



**INFORME TRIMESTRAL
GAU-SIAU-INF-04
OCTUBRE-DICIEMBRE**





NIT: 846000253-6

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	PROCESO: GESTIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD		
	INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE DE		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-INF-04	Fecha aprobación: 10/10/2020	
Versión: 01	Pag: 2 de 2		

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
CONSOLIDADO PQRSF SEMESTRAL.....	5
CONSOLIDADO PQRSF POR MES.....	5
CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS	7
PQRSF POR EPS.....	10
PQRSF ZONA RURAL Y URBANA	10
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSF SEMESTRAL	11
RECOMENDACIONES	13
JOHN WILSON RUIZ HERNANDEZ.....	15

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6
	PROCESO: GESTIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD		
	INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE DE		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-INF-04	Fecha aprobación: 10/10/2020	
	Versión: 01	Pag: 3 de 2	



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).

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	PROCESO: GESTIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD		
	INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE DE		
	CÓDIGO: GAU-SIAU-INF-04	Fecha aprobación: 10/10/2020	
	Versión: 01	Pag: 4 de 2	

OBJETIVO

Evidenciar las PQRSF que los usuarios hacen manifiesto en los buzones de sugerencia y pagina web 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 y pagina web de la ESE Hospital Local de Puerto Asís.

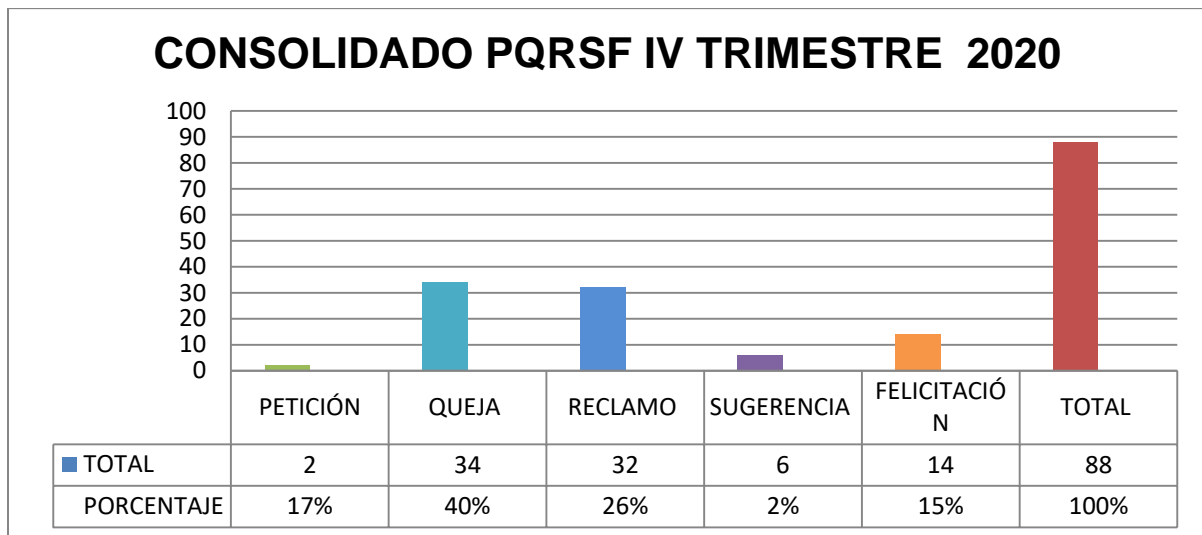
CONSOLIDADO PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2020

Durante el cuarto trimestre de 2020 los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, hicieron sus manifestaciones en los diferentes buzones de sugerencias y en página Web. Por lo cual se obtuvo un total de ochenta y ocho (88) PQRSF, éstas se proceden en: petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

TOTAL PQRSF IV TRIMESTRE 2020					
PETICIÓN/ SOLICITUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
2	34	32	6	14	88

Tabla 1 Fuente Archivo SIAU

A continuación se presenta la gráfica de lo anteriormente expuesto:



Grafica 1 Fuente Informe reporte SIAU

CONSOLIDADO PQRSF POR MES

MES	No DE PQRSF
Octubre	43
Noviembre	31
Diciembre	14
Total	88

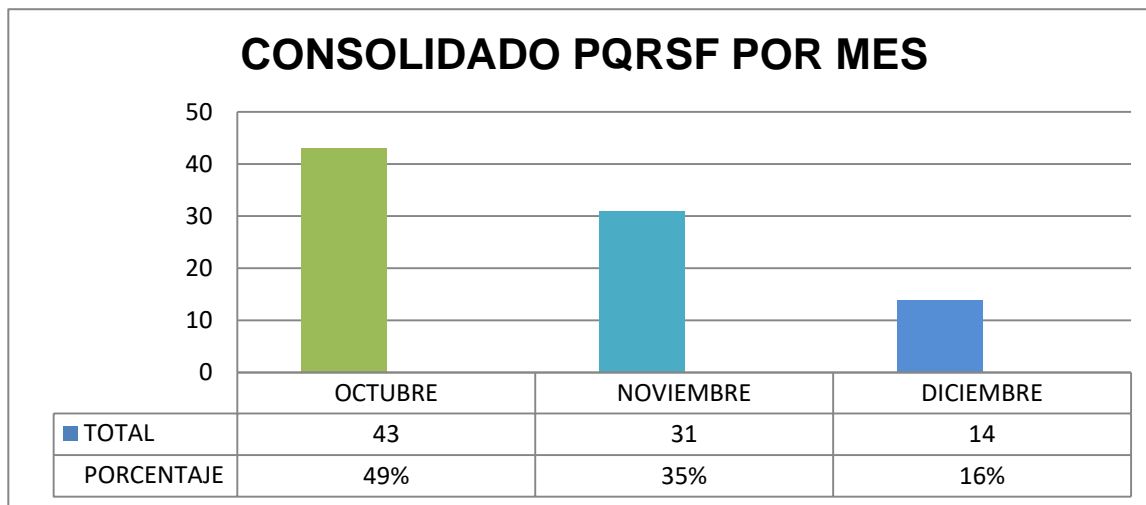
Tabla 2 Fuente SIAU

En el presente apartado se da a conocer el consolidado de las PQRSF por mes el cuarto trimestre de 2020. En este sentido en el proceso de verificación y revisión de apertura de buzones se encontró lo siguiente:

Octubre: 43 PQRSF

Noviembre: 31 PQRSF

Diciembre: 14 felicitaciones



Grafica 2 Fuente SIAU

Teniendo presente el nivel de porcentaje de las PQRSF que se hallaron para este cuarto (IV) trimestre de 2020 se tiene lo siguiente:

Octubre obtuvo un 49%,

Noviembre 35%

Diciembre 16%.

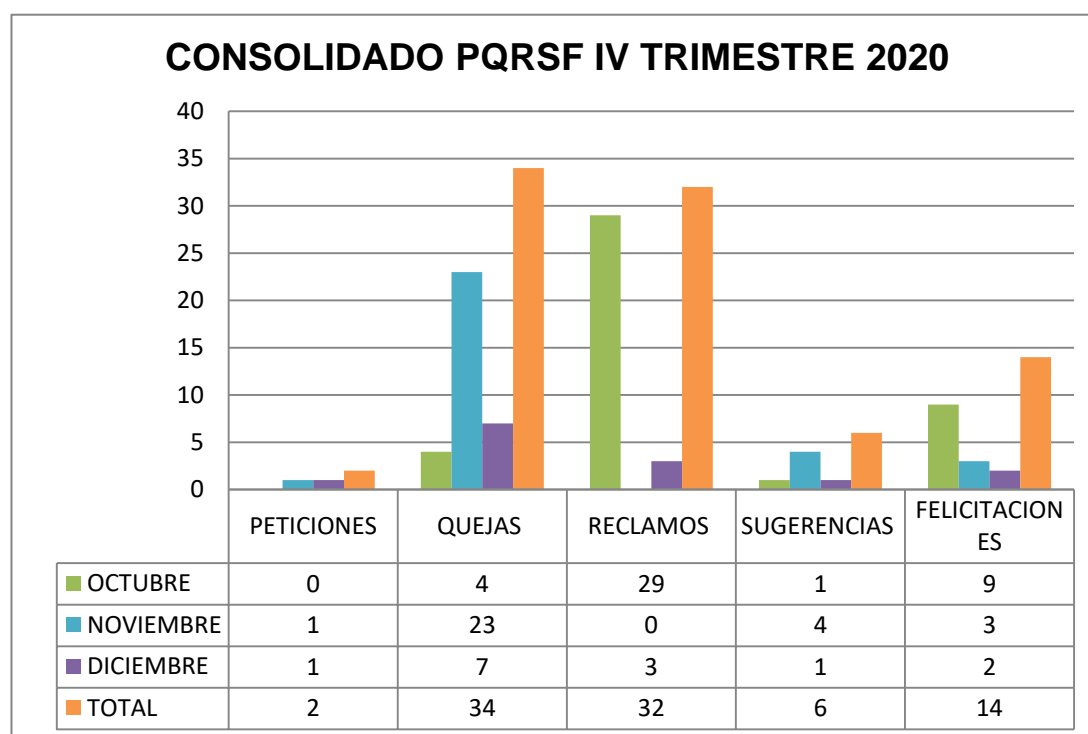
Se puede afirmar que para el mes de Octubre se presentó mayor incidencia en PQRSF. Esto debido que los usuarios manifestaron la solicitud de un personal médico permanente en el Puesto de Salud de Santana, como así mismo la solicitud de una planta eléctrica. Además en los Puestos de Salud El Jardín y en la sede principal manifestaron mejorar la atención al usuario, mas sin embargo se con nota un aumento de felicitaciones para este cuatrimestre de 2020 correspondiente a 14, 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.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	

