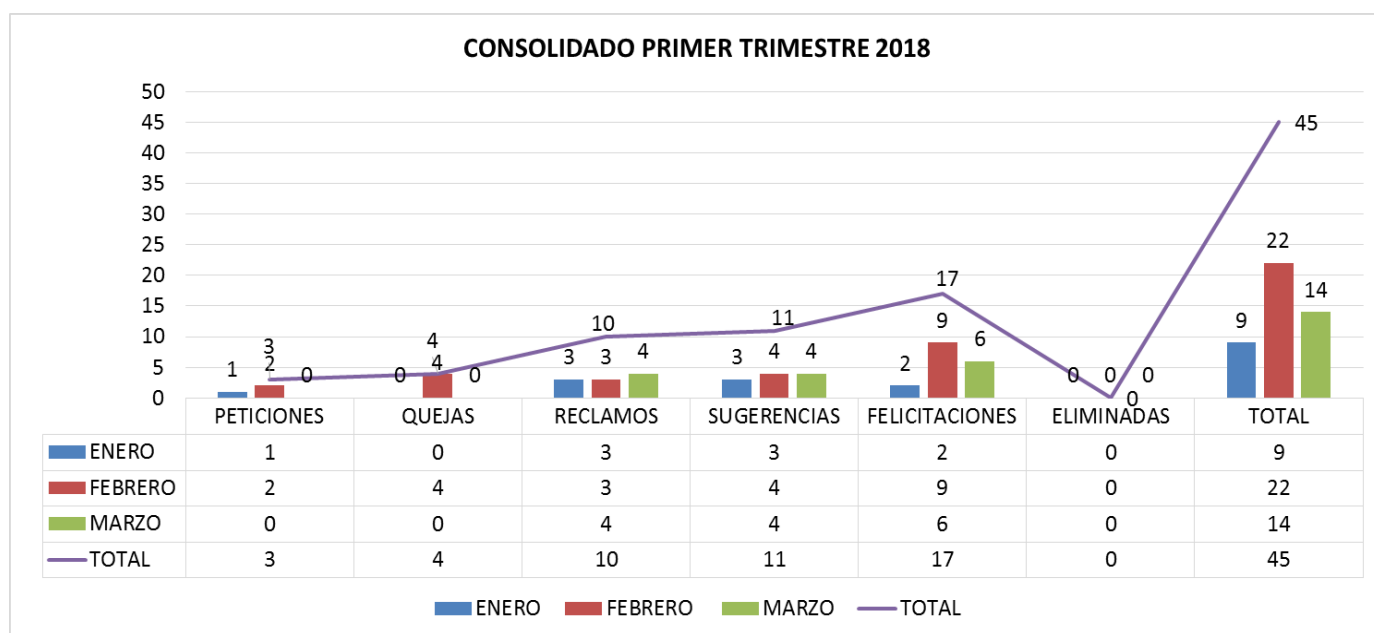


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE DE 2018

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicidades y sugerencias (PQRFS) recepcionadas por medio de la Oficina de Participación Social y Atención al Usuario durante el primer trimestre del año 2018, de esta manera se pretende resaltar la participación ciudadana de los usuarios, sus familiares y la comunidad con relación a los servicios y atención que presta la Entidad a través de los diferentes medios de información establecidos, tales como: los buzones de sugerencias, E-mail, vía telefónica y los recibidos de manera presencial, siendo esta la estrategia de escucha al cliente implementada por CEHANI E.S.E de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.

