

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
I SEMESTRE DE 2019**

CUMPLIMIENTO ART. 76 LEY 1474 DE 2011

NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario

FECHA DEL INFORME: 17 de Julio de de 2019

ELABORADO: ARGEMIRO PEREZ CARRILLO- ASESOR DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las respuestas a PQRF en el Hospital Departamental de Granada E.S.E

ALCANCE: Primer Semestre de 2019

	<p>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”</p> <p>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800-6500521 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	---	---

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno del Hospital Departamental de Granada en su rol de evaluador Independiente y enfoque a la prevención, en el marco del artículo 76 de la Ley 174 de 2011, elabora el presente informe de seguimiento a la gestión del proceso de Atención al Usuario del Hospital Departamental de Granada, teniendo como fundamento los resultados presentados por los funcionarios encargados del trámite de las PRQF y el seguimiento al cumplimiento de tiempo de respuesta a los usuarios.

En este orden de ideas, el Hospital Departamental de Granada a través de la Oficina de Control Interno, en aras del mejoramiento continuo en todos sus procesos y en la búsqueda de un óptimo nivel de satisfacción a los usuarios, en relación con el Ciclo PHVA (Planear Verificar y Actuar) realiza las actividades de evaluación de las Peticiones Quejas y Reclamos de los usuarios en el capítulo I de este Informe.

	<p>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”</p> <p>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800-6500521 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	--	---

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

I. REVISIÓN TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el primer semestre de 2019 realizamos seguimiento mensual a peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones PQR, tomando como referencia el cuadro de control que lleva la oficina de atención al usuario del Hospital Departamental de Granada, para verificar las acciones que desarrolla la entidad tendientes al mejoramiento derivado de estas comunicaciones así como tiempo de respuesta a los usuarios. En este contexto se revisaron las siguientes 37, 46, 47, 56, 60, 121, 129, 140, 142, 143, 170, 177, 182, 183, 184, 186, 199, 265, 273, 274, 278, 279, 283, 285, 293, 315, 313, 324, 328, 335, 348, 349, 350, 356, 370, 393, 410, 435, 438.

OBSERVACIÓN.

Encontramos que las quejas 260 Y 261 no se respondieron oportunamente, debido a que la empresa de vigilancia no tramito oportunamente lo pertinente.

Así mismo la queja N° 313 anónima a vigilancia – urgencias: contra un vigilante, donde un vigilante influye para que atienda más rápido a un usuario, sin respetar los turnos. Se notifica a la Dra. Aurora el 29 de abril, al 17 de mayo no hay respuesta del servicio, no se encontró evidencia de respuesta oportuna al usuario ni de las acciones de mejora adoptadas por la institución sobre la queja del usuario.

En referencia a los medios de recepción se pudo constatar que los buzones ubicados en: observación, urgencias, referencia y contra referencia no se encuentran en buena estado y se pueden abrir con facilidad.

II. SEGUIMIENTO MOTIVOS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Durante el primer semestre de 2019 los usuarios presentaron 113 quejas, siendo el principal motivo de estas el tema de humanización con 45 quejas, seguido del tema oportunidad en la atención con 37 quejas, y pertinencia en la atención con 23 quejas y en temas como infraestructura 4, alimentación 2 seguridad 1 quejas.

Cuadro N° 1 Motivos de Quejas Primer Semestre de 2019

MOTIVOS QUEJAS POR UFUN																	
UFUN MOTIVO	ADMON	CIRUGIA	CITAS	CONS EXTERNA	GINECO LOGIA	HOSPITA LIZACION	IMAGE NEOLOGIA	LABORA TORIO	URGEN CIAS	OBSERVA CION	PEDIA TRIA	UMI	VIGILA NCIA	TERAPI A	UCI ADULTOS	OTRO	TOTAL
ALIMENTACION																2	2
ASEO																1	1
HUMANIZACION		1		3	4	12	1	1	6	3	3	6	5				45
INFRAESTRUCTURA						2					1			1			4
OPORTUNIDAD	2	2	10	1	1	2		1	12	2	1	2			1		37
PERTINENCIA	1	1	6	3		1	1	1	7	1						1	23
SEGURIDAD						1											1
TOTALES	3	4	16	7	5	18	2	3	25	6	5	8	5	1	1	4	113

Fuente: Proceso de atención al usuario

	<p>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”</p> <p>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800-6500521 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	--	---

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

Como se puede ver en el cuadro 1 de 45 quejas por humanización, la mayor parte se dio en el servicio de Hospitalización 12 usuarios se quejaron durante el semestre, en la UMI se presenta 6, por servicio de vigilancia 5, por situaciones de ginecología 4 y en otros servicios: observación 3, pediatría 3, Cirugía, imageneología 1, laboratorio 1.

El número de quejas presentadas durante el primer semestre no representa un gran peso porcentual, frente al volumen de usuarios atendidos, por ejemplo en el área de urgencia y observación se presentaron 31 quejas, sumados los dos servicios, sobre un total 24.298 usuarios atendidos en el mismo periodo, lo que indica que solo un 0.13% se vio abocado a interponer esta tipo de acción, cifra que resulta aceptable, pero sin embargo consideramos debe analizarse la recurrencia de algunas situaciones como la no aplicación de prácticas humanizadas en la atención, ya que siempre aparece como principal motivo de inconformidad de nuestros usuarios.

