaba 1 FELICITACION, 1PETICION, 5 QUEJAS, 12 RECLAMOS y

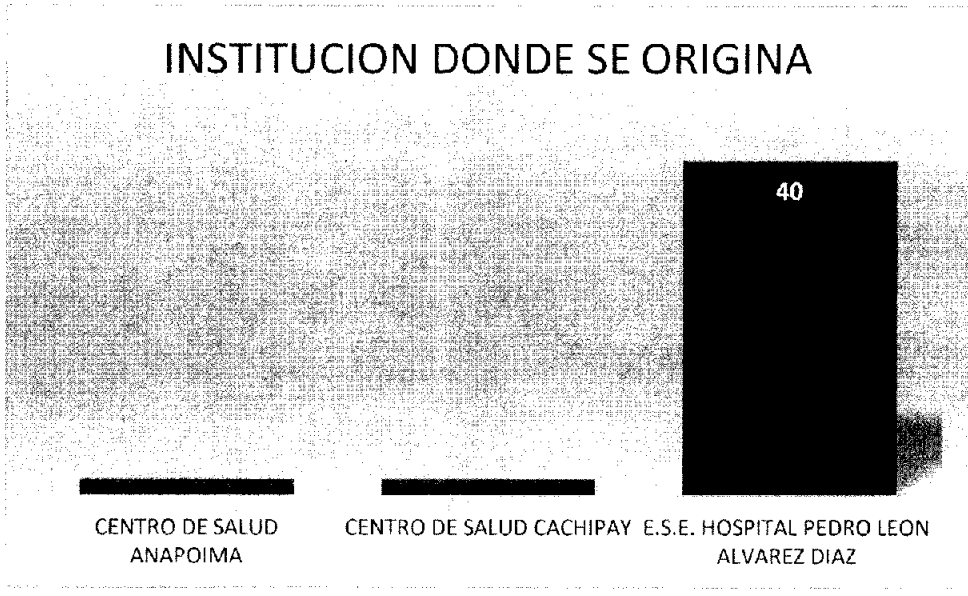
6 SOLICITUDES, para un total de 48 PQRS radicadas en la Oficina de Atención al Usuario



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

En el tercer trimestre de 2015 se evidencia que 44 usuarios radicaron las PQRS en medio escrito en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La Mesa en la Oficina de Atención al Usuario, y 2 de las 44 fueron enviadas al correo electrónico de la Oficina de Atención al Usuario.