A continuación, se presenta el consolidado trimestral por medio de las siguientes gráficas:

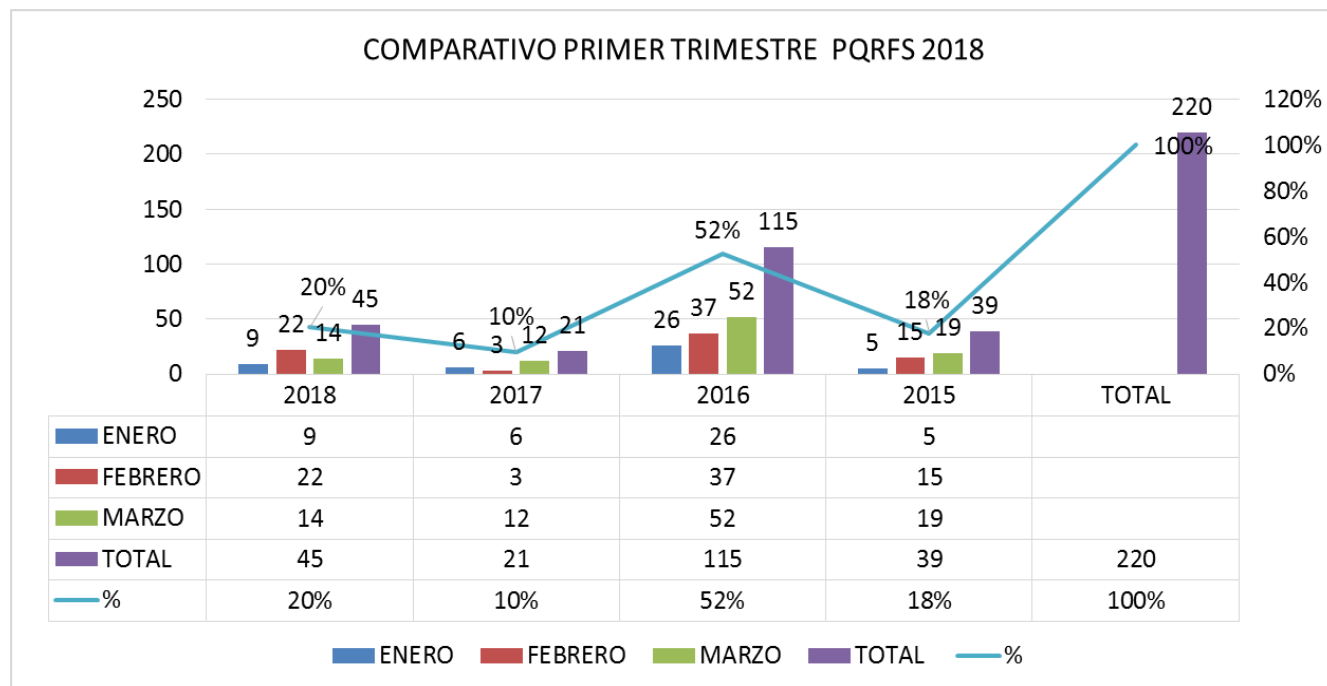
Gráfica 1. Consolidado Primer Trimestre PQRFS 2018



Fuente de verificación: Registro y Seguimiento a PQRFS 2018

Durante el primer trimestre entre Enero – Marzo del año 2018 se tiene un consolidado de 45 PQRFS recepcionadas, de las cuales 9 pertenecen a mes de enero, 22 al mes de febrero y 14 al mes de marzo; y es importante destacar que en los tres meses prevalecen las Felicidades con 17 reportes, dirigidas hacia el personal de mantenimiento y de vigilancia, el equipo de neurología, el equipo de servicio farmacéutico y las profesionales de Apoyo terapéutico, destacando el desempeño laboral de cada uno de los funcionarios; seguidamente están las Sugerencias con 11 reportes que hacen referencia principalmente en la dotación de más sillas Neurológicas, establecer fila preferencial en farmacia, mejorar aseo - mantenimiento en los baños del área de Hidroterapia y asignación de personal exclusivo para la radicación y entrega de medicamentos. Así mismo, están 10 Reclamos presentados por los usuarios donde manifiestan lo siguiente: mejorar la información y mayor agilidad para la entrega de insumos y medicamentos, la inadecuada información por el personal de Admisión y Registro, e irresponsabilidad en la información al usuario y en la custodia de documentos; por otro lado tenemos 4 Quejas que consisten en la insatisfacción por la atención e incumplimiento de horarios de algunos especialistas de Oftalmología y por último están las Peticiones con 3 reportes ingresados por la Oficina GPSA que se relacionan con la solicitud de entrega inmediata de medicamentos y la recepción de historia clínica de un paciente.

