

INFORME SEMESTRAL PQRSF

Periodo de análisis de enero a Junio 2020

SIAU

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



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

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 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.

CONSOLIDADO PQRSF TRIMESTRAL

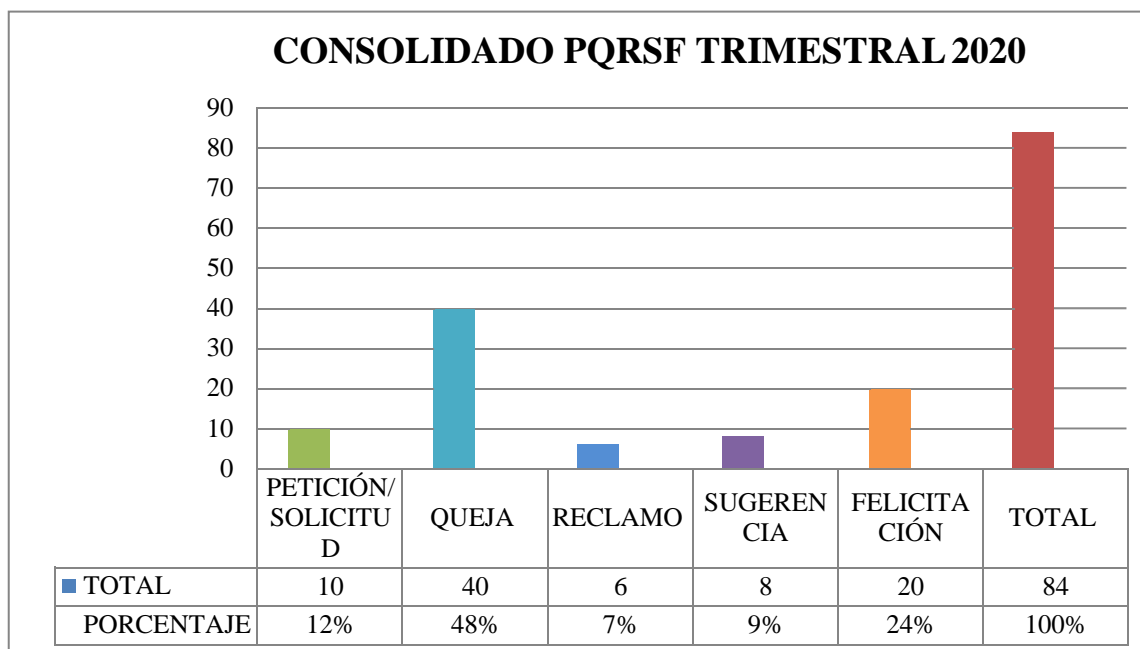
Enero, febrero y marzo de 2020

Durante el primer 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 84 PQRSF, éstas se proceden en: 10 petición/solicitud, 40 quejas, 6 reclamos, 8 sugerencias y 20 felicitaciones.

TOTAL PQRSF TRIMESTRAL 2020					
PETICIÓN/ SOLICITUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
10	40	6	8	20	84

Fuente: Tabla 1 SIAU

A continuación se presenta la gráfica de lo anteriormente expuesto:



Fuente: Ilustración 1 SIAU

CONSOLIDADO PQRSF POR MES

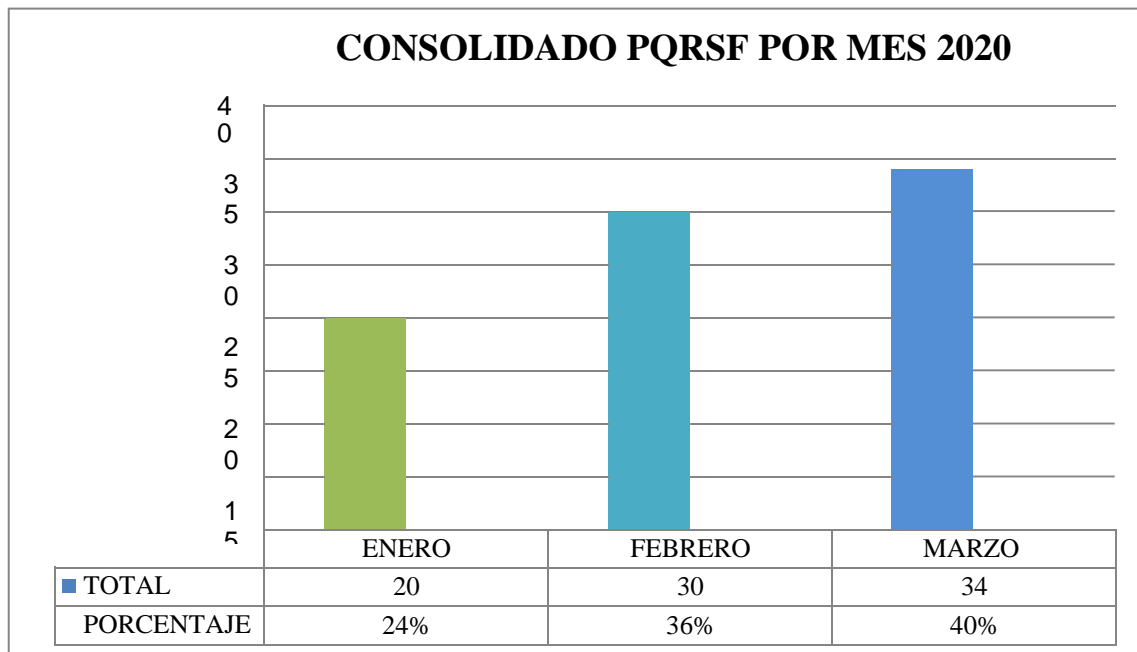
Enero, febrero y marzo de 2020

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: 20 PQRSF en el mes de enero, 30 PQRSF en el mes de febrero y 34 PQRSF en el mes de marzo, en este orden de ideas hubo un total de 84 PQRSF para este tercer trimestre.