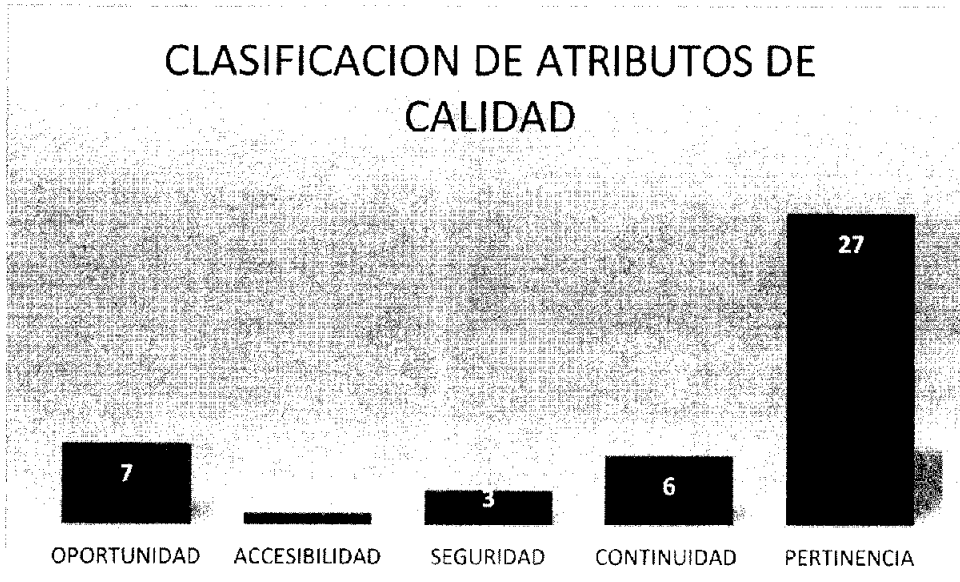
**2. ENTIDAD OBJETO DE PQRS**



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

Para el tercer trimestre de 2015 se evidencia 42 de las 44 PQRS, se originaron en el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La mesa, Así mismo en el Centro de Salud de Cachipay se originaron 2 igualmente que en el Centro de Salud de Anapoima con 2 PQRS.

**3. CLASIFICACION DE PQRS. (ATRIBUTOS DE CALIDAD)**

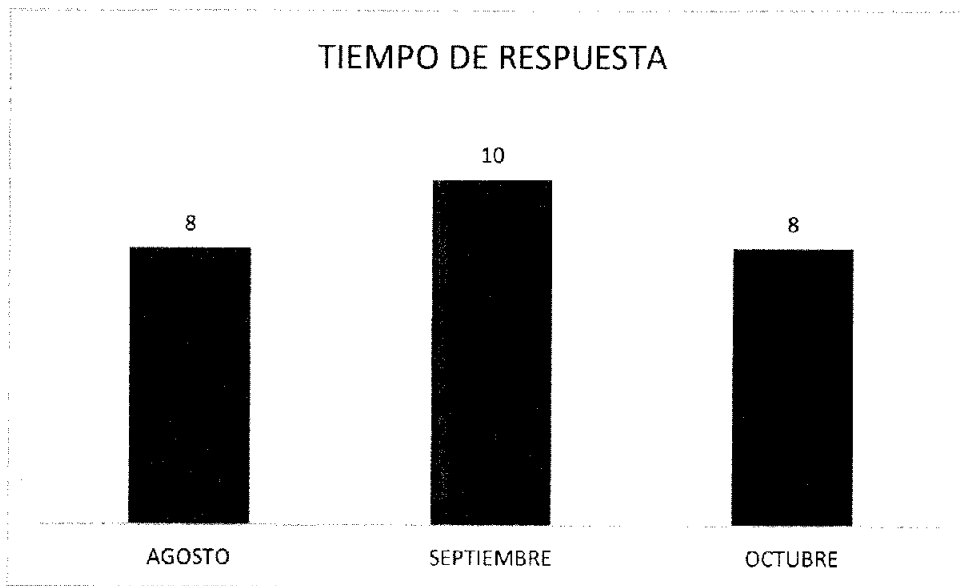


Grafica No. 5 Clasificación de las PQRS (ATRIBUTOS DE CALIDAD). Tercer Trimestre de 2015.

CLASIFICACION DE PQRS (ATRIBUTOS DE CALIDAD)	No. PQRS
OPORTUNIDAD	7
ACCESIBILIDAD	1
SEGURIDAD	3
CONTINUIDAD	6
PERTINENCIA	27
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

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

Durante el tercer trimestre de 2015 se evidencia que de las 44 PQRS que equivalen al 100% recibidas, 7 (16%) concernientes a la OPORTUNIDAD dado a que las agendas de Medicina Interna no cubrían la atención para la totalidad de la población que requieren de este servicio, 1 (2%) concerniente a la ACCESIBILIDAD ya que los usuarios de las veredas manifiestan que no hay medios de transporte que los movilicen hacia la E.S.E con rapidez y en horas que ellos necesitan para poder acceder a los servicios, 3(7%) concerniente a la SEGURIDAD pues se manifestó inconformidad con atención que realizan el jefe de enfermería en el servicio de Triage, 6 (14%) acerca de la CONTINUIDAD pues lo que los usuarios no están teniendo las citas para especialistas y exámenes de manera continua, y por ultimo 27 (61%) acerca de la PERTIENCIA ya que se manifestó por parte de varios usuarios inconformidad con el trato y la humanización en los servicios además de los agradecimientos por la atención brindada en el servicio de Medicina Interna.

