



SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD

INFORME

Código: SIAU

Fecha aprobación: 21/04/2020

Versión: 3

Pag: 1



NIT: 846000253-6

INFORME TRIMESTRAL PQRSF

Periodo de análisis de Julio a Septiembre 2020



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

TODOS LOS SERVICIOS
ACREDITADOS
PUERTO ASÍS
PUTUMAYO

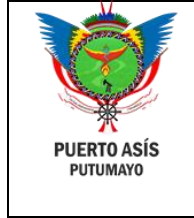




TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
CONSOLIDADO PQRSF TRIMESTRAL	4
CONSOLIDADO PQRSF POR MES	5
CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS	7
CONSOLIDADO PQRSF POR MOTIVOS	10
PQRSF POR EPS	12
PQRSF ZONA RURAL Y URBANA.....	13
CONSOLIDADO RESPUESTAS PQRSF TRIMESTRAL.....	14
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSF TRIMESTRAL	16
RECOMENDACIONES.....	17
REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	18

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>	<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>	<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		 <p>HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: SIAU	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

INTRODUCCIÓN

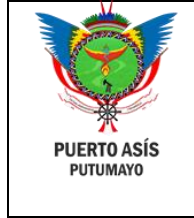
El presente informe da a conocer el seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), que los usuarios manifiestan en los diferentes buzones situados en la E.S.E Hospital Local en la ciudad de Puerto Asís, Putumayo.

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).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>	<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>	<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS	
SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD	
INFORME	
Código: SIAU	Fecha aprobación: 21/04/2020
Versión: 3	Pag: 1



NIT: 846000253-6

OBJETIVO

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

ALCANCE

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>	<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>	<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>