MES	No DE PQRSF
Enero	20
Febrero	30
Marzo	34
Total	84

Fuente: Tabla 2 SIAU

A continuación se presenta lo anteriormente mencionado gráficamente:



Fuente: Ilustración 2 SIAU

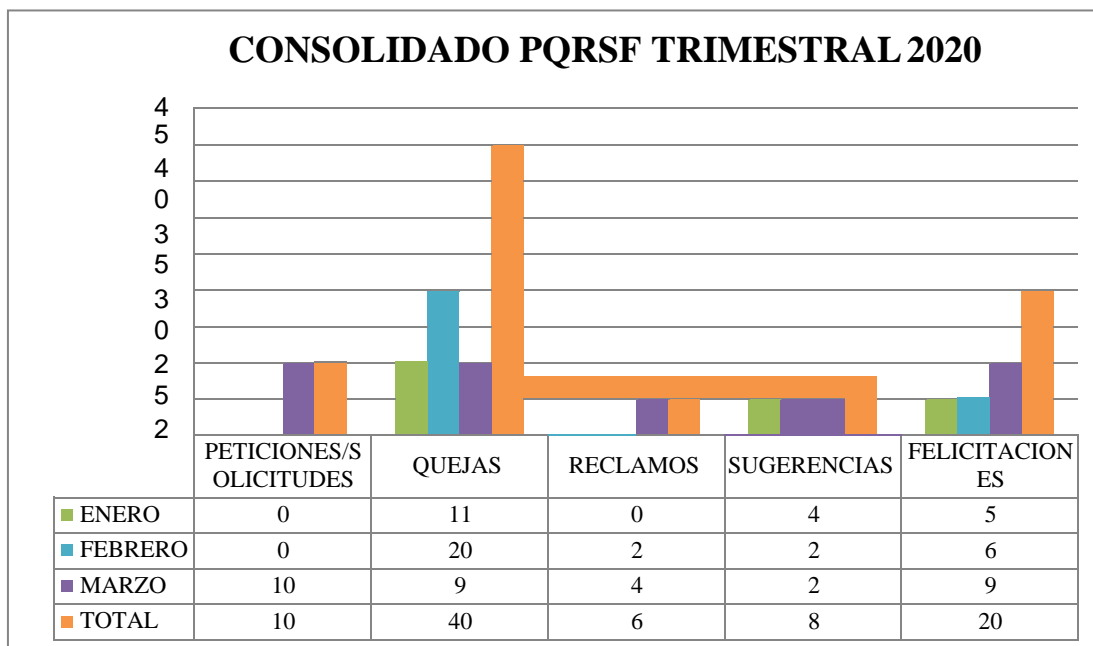
Teniendo presente el nivel de porcentaje de las PQRSF que se hallaron para este primer trimestre de 2020 se tiene lo siguiente: para el mes de enero obtuvo un 24%, en febrero 36% y en el mes de marzo 40%. Se puede afirmar que para el mes de marzo se presentó mayor incidencia en PQRSF. Esto debido que 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 20, 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
ENERO	0	11	0	4	5
FEBRERO	0	20	2	2	6
MARZO	10	9	4	2	9
Total	10	40	6	8	20

Fuente: Tabla 3 SIAU

A continuación se presenta lo anteriormente mencionado gráficamente:



Fuente: Ilustración 3 SIAU

CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS

Enero, febrero y marzo 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
- 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:

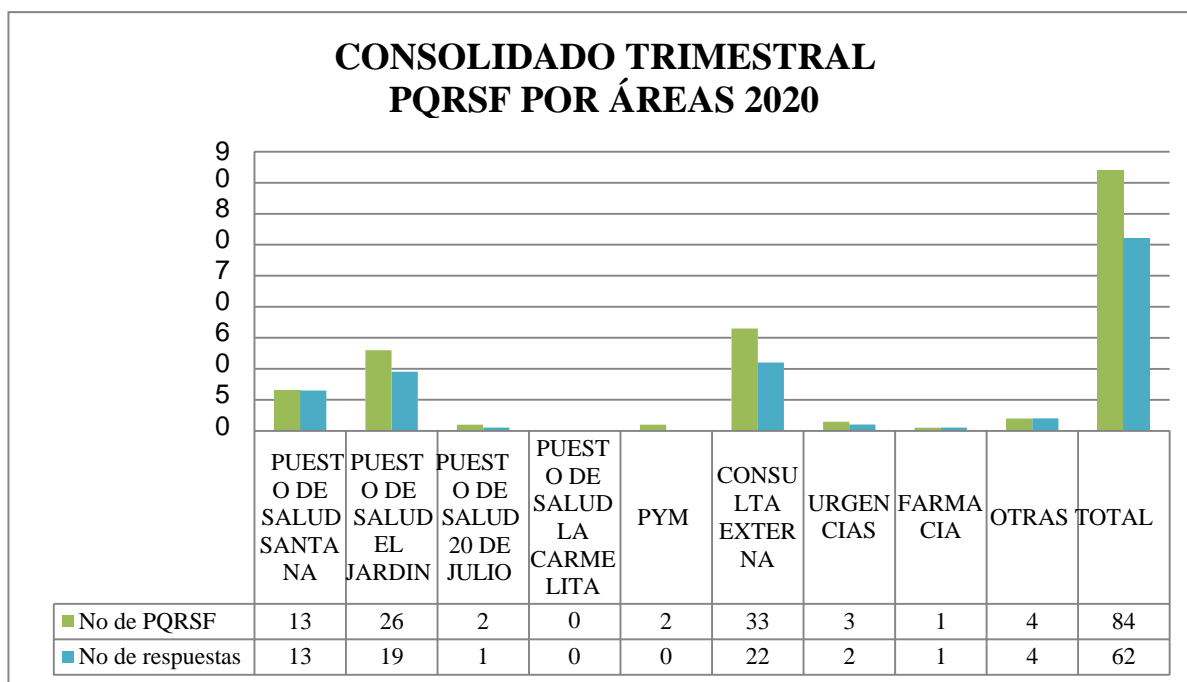
CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS		
ÁREA	No DE PQRSF	No DE RESPUESTAS
Puesto de Salud Santana	13	13
Puesto de Salud El Jardín	26	19
Puesto de Salud 20 De Julio	2	1
Puesto de Salud La Carmelita	0	0
P Y M	2	0
Consulta Externa	33	22
Urgencias	3	2
Farmacia	1	1
Otras	4	4
Total	84	62

Fuente: Tabla 4 SIAU

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, se encontró 4 PQRSF correspondientes a :
 - La mala administración de medicamentos (Área de hospitalización).
 - Atención no humanizada por parte del personal de auxiliar de enfermería (Área de urgencias).
 - Inconformidad con la asignación de citas en los Puestos de Salud y sede principal.
 - Inconformidad por el pago y el no ingreso al acompañante al área de Urgencias.