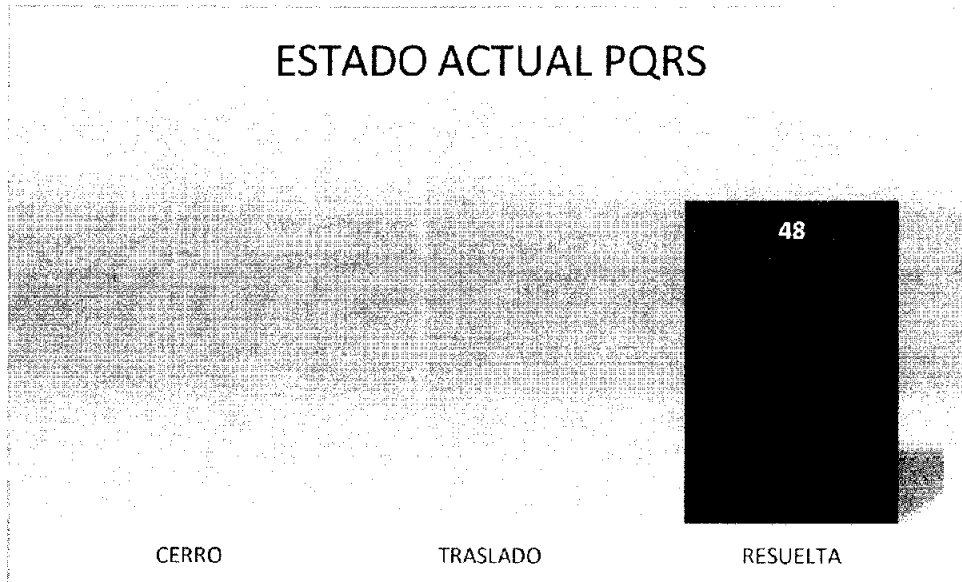


Gráfica No. 6 Tiempo de respuesta a las PQRS en días. Segundo Trimestre de 2015.

Para el tercer 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 8 días. En el mes de julio se generaron las respuestas a los usuarios en un promedio de 8

Días, en el mes de agosto se generaron respuestas en un promedio de 10 días y en el mes de septiembre se generaron las respuestas a las PQRS en un promedio de 8 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 TERCER TRIMESTRE DE 2015**



*Grafica No. 7 Resultado final de las PQRS. Tercer Trimestre de 2015.*

Como resultado final de las PQRS del tercer 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



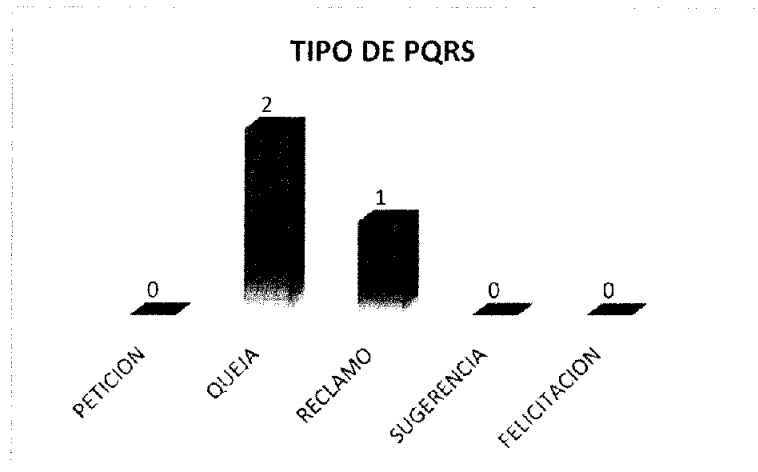
**INFORME PQRS IV TRIMESTRE DE 2015  
 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