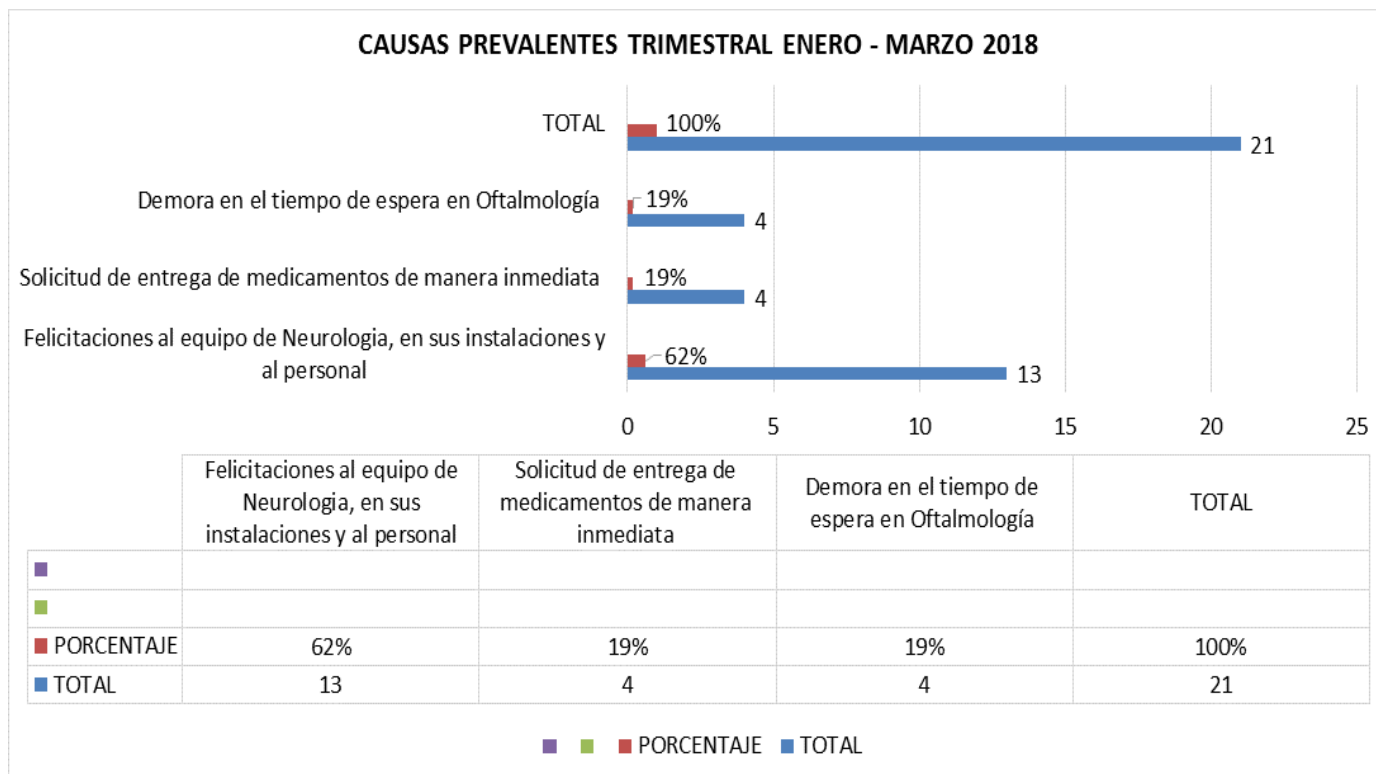
Grafica 2. Comparativo trimestral PQRFS Enero – Marzo