A continuación se presenta lo anteriormente mencionado gráficamente:



Fuente: Ilustración 4 SIAU

De las 84 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 13 PQRSF; en el Puesto de Salud El Jardín, 26 PQRSF; el Puesto de Salud 20 De Julio, 2 PQRSF; Puesto de Salud La Carmelita, 0 PQRSF; en el área de PYM, 2 PQRSF; Consulta Externa, 33 PQRSF; Urgencias, 3 PQRSF; Farmacia 1 PQRSF y Otras (recibida por medio electrónico) 4 PQRSF.

En este orden de ideas es necesario resaltar que se evidencia la oportunidad de las respuestas de las PQRSF, mas sin embargo aún hace falta 24 por dar respuesta. Desde el área de SIAU está realizando seguimiento en relación a ello.

CONSOLIDADO PQRSF POR MOTIVOS

Enero, febrero y marzo 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 enero de 2020, en este se presentó un total de 20 PQRSF, entre las cuales se resalta la *no atención de médico general*.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE ENERO 2020	
MOTIVO	CANTIDAD
Mala atención y servicio	4
Solicitud de médico general	4
Mal procedimiento ginecólogo	1
No atención de médico general	7
Felicitaciones	4
TOTAL PQRSF	20

Fuente: Tabla 5 SIAU

En la **tabla No 6** se da a conocer el mes de febrero de 2020, en este se presentó un total de 30 PQRSF, entre las cuales se resalta la *Mala atención y servicio, como así mismo las felicitaciones*.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE FEBRERO 2020	
MOTIVO	CANTIDAD
Administración de medicamento sin cuidado	1
Atención no humanizada	2
Mala atención y servicio	6
Inconformidad pago de servicio de urgencias y el no ingreso de acompañante	1
Mala atención en odontología	1
Solicitud de médicos	5
Entrega de medicamentos	1

Atención no oportuna	2
Queja del personal de Gineco para usuaria	1
Solicitud de orden en la cita con odontología	1
No hay reactivos en Laboratorio	1
Entrega de medicamentos vencidos	1
Solicitud de ventilación en sala de espera y asignación de citas en Consulta externa	1
Felicitaciones	6
TOTAL PQRSF	30

Fuente: Tabla 6 SIAU

En la **tabla No 7** se da a conocer los motivos de los PQRSF del mes de marzo de 2020. Con un total de 21 PQRSF, entre ellas se resalta *Solicitud de médico permanente en el Puesto de Salud Santana*.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE MARZO 2020	
MOTIVO	CANTIDAD
Solicitud de médico permanente en el Puesto de Salud Santana	10
Solicitud de planta eléctrica para el Puesto de Salud Santana	2
Solicitud de médico Puesto de Salud El Jardín	2
Mala atención y servicio de la jefe del Puesto de Salud EL Jardín	2
Inconformidad con la facturación de laboratorios	1
Se amplió la agenda de revisión de exámenes	1
No atención por parte de médico general	1
Médicos chateando y no atienden	1
Mejorar la atención al usuario por parte de facturación	2
Mejorar la información y direccionamiento en el área de SIAU	1
Queja por la atención no pertinente por parte del odontólogo	2
No atención de usuario por tener EAPB Medimas (Urgencias)	1

Felicitaciones	9
TOTAL PQRSF	34

Fuente: Tabla 7 SIAU

PQRSF POR EPS

Enero, febrero y marzo de 2020

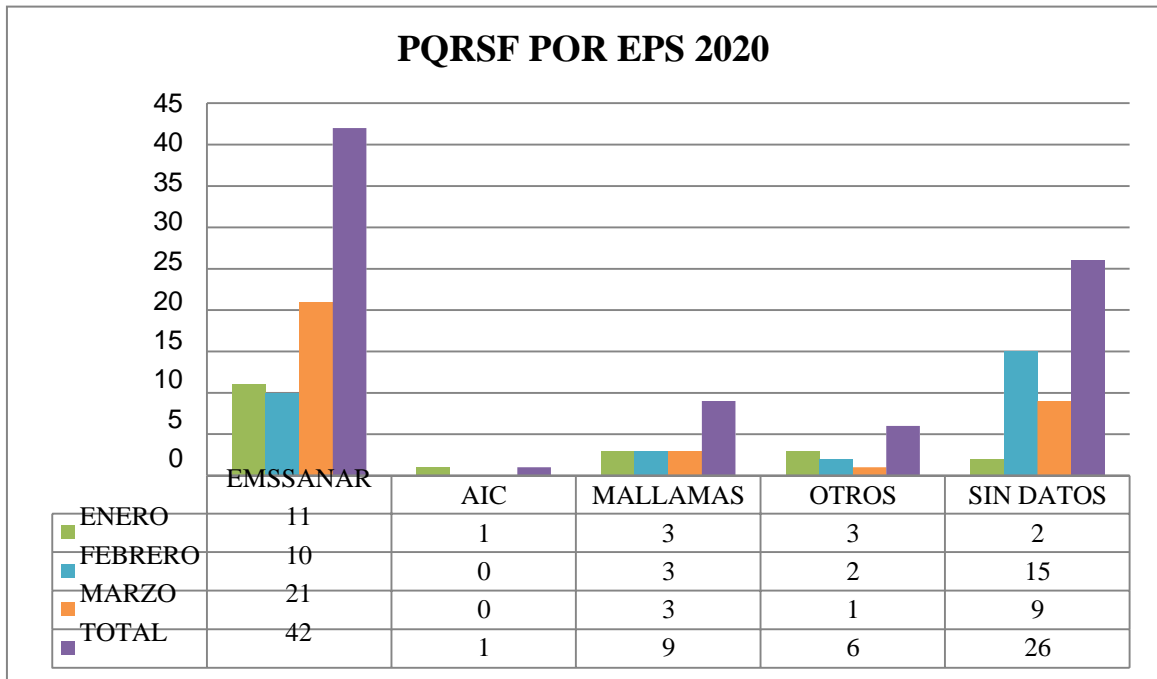
En el presente apartado se detallara mes a mes y de las diferentes EAPB de aquellos usuarios que manifestaron sus PQRSF mediante los diferentes buzones de sugerencias en los Puestos de Salud y sede principal. En este sentido se detalla lo siguiente:

MES	EMSSANAR	AIC	MALLAMAS	OTROS	SIN DATOS
Enero	11	1	3	3	2
Febrero	10	0	3	2	15
Marzo	21	0	3	1	9
Total	42	1	9	6	26

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, entre ellas se encontraron: Atención a Particulares, Cafesalud, Savia Salud, Secretaria de Salud Departamental, Seguros Mundial y Unimap.

