

INFORME TRIMESTRAL PQRSF

Periodo de análisis de octubre, noviembre y diciembre de 2019

SIAU

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO.....	3
Alcance	3
CONSOLIDADO PQRSF TRIMESTRAL	4
CONSOLIDADO PQRSF MENSUAL	5
CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS.....	7
Respuesta de PQRSF por áreas.....	7
CONSOLIDADO PQRSF POR MOTIVOS	9
CONSOLIDADO DE LAS RESPUESTAS DE PQRSF	12
RECOMENDACIONES	14
REGISTRO FOTOGRÁFICO	15

INTRODUCCIÓN

El presente informe da a conocer el seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), que los usuarios manifiestan en los diferentes buzones situados en la E.S.E Hospital Local en la ciudad de Puerto Asís, Putumayo.

En este sentido, cada mes se lleva a cabo la apertura de buzones para revisar el contenido de las diferentes PQRSF, estos buzones se encuentran ubicados en el Puesto de Salud de Santana, Puesto de Salud 20 De Julio, Puesto de Salud El Jardín, Sede de Promoción y Mantenimiento, Urgencias, Consulta Externa, Farmacia y Puesto de Salud vereda La Carmelita. En cada uno de estos lugares se realiza la verificación y revisión del funcionamiento de prestación y atención del servicio de salud; esto con el fin de garantizar una atención oportuna, integral y mejorar los procesos en que se presentan falencias, para que los usuarios se les permitan el goce del derecho a la salud en sus mejores condiciones. Dicho procedimiento lo presencia un delegado de la Secretaría de Salud Municipal, un delegado de la Asociación de Usuarios, Funcionario de Control Interno y Coordinación de SIAU.

Se debe tener en cuenta que hay un comité Ética Hospitalaria y Humanización, en el cual se presenta las diferentes PQRSF y el seguimiento pertinente a ello. Las actas de dicho comité reposan en la oficina SIAU, sistema de DRIVE y la oficina de Calidad de la E.S.E Hospital Local.

Se debe tener presente que la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 1757 de 1994, la ley 100 de 1993, ley 190 de 1995 y la circular única 047 de 2007 título VII. Decreto 2641 de (Diciembre 17) 2012; existe una dependencia encargada de recibir y tramitar PQRSF de los ciudadanos que es la oficina del SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario).

OBJETIVO

Evidenciar las PQRSF que los usuarios hacen manifiesto en los buzones de sugerencia en la E.S.E Hospital Local.

ALCANCE

Realizar seguimiento de la oportunidad y cumplimiento de respuestas de las diferentes PQRSF que los usuarios presentan en los buzones de sugerencia de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís.

CONSOLIDADO PQRSF TRIMESTRAL

Octubre, noviembre y diciembre de 2019

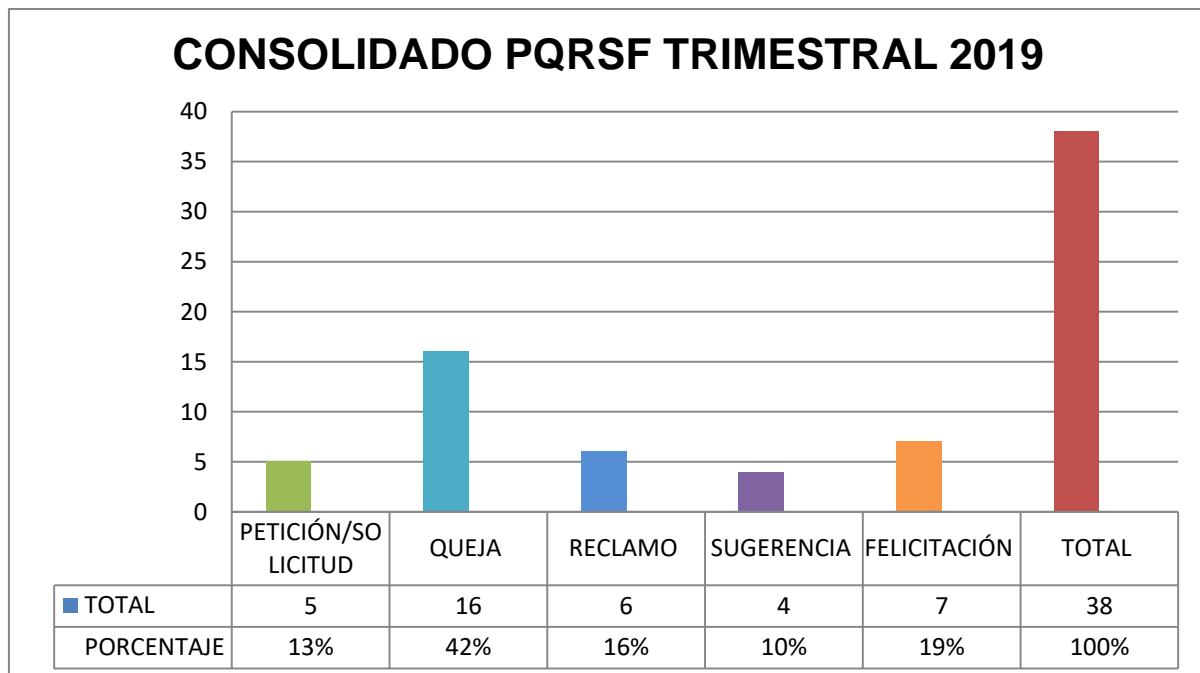
Durante el cuarto trimestre de 2019 los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, hicieron sus manifestaciones en los diferentes buzones de sugerencias. Por lo cual se obtuvo un total de 38 PQRSF, de las cuales se proceden en: 5 petición/solicitud, 16 quejas, 6 reclamos, 4 sugerencias y 7 felicitaciones.