CONSOLIDADO PQRSF TRIMESTRAL

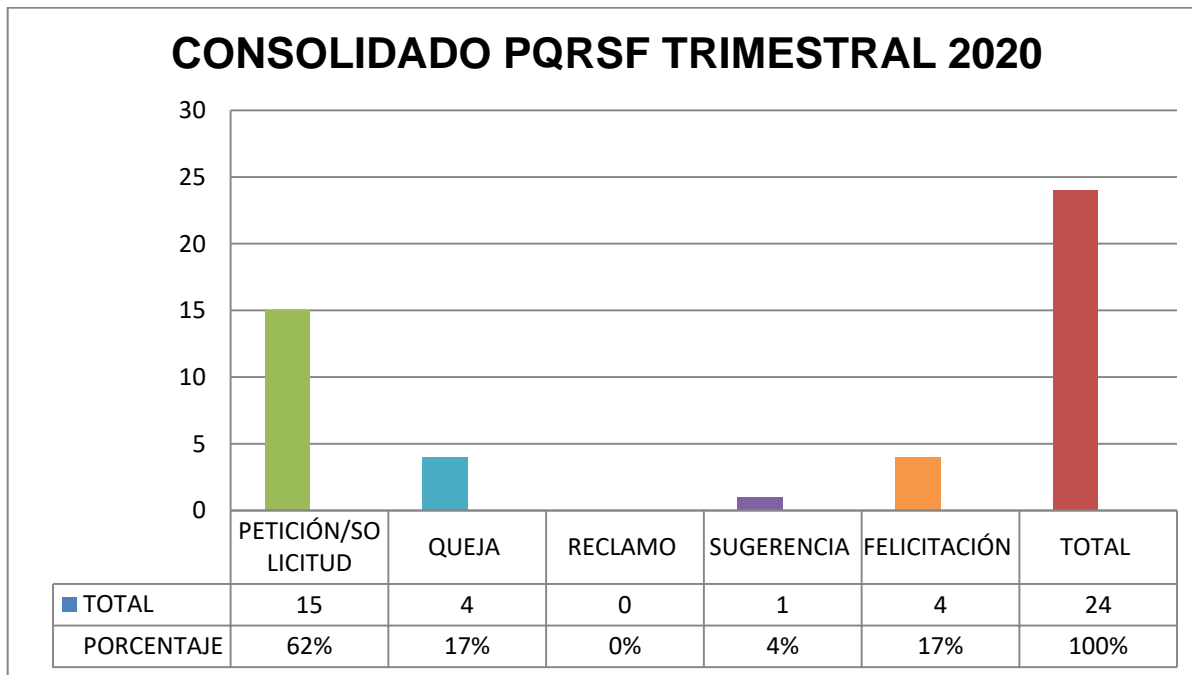
Julio , Agosto y Septiembre de 2020

Durante el tercer trimestre de 2020 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 24 PQRSF, éstas se proceden en: 15 petición/solicitud, 4 quejas, 0 reclamos, 1 sugerencias y 4 felicitaciones.

TOTAL PQRSF TRIMESTRAL 2020					
PETICIÓN/ SOLICITUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
15	4	0	1	4	24

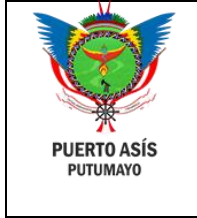
Fuente: Tabla 1 SIAU

A continuación se presenta la gráfica de lo anteriormente expuesto:



Fuente: Ilustración 1 SIAU

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombres y apellidos Área y/o servicio	Nombres y apellidos Área y/o servicio	Nombres y apellidos Área y/o servicio



CONSOLIDADO PQRSF POR MES

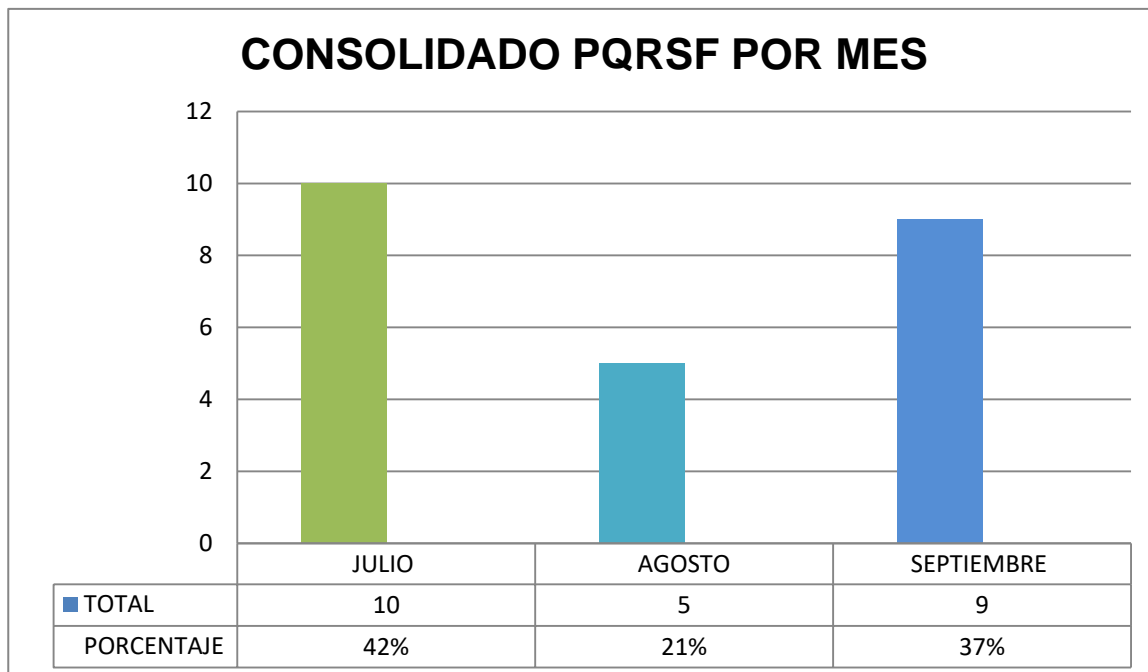
Julio, Agosto y Septiembre de 2020

En el presente apartado se da a conocer el consolidado de las PQRSF por mes el primer de 2020. En este sentido en el proceso de verificación y revisión de apertura de buzones se encontró lo siguiente: 10 PQRSF en el mes de julio , 5 PQRSF en el mes de Agosto 05 y 9 PQRSF en el mes de Septiembre , en este orden de ideas hubo un total de 24 PQRSF para este cuarto trimestre.