1. TIPO DE PETICIONES: CUARTO TRIMESTRE 2015.

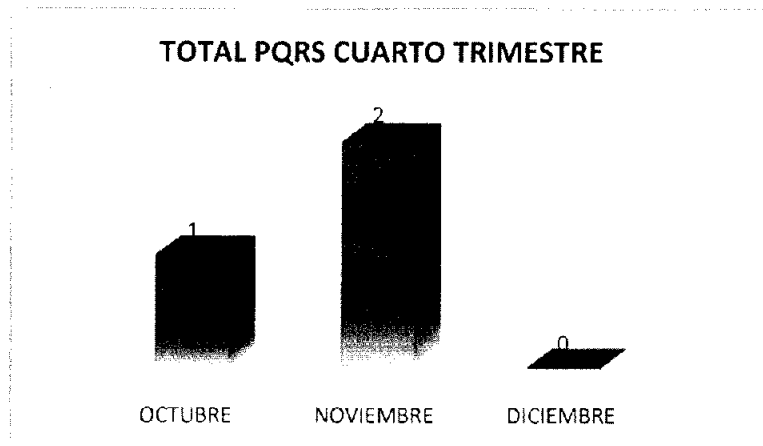
PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	2	10	0	0	2	67
RECLAMO	1	1	0	0	0	0	1	33
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla No. 1 Consolidado de PQRS Cachipay. Cuarto Trimestre de 2015

En el Cuarto trimestre del año 2015, el Hospital Pedro León Álvarez Díaz de La Mesa recibió un total de 3 PQRS originadas en el Centro de Salud de Cachipay, se puede evidenciar que las QUEJAS fue el número más representativo con un total de 2 equivalente al 100 % en el mes de Noviembre. Así mismo se recibió 1 RECLAMO equivalentes al 100% de las PQRS recibidas en el mes de octubre.

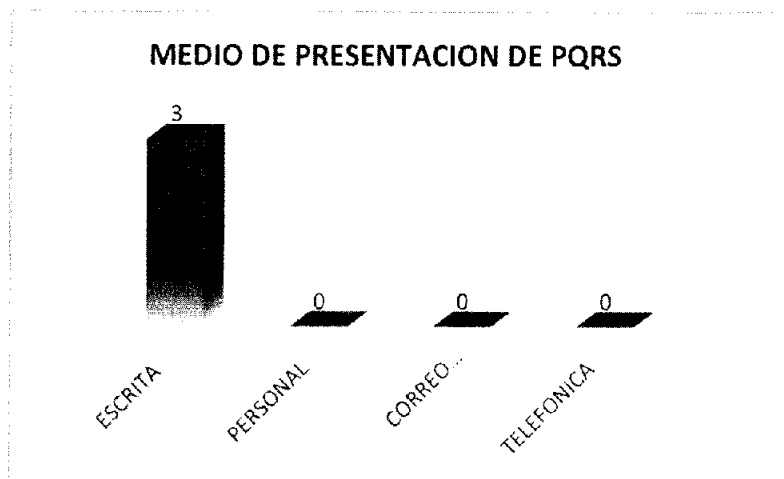


Grafica No. 1 Tipo de PQRS Cachipay. Cuarto Trimestre de 2015.



Grafica No. 2 Total de PQRS Cachipay. Cuarto Trimestre de 2015.

Durante el cuarto trimestre del año 2015 se puede observar que en el mes de octubre se recibió 1 PQRS que se manifestó como reclamo Y 2 PQRS las cuales manifiesta el usuario como quejas.