TOTAL PQRSF TRIMESTRAL 2018					
PETICIÓN/ SOLICITUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
5	16	6	4	7	38

Fuente: SIAU

Tabla No1

A continuación se presenta la gráfica de lo anteriormente expuesto:



Fuente: SIAU

Gráfica N°1

CONSOLIDADO PQRSF POR MES

Octubre, noviembre y diciembre de 2019

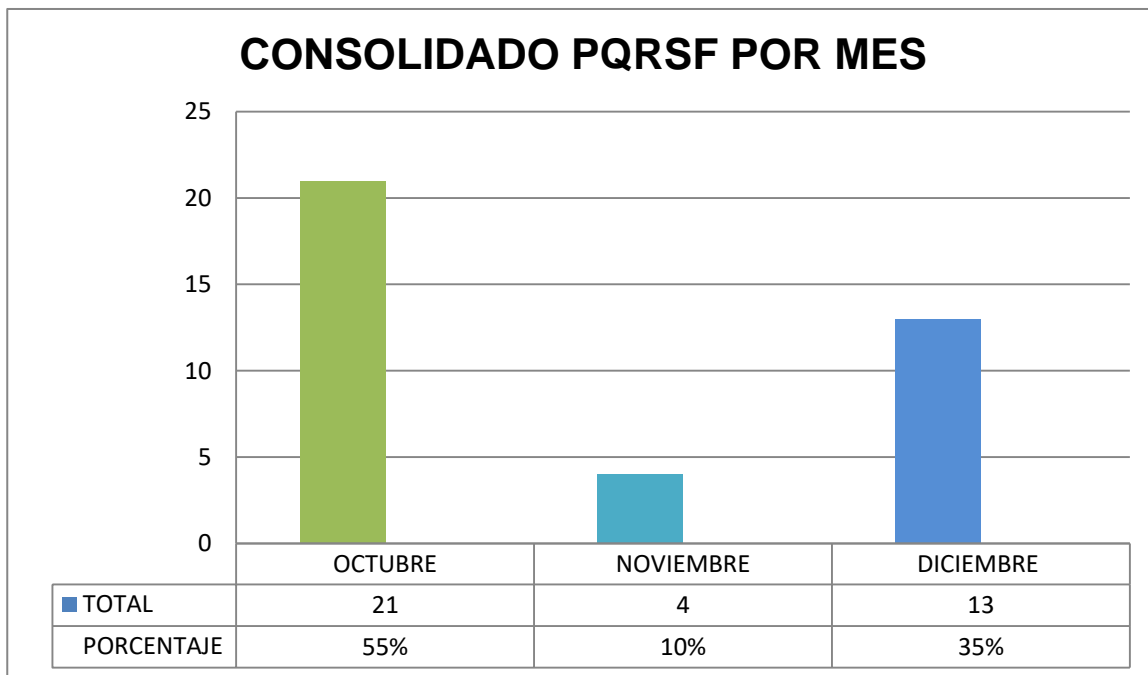
En el presente apartado se da a conocer el consolidado de las PQRSF por mes del cuarto trimestre de 2019. En este sentido en el proceso de verificación y revisión de apertura de buzones se encontró lo siguiente: 21 PQRSF en el mes de octubre, 4 PQRSF en el mes de noviembre y 13 PQRSF en el mes de diciembre, en este orden de ideas hubo un total de 38 PQRSF para este cuarto trimestre.