A continuación se presenta lo anteriormente mencionado gráficamente:



Fuente: Ilustración 5 SIAU

PQRSF ZONA RURAL Y URBANA

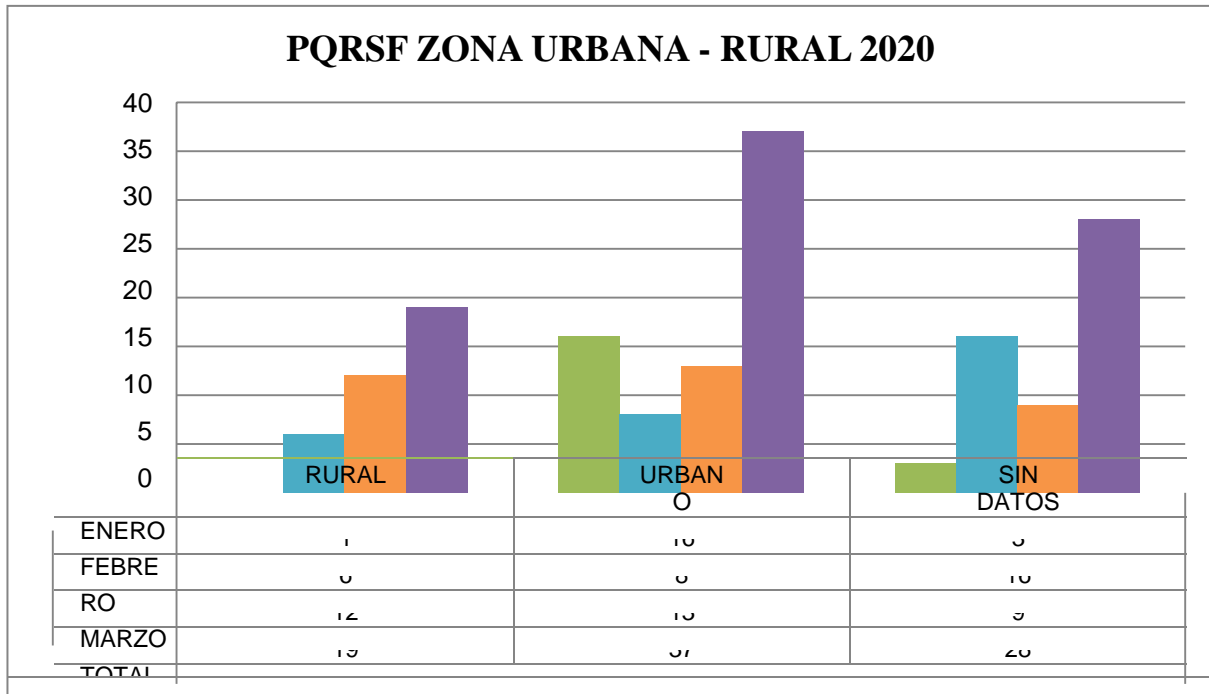
Enero, febrero y marzo de 2020

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
Enero	1	16	3
Febrero	6	8	16
Marzo	12	13	9
Total	19	37	28

Fuente: Tabla 9 SIAU



Fuente: Ilustración 6
SIAU

CONSOLIDADO RESPUESTAS PQRSF TRIMESTRAL

Enero, febrero y marzo de 2020

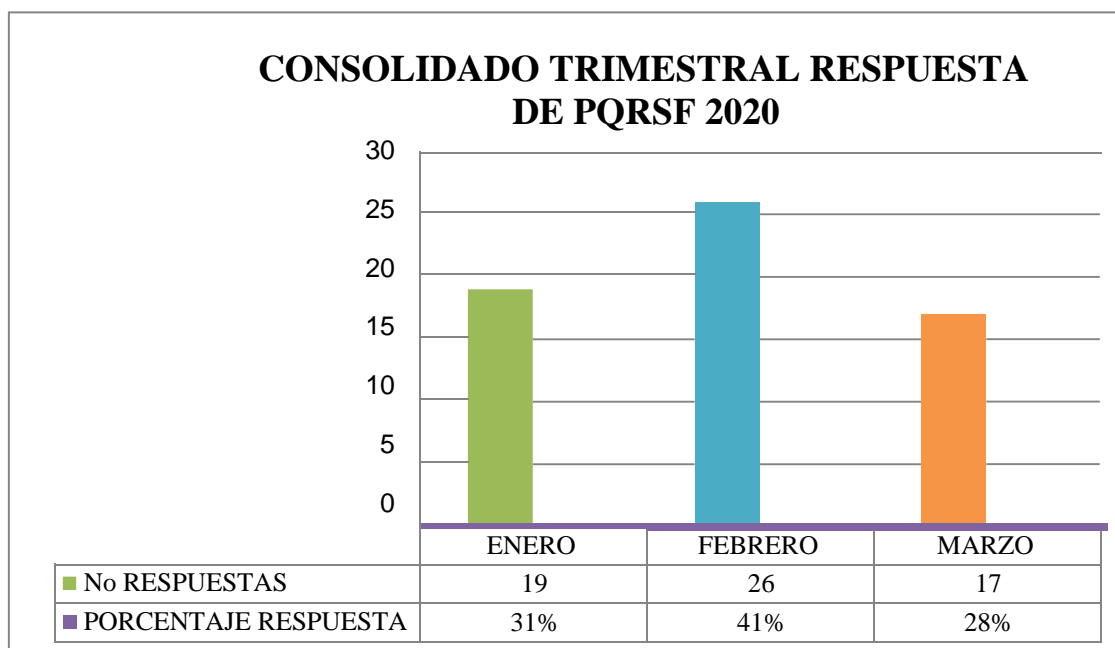
La tabla No 10 y en la respectiva gráfica No 7 se indica las respuestas oportunas que se les ha dado a los usuarios en el primer trimestre de 2020. El proceso desde el área de SIAU es verificar las PQRSF, clasificarlas, remitir mediante oficio por medio de correo electrónico institucional y en físico 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 primer trimestre del 2020:

MES	PQRSF	RESPUESTA PQRSF
ENERO	20	19
FEBRERO	30	26
MARZO	34	17
TOTAL	84	62

Fuente: Tabla 10 SIAU

Es necesario resaltar que para este mes de marzo 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.



