



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



## INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

(Enero a Junio 2015)

### INTRODUCCIÓN

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales del HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas del HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE.

### OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: “En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

De igual manera, lo reglado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe.

### ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en la vigencia 2015, teniendo en cuenta lo establecido en el manual de procedimientos del HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE y el marco legal vigente.

**CONTEXTUALIZACIÓN** EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE, cuenta con buzones para recepcionar las quejas, sugerencias y reclamos los cuales se encuentran dispuesto en la sala de atención a la comunidad en consulta Externa, urgencias, rehabilitación, radiología, segundo piso, salas de cirugía, tercer piso, salas de partos, cuarto piso y quinto piso, que es vigilado y revisado periódicamente por el asesor de control interno, el SIAU y el comité de PQR, para el efecto se cuenta con sticker de identificación para cada buzón indicando fecha de apertura del mismo.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
**Control Interno**



Adicionalmente, se dispuso a través de la página web del EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera electrónica y oportuna.

EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO ESE cuenta con un Comité de Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual se ha reunido con una periodicidad cada quince (15) días, para tratar los diferentes temas y dar respuesta a las PQR, presentadas por la comunidad, para el primer semestre, se incorporaron al Comité todos los coordinadores de las áreas que interviene directamente en el trámite de las PQRs, las actas de dichos comités reposan en la oficina de SIAU.

### **ANALISIS DE LA INFORMACION**

La Asesoría de Control Interno de la ESE, realizó revisión al proceso de quejas y reclamos desarrollado en el primer semestre de la vigencia 2015, que lidera el comité de PQR de la ESE, así como la gestión realizada en el mismo, encontrándose que el mayor porcentaje lo reflejan las felicitaciones con se muestra a continuación:

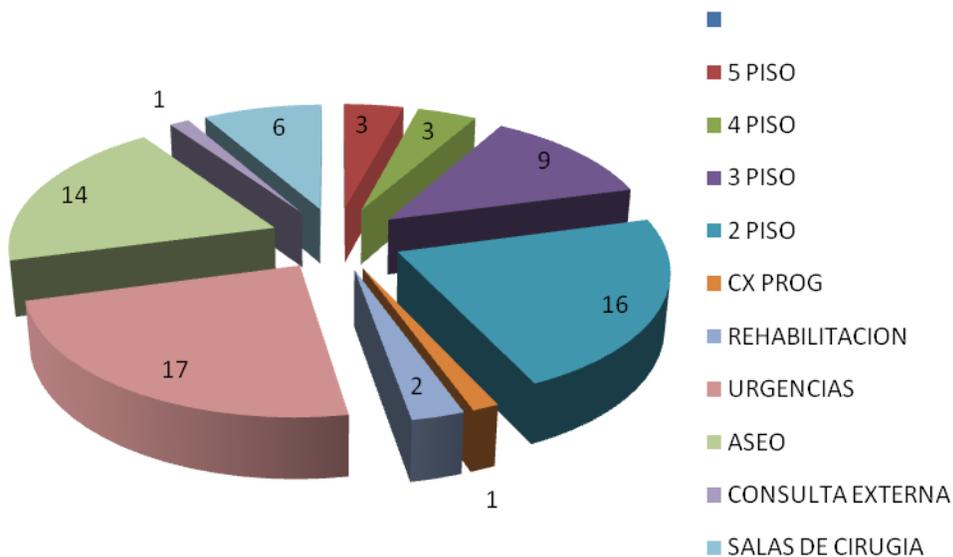


Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



AREA Y/O SERVICIO	TOTAL FELICITACIONES POR SEMESTRE
5 PISO	3
4 PISO	3
3 PISO	9
2 PISO	16
CX PROG	1
REHABILITACION	2
URGENCIAS	17
ASEO	14
CONSULTA EXTERNA	1
SALAS DE CIRUGIA	6
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