MES	No DE PQRSF
Octubre	21
Noviembre	4
Diciembre	13
Total	38

Fuente: SIAU

Tabla N°2

A continuación se presenta lo anteriormente mencionado gráficamente:



Fuente: SIAU

Gráfica No 2

Teniendo presente el nivel de porcentaje de las PQRSF que se hallaron para este cuarto trimestre de 2019 se tiene lo siguiente: para el mes de octubre se obtuvo un 55%, en noviembre 4% y en el mes de diciembre 13%. Se puede afirmar que para el mes de octubre se presentó mayor incidencia en PQRSF debido en que los usuarios manifestaron su inconformidad con el área de laboratorio por la no toma de exámenes y por la falta de personal médico en el área de Consulta externa.

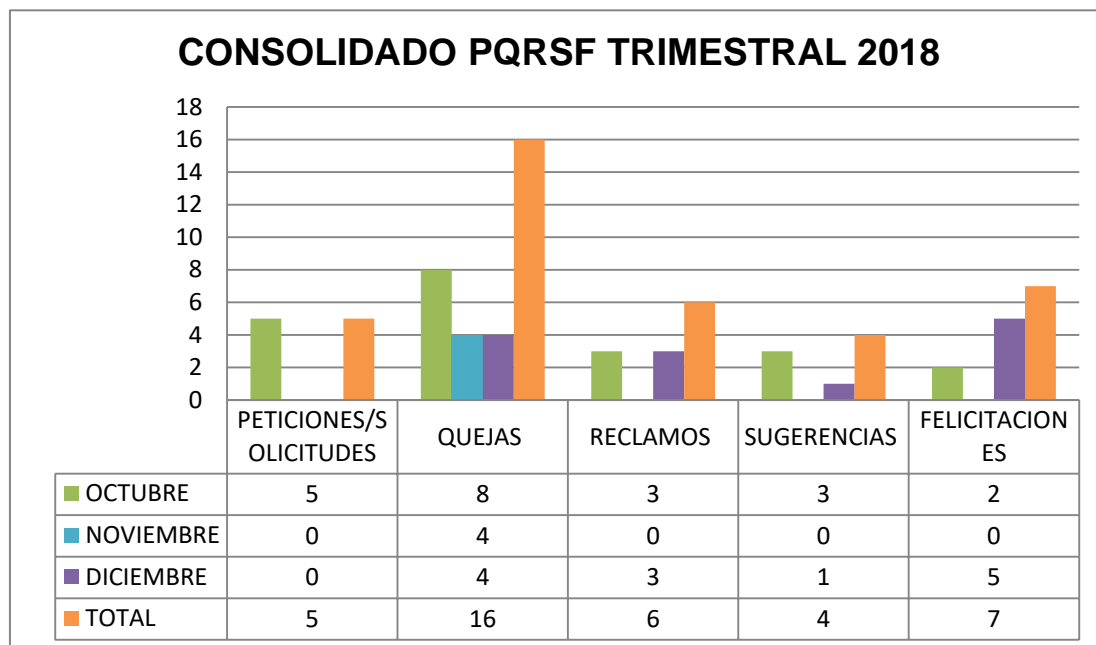
A continuación a través de la **gráfica No 3** se da a conocer el número de peticiones/solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por mes que los usuarios manifestaron en los diferentes buzones de los Puestos de Salud y áreas de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís.

