



1004-OCI- 009

06312

Ibagué, 16 de Junio de 2017

Doctora
INES BERNARDA LOAIZA GUERRA
Agente Especial Interventora
Hospital

HOSPITAL
Federico Llerenas Arce
S.A.S.

16 JUN 2017

CÓDIGO: _____
NOMBRE: _____
CARGO: _____

[Handwritten signature]

Asunto: Informe Seguimiento Proceso Quejas -Reclamos y Satisfacción Usuario I Trimestre de 2017

Respetada Dra.

De conformidad con el seguimiento realizado al proceso de peticiones, quejas y reclamos, medición de la satisfacción del Usuario y participación ciudadana, durante el I Trimestre de 2017, se tiene la siguiente información:

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) ATENCION AL USUARIO:

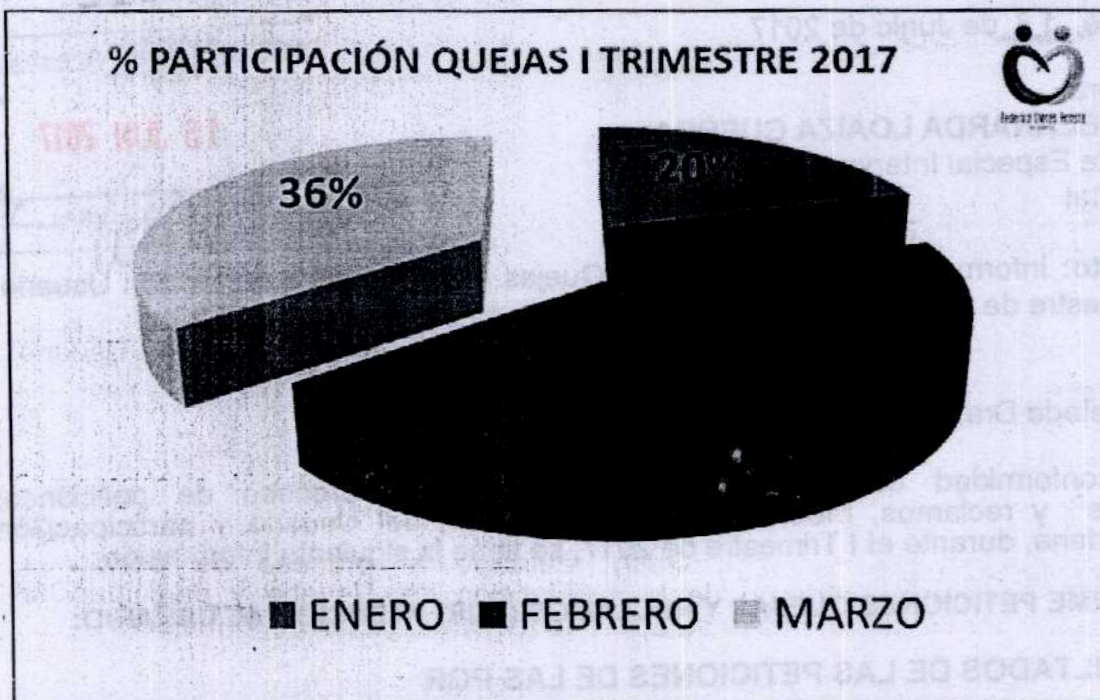
RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

1- Durante el primer trimestre del 2017 se obtuvo un total de 89 quejas siendo el mes de Febrero el más significativo con un numero de 39 quejas y una participación 44% seguido por el mes de Marzo con un numero de 32 quejas y una participación del 36% y el mes de Enero con un numero de 18 quejas y una participación del 20% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