Fuente de verificación: Registro y Seguimiento a PQRFS 2018

Haciendo un comparativo de los tres años anteriores al actual es decir 2015 y 2018, la siguiente grafica muestra como en el presente año hay un incremento de PQRFS a comparación del anterior, pero esto se debe igualmente al aumento de reportes de felicitaciones que han manifestado los usuarios y sus familias para los funcionarios de Cehani. Igualmente es importante resaltar que durante el primer trimestre del 2018 a diferencia del año 2016 existe una reducción de PQRFS, puesto que en el 2016 se recibieron 115 reportes equivalente a un 52%, en cambio en el 2018 entraron 45 reportes, es decir, un 20% del comparativo trimestral que se hace en este año. Al igual están los años 2015 con 39 reportes y 2017 con 21 reportes; lo anterior destaca la efectiva participación ciudadana de los usuarios a través de los diversos medios que ofrece la Entidad para dar a conocer sus opiniones frente a los servicios y la atención prestada en CEHANI E.S.E

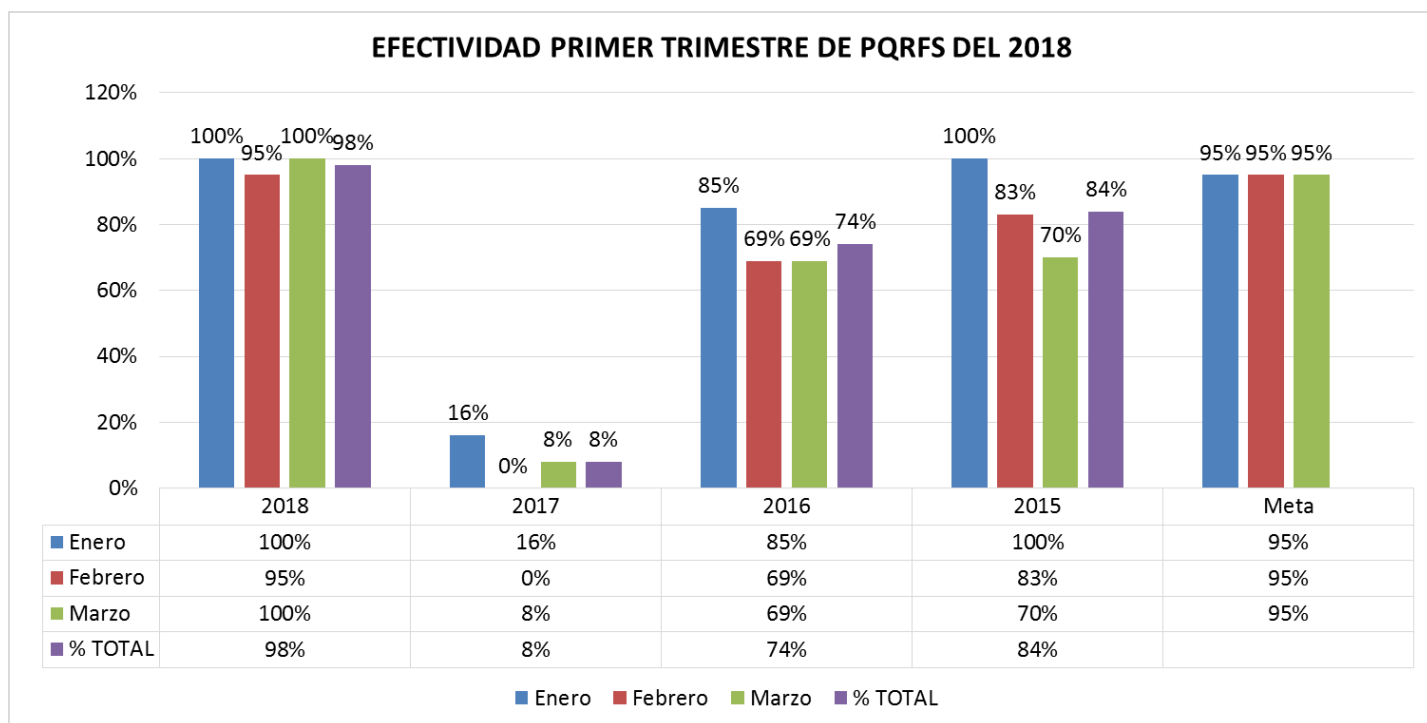
Grafica 3. Causas prevalentes trimestral Enero – Marzo 2018