MES	No SOLICITUDES - PETICIONES	No QUEJAS	No RECLAMOS	No SUGERENCIAS	No FELICITACIONES
OCTUBRE	5	8	3	3	2
NOVIEMBRE	0	4	0	0	0
DICIEMBRE	0	4	3	1	5
Total	5	16	6	4	7

Fuente: SIAU

Tabla No 3

A continuación se presenta lo anteriormente mencionado gráficamente:



Fuente: SIAU

Gráfica No 3

CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS

Octubre, noviembre y diciembre de 2019

En este apartado se visualiza las PQRSF por áreas o servicios que cuenta la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, entre ellas están:

- Consulta externa
- Urgencias
- Farmacia
- P y M
- Puesto de Salud Santana
- Puesto de Salud El Jardín
- Puesto de Salud 20 De Julio
- Puesto de Salud La Carmelita
- Otras (PQRSF de la Secretaría de Salud Municipal y EPS que envían a la oficina SIAU)

A partir de la visita, verificación y revisión del funcionamiento de los diferentes buzones de sugerencias ubicados en sitios estratégicos de la E.S.E Hospital Local, se da a conocer las PQRSF por las diferentes áreas y servicios:

CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS		
ÁREA	No DE PQRS	No DE RESPUESTAS
Puesto de Salud Santana	3	3
Puesto de Salud El Jardín	7	6
Puesto de Salud 20 De Julio	8	0
Puesto de Salud La Carmelita	0	0
P Y M	1	1
Consulta Externa	11	7
Urgencias	1	1
Farmacia	0	0
Otras	7	7
Total	38	25

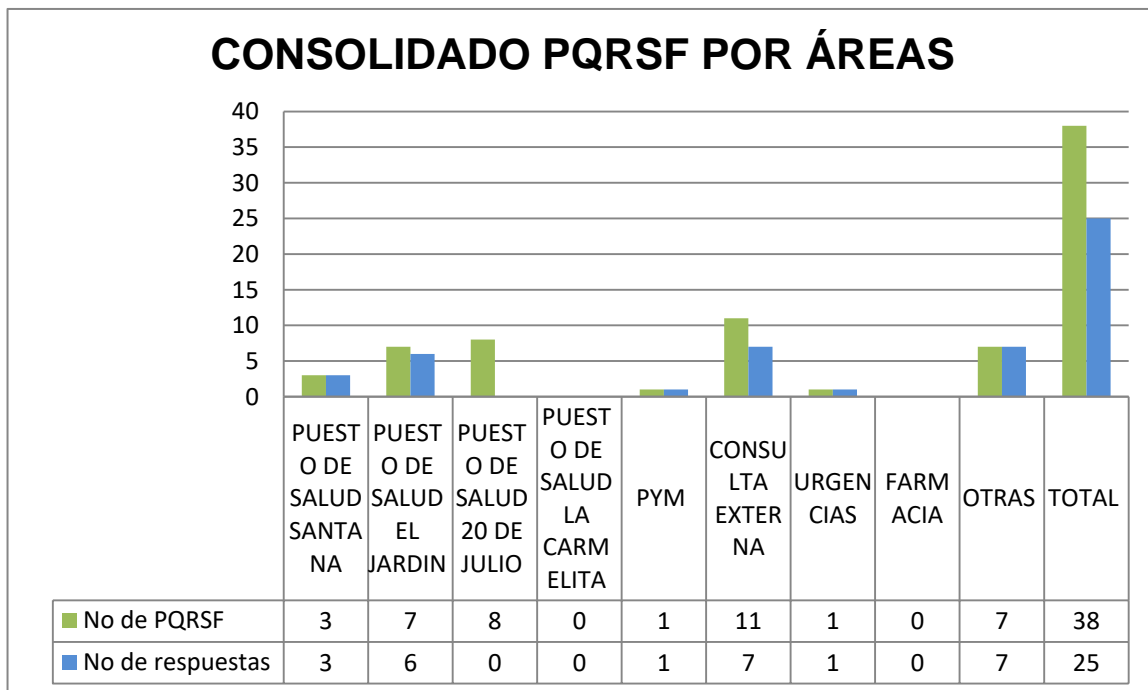
Fuente: SIAU

Tabla No 4

En el ítem “otras” hace referencia a que son PQRSF que nos llegan a la oficina SIAU pertenecientes de otras Instituciones o direccionadas desde correo electrónico de los usuarios para con nosotros:

- Desde la Secretaria de Salud Municipal por medio de correo electrónico realizan 1 PQRSF en lo relacionado con la inconformidad de la atención de laboratorio.
- La EPS Emssanar mediante correo realiza 4 PQRSF en lo relacionado con la negación con cita con médico general, inconformidad con el cargue a la plataforma de Lazzos del anexo 3 y la inoportunidad en asignación de cita con medicina interna.
- La EPS Mallamas mediante correo relizan 1 PQRSF en relación con la inconformidad con la atención de laboratorio.