Fuente: Ilustración 7 SIAU

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSF TRIMESTRAL

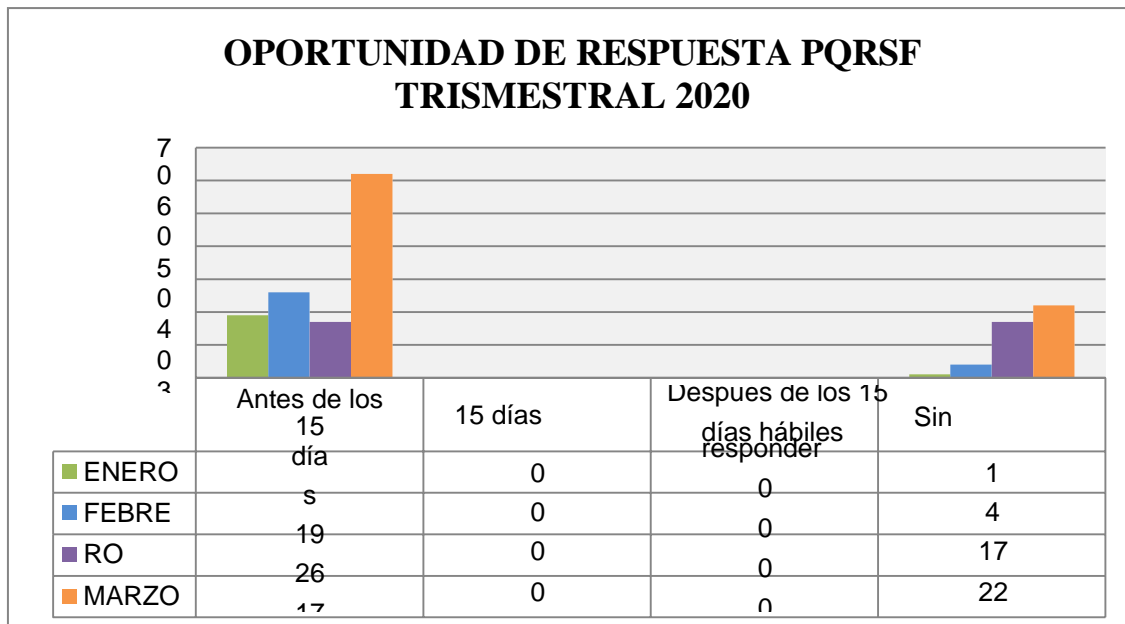
Enero, febrero y marzo de 2020

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
ENERO	19	0	0	1
FEBRERO	26	0	0	4
MARZO	17	0	0	17
TOTAL	62	0	0	22

Fuente: Tabla 11 SIAU

A continuación se presenta la gráfica de lo anteriormente expuesto:



Fuente: Ilustración 11 SIAU

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.
- Adoptar estrategias y mecanismos de comunicación para promover información y orientación en educación en salud a los usuarios externos de la ESE 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.

CONSOLIDADO PQRSF TRIMESTRAL

Abril, mayo y junio de 2020

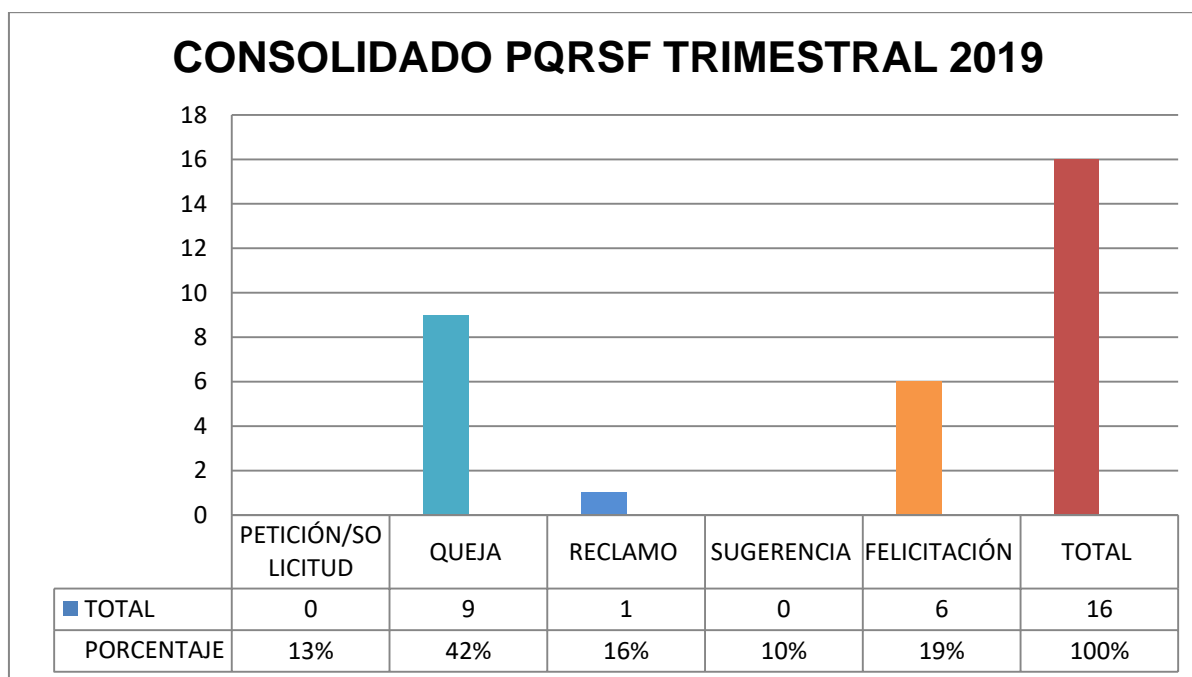
Durante el segundo trimestre de 2020 los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, hicieron sus manifestaciones en los diferentes buzones de sugerencias. Por lo cual se obtuvo un total de 16 PQRSF, de las cuales se proceden en: 0 petición/solicitud, 9 quejas, 1 reclamos, 0 sugerencias y 6 felicitaciones.