### TOTAL FELICITACIONES POR SEMESTRE





Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



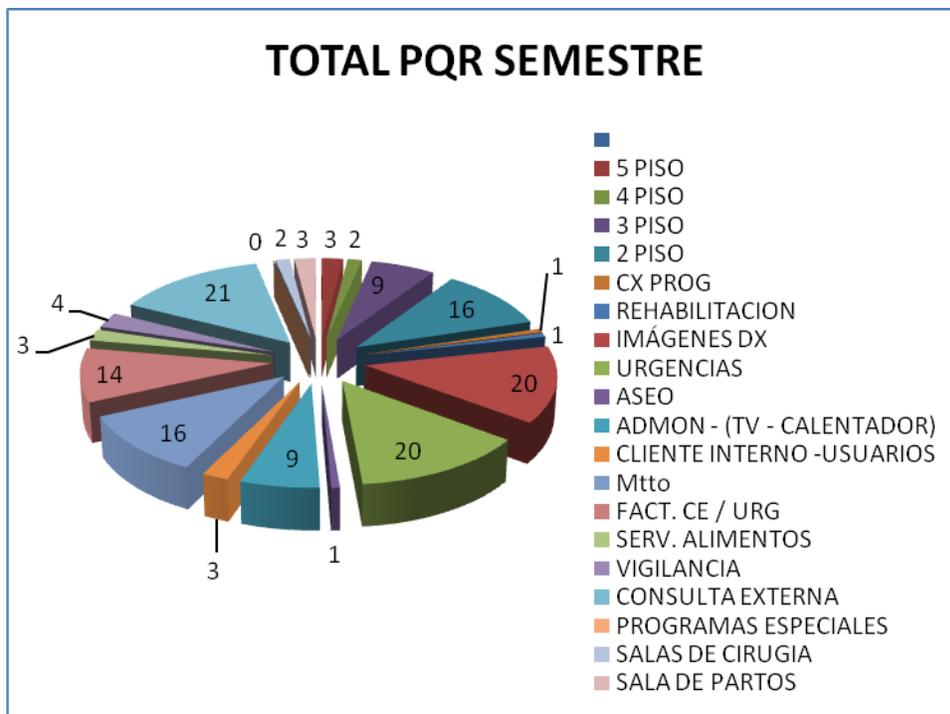
De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia que el equipo de profesionales más felicitado corresponde al equipo de urgencias con un 23,61%, por su compromiso, buen desempeño y atención al usuario, siguiendo a este servicio encontramos al segundo piso con un 22, 22% por el trato al usuario y su familia.

Ahora bien, las quejas, peticiones y/o sugerencias, se muestra como sigue en el siguiente cuadro:

AREA Y/O SERVICIO	TOTAL PQR SEMESTRE
5 PISO	3
4 PISO	2
3 PISO	9
2 PISO	16
CX PROG	1
REHABILITACION	1
IMÁGENES DX	20
URGENCIAS	20
ASEO	1
ADMON - (TV - CALENTADOR)	9
CLIENTE INTERNO -USUARIOS	3
Mtto	16
FACT. CE / URG	14
SERV. ALIMENTOS	3
VIGILANCIA	4
CONSULTA EXTERNA	21
PROGRAMAS ESPECIALES	0
SALAS DE CIRUGIA	2
SALA DE PARTOS	3
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>

De lo anterior se puede concluir que las principales causas de quejas son:

1. Demora en la realización de un procedimiento.
2. Demora en la atención por parte de algún profesional de la salud.
3. Mejoramiento de la infraestructura. (Duchas)
4. Oportunidad en la asignación de citas.
5. Información por parte de los profesionales de la salud hacia los pacientes y sus familias.
6. Demora en la facturación de las salidas de pacientes.



La mayor concentración de PQR se encuentra en consulta externa, Imágenes diagnósticas y urgencias.

El comité de PQRS dá trámite respectivo a las PQR notificando al servicio respectivo para que informe lo sucedido con la queja presentada y se realicen compromisos de mejora.

Para las sugerencias, son notificadas al área que corresponda para la toma de decisiones como subgerencia científica o administrativa, según el caso.