A continuación se presenta lo anteriormente mencionado gráficamente:



Fuente: SIAU

Gráfica No 4

De las 38 PQRSF halladas en los diferentes buzones de sugerencia y otros medios que la oficina SIAU ha recibido, se tiene lo siguiente: en el Puesto de Salud de Santana se encontraron 3 PQRSF; en el Puesto de Salud El Jardín, 7 PQRSF; el Puesto de Salud 20 De Julio, 8 PQRSF; Puesto de Salud La Carmelita, 0 PQRSF; en el área de PYM, 1 PQRSF;

Consulta Externa, 11 PQRSF; Urgencias, 1 PQRSF; Farmacia 0 PQRSF y Otras (recibida por medio electrónico) 7 PQRSF.

CONSOLIDADO PQRSF POR MOTIVOS

Octubre, noviembre y diciembre de 2018

En la **tabla No 5** se visualiza el mes de octubre de 2019, éste se clasifica por motivos, es decir la causa de los PQRSF, los cuales son presentados por los usuarios en los diferentes buzones de sugerencias en los Puestos de Salud y áreas de la E.SE Hospital Local. En el mes de octubre hubo un total de 21 PQRSF, la mayor incidencia es 3 usuarios que presentaron PQRSF por motivo de *Inconformidad con la atención en laboratorio*.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE OCTUBRE 2019	
MOTIVO	CANTIDAD
Inconformidad con la atención en laboratorio	3
Negación de cita médico general	1
Inconformidad cargue de solicitudes plataforma Lazos Emssanar	2
Solicitud de personal médico	3
Atención no humanizada por parte de auxiliar de enfermería	2
Inconformidad de la no entrega de medicamentos	1
Sugieren extender horario de toma de muestras de laboratorio	2
Solicitud de si funcionan las PQRSF	1
Inconformidad atención ginecología	1
Mala atención y servicio	2
Información y orientación no pertinente	1
Felicitaciones	2
TOTAL	21

Fuente: SIAU

Tabla No 5

En la **tabla No 6** se da a conocer el mes de noviembre de 2019, en este se presentó un total de 4 PQRSF, entre las cuales se resalta las siguientes:

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE NOVIEMBRE 2019	
MOTIVO	CANTIDAD
Inconformidad atención de laboratorio	1
Inconformidad atención de ginecólogo	1
Inoportunidad cita de medicina interna	1
Inconformidad cargue de solicitudes plataforma Lazos Emssanar	1
TOTAL	4

Fuente: SIAU

Tabla No 6

En la **tabla No 7** se da a conocer los motivos de los PQRSF del mes de septiembre de 2019. Con un total de 13 PQRSF, entre ellas se resalta *felicitaciones*.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE DICIEMBRE 2019	
MOTIVO	CANTIDAD
Atención de cita médica inoportuna	1
Inconformidad atención por parte de línea de frente	1
Inconformidad por las agendas no disponibles de médico general	1
Inoportunidad entrega de medicamentos	2
Inconformidad atención odontólogo	1
Atención no humanizada por parte del ginecólogo	1
Sugieren atención prioritaria de adulto mayor	1
Felicitaciones	5
TOTAL	13