TOTAL PQRSF TRIMESTRAL 2018					
PETICIÓN/SOLICITUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
0	9	1	0	6	16

Fuente: SIAU

Tabla No1

A continuación se presenta la gráfica de lo anteriormente expuesto:



Fuente: SIAU

Gráfica N°1

CONSOLIDADO PQRSF POR MES

Abril, mayo y junio de 2019

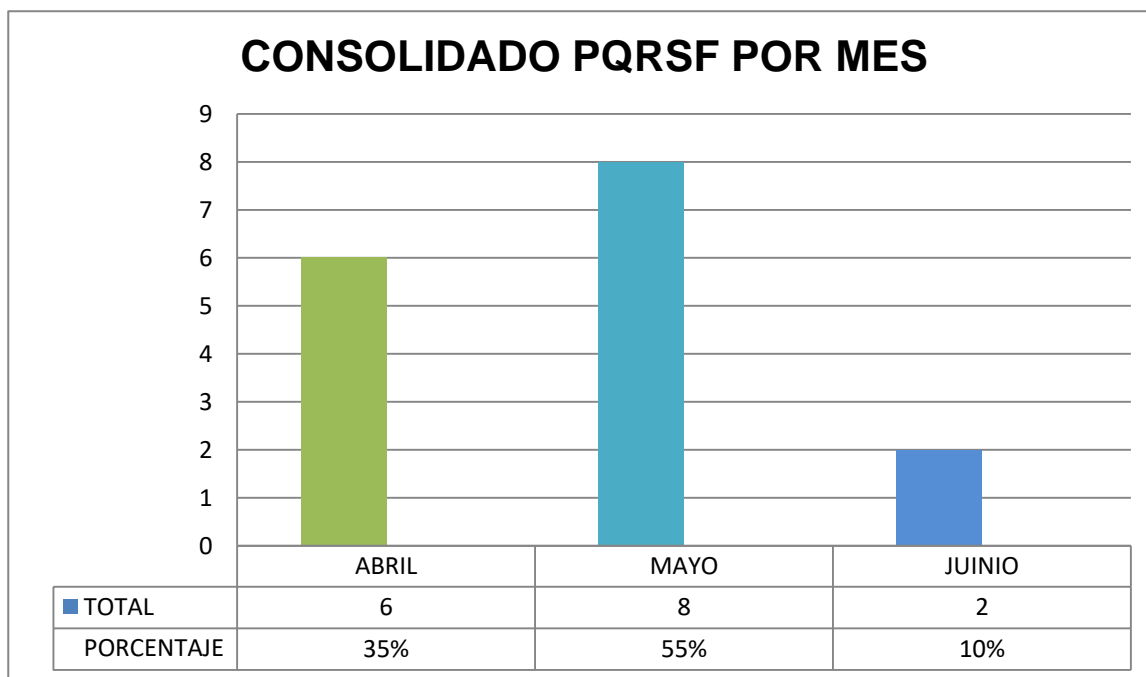
En el presente apartado se da a conocer el consolidado de las PQRSF por mes del segundo trimestre de 2020. En este sentido en el proceso de verificación y revisión de apertura de buzones se encontró lo siguiente: 21 PQRSF en el mes de octubre, 4 PQRSF en el mes de noviembre y 13 PQRSF en el mes de diciembre, en este orden de ideas hubo un total de 16 PQRSF para este segundo trimestre.

MES	No DE PQRSF
abril	6
mayo	8
junio	2
Total	16

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.

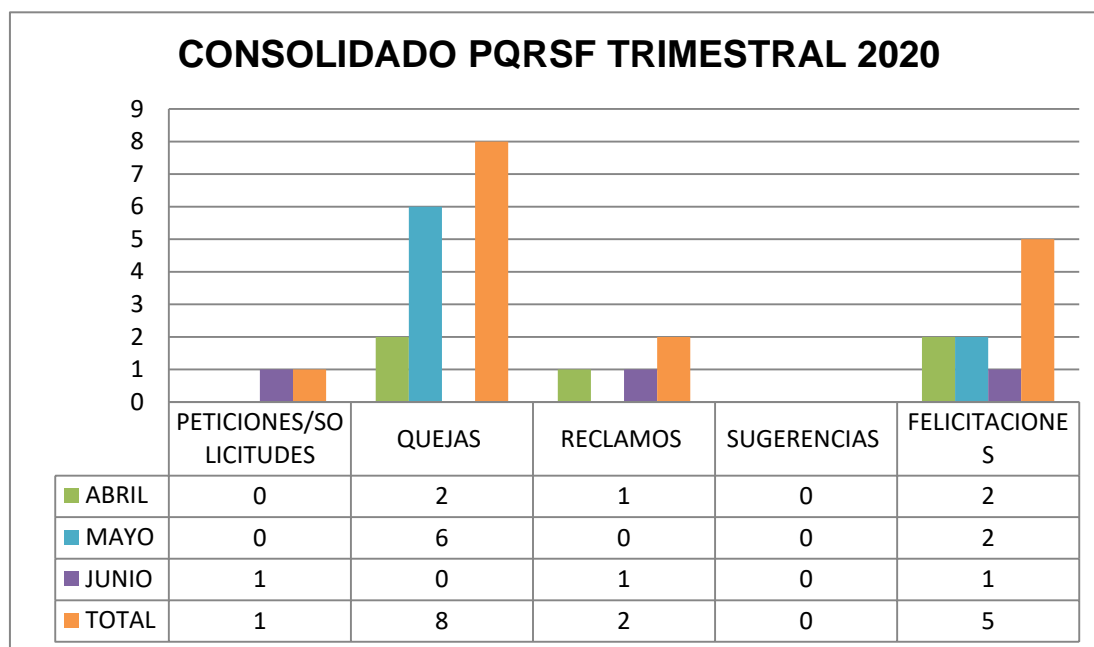
A continuación a través de la **gráfica No 3** se da a conocer el número de peticiones/solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por mes que los usuarios manifestaron en los diferentes buzones de los Puestos de Salud y áreas de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís.

