E.S.E. Hospital Universitario
ERASMO MEOZ
Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta
Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co

BICENTENARIO
Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta
1821 - 2021
Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

INFORME PQRSDF

JULIO 2021

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

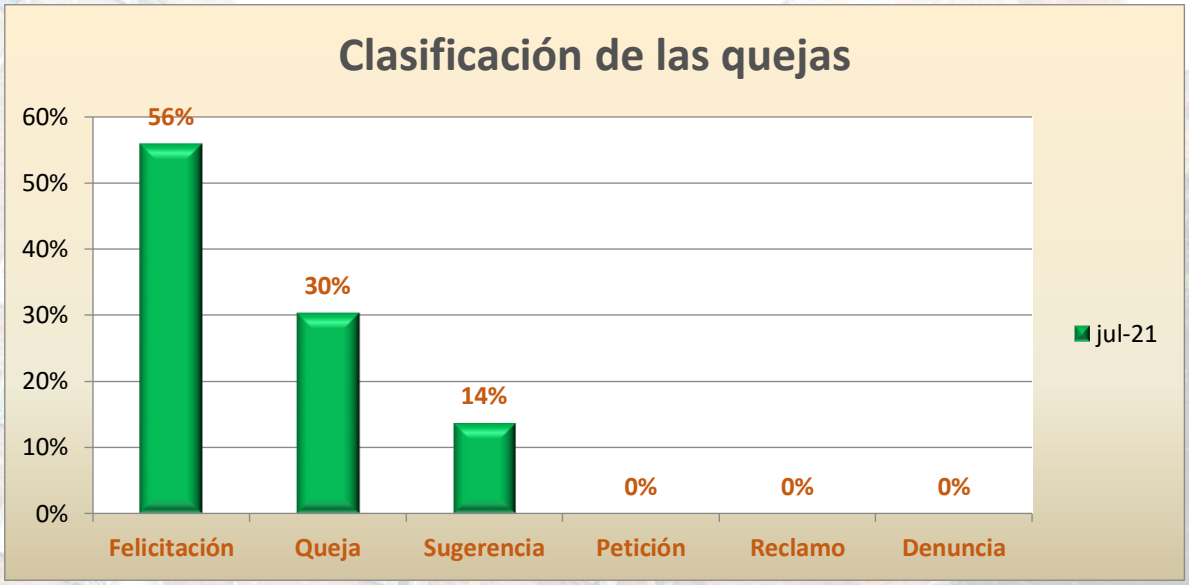
SIAU

Gobernación de Norte de Santander

CONTENIDO

Clasificación de las solicitudes según el tipo documental – Julio 2021	3
Clasificación de las quejas y reclamos según el origen de la ocurrencia	4
Clasificación de las quejas y reclamos por área de ocurrencia	6
Derechos vulnerados	8
Clasificación de la queja y reclamo por personal involucrado	10
Oportunidad en la respuesta	11
Material de apoyo	12