Fuente: SIAU

Tabla No 7

CONSOLIDADO RESPUESTAS PQRSF TRIMESTRAL

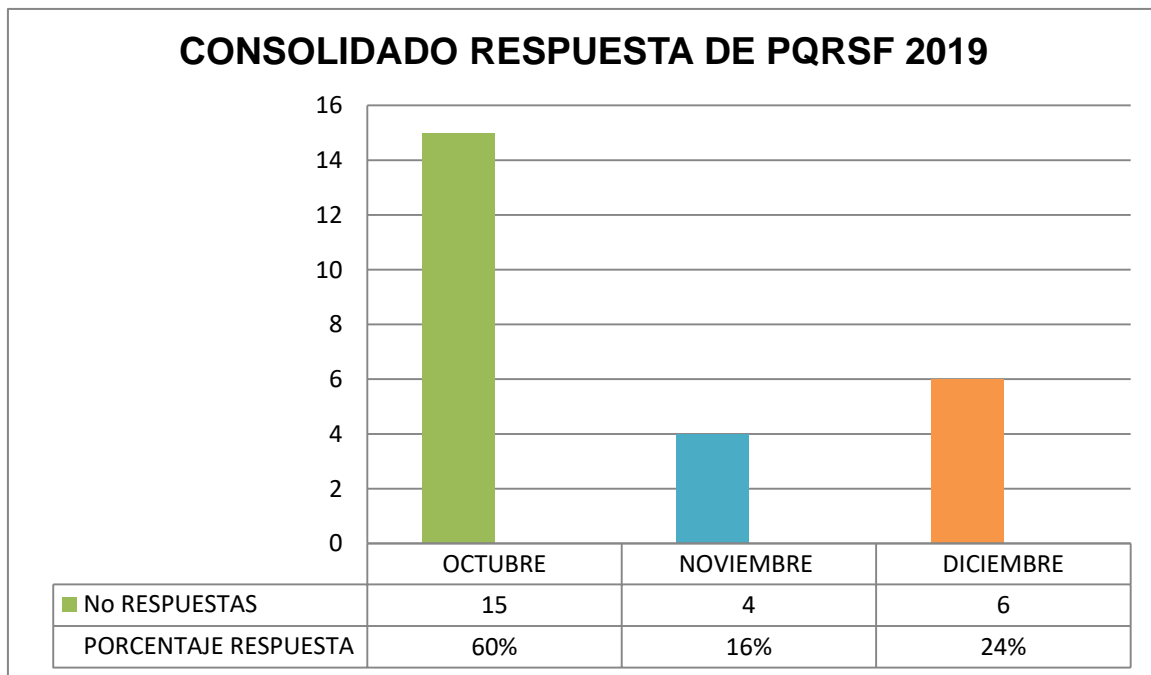
Octubre, noviembre y diciembre de 2019

La presente **gráfica No 5** refleja las respuestas oportunas que se les ha dado a los usuarios en el cuarto trimestre. Se deja en constancia que se remite a las áreas correspondientes las PQRSF para que la respuesta sea pertinente y eficaz, más sin embargo hasta el momento hace falta compromiso para con las mismas.

MES	PQRSF	RESPUESTA PQRSF
OCTUBRE	21	15
NOVIEMBRE	4	4
DICIEMBRE	13	6
TOTAL	38	25

Fuente: SIAU

Tabla No 8



Fuente: SIAU

Gráfica No 5

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSF TRIMESTRAL

Octubre, noviembre y diciembre de 2019

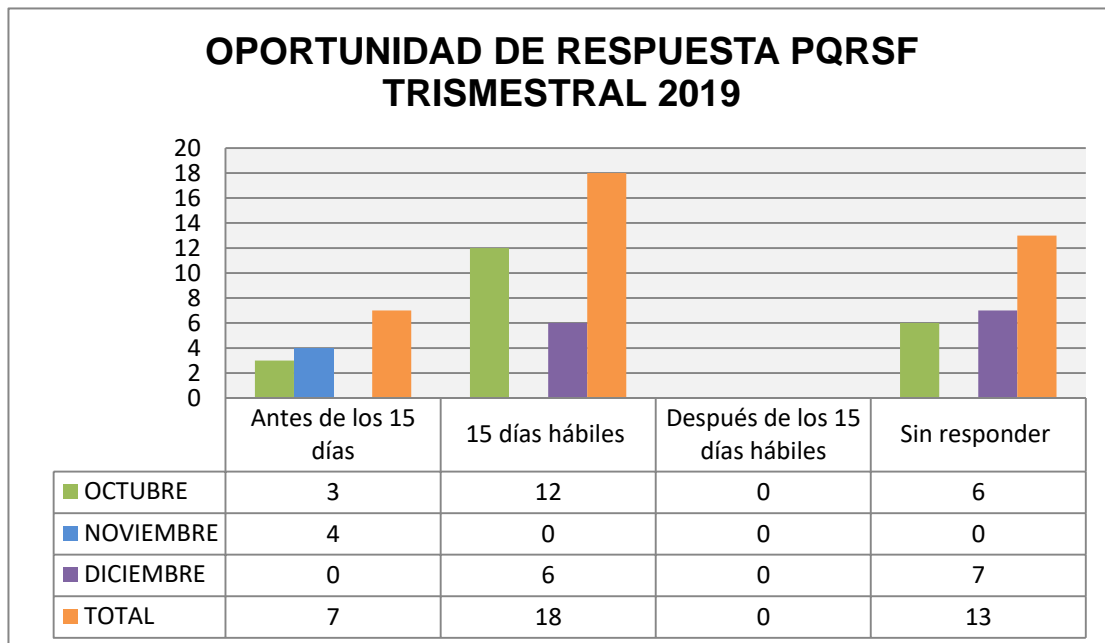
En este apartado se puede visualizar la oportunidad de las respuestas de las PQRSF que hasta el momento las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local han realizado por medio de oficios a los usuarios. Es necesario resaltar que las respuestas de las PQRSF se visualizan en las carteleras informativas, como así mismo se les llama para informarles.