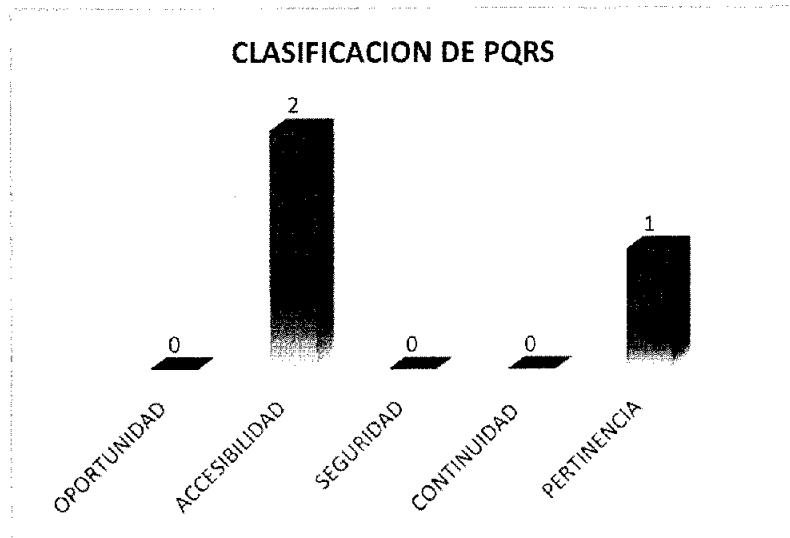
Grafica No. 3 Medio de presentación de las PQRS Cachipay. Cuarto Trimestre de 2015.

En el cuarto trimestre de 2015 se evidencia que el 100% (3) los usuarios que se sintieron insatisfechos en algún aspecto del servicio prestado en el Centro de Salud de Cachipay 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.

CLASIFICACION DE PQRS (ATRIBUTOS DE CALIDAD)	No. PQRS	%
OPORTUNIDAD	0	0,0
ACCESIBILIDAD	2	66,7
SEGURIDAD	0	0,0
CONTINUIDAD	0	0,0
PERTINENCIA	1	33,3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>

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

2. CLASIFICACION DE PQRS. (ATRIBUTOS DE CALIDAD)



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

Durante el cuarto trimestre de 2015 se evidencia que de las 3 PQRS que equivalen al 100% recibidas que se originaron en el Centro de Salud de Cachipay, 2 (66.7%) son concernientes a la ACCESIBILIDAD pues manifiestan los usuarios que no se da prioridad a la población especial así mismo 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 y 1 (33.3%) hacen referencia a la PERTINENCIA, pues manifiestan los usuarios que existe demora e incumplimiento en la entrega de resultados de laboratorio y esto los perjudica ya que al momento de asistir a la cita con los especialista solicitantes de estos exámenes ellos pierden la oportunidad de entregar y que le sean leídos los resultados de laboratorio.

3. TIEMPO DE RESPUESTA A PQRS.



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

Para el cuarto trimestre de 2015 se está dando respuesta en un promedio de 9 días. En el mes de OCTUBRE se generaron las respuestas a los usuarios en un promedio de 5 días, en el mes de NOVIEMBRE se generaron respuestas en un promedio de 11 días y en el mes de DICIEMBRE 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.

Fecha:

Vigencia:

Versión:

**PLAN DE MEJORAMIENTO III Y IV TRIMESTRE 2015  
 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	Capacitación dirigida al personal asistencial acerca de la HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Capacitar el personal acerca del buen trato y Humanización en los servicios de Salud.	Trabajo Social – Oficina de Atención al Usuario	Hospital Pedro León Álvarez Díaz/Centro y puestos de Salud adscritos (Anapoima y Cachipay)	Con el apoyo de la Gobernación de Cundinamarca desde Desarrollo de Servicios en convenio con el SENA.	Sept-15  Dic-16	Porcentaje de satisfacción más alto en cuanto a mejor trato y Humanización en los Servicios prestados por parte del personal asistencial de la institución.
---	---	---	---	--	---	-----------------------	---

**RECOMENDACIONES:**

- Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento del proceso de PQR.
- 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

Diciembre 31 de 2015, La Mesa Cundinamarca

Ref: TM

**Calle 8 No. 25-34 - La Mesa (Cundinamarca)**  
**Teléfono: PBX. 5878570 Fax: Ext. 525**  
<http://www.hospilamesa.gov.co>