



INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF

PERIODO: PRIMER SEMESTRE

AÑO 2023

ESE HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL



INTRODUCCIÓN

El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones se entienden como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarnos de lo que sucede, cuales son las peticiones, quejas, sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Empresa Social del Estado San Andrés Apóstol a fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios con el fin de conservar la atención oportuna y eficaz de los usuarios de las diferentes EPS activas en el municipio de San Andrés de Sotavento.

La información que se relaciona en el presente informe corresponde al análisis sobre la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios

MARCO LEGAL

- DECRETO 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud
- LEY 100 de 1993: Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA de 1991, Artículo 2
- RESOLUCIÓN 003687 de 2006 Por medio el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamo, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información
- RESOLUCION 000256 de 2016 Sistema de información para la calidad se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud
- LEY ESTATUTARIA 1751 DE 2015 se regula el derecho fundamental a la salud
- Ley Anti tramite, Decreto 19 del 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Modificación de Circular Externa N° 049 de 2008 de la Súper Salud. Título VII Capítulo I Protección de los Usuario y la participación Ciudadana Oficina de Atención al Usuario.
- DECRETO 1011 de 2006 por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema de Seguridad Social en Salud





GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS, DEMANDAS Y FELICITACIONES

La gestión de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones tiene como **OBJETIVO GENERAL** : Recibir, Tramitar y Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones manifestadas por los usuarios que acceden a los servicios y programas y a través de los diferentes medios de comunicación tales como: Los Buzones de PQRSDF, Correo Electrónico, Pagina Web, Oficina de Información y Atención al Usuario SIAU disponibles en el Hospital San Andrés Apóstol, brindando una respuesta oportuna y satisfactoria que le dé solución a las necesidades de los usuarios que lo soliciten

❖ Atraves del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRSDF esta evaluación corresponde al periodo comprendido de 1 de Enero a 30 de Junio año 2022



- ❖ Presentar el informe consolidado de la gestión de PQRSDF recibidas en la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL
- ❖ Presentar la cantidad de PQRSDF recibidas en la entidad del Primer Semestre del 2023
- ❖ Presentar el tiempo promedio de respuestas, dentro de los términos de ley establecidos.
- ❖ Con el fin de conocer la realidad de la ESE HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL en materia de atención al usuario se corrobora la existencia de la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario



REQUERIMIENTO PRESENTADOS AÑO 2023

Entre el 1 de Enero al 30 Junio Año 2023 fueron recibidas en la ESE Hospital San Andrés Apóstol un total de diez(10) PQRSDF en donde se plantean quejas de usuarios donde manifiestan sus inconformidades con la prestación del servicio, la forma de presentación de los requerimientos en su gran mayoría se realizo por medio escrito con 100% distribución se encuentra descrita en el siguiente cuadro especificado por mes Los canales para la recepción de PQRSDF, establecidos en la Empresa Social del Estado San Andrés Apóstol por medio del cual los usuarios pueden presentar sus insatisfacciones, diligenciando un formato de PQRSDF en los buzones de la empresa donde contamos con 3 buzones de PQRSDF ubicados en: Área Administrativa, Servicio de Consulta Externa, Servicio de Urgencia. Los trámites de PQRSDF se realizan una vez por semana cada ocho (8) días los martes, diligenciando Actas en presencia de un usuario o de un representante del comité, implementando acciones de mejoras que a su vez se socializa, en reunión con los representantes del Comité de PQRSDF