MES	No DE PQRSF
Julio	10
Agosto	05
Septiembre	09
Total	24

Fuente: Tabla 2 SIAU

A continuación se presenta lo anteriormente mencionado gráficamente:



Fuente: Ilustración 2 SIAU

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>	<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>	<u>Nombres y apellidos</u> <u>Área y/o servicio</u>

Teniendo presente el nivel de porcentaje de las PQRSF que se hallaron para este Tercer trimestre de 2020 se tiene lo siguiente: para el mes de julio obtuvo un 42%, en agosto 21 % y en el mes de septiembre 37%. Se puede afirmar que para el mes de julio se presentó mayor incidencia en PQRSF. Esto debido que los usuarios manifestaron la solicitud de un personal médico permanente en el Puesto de Salud de Santana, como así mismo la solicitud de una planta eléctrica. Además en los Puestos de Salud El Jardín y en la sede principal manifestaron mejorar la atención al usuario, mas sin embargo se connota un aumento de felicitaciones para este trimestre de 2020 correspondiente a 2, en comparación del año 2019 que se obtuvo 5 felicitaciones. En este orden de ideas a partir de la cualificación del personal y las estrategias generadas, han evidenciado el mejoramiento continuo en las diferentes áreas de la ESE Hospital Local.

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.

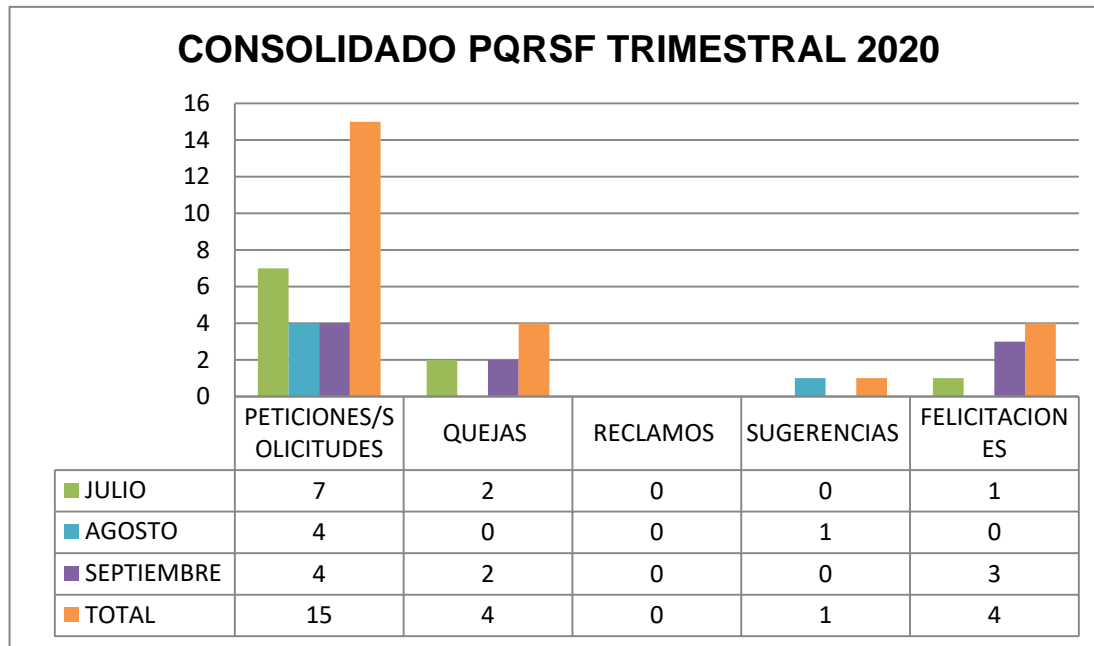
MES	No SOLICITUDES - PETICIONES	No QUEJAS	No RECLAMOS	No SUGERENCIAS	No FELICITACIONES
JULIO	7	2	0	0	1
AGOSTO	4	0	0	1	0
SEPTIEMBR	4	2	0	0	3
Total	15	4	0	1	4