Fuente de verificación: Registro y Seguimiento a PQRFS 2018

La anterior grafica da a conocer las causas prevalentes por las cuales se originan las PQRFs y se evidencia 3 principales que han sido manifestadas por los usuarios y sus familias, la primera de ellas es una Felicitación con 13 reportes equivalente al 62%, dirigida al Equipo de Neurología tanto en sus instalaciones como en el desempeño laboral de los profesionales, de modo que es significativa para la Entidad saber que cumple con las expectativas de los usuarios y tiene un equipo comprometido con su trabajo; seguidamente están 2 Reclamos cada uno con un 19% y hacen mención a la solicitud de entrega de medicamentos de manera inmediata y otros dos a la demora en el tiempo de atención en Oftalmología para un total de 4 reportes, para detectar las causas repetitivas a tiempo se viene haciendo un seguimiento continuo por parte de la oficina GPS a todas las PQRFS que ingresan ya que en caso de incrementar la prevalencia esta da lugar al respectivo reporte de acción de mejoramiento, situación que hasta la fecha no aplica a no ser que en el primer comité de calidad de la actual vigencia se determine lo contrario, en lo que si se ha prestado total atención es en el hecho de que la causa más prevalente es la de felicitaciones al personal lo cual es favorable para la Entidad, frente a este logro mes a mes se vienen desarrollando diferentes actividades para incentivar a nuestros trabajadores como reconocimientos desde Gerencia, detalles, regalos, videos, mensajes, publicaciones etc. Para fortalecer la idea de servir a los demás con calidad, humanización y respeto por la dignidad del otro, siendo el objetivo permanente de CEHANI la satisfacción de sus usuarios, familiares y partes interesadas.