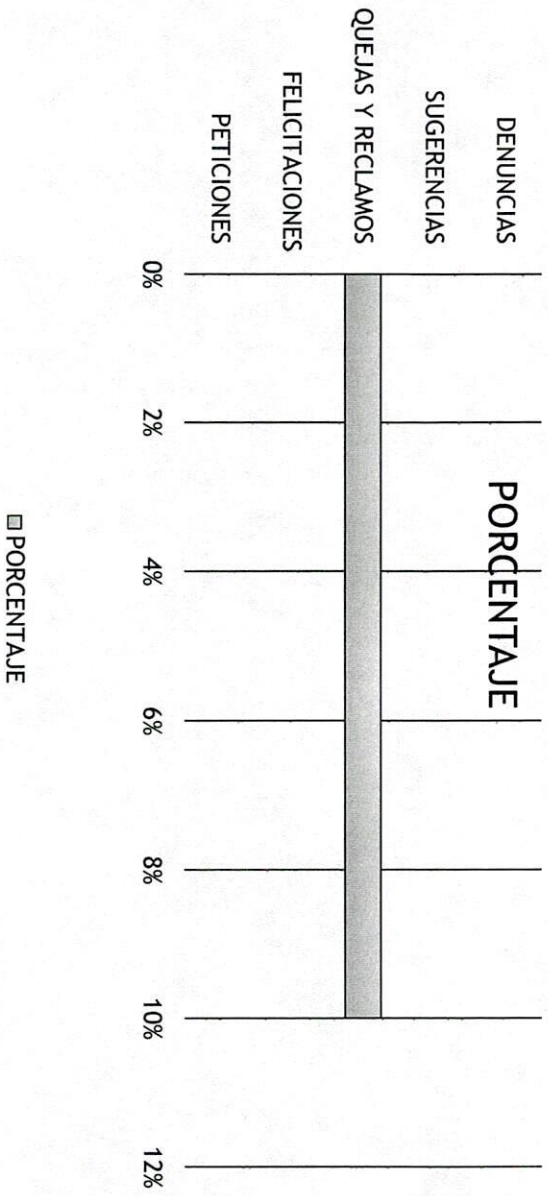
Servicios que causan las inconformidades de acuerdo con las manifestaciones presentadas por los usuarios de la ESE Hospital San Andrés apóstol los servicios que son causante de inconformidades de los usuarios. De acuerdo con los resultados de las manifestaciones presentadas por los usuarios de la ESE durante Informe del Primer Semestre año 2023, se concluye que los servicios que causaron reclamaciones es el servicio de Consulta Externa y Fisioterapia las quejas presentadas por los usuarios se les dio respuesta oportuna a través de (oficio respuesta queja) además se presentaron los descargos de los trabajadores implicados se emitió (Acta de reunión)

SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	2	20%
SERVICIO DE RAYOS X	1	10%
SERVICIO DE URGENCIA	5	50%
CITAS MEDICAS,ASEO,INSTALACIONES ELECTRICA,LOCACION,SERVICIO DE URGENCIA	1	10%
SERVICIO DE FIOTERAPIA	1	10%
TOTAL	10	100%



Distribución de las PQRSDF recibidas por tipo de solicitud

DISTRIBUIDAS ASÍ





Las PQRSDF presentadas son por las siguientes causas:

- (4) Inconformidad con la prestación del Servicio de Urgencia por parte del Profesional Médico
 - (1) Inconformidad con la atención recibida por parte de la IPS
 - (1) Demora en asignación de cita con medicina general
 - (1) Falta de humanización de la atención en el Servicio de Urgencia por parte de Auxiliar de Enfermería
 - (1) Falta de humanización de la atención en el Servicio de RX por parte de Técnico en Radiología
 - (1) Inconformidad con la prestación de los Servicios de salud en la ESE Hospital San Andrés Apóstol (citas medicas, aseo, instalaciones electrica, locacion, servicio de urgencia)
 - (1) No oportunidad en las citas en el Servicio de Fisioterapia