MES	No SOLICITUDES - PETICIONES	No QUEJAS	No RECLAMOS	No SUGERENCIAS	No FELICITACIONES
ABRIL	5	8	3	3	2
MAYO	0	4	0	0	0
JUNIO	0	4	3	1	2
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

Abril, mayo y junio 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
- 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	5	5
Puesto de Salud El Jardín	0	0
Puesto de Salud 20 De Julio	0	0
Puesto de Salud La Carmelita	0	0
P Y M	0	0
Consulta Externa	8	7
Urgencias	1	1
Farmacia	0	0
Otras	2	0
Total	16	13

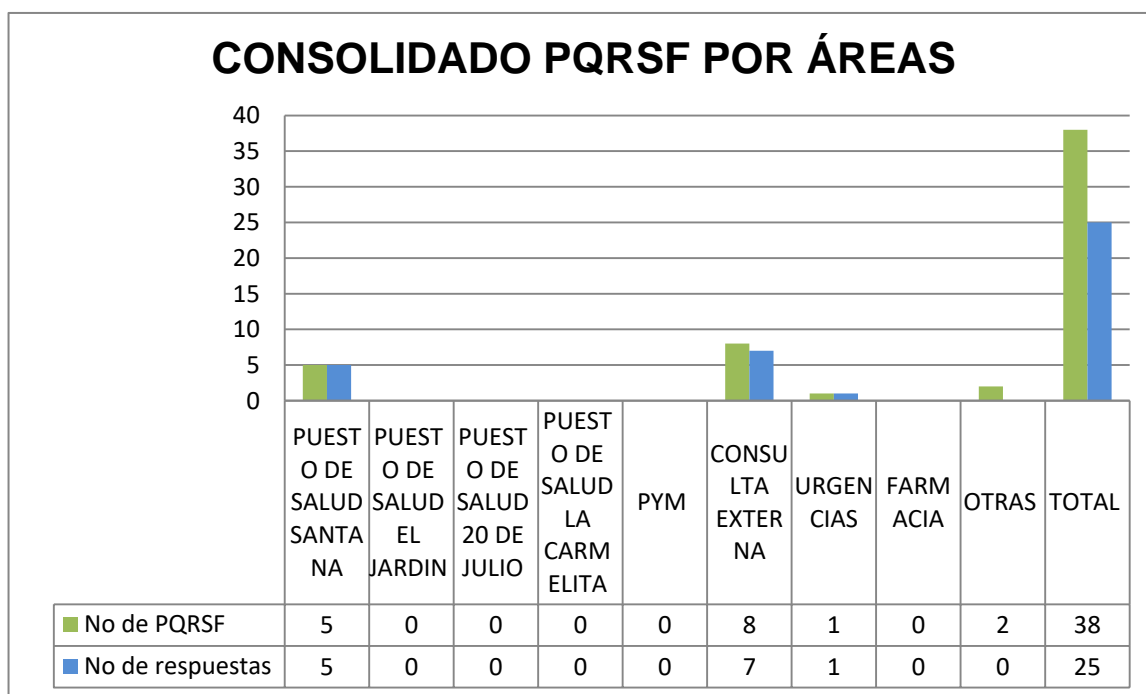
Fuente: SIAU

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

Abril , Mayo y junio de 2020

En la **tabla No 5** se visualiza el mes de Abril de 2020, 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 ABRIL 2020	
MOTIVO	CANTIDAD
Inconformidad con la atención en laboratorio	6
Negación de cita médico general	0
Inconformidad cargue de solicitudes plataforma Lazos Emssanar	0
Solicitud de personal médico	0
Atención no humanizada por parte de auxiliar de enfermería	0
Inconformidad de la no entrega de medicamentos	0
Sugieren extender horario de toma de muestras de laboratorio	0
Solicitud de si funcionan las PQRSF	0
Inconformidad atención ginecología	0
Mala atención y servicio	0
Información y orientación no pertinente	0
Felicitaciones	0
TOTAL	6

Fuente: SIAU

Tabla No 5

En la **tabla No 6** se da a conocer el mes de mayo de 2020, en este se presentó un total de 6 PQRSF, entre las cuales se resalta las siguientes:

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE MAYO 2020	
MOTIVO	CANTIDAD
Inconformidad atención de laboratorio	2
Inconformidad atención de ginecólogo	2
Inoportunidad cita de medicina interna	
Inconformidad cargue de solicitudes plataforma Lazos Emssanar	0
TOTAL	4

Fuente: SIAU

Tabla No 6

En la **tabla No 7** se da a conocer los motivos de los PQRSF del mes de Junio de 2020. Con un total de 2 PQRSF, entre ellas se resalta *felicitaciones*.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO MES DE JUNIO 2020	
MOTIVO	CANTIDAD
Atención de cita médica inoportuna	1
Inconformidad atención por parte de línea de frente	0
Inconformidad por las agendas no disponibles de médico general	0
Inoportunidad entrega de medicamentos	0
Inconformidad atención odontólogo	0
Atención no humanizada por parte del ginecólogo	0
Sugieren atención prioritaria de adulto mayor	0
Felicitaciones	1
TOTAL	2