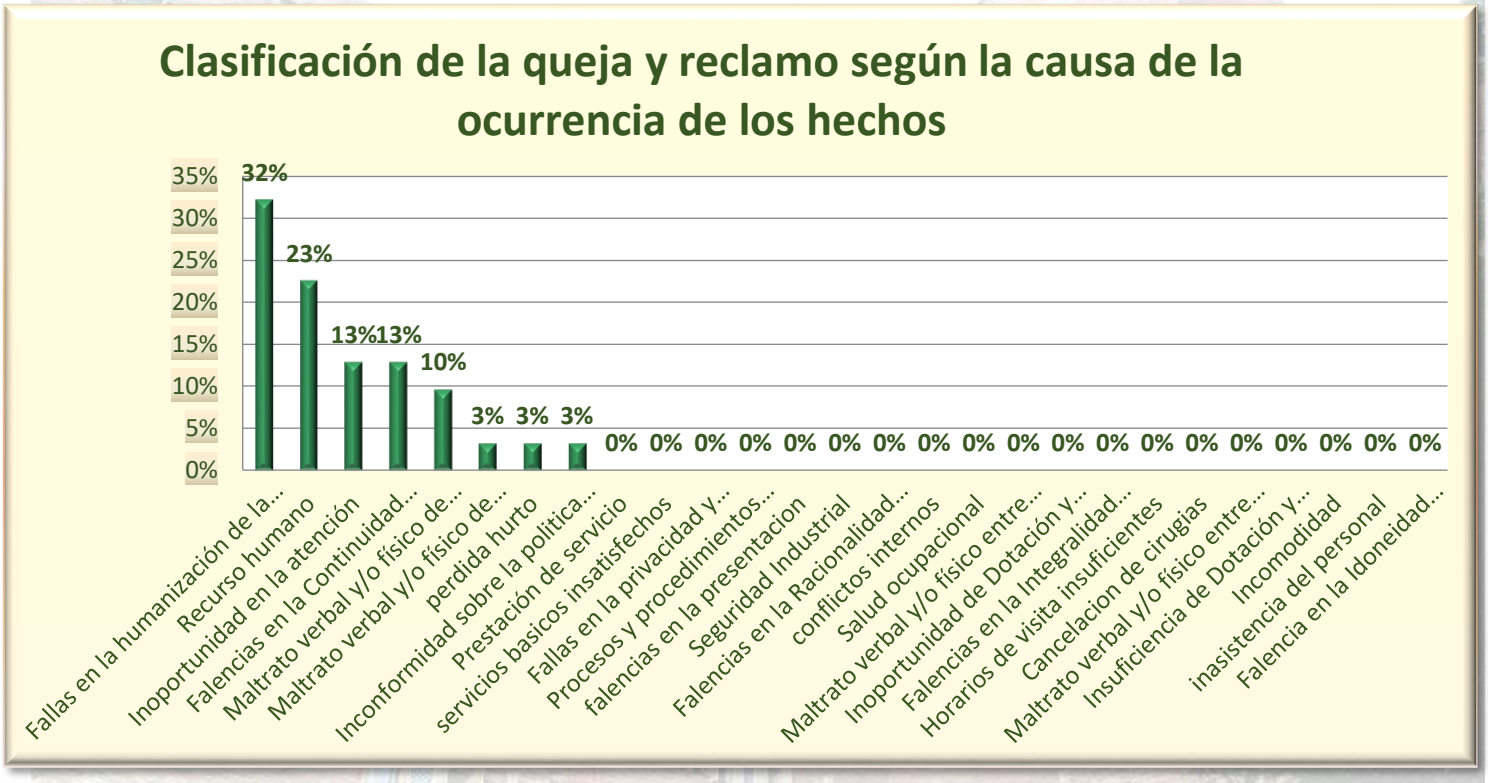
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL



TIPO DOCUMENTAL	Julio	%	TOTAL 2021	% TOTAL
Felicitación	57	56%	223	55%
Queja	31	30%	148	37%
Sugerencia	14	14%	27	7%
Petición	0	0%	3	1%
Reclamo	0	0%	1	0%
Denuncia	0	0%	0	0%
	102	100%	402	100%