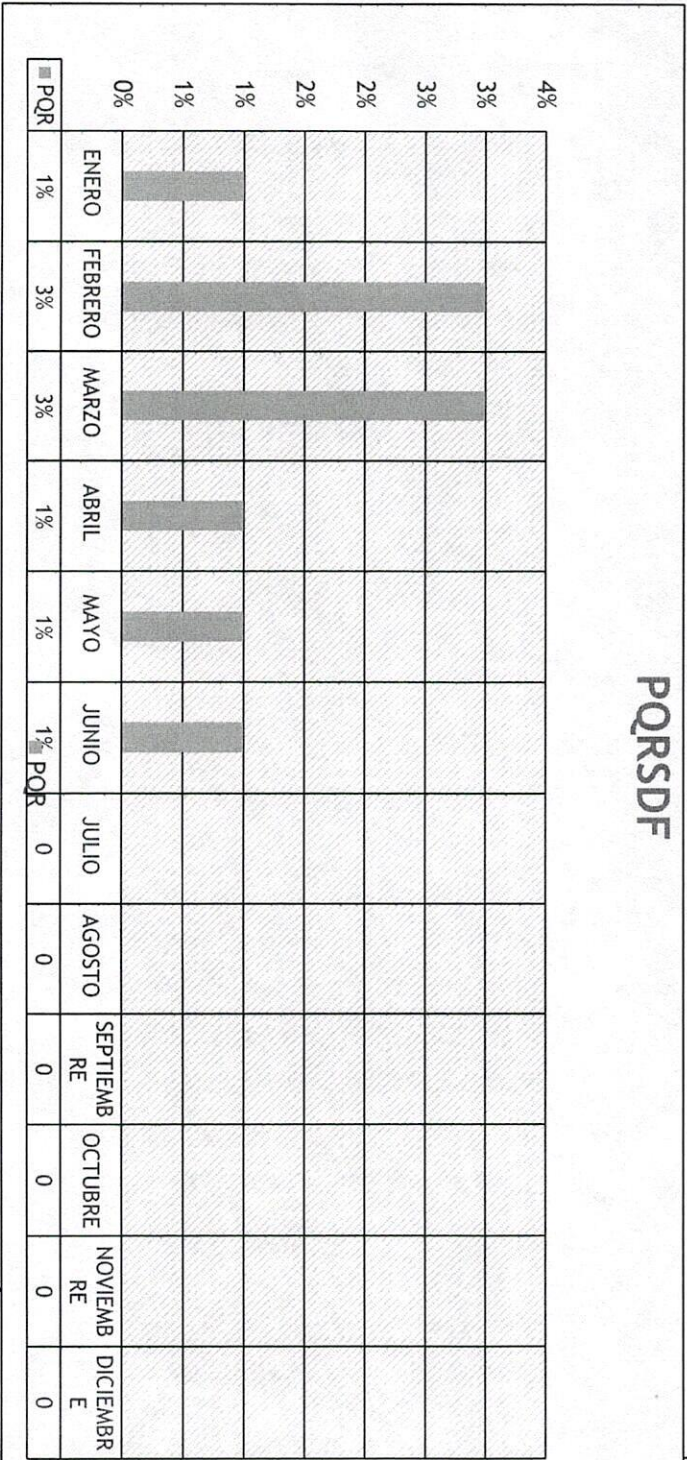


PORESDF ANO 2023	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICION	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	1	3	3	1	1	1
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	3	3	1	1	1