### ENCUESTAS DE SATISFACCION

El Hospital Regional de Sogamoso ESE, utilizando la herramienta de la estadística, ha determinado como muestra por los diferentes servicios y/o áreas, por mes así:



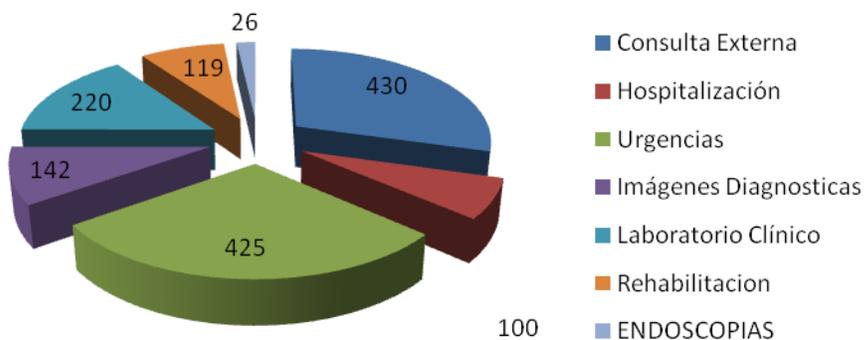
Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
**Control Interno**

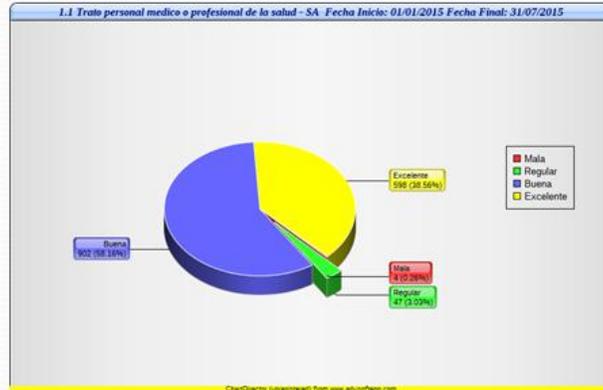


AREA O SERVICIO	INDICADOR MENSUAL	INDICADOR POR SEIS MESES	AVANCE
Consulta Externa	90	540	631
Hospitalización	100	600	700
Urgencias	75	450	526
Imágenes Diagnosticas	30	180	211
Laboratorio Clínico	40	240	281
Rehabilitacion	40	240	281
ENDOSCOPIAS	5	30	36
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>2280</b>	<b>2665</b>

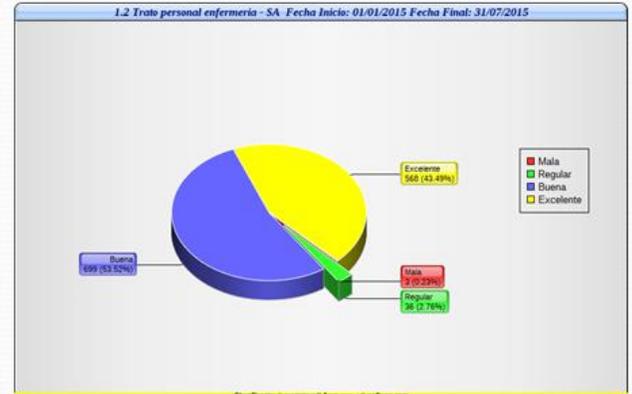
AREA Y/O SERVICIO	ENERO	FEBERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
Consulta Externa	90	97	50	74	66	53	430
Hospitalización	0	0	0	0	0	100	100
Urgencias	62	78	75	75	75	60	425
Imágenes Diagnosticas	12	20	20	30	30	30	142
Laboratorio Clínico	42	40	39	38	39	22	220
Rehabilitacion	27	23	17	14	17	21	119
ENDOSCOPIAS	3	5	6	6	3	3	26
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>263</b>	<b>207</b>	<b>237</b>	<b>230</b>	<b>289</b>	<b>1462</b>

### ENCUESTAS DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2015





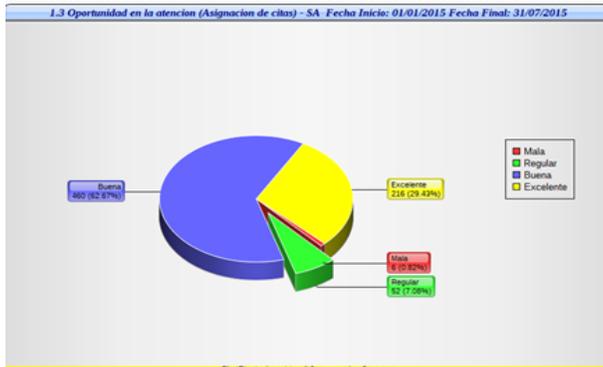
En trato de los profesional tenemos que 38% lo califica excelente, 58% buena, 3% regular y 0.26% Mala.



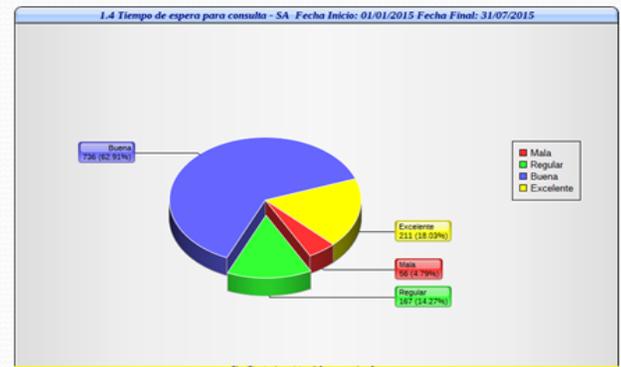
En trato del personal de enfermería tenemos que 43% lo califica excelente, 53% buena, 2% regular y 0.23% Mala.

## Oportunidad en la atención en asignación de citas y oportunidad en la atención

### OPORTUNIDAD - RAPIDEZ



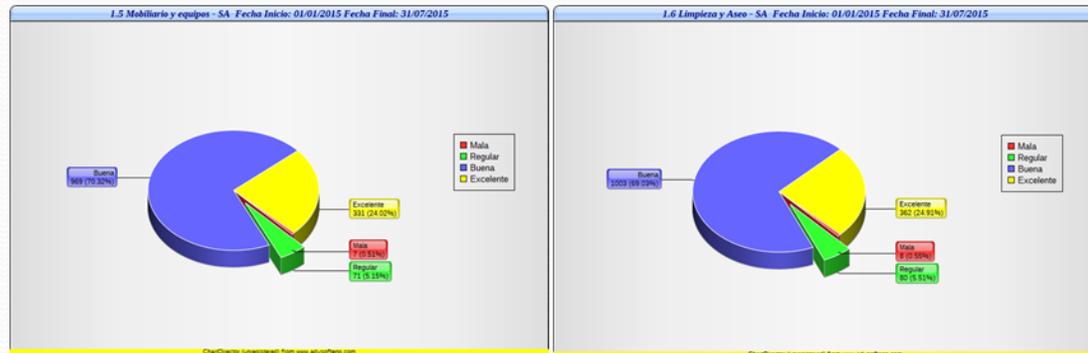
En oportunidad en asignación de citas excelente 29%, buena 62%, regular 7%, mala 0.82%.



En tiempo de espera de citas excelente 18%, buena 62%, regular 14%, mala 5%.



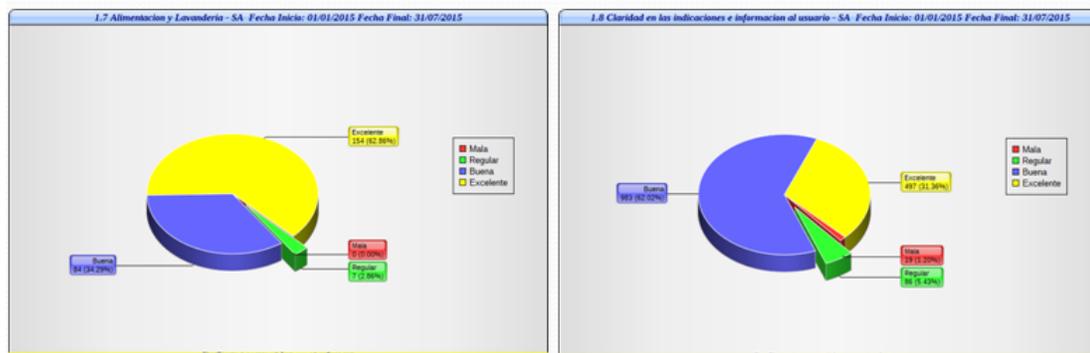
## Mobiliario Equipos y limpieza



En Mobiliario y Equipos de la institución excelente 24%, buena 70.%, regular 5%, mala 0.51%.

En Limpieza y Aseo de la institución excelente 25%, buena 70.%, regular 5%, mala 0.55%.

## Alimentación y claridad en la información suministrada

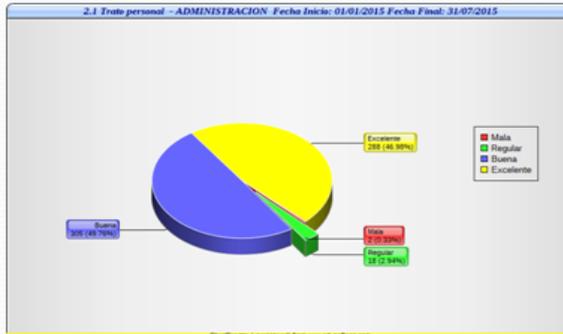


En Alimentación y Lavandería de la institución excelente 62%, buena 34.%, regular 2%, mala 0.%.

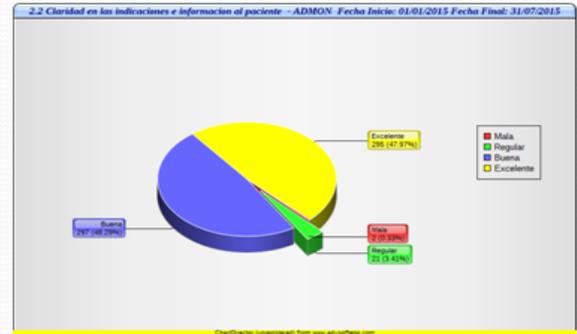
En claridad de la información en la institución excelente 31%, buena 62.%, regular 5%, mala 1.20%.



## Trato e información personal Administrativo

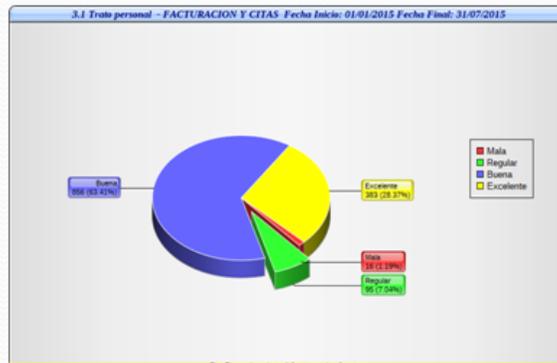


En trato personal admon de la institución excelente 46%, buena 50.%, regular 3%, mala 0.33%.

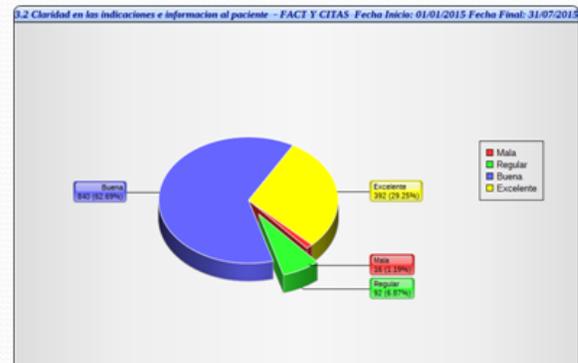


En Información del personal admon institución excelente 48%, buena 48.%, regular 3.4%, mala 0.33%.

## Trato del personal de facturación y información



En trato personal Facturación de la institución excelente 28%, buena 63.%, regular 7%, mala 1.19%.