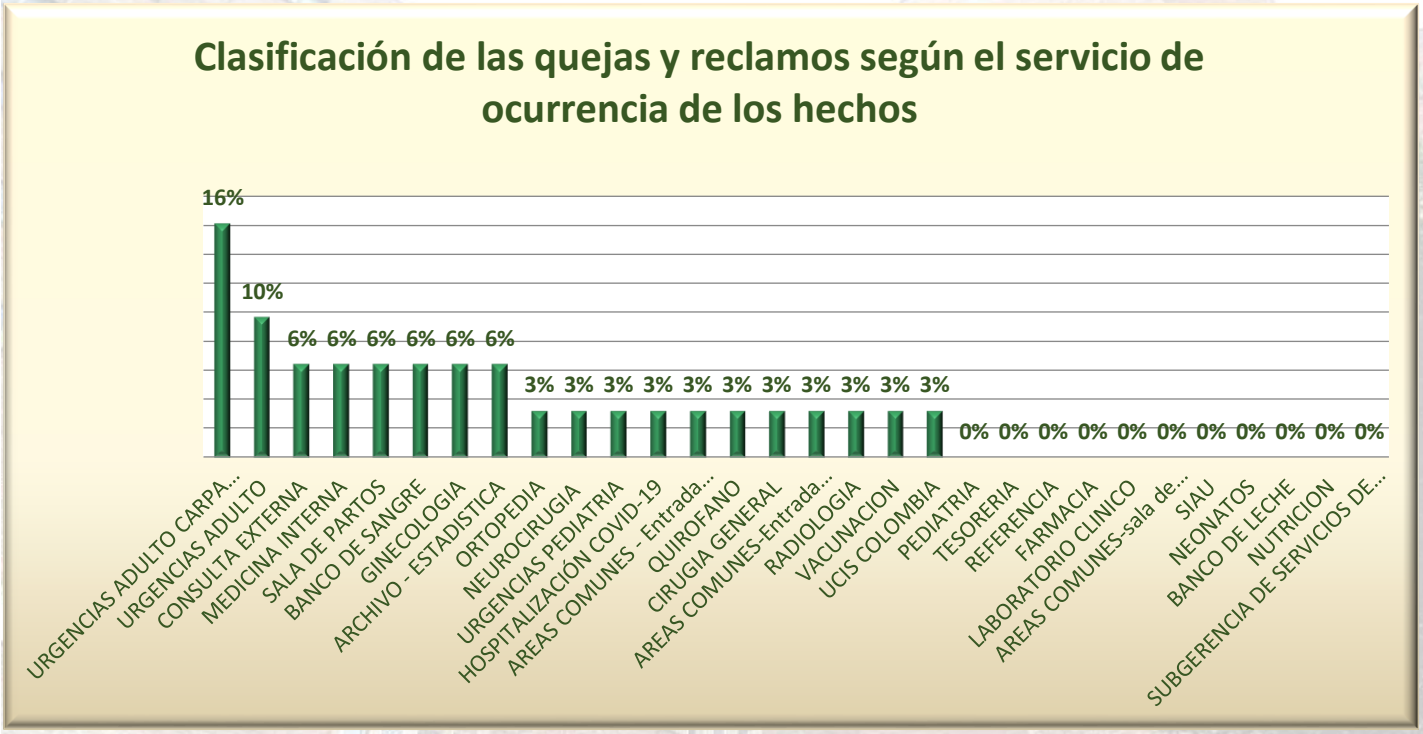
CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

SEGÚN EL ORIGEN DE OCURRENCIA



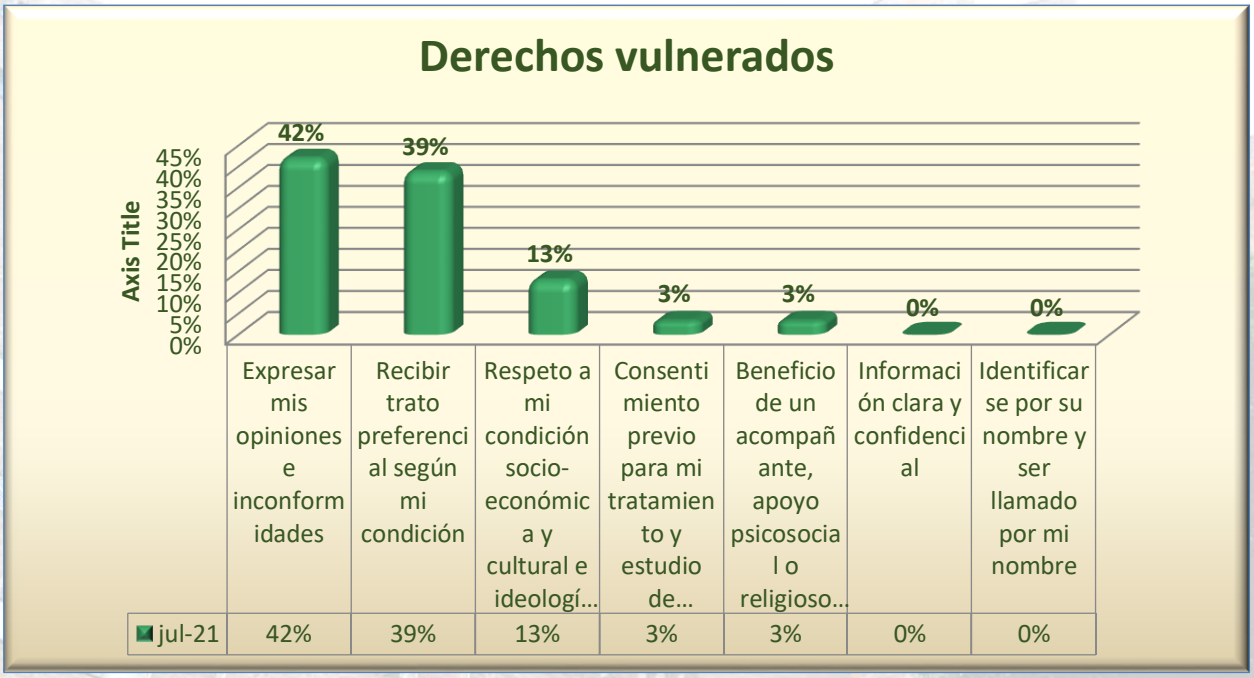
ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Julio	%	TOTAL 2021	% TOTAL
Fallas en la humanización de la atención	10	32%	64	42%
Recurso humano	7	23%	16	11%
Inoportunidad en la atención	4	13%	29	19%
Falencias en la Continuidad durante la atención	4	13%	10	7%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	3	10%	17	11%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	1	3%	4	3%
perdida hurto	1	3%	3	2%
Inconformidad sobre la politica de ingreso de acc	1	3%	1	1%
Prestación de servicio	0	0%	7	5%
servicios basicos insatisfechos	0	0%	1	1%
Fallas en la privacidad y confidencialidad del dia	0	0%	0	0%
Procesos y procedimientos técnico administrativo	0	0%	0	0%
falencias en la presentacion	0	0%	0	0%
Seguridad Industrial	0	0%	0	0%
Falencias en la Racionalidad técnico adtiva y/o t	0	0%	0	0%
conflictos internos	0	0%	0	0%
Salud ocupacional	0	0%	0	0%
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	0	0%	0	0%
Inoportunidad de Dotación y suministros	0	0%	0	0%
Falencias en la Integralidad técnico adtiva. y/o te	0	0%	0	0%
Horarios de visita insuficientes	0	0%	0	0%
Cancelacion de cirugias	0	0%	0	0%
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios externos	0	0%	0	0%
Insuficiencia de Dotación y suministros	0	0%	0	0%
Incomodidad	0	0%	0	0%
inasistencia del personal	0	0%	0	0%
Falencia en la Idoneidad profesional	0	0%	0	0%
TOTAL	**31**	100%	**152**	**100%**