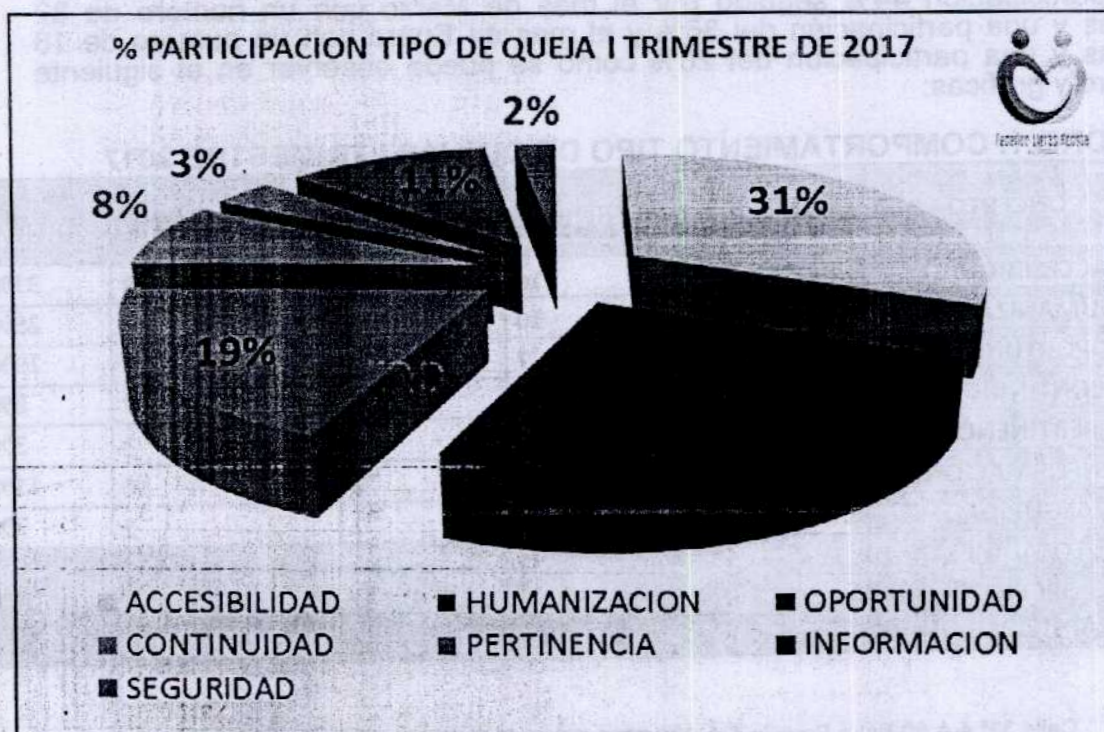
CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE 2017	% PARTICIP.
ACCESIBILIDAD	4	14	10	28	31%
HUMANIZACION	4	10	8	22	25%
OPORTUNIDAD	5	7	5	17	19%
CONTINUIDAD	0	3	4	7	8%
PERTINENCIA	1	0	2	3	3%
INEORMACION	4	4	2	10	11%
SEGURIDAD	0	1	1	2	2%
TOTAL MES	18	39	32	89	100%
PORCENTAJE PARTICIPACION	20%	44%	36%	100%	

Continuación de 1004-OCI-004
GRAFICA 1:



GRAFICA 2:





Continuación de 1004-OCI-004

En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el I Trimestre de 2017, los motivos de queja más significativos principalmente son por: Accesibilidad con un número de 28 Quejas y una participación del 31%, Humanización con un número de 22 Quejas y una participación del 25%, y Oportunidad con un número de 17 Quejas y una participación del 19%

Accesibilidad: dificultad de acceso para la asignación de la cita médica de los usuarios procedentes de zona rurales y de municipios.

Humanización: en lo relacionado al trato dado por parte del personal asistencial incluye vigilancia, enfermería, médico especialista y parte administrativa.

Oportunidad: en lo que respecta al horario de cita asignado por parte del médico especialista y los tiempos de espera para ser valorado.

Información: en lo relacionado a la condición clínica del paciente y el plan de tratamiento por parte del equipo asistencial.

Continuidad: Por presentarse reingresos hospitalarios o no continuidad en procedimientos quirúrgicos por tema de insumos entre otros.

2- Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el I Trimestre de 2017, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 33% de participación seguido por el servicio de Imagenología con aproximadamente un 9%, se reitera que los meses con mayor número de quejas son Febrero (39 quejas) y Marzo (32) se recomienda mejoramiento en la atención de Asignación de Citas para mejorar la satisfacción de nuestro usuarios y mejorar la imagen del hospital frente a este servicio.

CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2017

PROCESO	Nº QUEJAS ENERO	Nº QUEJAS FEBRERO	Nº QUEJAS MARZO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIPACIÓN
Ambulancias	1			1	1
Asignación de Citas	5	15	9	29	33
Consulta Externa	2	4	1	7	8
Enfermería		1	2	3	3
Facturación	1	3		4	4
Farmacia			1	1	1
Hospitalización	1	3	3	7	8
Imagenología	3	3	2	8	9
Programación de Cirugía	1	2		3	3
Quirófano	1	1	5	7	8
Quirúrgicos		2		2	2
Referencia		1		1	1
Sala de partos	2		4	6	7
Unidad de cuidado Intensivo			2	2	2
Urgencias		1	2	3	3
Vigilancia	1	3	1	5	6
TOTAL	18	39	32	89	100

Continuación de 1004-OCI-004

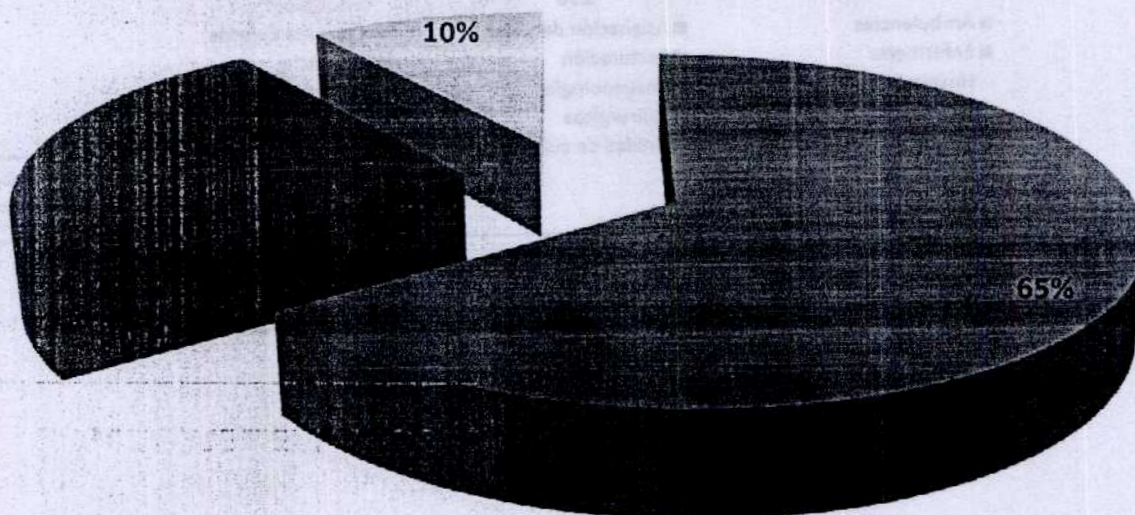
3- Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el I trimestre de 2017 evidenciándose que el 35% es en termino extemporáneo o sin respuesta, como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
EN TERMINO	6	32	20	58
EXTEMPORANEO	12	3	7	22
SIN RESPUESTA	0	4	5	9
TOTAL	18	39	32	89

GRAFICA 4:

PORCENTAJE TIEMPOS DE RESPUESTA QUEJAS I TRIMESTRE DE 2017



■ EN TERMINO ■ EXTEMPORANEO ■ SIN RESPUESTA

Proyectó: Oficina de Control Interno
Fuente: Atención al Usuario

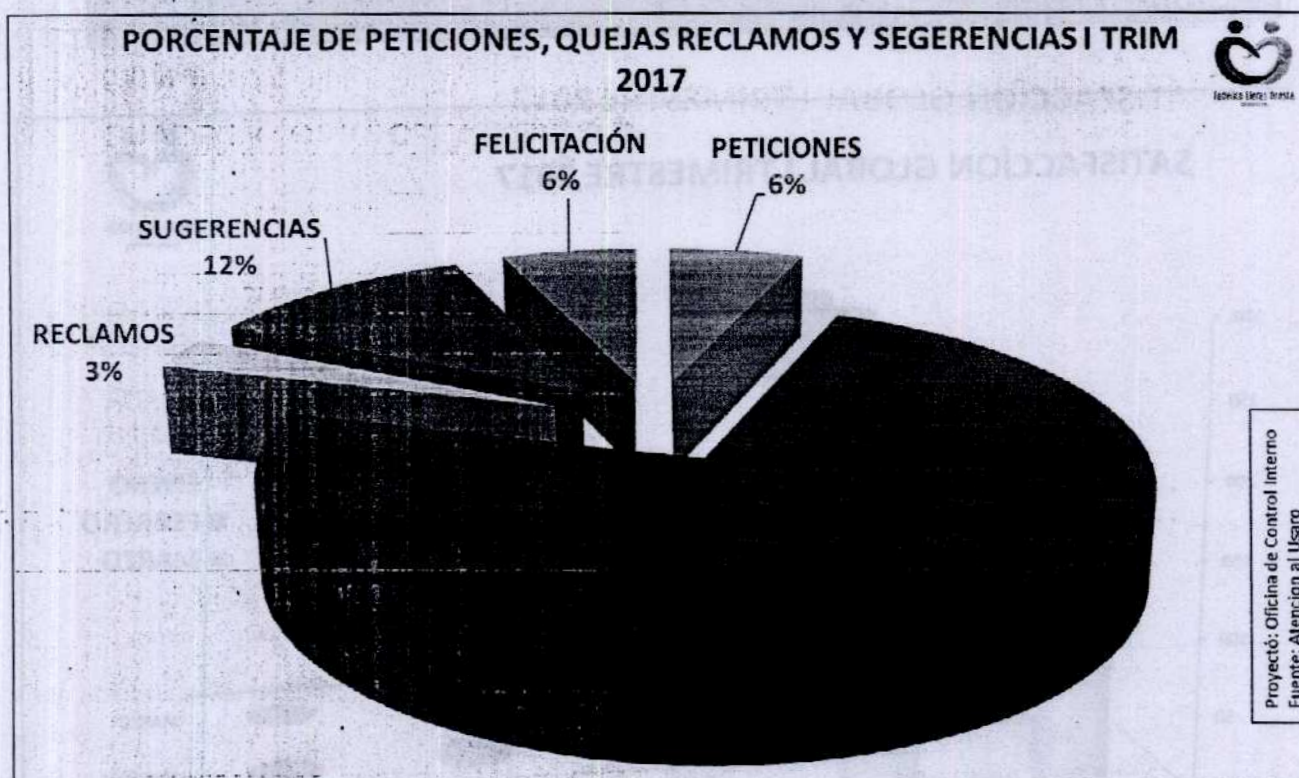
Continuación de 1004-OCI-004

De las 89 quejas recibidas en el I Trimestre de 2017, 25 fueron obtenidas de los buzones de los diferentes servicios del Hospital, además de recibir reclamos, sugerencias y felicitaciones como se puede evidenciar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 4: COMPORTAMIENTO PQRS BUZONES I TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO
PETICIONES	1	1	0
QUEJAS	6	11	8
RECLAMOS	1	0	0
SUGERENCIAS	1	3	0
FELICITACIÓN	0	1	1
TOTAL	9	16	9

GRAFICA 4:



Según lo informado por la oficina de atención al usuario las reclamaciones y Sugerencias suelen ser porque los usuarios piden Tv plasma, dispensadores de agua, Wifi, entre otras.



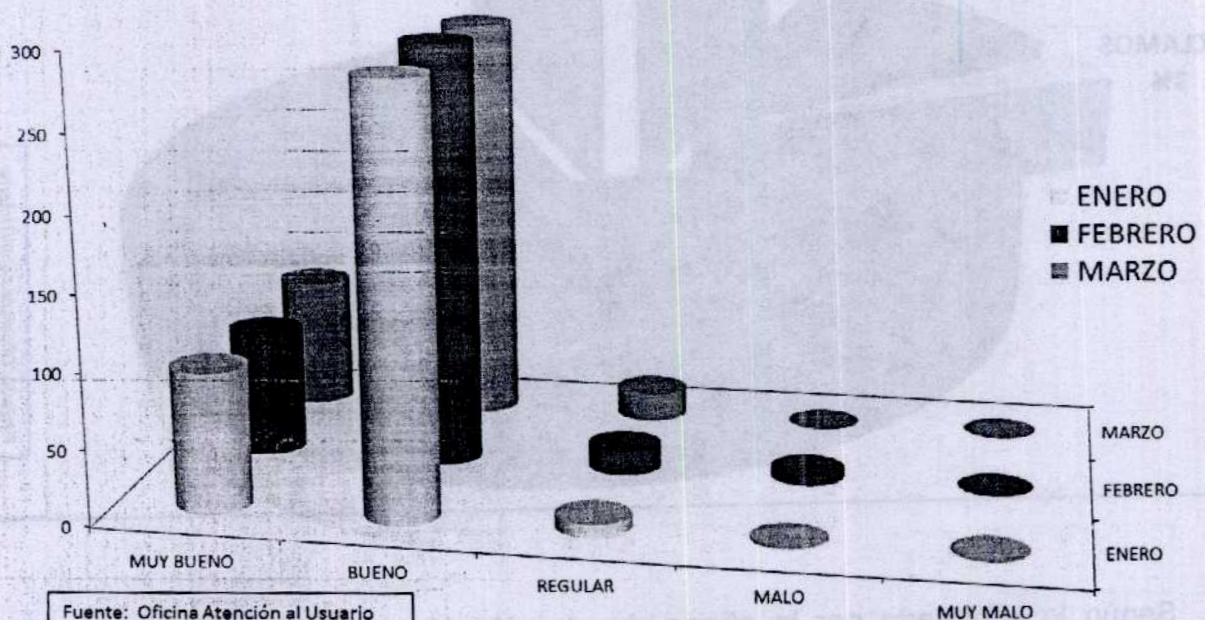
Continuación de 1004-OCI-004

4- Adicionalmente, durante el I Trimestre de 2017 se realizaron 1.160 encuestas de satisfacción por parte de la oficina de atención al usuario, en las cuales se observa satisfacción de los usuarios hacia los servicios del hospital, evaluando mayoritariamente como bueno y muy bueno, como se puede observar en el siguiente cuadro y graficas:

CUADRO 5: COMPARATIVO SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE 2017

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL SATISFACCIÓN
MUY BUENO	93	84	88	265
BUENO	283	284	277	844
REGULAR	9	16	19	44
MALO	1	6	0	7
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL TRIM	386	390	384	1160

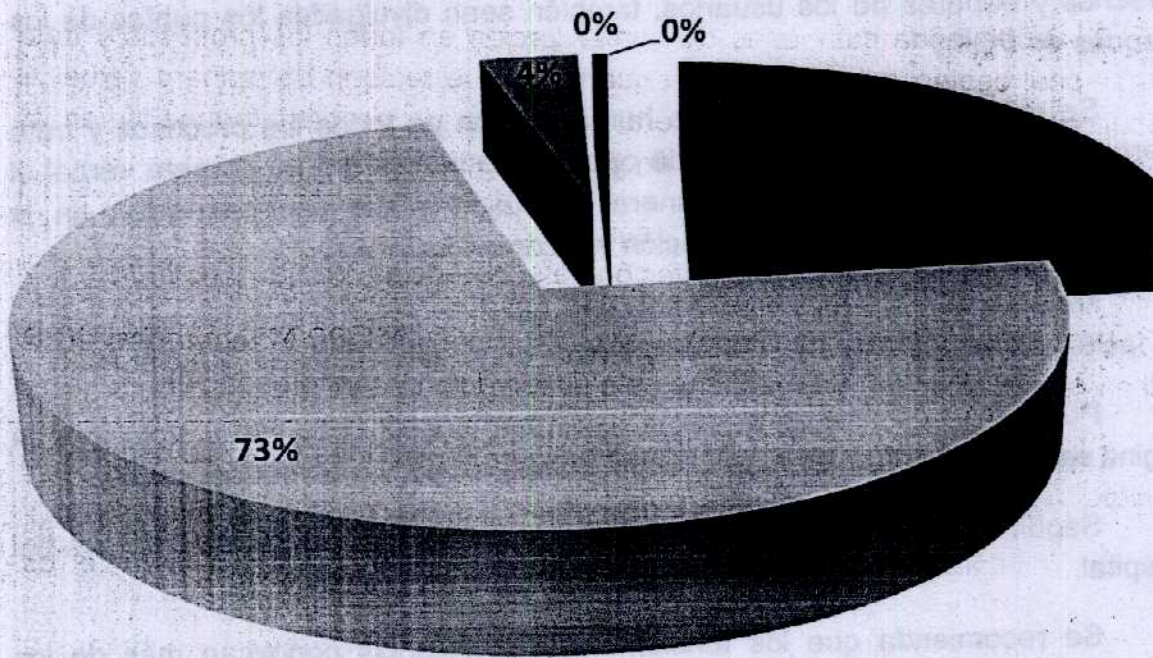
SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE 2017



Fuente: Oficina Atención al Usuario
Proyectó: Oficina de Control Interno

	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
ENERO	93	283	9	1	0
FEBRERO	84	284	16	6	0
MARZO	88	277	19	0	0

PROCENTAJE SATISFACCIÓN GLOBAL I TRIMESTRE 2017



■ MUY BUENO ■ BUENO ■ REGULAR
■ MALO ■ MUY MALO

Proyecto: Oficina de Control Interno
Fuente: Oficina de Atención al Usuario

5- Para el I Trimestre de 2017, no se pudo identificar las atenciones prestadas en lo transcurrido de la vigencia, debido a que el nuevo sistema de información SYAC, se encuentra aún en implementación.

Se recomienda que sea habilitado lo antes posible ya que en este informe estadístico se definen el total de atenciones en salud discriminado por actividad o servicio.



Continuación de 1004-OCI-004

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que en los televisores que se utilizan para la divulgación de derechos y deberes de los usuarios, también sean divulgados los puntos de los buzones de PQR.
- Se recomienda campañas de humanización en todos los procesos y trato interpersonal debido a la cantidad de quejas que se reciben de manera verbal al parecer por no responder de manera adecuada y dar desinformación en la atención. Se mantiene esta observación y recomendación.
- Mejorar la accesibilidad en la página web, de manera que los usuarios se les facilite de visualmente la presentación de sugerencias, quejas y reclamos.
- Publicar el informe de atención al usuario consolidado y acumulado en la página web del Hospital. Se mantiene esta observación y recomendación.
- Seguir con la información de derechos y deberes en las salas de espera del Hospital.
- Se recomienda que los funcionarios de vigilancia conozcan más de los procesos asistenciales y administrativos ya que se continúa presentando desinformación por parte de la empresa de vigilancia y envían a los usuarios a servicios u oficinas que no corresponden. Se mantiene esta observación y recomendación.
- Realizar una campaña masiva de ubicación y de las diferentes clases de servicios que presta el hospital, especificando entidades administradoras, tarifas y requisitos de acuerdo con la actividad de salud y la EPS. Se mantiene esta observación y recomendación.
- Se recomienda trabajar con la psicóloga de salud ocupacional por cada oficina, escuchando los inconvenientes permanentes que tienen con los usuarios para realizar una estrategia que solucione los problemas con los usuarios. Se mantiene esta observación y recomendación.
- Se recomienda dejar una línea de atención de quejas y reclamos para los usuarios que no cuentan con internet y desean hacer cualquier tipo de manifestación en la atención del servicio de salud, otorgándoles el número de radicado de la queja para que ellos puedan tener el respectivo seguimiento.
- Al parecer las quejas reportadas por los usuarios en la página web del hospital, no están llegando oportunamente al correo de atención al usuario para



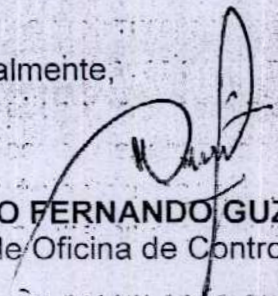
Continuación de 1004-OCI-004

hacer su respectivo seguimiento, se recomienda que sea solucionado esto con la oficina de tecnología de la información, mientras se realiza esta acción correctiva, utilizar las herramientas adquiridas por el hospital de "Formularios de Google" en la cual el usuario al momento de registrar una petición, queja o reclamo, automáticamente esta plataforma formula y grafica los datos suministrados por los usuarios; se recomienda que sea construida esta encuesta y sea publicado el link en la página del hospital, para mejorar el seguimiento a la satisfacción del usuario. Se mantiene esta observación y recomendación.

- Se recomienda que sea habilitado lo antes posible el modulo estadístico de Atenciones en salud, ya que en este informe estadístico se definen el total de atenciones en salud discriminado por actividad o servicio.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,


DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe de Oficina de Control Interno

Se recomienda que sea habilitado lo antes posible el modulo estadístico de Atenciones en salud, ya que en este informe estadístico se definen el total de atenciones en salud discriminado por actividad o servicio.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe de Oficina de Control Interno



El presente documento tiene como objetivo informar a los señores directivos de la empresa sobre el estado de los trabajos realizados en el mes de mayo del presente año. En el mes de mayo se realizaron los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo de la oficina de control interno, así como la actualización de los programas de control interno. Los trabajos se realizaron de manera satisfactoria y se entregó el informe correspondiente a los señores directivos.

DIEGO FERNANDO OLIVERA GARCIA
 Jefe de Oficina de Control Interno