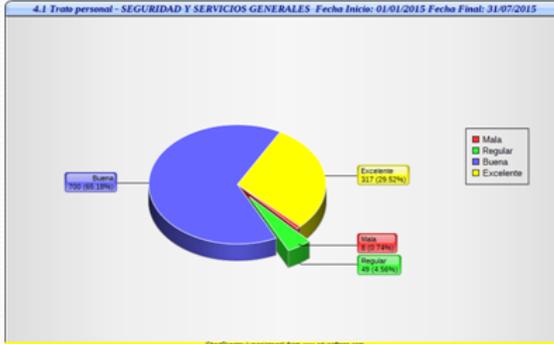
En Información del personal de Facturación de la institución excelente 30%, buena 62.%, regular 7%, mala 1.19%.



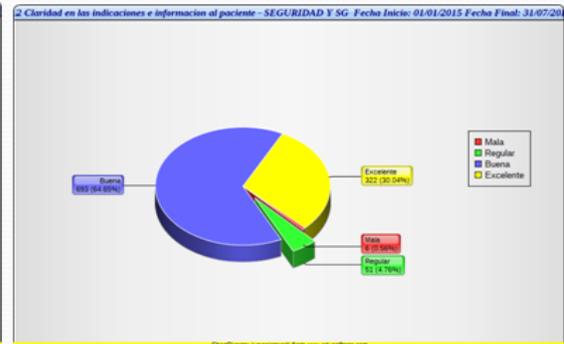
Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



## Seguridad y Vigilancia

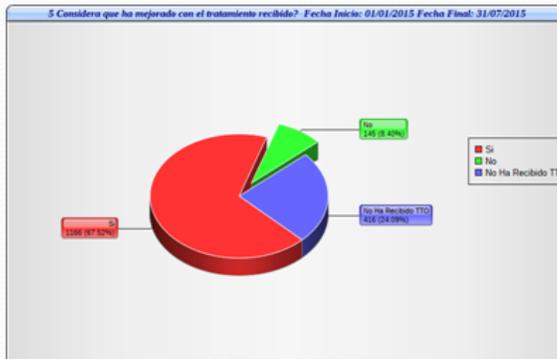


En trato personal de Seguridad de la institución excelente 30%, buena 65.%, regular 4.56%, mala 0.74%.

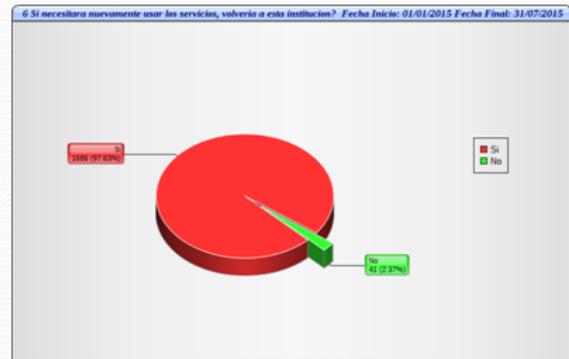


En Información del personal de seguridad institución excelente 30%, buena 65.%, regular 5%, mala 0.56%.

## Tratamiento y Volvería a la Inst.



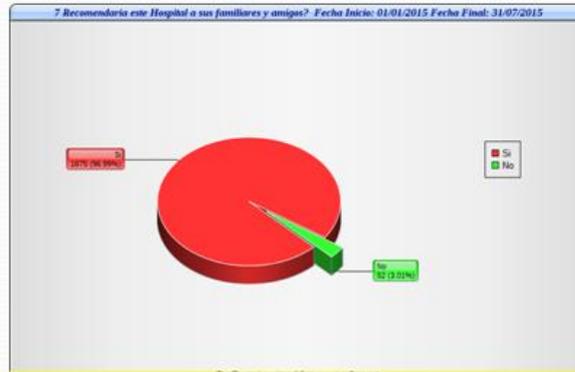
En tratamiento recibido de la institución si 68%, No ha recibido tto 24%, No 8%.