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA Y/U ORIGEN



AREA DE OCURRENCIA QUEJAS Y RECLAMOS	Julio	%	TOTAL 2021	% TOTAL
URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19	5	16%	6	4%
URGENCIAS ADULTO	3	10%	32	21%
CONSULTA EXTERNA	2	6%	20	13%
MEDICINA INTERNA	2	6%	18	12%
SALA DE PARTOS	2	6%	6	4%
BANCO DE SANGRE	2	6%	4	3%
GINECOLOGIA	2	6%	4	3%
ARCHIVO - ESTADISTICA	2	6%	3	2%
ORTOPEDIA	1	3%	9	6%
NEUROCIRUGIA	1	3%	7	5%
URGENCIAS PEDIATRIA	1	3%	6	4%
HOSPITALIZACIÓN COVID-19	1	3%	6	4%
AREAS COMUNES - Entrada Principal	1	3%	5	3%
QUIROFANO	1	3%	5	3%
CIRUGIA GENERAL	1	3%	3	2%
AREAS COMUNES-Entrada urgencias	1	3%	2	1%
RADIOLOGIA	1	3%	1	1%
VACUNACION	1	3%	1	1%
UCIS COLOMBIA	1	3%	1	1%
PEDIATRIA	0	0%	4	3%
TESORERIA	0	0%	4	3%
REFERENCIA	0	0%	3	2%
FARMACIA	0	0%	1	1%
LABORATORIO CLINICO	0	0%	1	1%
AREAS COMUNES-sala de espera partos	0	0%	0	0%
SIAU	0	0%	0	0%
NEONATOS	0	0%	0	0%
BANCO DE LECHE	0	0%	0	0%
NUTRICION	0	0%	0	0%
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	0	0%	0	0%
TOTAL	**31**	**100%**	**152**	**100%**

QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES



Derechos vulnerados	Julio	%	TOTAL 2021	% TOTAL
Expresar mis opiniones e inconformidades	13	42%	**20**	**39%**
Recibir trato preferencial según mi condición	12	39%	**21**	**41%**
Respeto a mi condición socio-económica y cultural e ideología entre otros	4	13%	**6**	**12%**
Consentimiento previo para mi tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opción médica	1	3%	**2**	**4%**
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	1	3%	**2**	**4%**
Información clara y confidencial	0	0%	**0**	**0%**
Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	0	0%	**0**	**0%**
TOTAL	**31**	**100%**	**51**	**100%**

E.S.E. Hospital Universitario ERASMO MEOZ

DEBERES DE LOS USUARIOS

D ebo presentar documentación real.