Grafica 4. Efectividad trimestral de PQRFS Enero – Marzo 2018

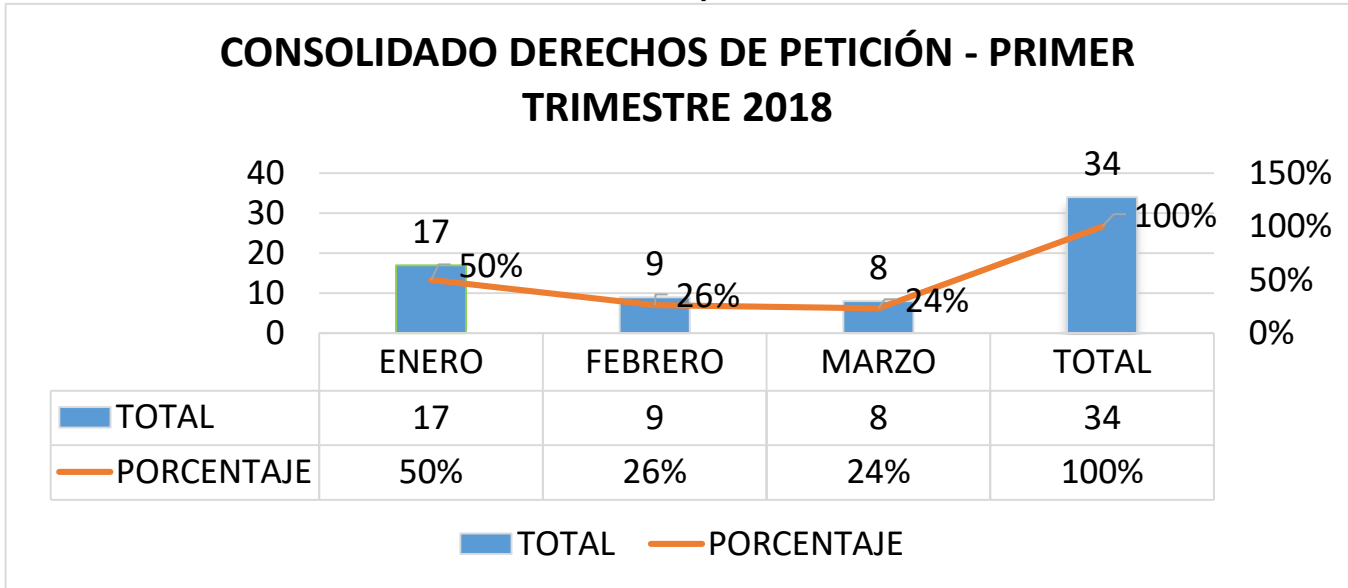


Fuente de verificación: Registro y Seguimiento a PQRFS 2018

Esta grafica muestra la eficiencia de las PQRFS durante el primer trimestre del año 2018, es decir representa la gestión realizada por la oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano y de los diferentes líderes involucrados en la misma durante el periodo enero – marzo del presente año. Por ello cabe resaltar que durante este periodo del año se ha dado cumplimiento en un 98% al trámite efectivo de las PQRFS según lo estipulado en el PR –GPSA-001 Recepción y Gestión de PQRFS. Cabe resaltar que a diferencia del año anterior, actualmente se ha dado cumplimiento a la meta estipulada del 95%, puesto que en el 2016 los indicadores fueron bajos durante el primer trimestre a causa de la eliminación del cargo de la Oficina de Participación Social y Atención al Usuario, motivo que interfirió el eficiente trámite de las PQRFS. Por último es importante mencionar que entre los años 2016 y 2015 se mantiene un indicador entre el 74% y el 84% de eficacia.