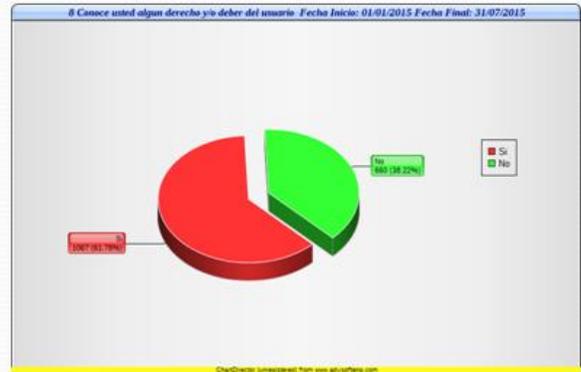
En Volvería a la institución si 97.%, No 2.37%.



## Recomendaría el HRS / conoce de Derechos y Deberes

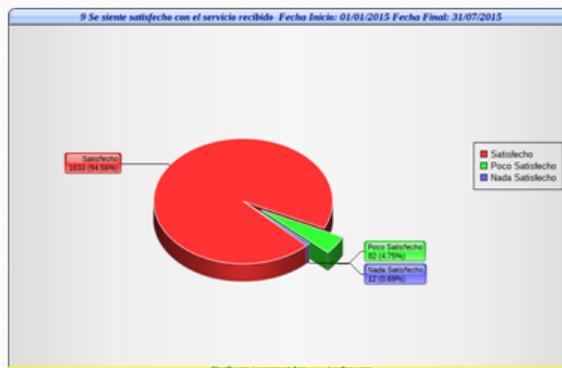


En recomendaría la institución SI 97%, NO 3%.

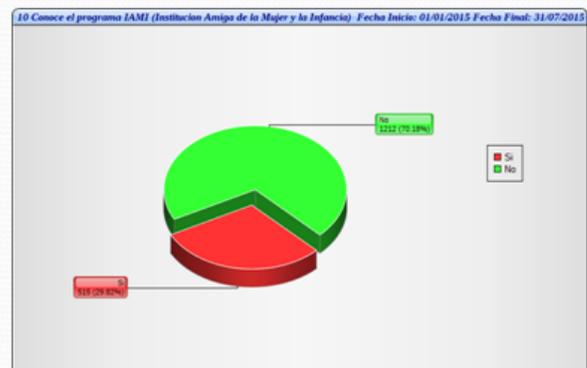


En Conocimiento de Derechos y Deberes de la institución SI 62%, NO 38%.

## Satisfacción del servicio recibido / IAMI



En Satisfacción del servicio SI 94.56%, Poco Satisfecho 4.75%, Nada Satis. 0.69%.



En el programa IAMI SI 29.82%, NO 70.18%.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



De acuerdo a lo anterior, en el primer semestre 2015 se aplicaron 1.462 encuestas, resultados que son presentados con alguna periodicidad en los comités de calidad.

### **RECOMENDACIONES**

Dar continuidad a los comités de PQRS y presentar los avances al comité de calidad y gerencia para toma de decisiones.

Realizar capacitaciones permanentes a los profesionales de la salud en humanización del servicio y seguridad del paciente.

Crear estrategias de mitigación de las quejas, en cuanto a la atención de los profesionales de salud y/o servicios.

Fomentar la cultura de autocontrol

Identificar las razones de la atención no oportuna de servicios programados e implementar las acciones correctivas pertinentes.

Incentivar desde el área de facturación de cada centro la facturación en el mismo momento de la asignación de las citas

Cualificar el proceso de atención a cargo del facturador en el sentido de brindar información con respecto al proceso en términos de respeto, tolerancia y la suficiente claridad de tal forma que se logre la comprensión por parte del usuario.

Identificar las razones de la atención no oportuna de servicios programados e implementar las acciones correctivas pertinentes.

Lograr que en la medida de lo posible y excepto el día de agendamiento de consulta especializada, todas las consultas asignadas sean facturadas en el mismo momento y evitar así inasistencia.

**BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS**

**ASESORA DE CONTROL INTERNO**