A mabilidad y respeto.

R econocer las normas y reglamentos.

Y

DERECHOS DE LOS USUARIOS

R ecibir trato preferencial según mi condición.

E xpresar mis opiniones e inconformidades.

C onsentimiento previo para tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opinión médica.

I nformación clara y confidencial.

B eneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere.

I dentificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre.

R espeto a mi condición socio - económica, cultural e ideológica, entre otras.

"Cumpliendo nuestros deberes garantizamos tus derechos, E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz, día a día más humano"
(SIAU)

CAUSA DE OCURRENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN EL TIPO DE PERSONAL INVOLUCRADO

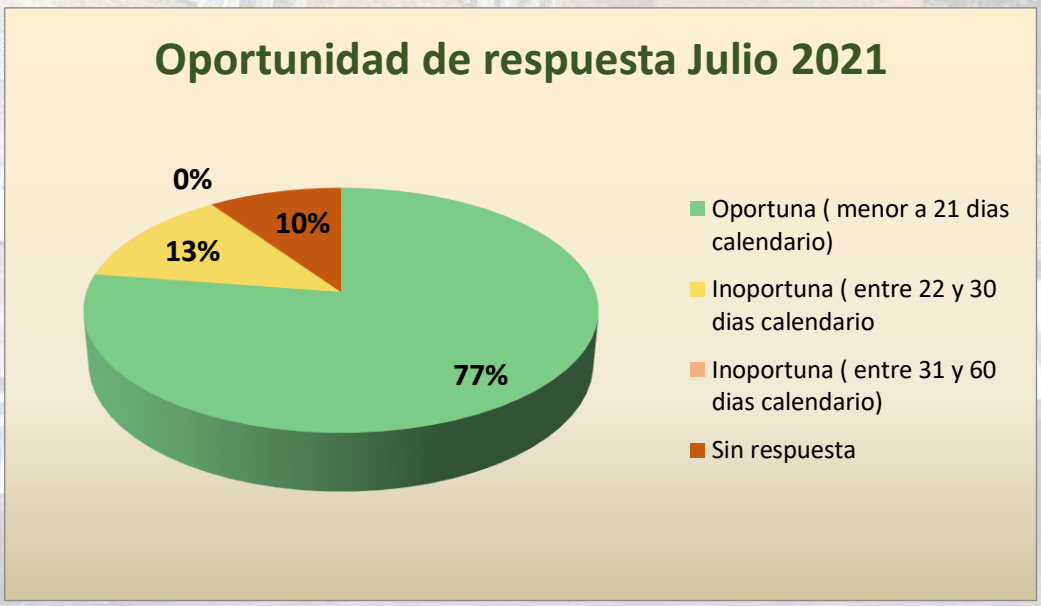
PERSONAL INVOLUCRADO	Julio	%	TOTAL 2021	% TOTAL
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	8	26%	45	30%
COORDINADORES	7	23%	17	11%
MEDICOS	6	19%	23	15%
ENFERMERIA	4	13%	35	23%
AUX. ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	2	6%	8	5%
VIGILANTE	2	6%	6	4%
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	2	6%	5	3%
FACTURADORES	0	0%	7	5%
CAMILLERO	0	0%	3	2%
MANTENIMIENTO	0	0%	2	1%
NUTRICION	0	0%	1	1%
INFORMADORES	0	0%	0	0%
AUX. ASISTENCIALES DE APOYO (NO enfermeros)	0	0%	0	0%
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	0	0%	0	0%
TOTAL	31	100%	152	100%

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Desde la oficina del SIAU, se hace seguimiento al cumplimiento de los tiempos por parte de los servicios involucrados, quienes se encargan de realizar los correspondientes descargos a las situaciones presentadas, para así poder canalizar desde esta oficina la información y realizar las respuestas a nuestros usuarios.