Fuente: Tabla 3 SIAU

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombres y apellidos Área y/o servicio	Nombres y apellidos Área y/o servicio	Nombres y apellidos Área y/o servicio



CONSOLIDADO PQRSF TRIMESTRAL 2020



CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS

Julio, agosto y septiembre de 2020

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombres y apellidos Área y/o servicio	Nombres y apellidos Área y/o servicio	Nombres y apellidos Área y/o servicio

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 PQRSF	No DE RESPUESTAS
Puesto de Salud Santana	11	0
Puesto de Salud El Jardín	05	0
Puesto de Salud 20 De Julio	0	0
Puesto de Salud La Carmelita	0	0
P Y M	0	0
Consulta Externa	7	0
Urgencias	0	0
Farmacia	1	0
Otras	0	0
Total	24	0



Fuente: Tabla 4 SIAU

De las 24 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 11 PQRSF; en el Puesto de Salud El Jardín, 05 PQRSF; el Puesto de Salud 20 De Julio, 0 PQRSF; Puesto de Salud La Carmelita, 0 PQRSF; en el área de PYM, 0 PQRSF; Consulta Externa, 07 PQRSF; Urgencias, 0 PQRSF; Farmacia 1 PQRSF y Otras 0 PQRSF.

En este orden de ideas es necesario resaltar que se evidencia que no hay la oportunidad de las respuestas de las PQRSF.

Desde el área de SIAU está realizando seguimiento en relación a ello mediante correo electrónico.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombres y apellidos Área y/o servicio	Nombres y apellidos Área y/o servicio	Nombres y apellidos Área y/o servicio

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: SIAU	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

CONSOLIDADO PQRSF POR MOTIVOS

Julio , Agosto y septiembre de 2020

La presente sección 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 la **tabla No 5** se da a conocer el mes de Julio de 2020, en este se presentó un total de 10 PQRSF, entre las cuales se resalta la *no atención de vacunador*.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE JULIO 2020	
MOTIVO	CANTIDAD
Mala atención y servicio	3
Solicitud de médico general	2
Mal procedimiento ginecólogo	0
No atención de vacunador	4
Felicitaciones	1
TOTAL PQRSF	10

Fuente: Tabla 5 SIAU

En la **tabla No 6** se da a conocer el mes de Agosto de 2020, en este se presentó un total de 5 PQRSF, entre las cuales se resalta solicitud de enfermera para el puesto de salud Santana.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE AGOSTO 2020	
MOTIVO	CANTIDAD
Administración de medicamento sin cuidado	0
Atención no humanizada	0
Mala atención y servicio	0
Inconformidad pago de servicio de urgencias y el no ingreso de acompañante	0
Mala atención en odontología	0
Solicitud de enfermera en Puesto de Salud Santana	5

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESJE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: SIAU	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

TOTAL PQRSF	5
-------------	---

Fuente: Tabla 6 SIAU

En la **tabla No 7** se da a conocer los motivos de los PQRSF del mes de Septiembre de 2020. Con un total de 09 PQRSF, entre ellas se resalta *Felicitaciones*.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE SEPTIEMBRE 2020	
MOTIVO	CANTIDAD
Solicitud de médico permanente en el Puesto de Salud Santana	1
Demora en la entrega de medicamentos	1
Arreglo del sistema en Puesto de salud jardin	3
Felicitaciones	3
Queja en Hospitalizacion	1
TOTAL	9

Fuente: Tabla 7 SIAU

PQRSF POR EPS

Julio , agosto y septiembre de 2020

En el presente apartado se detallara mes a mes y de las diferentes EAPB de aquellos usuarios que manifestaron sus PQRSF mediante los diferentes buzones de sugerencias en los Puestos de Salud y sede principal. En este sentido se detalla lo siguiente:

MES	EMSSANAR	AIC	MALLAMAS	OTROS	SIN DATOS
Julio	3	0	1	0	6
Agosto	2	0	0	0	3
Septiembre	2	0	0	1	6
Total	7	0	1	1	15

Fuente: Tabla 8 SIAU

Es necesario tener presente que la casilla *sin datos*, hace referencia aquellas personas que manifiestan las PQRSF de manera anónima, como así mismo se evidencia casos en lo que únicamente ponen un nombre y un apellido, y no hay ningún otro dato para identificarlo en la base de datos de la ESE. En cuanto a la casilla de *otros*, son aquellos usuarios que cuentan con otro tipo de EAPB o aseguradoras,

PQRSF ZONA RURAL Y URBANA



Julio , agosto y septiembre de 2020

La sección de PQRSF de zona rural y urbana permite evidenciar la cantidad de usuarios que llevan a cabo la participación social en salud desde una perspectiva geográfica. Esto nos permite reconocer e implementar los principios de la participación desde un marco ético-político y que permita ser operativo con todos los actores e instancias que desarrollan este proceso de participación social en salud.

En este orden de ideas se tiene lo siguiente:

MES	RURAL	URBANO	SIN DATOS
Julio	05	05	0
Agosto	05	00	0
Septiembre	01	08	0
Total	11	13	0

Tabla 9

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESIE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: SIAU	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

CONSOLIDADO RESPUESTAS PQRSF TRIMESTRAL

julio, agosto y septiembre de 2020

La tabla No 10 y en la respectiva gráfica No 7 se indica las respuestas oportunas que se les ha dado a los usuarios en el Tercer trimestre de 2020. El proceso desde el área de SIAU es verificar las PQRSF, clasificarlas, remitir mediante oficio por medio de correo electrónico institucional y en físico las PQRSF de los usuarios encontradas en el mes respectivamente; una vez pasado 2 días hábiles, las dependencias y/o áreas deben dar la respuesta oportuna. Finalmente en el área de SIAU informara a los usuarios de la respuesta y/o la solución al inconveniente dado.

En este orden de ideas, se tiene lo siguiente según lo recolectado en el tercer trimestre del 2020:

MES	PQRSF	RESPUESTA PQRSF
JULIO	10	0
AGOSTO	05	0
SEPTIEMBR	09	5
TOTAL	24	5

Fuente: Tabla 10 SIAU

Es necesario resaltar que para este TRIMESTRE debido a la pandemia del COVID 19, por el momento se ha dificultado dar cumplimiento a las respuestas de las PQRSF, mas sin embargo se está haciendo el seguimiento respectivo del procedimiento.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSF TRIMESTRAL



Julio , agosto y septiembre de 2020

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
Julio	0	0	0	10
Agosto	0	0	0	05
Septiembre	5	0	0	04
TOTAL	5	0	0	19

Tabla 11



 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		 <p>HOSPITAL LOCAL E.S.E.</p> <p>NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: SIAU	Fecha aprobación: 21/04/2020	
	Versión: 3	Pag: 1	

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.
- Fortalecer la participación social en los usuarios externos de la ESE Hospital Local.
- 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 oportuna 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.
- 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.



REGISTRO FOTOGRÁFICO



Fecha:16 Julio 2020
Actividad: Apertura de buzones JULIO
Responsable: AREA SIAU

Fecha:27 de Agosto 2020
Actividad: Apertura de buzones AGOSTO
Responsable: AREA SIAU



Fecha:17 Septiembre 2020
Actividad: Apertura de Buzones SEPTIMBRE
Responsable:ARE A SIAU

Fecha:17 Septiembre 2020
Actividad: Apertura de Buzones SEPTIMBRE
Responsable: AREA SIAU



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS	
SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD	
INFORME	
Código: SIAU	Fecha aprobación: 21/04/2020
Versión: 3	Pag: 1



JOHN WILSON RUIZ HERNANDEZ

Coordinador SIAU
E.S.E. Hospital Local