Cuadro 2 : Felicidades primer semestre de 2019

MOTIVOS DE FELICITACIONES POR UFUN																	
UFUN MOTIVO	ADMON	CIRUGIA	CITAS	C EXTERNA	GINECOLOGIA	HOSPITALIZACION	IMAGENELOGIA	LABORATORIO	URGENCIA	OBSERVACION	PEDIATRIA	UMI	VIGILANCIA	UCI ADULTOS	UCI NEON	SIN CLASIFICAR	TOTAL
ALIMENTACION											1						1
ASEO																	0
HUMANIZACION		4		10	5	39			1		13	8			8		88
INFRAESTRUCTURA																	0
OPORTUNIDAD		19	1	5	7	38	4	1	7	2	18	6		1	19	4	132
PERTINENCIA														1			1
SEGURIDAD																	0
OTROS		8		4		2			3	3	14	65			23		122
TOTALES	0	23	1	15	12	77	4	1	8	2	32	14	0	2	27	4	344

Fuente: Proceso de atención al usuario

Frente al tema de felicitaciones encontramos que estas superan 3 a 1 a la quejas y el principal motivo también es la Humanización con 77, y los servicios con de pediatría 32, la UCI neonatal 27, cirugía 23, consulta externa 15, UMI 14, ginecología 12, urgencias 8, imageneología 4 no clasificadas en ningún servicio 4, UCI adultos 2, observación 2 y laboratorio 1.

En el numeral 8 del procedimiento de Peticiones Quejas, Reclamos y Felicidades AU-P1-PR1 Versión 3 está establecido llamar al por lo menos el 50% de los usuarios que interpusieron PQR por mes y verificar que hayan recibido la respuesta, lo cual no se está realizando.

En general la PQR se están respondiendo a oportunamente, excepto los casos referidos, en relación con el proceso de vigilancia.

	<p>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”</p> <p>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800-6500521 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	--	---

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

SUGERENCIAS, RECLAMOS Y PETICIONES PRIMER SEMESTRE DE 2019 (Cuadros 3, 4 y 5)

Fuente: Proceso de atención al usuario

MOTIVOS DE SUGERENCIAS POR UFUN																	
UFUN MOTIVO	ADMON	CIRUGIA	CITAS	C EXTERNA	GINECOL OGIA	HOSPITALI ZACION	IMAGEN EOLOGIA	LABORAT ORIO	URGENCI A	OBSERVA CION	PEDIA TRIA	UMI	VIGILA NCIA	UCI ADULTO S	UCI NEO	SIN CLASIFI CAR	TOTAL
ALIMENTACION																1	1
ASEO						1											1
HUMANIZACION										1	1	1					3
INFRAESTRUCTURA						1										2	3
OPORTUNIDAD				1		1			1		1	2					6
PERTINENCIA	1		3	1		1		1									7
TOTALES	1	0	3	2	0	4	0	1	1	1	2	3	0	0	0	3	21

MOTIVOS DE RECLAMOS POR UFUN																	
UFUN MOTIVO	ADMON	CIRUGIA	CITAS	C EXTERNA	GINECOL OGIA	HOSPITALI ZACION	IMAGEN EOLOGIA	LABORAT ORIO	URGENCI A	OBSERVA CION	PEDIA TRIA	UMI	VIGILA NCIA	UCI ADULTO S	UCI NEO	SIN CLASIFI CAR	TOTAL
OPORTUNIDAD			2												1		3
TOTALES	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3

MOTIVOS PETICIONES POR UFUN																	
UFUN MOTIVO	ADMON	CIRUGIA	CITAS	C EXTERNA	GINECOL OGIA	HOSPITALI ZACION	IMAGEN EOLOGIA	LABORAT ORIO	URGENCI A	OBSERVA CION	PEDIA TRIA	UMI	VIGILA NCIA	UCI ADULTO S	UCI NEO	OTROS	TOTAL
INFRAESTRUCTURA											1						1
TOTALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

En relación con las sugerencias, reclamos y peticiones estas se presentan en menor proporción como se muestra en los cuadros 3, 4 y 5 elaborados por la Oficina de Control Interno utilizando la información presentada por el proceso de Atención al Usuario.

	<p>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”</p> <p>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800-6500521 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	--	---

	FORMATO INFORME	GC-P2-PR1-F2	
		Versión 2	

RECOMENDACIONES

Es importante recibir buenos comentarios de los usuarios, pero se recomienda a la subgerencia de Atención al Usuario revisar el tema, para determinar si este tipo de comunicaciones está siendo interpuesto libremente por los usuarios o si hay algún tipo de incidencia por parte del personal.

La Oficina de Control interno como observador independiente de la gestión institucional considera que debe brindarse suficiente ilustración a los usuarios sobre los mecanismos de presentación de PQRF y facilitar la accesibilidad a los medios de recepción de quejas, con especial cuidado de no incidir en la voluntad de los usuarios para garantizar que este mecanismo arroje resultados útiles para la toma de decisiones.

Se recomienda el cumplimiento del procedimiento de PQRF en relación con el monitoreo que debe hacer la Oficina de Atención al Usuario a las respuestas de PQRF vía telefónica y a los planes de mejoramiento levantado por cada gestor de servicio producto de las PQRF.

Es necesario que se analice el resultado de las PQRF en los diferentes servicios teniendo en cuenta el volumen de usuario atendidos y las recurrencias en estas comunicaciones para la toma de medidas de mejoramiento.

Original Firmado

ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
Asesor de Control Interno

Original Firmado

VIVIANA GOMEZ ACOSTA
Auxiliar de Control Interno

	<p>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”</p> <p>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800-6500521 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	---	---