Representado este análisis de la siguiente manera:

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	jul-21	% Total
Oportuna (menor a 21 dias calendario)	24	77%
Inoportuna (entre 22 y 30 dias calendario	4	13%
Inoportuna (entre 31 y 60 dias calendario)	0	0%
Sin respuesta	3	10%
TOTAL	31	100%



RANKING

En esteRANKING se le concede el primer lugar al Líder o Coordinador del Área que realiza la entrega de los descargos de las PQR al SIAU, esto con el fin de reconocer la gran gestión en el trámite. Así mismo se realizará una semaforización con los colores Rojo, Amarillo y Verde; cada uno de estos representa en días la opotunidad en la respuesta y nos evidencia si estamos cumpliendo o no.

A continuación se relaciona el Ranking:

NKING PQRD JULIO 2021

E.S.E. Hospital Universitario ERASMO MEOZ

PUESTO N°	RESPONSABLE DEL ÁREA	CARGO	N° DE PQR RECIBIDAS	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS CALENDARIO	PERSONAL INVOLUCRADO	SERVICIO INVOLUCRADO
1	JEFE PILAR MEDINA	LIDER DE SERVICIOS QUIRÚRGICOS	1	0	MEDICO	QUIROFANOS
2	JEFE EDGAR NARVAEZ	COORDINADOR MEDICINA INTERNA	3	0,3	INTERACCION CON PERSONAL ASISTENCIAL	MEDICINA INTERNA
					ENFERMERIA	HOSPITALIZACIÓN COVID-19
3	MARISELA AREVALO	COORDINADORA SIAU	1	1	INTERACCION CON PERSONAL ASISTENCIAL	SIAU
4	JEFE ERIKA CELINA GÓMEZ	COORDINADORA CONSULTA EXTERNA	3	1,7	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	CONSULTA EXTERNA
					MEDICO	
5	ANDREA CONTRERAS	COORDINADORA DE RADIOLOGÍA	1	2	ENFERMERIA	RADIOLOGÍA
6	JEFE MARIA AUXILIADORA PERTUZ	COORDINADORA DE ORTOPEDIA Y CX GENERAL	3	3	INTERACCION CON PERSONAL ASISTENCIAL	ORTOPEDIA
						NEUROCIRUGIA
					ENFERMERIA	CIRUGIA GENERAL
7	DRA. ELSIE ENTRENA MUTIS	COORDINADORA BANCO DE SANGRE	2	3	COORDINADORES	BANCO DE SANGRE
8	DR. RAFAEL OLARTE	COORDINADORA DE VACUNACIÓN	1	3	ENFERMERIA	VACUNACIÓN
9	JULIA PIEDAD MEJIA	COORDINADORA DE GINECOLOGIA	4	3,8	MEDICO	GINECOLOGÍA
						SALA DE PARTOS
10	JEFE GREGORIA MARTINEZ	COORDINADORA DE URGENCIAS PEDIATRÍA	1	4	INTERACCION CON PERSONAL ASISTENCIAL	URGENCIAS PEDIATRIA
11	OLFEN VILLAMIZAR	COORDINADOR DE ARCHIVO Y ESTADISITICA	2	8,5	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ARCHIVO Y ESTADISTICA
12	JEFE GUSTAVO GÓMEZ	COORDINADOR ZONA DE EXPANSIÓN	5	11,2	INTERACCION CON PERSONAL ASISTENCIAL	URGENCIAS CARPA COVID-19
13	JEFE YENI PEÑA	LÍDER SERVICIOS AMBULATORIOS	3	11,3	INTERACCION CON PERSONAL ASISTENCIAL	URGENCIAS ADULTO
					ENFERMERIA	
14	COOSERVINORT		2	20	AREAS COMUNES-Entrada ppal AREAS COMUNES-Entrada urgencias	VIGILANCIA
TOTAL			32			

MATERIAL DE APOYO

- *Manual de atención al usuario-SIAU*
- *Procedimiento institucional gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.*
- *Actas de reuniones trimestrales – seguimiento a PQRSDF y Satisfacción global en la atención*
- *Actas - Comité de Ética Hospitalaria Software institucional- SIEP PQR*

Atentamente

MARISELA ARÉALO ARÉVALO

Coordinador SIAU – Agremiada participe

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Raquel Rodríguez Villamizar