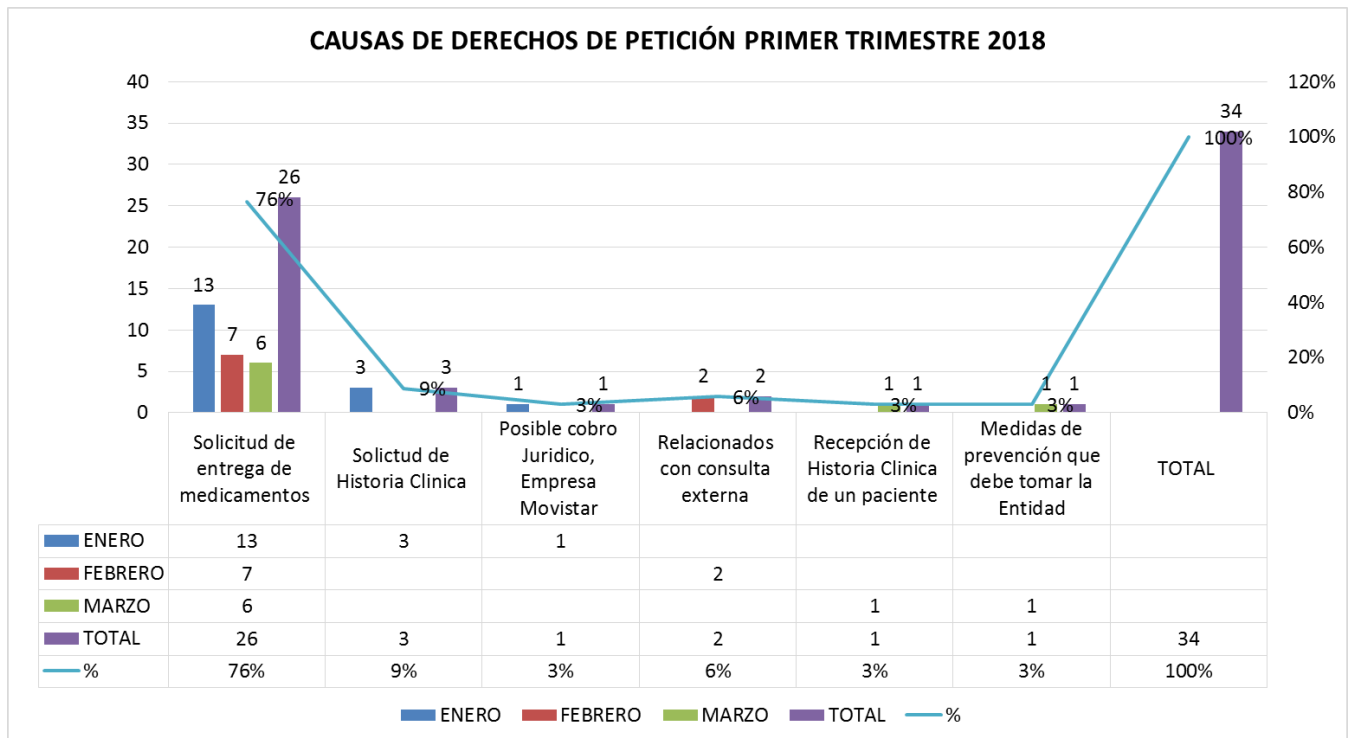
Para terminar se da a conocer el **CONSOLIDADO DE DERECHOS DE PETICIÓN** del tercer trimestre de 2018, el cual fue reportado por la Doctora María Isabel Lucero, líder del proceso de Gestión Jurídica:

Grafica 5. Consolidado trimestral Derechos de petición 2018



Fuente de verificación: Registro y Seguimiento a PQRFs 2018

Durante el primer trimestre del año 2018 se reportan 34 derechos de petición; en el mes de Enero se reciben 17 reportes que corresponden al 50%; ya en el mes de Febrero ingresan 9 reportes equivalentes al 26% y finalmente en Marzo hay 8 reportes correspondientes al 24%. De modo que se evidencia una reducción de Derechos de Petición entre Enero y Marzo, lo cual significa que las acciones de mejora implementadas en la Entidad aportan a la satisfacción del usuario y a la atención de alta calidad. A parte de ello, es relevante dar a conocer las causas que dan motivo al momento de presentar un derecho de petición, éstas son las siguientes:



Fuente de verificación: Registro y Seguimiento a PQRFs 2018

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se puede observar que la causa con mayor incidencia en derechos de petición es la Solicitud de entrega de medicamentos con un total de 26 reportes equivalentes al 76%, por ello se han implementado Planes de Mejoramiento para brindar una atención de calidad a los usuarios y sus familias y así reducir este tipo de peticiones; por otro lado esta la Solicitud de Historia Clínica con 3 reportes correspondientes al 9%, seguidamente se encuentran temas relacionados con consulta externa con 2 reportes que serían un 6%, y finalmente están 3 causas diferentes con 1 reporte y un mismo porcentaje del 3%, que hacen referencia a un posible cobro jurídico por la empresa Movistar, la recepción de historia clínica de un paciente y a las medidas de prevención que debe tomar la Entidad para evitar accidentes de los pacientes.

Muchas gracias por su atención,

Cordialmente.



Ruth Neiber Martínez
TRABAJADORA SOCIAL
I.P. 203363710-1

TS. RUTH NEIBER MARTINEZ

Profesional Universitaria

Gestión Participación Social y Atención al Usuario

Centro de Habilitación del Niño CEHANI E.S.E