PQRSDF DE ENERO A JUNIO AÑO 2023

PQRSDF



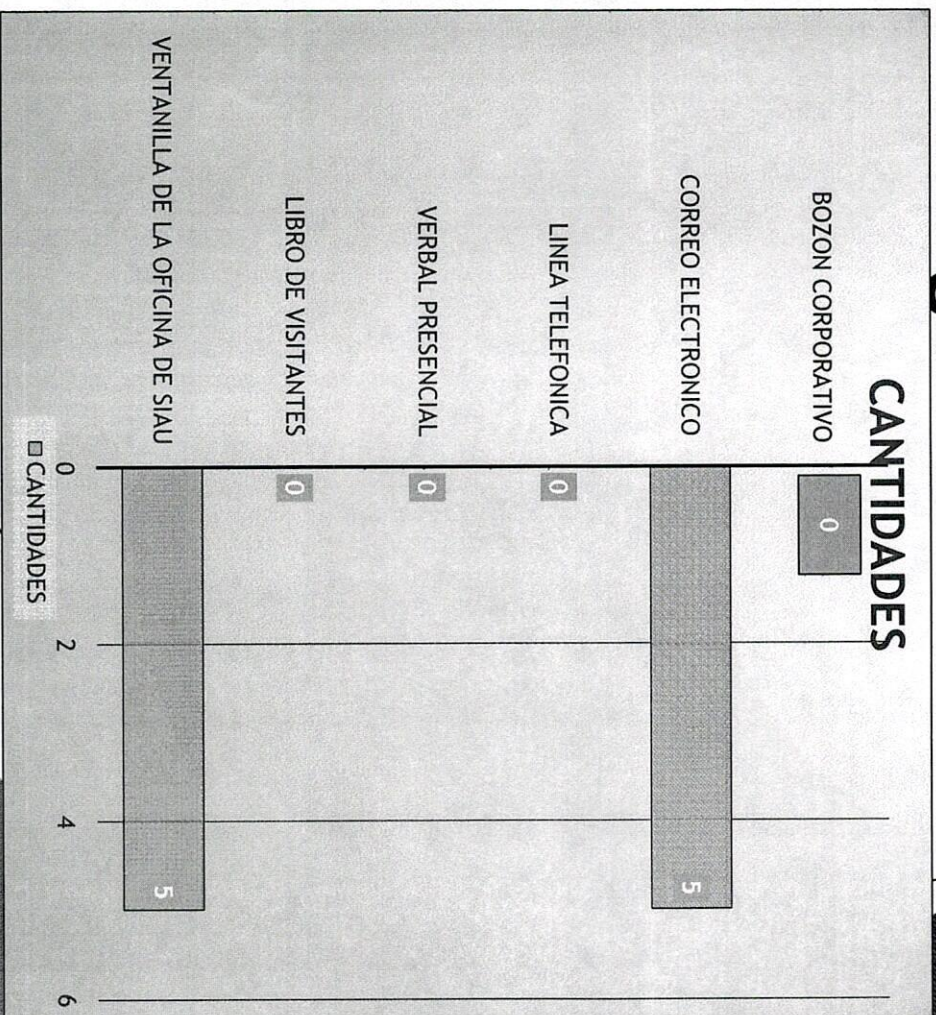


Distribución de las PQRSDF por medio de ingreso

- ❖ LA ESE ha habilitado tres tipos de canales de atención de PQRSDF, físico, verbal y electrónico y cada uno de estos cuenta con diferentes medios para la recepción de las mismas.

Lo más utilizados:

- ❖ Canal de ingreso físico, buzón y la ventanilla de la Oficina SIAU, con el 50%.
- ❖ Canal de ingreso verbal, la línea telefónica, 0%.
- ❖ Canal de ingreso electrónico, el correo electrónico, 50%.





El Proceso documental de la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU" se puede evidenciar lo siguiente:

- ✓ Una AZ que contiene las respectivas Actas de Aperturas de Buzones de PQRSDF correspondiente del Informe del Primer Semestre año 2023
- ✓ Una AZ que contiene Estadística Mensual de petición, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones del Informe Primer Semestre año 2023
- ✓ Una AZ que contiene las respectivas Indicadores de PQRSDF Informe Primer Semestre año 2023



Verificado el Proceso documental del Area SIAU se pudo evidenciar lo siguiente:

- ✓ Una carpeta que contiene las respectivas Actas de Aperturas de Buzones de PQRSDF correspondiente a la ESE Hospital San Andrés Apóstol correspondiente al Primer Semestre 2023
- ✓ La Apertura de Buzones se realiza cada 8 días, todos los martes evidenciándose las Actas de Apertura de Buzones de PQRSDF
- ✓ Se evidencia Actas del Comité de PQRSDF y del Comité de Ética Hospitalaria
- ✓ Se realiza encuestas global de satisfacción, donde se evidencia la tabulación en formatos del periodo de Enero a Junio Año 2023 información que se presenta a la Oficina de Calidad mensual se evidenciaron soportes de informes de indicadores de satisfacción y encuestas de satisfacción



RECOMENDACIONES

Se evidencia la cultura de parte del usuario en manifestar su opinión frente a los servicios que presta la ESE Hospital San Andrés Apóstol lo que contribuye a la mejora del proceso y así fortalecer los espacios de participación ciudadana Las inconformidades de los usuarios de la ESE Hospital San Andrés Apóstol corresponden a:

- ❖ Demora en contestar las líneas telefónicas disponibles para la asignación de citas en Consulta Externa
- La ESE Hospital San Andrés Apóstol, contamos con dos líneas telefónicas asignadas para las consultas las cuales son 3105374551 y 3147439003 Las dos líneas habilitadas están en funcionamiento desde las 7:00 A.M a 12:00 M y de 2:00 P.M a 4:00 P.M en jornada continua, Citas presenciales para un total del 100% de atención a nuestros usuarios

La ESE Hospital contamos con una población contrata de 38.000 afiliados en el Régimen Subsidiado, teniendo a disposición doce (12) médicos para atender treinta y dos (32) pacientes por día, nueve (9) médicos de consulta externa y tres (3) médicos de Promoción y Mantenimiento de la Salud

En nuestra Institución ESE Hospital San Andrés Apóstol contamos con un total de nueve (9) consultorios para la prestación de los servicios asistenciales ambulatorios en horarios de 7:00 A.M - 5:00 P.M con un total de doce (12) profesionales en el área de la medicina a los cuales se le asignan 15 minutos para la atención de la Consulta Médica y 20 minutos para la atención de la Consulta de Promoción y Mantenimiento. En la Zona Rural están habilitado cuatro (4) Puestos de Salud ubicados en los Corregimientos del Banco, el Hoyal, Pueblecito y las Casitas Sur donde se atienden los días Lunes, Martes, Miércoles y Jueves por los médicos del Servicio Social Obligatorio

Debido a la alta demanda de pacientes solicitando citas en el servicio, en ocasiones quedan usuarios en espera para su solicitud, se debe insistir ya que es el alto el flujo de llamadas entrantes y todas no son contestadas de forma simultánea. Sin embargo, la institución cuenta con una oportunidad que oscila en 1 día dándonos una calificación satisfactoria para ese servicio

Teniendo en cuenta que nuestra Zona Rural de nuestro municipio, presenta dificultad en la señal por su ubicación geográfica, para mejor conectividad efectiva se recomienda puntos estratégicos

En estos momentos hemos tenido inconvenientes con las líneas por problemas técnicos por lo que en estos momentos la atención para las consultas medicas se esta haciendo de manera presencial

❖ Falta de Humanización en la Atención por parte de los trabajadores

Por lo que se hace necesario continuar con el proceso de capacitaciones en el tema de trato digno humanizado en la atención como lo expresa nuestro eslogan (Servicio y Entrega con Calidad Humana) por lo tanto se exige que el trato de los funcionarios hacia los usuarios, debe ser con respeto, cordial y cálido con un trato digno que refleje, la atención humanizada en salud, la cual debe manifestarse desde el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación fluida, efectiva y cálida, el cual debe sentir un trato personalizado y cariñoso

Es importante resaltar que cuando hay quejas interpuestas en la empresa, los trámites de las PQRSDF, se deben realizar de forma inmediata para poder dar respuesta oportuna al usuario

Las actuaciones de los responsables de atender las PQRSDF son de carácter confidencial y, en consecuencia, está prohibido divulgarlas individualmente y solo se darán a conocer a las personas u órganos a quien corresponda conocerlos.

Los PQRSDF pueden ser presentado:

Escrito y verbal en la Oficina de Información y Atención al Usuario "SIAU"

Buzones de PQRSDF

Por Correo Electrónico a: gerencia@hosanapostol.org

[https:// www.hosanapostol.or](https://www.hosanapostol.or)



CLARA INES LOPEZ COVO
COORDINADORA SIAU