OPORTUNIDAD RESPUESTAS				
Mes	antes de los 15 días	15 días hábiles	después de los 15 días hábiles	Sin responder
OCTUBRE	3	12	0	6
NOVIEMBRE	4	0	0	0
DICIEMBRE	0	6	0	7
TOTAL	7	18	0	13

Fuente: SIAU

Tabla No 9

A continuación se presenta la gráfica de lo anteriormente expuesto:



Fuente: SIAU

Gráfica No 6

La política de servicio al ciudadano, tiene como objetivo contribuir en la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía, respecto a los servicios presentados por la E.S.E. Hospital Local de Puerto Asís, Putumayo. En este sentido, se debe tener presente que en el artículo 23 de la constitución hace mención de:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”

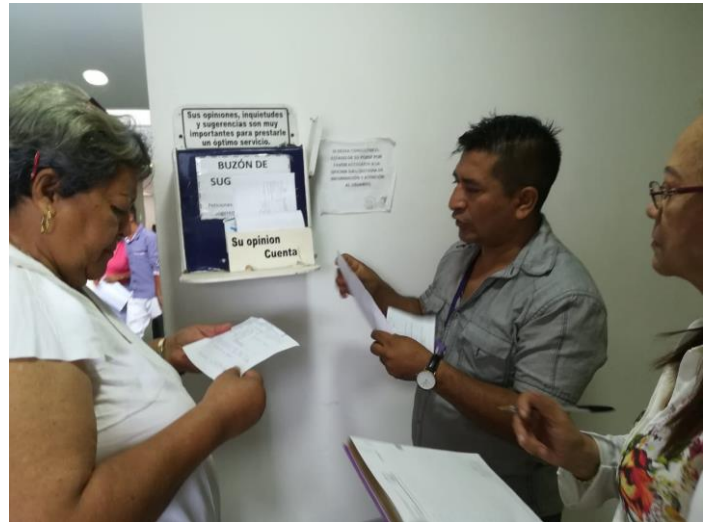
Es importante dar respuesta oportuna a cada PQRSF que los usuarios presentan en los diferentes Puestos de Salud, debido que en cada apertura de buzones se encuentra hallazgos y sugerencias, el cual es pertinente contribuir en la optimización, agilización y pronta solución a dichos requerimientos.

RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de la capacitación y la sensibilización de derechos y deberes en salud y Humanización a los usuarios externos e internos. Este proceso se lleva realizando mensualmente en la ESE Hospital Local con la actividad educación para la salud, más sin embargo falta empoderamiento, organización y articulación del personal y Asociación de Usuarios.
- En la cualificación, entrenamiento y fortalecimiento técnico Institucional, es necesario la participación y así mismo llevar a cabo planes de mejoramiento en las diferentes competencias y/o habilidades para con los funcionarios de la E.S.E Hospital Local.
- Dar respuesta a las diferentes PQRSF que los usuarios manifiestan de acuerdo al servicio y/o trato, según sea remitidas a las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local. Mensualmente se realiza el seguimiento a cada área o persona responsable.
- Optimizar el trabajo en equipo con la Asociación de Usuarios en relación a la orientación y capacitación a los usuarios externos.
- Capacitar a los integrantes de la Asociación de Usuarios en el tema de Derechos y Deberes en Salud, además de las diferentes leyes y decretos estipulados en salud, así mismo la asistencia y responsabilidad por parte de los mismos integrantes.
- Fortalecer el personal de Call center para mejorar la atención al usuario y agilizar los trámites y necesidades de los usuarios.

- Contar con las herramientas pertinentes y necesarias para el cumplimiento de las metas propuestas en el área.
- Cambio de los buzones de sugerencias de los diferentes Puestos de Salud y de la sede principal ESE Hospital Local de Puerto Asís.

REGISTRO FOTOGRÁFICO





SHANNON VIVIANA MORALES CASTRO

SHANNON VIVIANA MORALES CASTRO
Coordinadora SIAU
E.S.E. Hospital Local