Fuente: SIAU

Tabla No 7

CONSOLIDADO RESPUESTAS PQRSF TRIMESTRAL

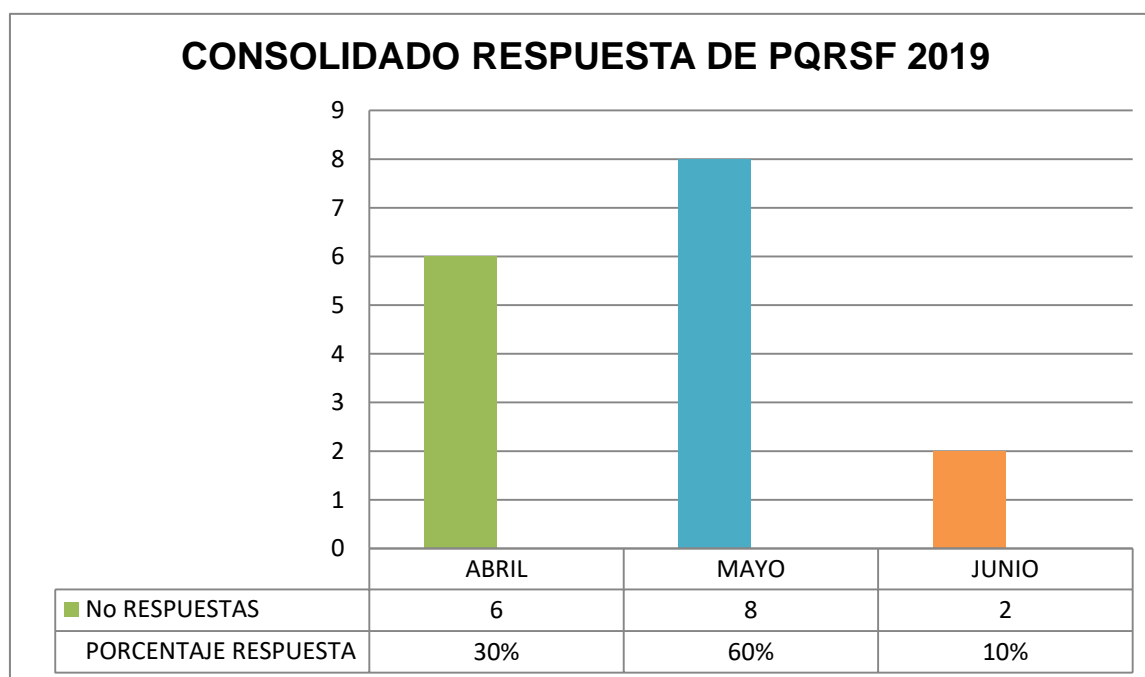
Abril , mayo y junio de 2020

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
ABRIL	6	6
MAYO	8	8
JUNIO	2	2
TOTAL	16	16

Fuente: SIAU

Tabla No 8



Fuente: SIAU

Gráfica No 5

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSF TRIMESTRAL

Abril , mayo y junio de 2020

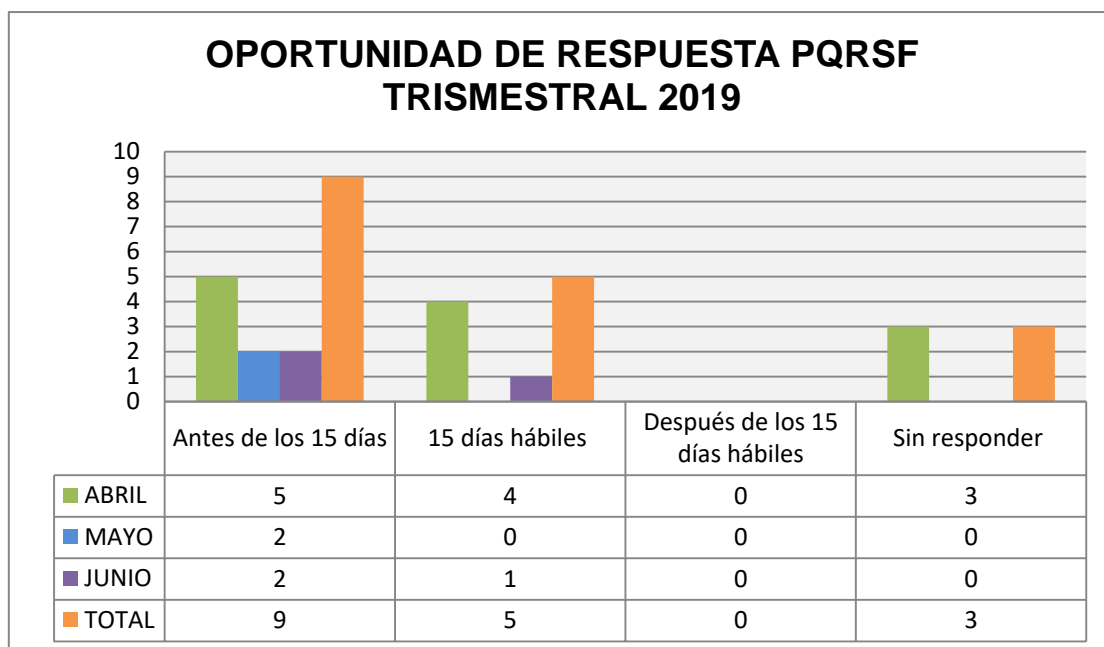
En este apartado se puede visualizar la oportunidad de las respuestas de las PQRSF que hasta el momento las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local han realizado por medio de oficios a los usuarios. Es necesario resaltar que las respuestas de las PQRSF se visualizan en las carteleras informativas, 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
ABRIL	5	2	0	1
MAYO	4	0	0	2
JUNIO	2	1	0	0
TOTAL	11	3	0	3

Fuente: SIAU

Tabla No 9

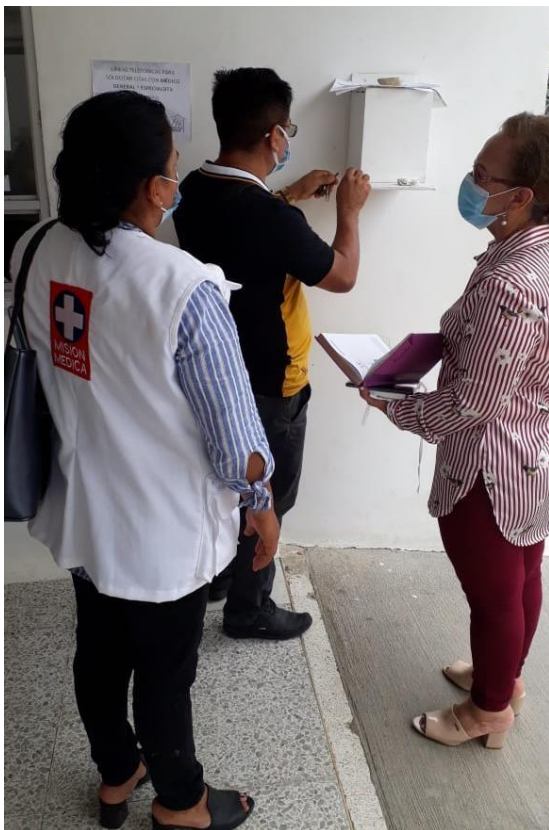
A continuación se presenta la gráfica de lo anteriormente expuesto:



Fuente: SIAU

Gráfica No 6

REGISTRO FOTOGRÁFICO



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'John Wilson Ruiz Hernandez', written in a cursive style.

JOHN WILSON RUIZ HERNANDEZ

Coordinador SIAU

E.S.E. Hospital Local