A continuación a través de la **gráfica No 3** se da a conocer el número de peticiones, 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	-PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
OCTUBRE	0	4	29	1	9
NOVIEMBRE	1	23	0	4	3
DICIEMBRE	1	7	3	1	2
Total	2	34	32	6	14

Tabla 3 Fuente 3 SIAU



Gráfica 3 fuente SIAU

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

CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS

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:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	

- 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

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 SERVICIO				
AREA	SERVICIOS	No DE PQRSF	No DE RESPUESTAS	No DE FELICITACIONES
Asistencial	Consulta externa	31	10	6
	Urgencias	6	5	6
	Laboratorio	0	0	0
	Farmacia	1	1	0
	Vacunación	0	0	0
	Hospitalización	2	2	1
	P Y M	3	3	0
	UCI	0	0	0
Administrativa	SIAU	1	1	0
	Facturación	0	0	0
	Secretaria	0	0	0
	Orientadores	1	1	0
	Otras	3	3	1
Total		48	26	14

Tabla 4 Fuente SIAU

De las 88 PQRSF halladas en los diferentes buzones de sugerencia y otros medios que la oficina SIAU ha recibo, se tiene lo siguiente: en el área de Consulta externa se encontraron 41 PQRSF, la cantidad es mayor ya que se ingresan como consulta externa las encontradas también en los diferentes puestos de salud que son del área de consulta externa, en cuanto a las respuestas solo se registran 6 cerradas por

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	

falta de responsabilidad en la coordinación del área en cuanto a la pronta respuesta; en urgencias, 06 PQRSF; en el área de hospitalización, 2 PQRSF; en el área de PYM, 3 PQRSF; SIAU, 01 PQRSF; PQRSF; Orientadores 1 PQRSF. En otras áreas no se registraron PQRSF, otras diferentes a las descritas 3 PQRSF, en este cuadro se reflejan 26 respuestas realizadas que equivalen a un 35% de respuestas.

En la tabla 4 también podemos visualizar la cantidad de 14 felicitaciones realizadas en las diferentes áreas, las cuales se remitieron vía correo electrónico al área de recursos humanos para que realicen lo pertinente en resaltar a los funcionarios que se mencionan en las felicitaciones de las diferentes áreas de la ESE hospital local

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.

CONSOLIDADO PQRSF POR MOTIVOS

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.

CONSOLIDADO PQRS - MOTIVO IV TRIMESTRE DE 2020	
Motivo	Cantidad
Enfermeras sin tapabocas en urgencias	1
Facturadoras llegar temprano	1
Falta seguimiento autorizaciones mi pres	1
Favor arreglar el sistema del puesto del jardín	3
Favor chequear más detalladamente a los pacientes	1
Felicitaciones	14
Mala atención de enfermería	1
Mala atención de porteros	1
Mala atención en carpa trías	1
Mala atención jefe de enfermería	2
Mala atención médica y humanización del servicio	5
Mala atención promotora	1
Mala atención del ginecólogo	1
Médico y facturación no explican procedimientos	3

Elaborado por:	Revisado por: Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por:
-----------------------	---	----------------------

No contestan para pedir citas P y M, odontología y consulta externa	9
Llegan tarde los médicos atender	5
Que cuando vengamos gentes que somos de campo nos atiendan de primero gracias	1
Solicitud de medico santa Ana	17
Solicitud de medico 20 de julio	12
Solicitud de médico y jefe para control de crecimiento y desarrollo y odontólogo	6
otros	2
Total general	88

Tabla 5 Fuente SIAU

En la tabla 5 se reflejan el total de 88 documentos (PQRSF) encontrados en los diferentes buzones distribuidos en 74 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y 14 felicitaciones

PQRSF POR EPS

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
Octubre	18	2	5	0	8
Noviembre	24	1	1	1	0
Diciembre	10	0	2	0	0
Total	52	3	8	1	8

Tabla 6 Fuente 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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	

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
Octubre	17	16	0
Noviembre	3	26	0
Diciembre	1	11	0
Total	21	53	0

Tabla 7 Fuente SIAU

CONSOLIDADO RESPUESTAS PQRSF IV TRIMESTRE

La tabla No 7 y en la respectiva gráfica No 7 se indica las respuestas oportunas que se les ha dado a los usuarios en el cuarto semestre 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 segundo semestre del 2020:

MES	PQRSF	RESPUESTA PQRSF
OCTUBRE	33	9
NOVIEMBRE	29	11
DICIEMBRE	12	6
TOTAL	74	26

Tabla 8 Fuente SIAU

Es necesario resaltar que para este Semestre 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 SEMESTRAL

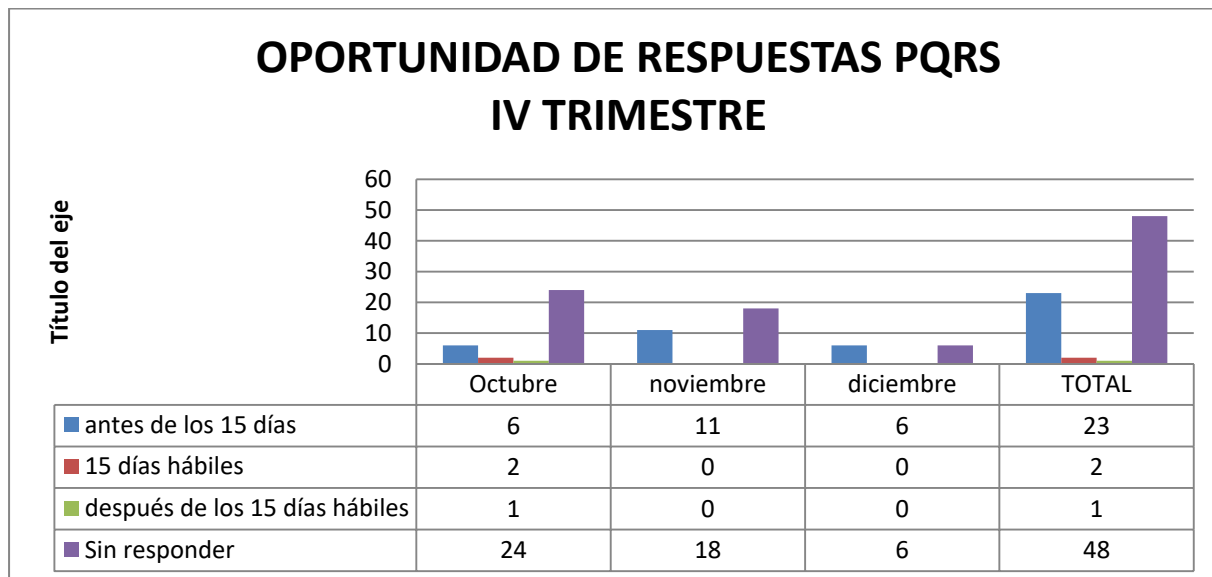
En este apartado se puede visualizar la oportunidad de las respuestas de las PQRSF que hasta el momento las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local han realizado por medio de oficios a los usuarios.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	

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	6	2	1	24
noviembre	11	0	0	19
diciembre	6	0	0	6
TOTAL	28	4	1	63

Tabla 6 Fuente SIAU



Grafica 4 fuente SIAU

Política de servicio al ciudadano y humanización, 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”

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	

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.

PLAN DE MEJORA		
INTERVENCION	RESPONSABLE	FECHA
Dar respuesta oportuna a las diferentes PQRSF que los usuarios manifiestan de acuerdo al servicio y/o trato, según sea remitida a las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local.	Subgerencias Científica y Administrativa	28 de Febrero 2021
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.	Referente del SIAU	28 de Febrero 2021
Socialización Política de participación Social	Referente del SIAU	28 de Febrero 2021

Elaborado por:	Revisado por: Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por:
-----------------------	---	----------------------

REGISTRO FOTOGRÁFICO

	
<p>Fecha: 22 Octubre 2020 Actividad: Apertura de buzones OCTUBRE Responsable: AREA SIAU</p>	<p>Fecha: 26 de Noviembre 2020 Actividad: Apertura de buzones Responsable: AREA SIUA</p>

Elaborado por:	Revisado por: Ana Patricia Delgado <i>Asesora Gestión de Calidad</i>	Aprobado por:
-----------------------	--	----------------------



Fecha:30 Noviembre 2020
 Actividad: Apertura de Buzones DICIEMBRE
 Responsable: AREA SIAU

Fecha:23 DICIEMBRE 2020
 Actividad: Apertura de Buzones DICIEMBRE
 Responsable: AREA SIAU

Atentamente,

JOHN WILSON RUIZ HERNANDEZ
 Coordinador SIAU
 E.S.E. Hospital Local

Elaborado por:	Revisado por: Ana Patricia Delgado Asesora Gestión de Calidad	Aprobado por: