

www.herasmomeoz.gov.co



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

INFORME PQRSDF

MAYO 2021 SIAU











Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

CONTENIDO

Clasificación de las solicitudes según el tipo documental – mayo 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
Material de apoyo	12







BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

www.herasmomeoz.gov.co

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL



TIPO DOCUMENTAL	Mayo	% Mayo	TOTAL 2021
Felicitación	68	67%	113
Queja	29	28%	99
Sugerencia	4	4%	11
Petición	1	1%	3
Reclamo	0	0%	0
Denuncia	0	0%	0
	102	100%	227







www.herasmomeoz.gov.co

BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN EL ORIGEN DE OCURRENCIA









Z

BICENTENARIO Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta 1821 - 2021

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888

www.herasmomeoz.gov.d

ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Mayo	% Mayo	TOTAL 2021
Fallas en la humanización de la atención	14	47%	46
Prestación de servicio	5	17%	7
Inoportunidad en la atención	4	13%	14
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	4	13%	12
Recurso humano	3	10%	6
Falencias en la Continuidad durante la atención	0	0%	2
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	0	0%	1
servicios basicos insatisfechos	0	0%	1
perdida hurto	0	0%	2
Fallas en la privacidad y confidencialidad del diagnóstico y manejo	0	0%	0
Inconformidad sobre la politica de ingreso de acompañantes	0	0%	0
Procesos y procedimientos técnico administrativos y/o técnico	0	0%	0
falencias en la presentacion	0	0%	0
Seguridad Industrial	0	0%	0
Falencias en la Racionalidad técnico adtiva y/o técnico científica	0	0%	0
conflictos internos	0	0%	0
Salud ocupacional	0	0%	0
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	0	0%	0
Inoportunidad de Dotación y suministros	0	0%	0
Falencias en la Integralidad técnico adtiva. y/o técnico cientificas	0	0%	0
Horarios de visita insuficientes	0	0%	0
Cancelacion de cirugias	0	0%	0
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios externos	0	0%	0
Insuficiencia de Dotación y suministros	0	0%	0
Incomodidad	0	0%	0
inasistencia del personal	0	0%	0
Falencia en la Idoneidad profesional	0	0%	0
TOTAL	30	100%	106







www.herasmomeoz.gov.co



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

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









BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

URGENCIAS ADULTO 6 20% 27 CONSULTA EXTERNA 6 20% 15 ORTOPEDIA 4 13% 7 MEDICINA INTERNA 3 10% 13 PEDIATRIA 3 10% 4 NEUROCIRUGIA 2 7% 4 SALA DE PARTOS 1 3% 4 URGENCIAS PEDIATRIA 1 3% 4 HOSPITALIZACIÓN COVID-19 1 3% 5 QUIROFANO 1 3% 4 AREAS COMUNES-Entrada urgencias 1 3% 1 LABORATORIO CLINICO 1 3% 1 GINECOLOGIA 0 0 0% 2 TESORERIA 0 0 0% 4 REFERENCIA 0 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0 0% 0 SIAU 0 0 0% 0 RADIOLOGIA	AREA DE OCURRENCIA QUEJAS Y RECLAMOS	Mayo	% Mayo	TOTAL
CONSULTA EXTERNA ORTOPEDIA ORTOPEDIA MEDICINA INTERNA PEDIATRIA NEUROCIRUGIA SALA DE PARTOS URGENCIAS PEDIATRIA HOSPITALIZACIÓN COVID-19 QUIROFANO AREAS COMUNES-Entrada urgencias 1 3% 1 LABORATORIO CLÍNICO 1 3% 1 SINECOLOGÍA O 0% 2 TESORERIA REFERENCIA CIRUGIA GENERAL ARCHIVO - ESTADISTICA AREAS COMUNES-sala de espera partos SIAU O 0% 0 RADIOLOGÍA O 0% 0 RADI	AREA DE OCORRENCIA QUEJAS Y RECLAIVIOS	iviayo	% iviayo	2021
ORTOPEDIA ORTOPE	URGENCIAS ADULTO	6	20%	27
MEDICINA INTERNA 3 10% 13 PEDIATRIA 3 10% 4 NEUROCIRUGIA 2 7% 4 SALA DE PARTOS 1 3% 4 URGENCIAS PEDIATRIA 1 3% 4 HOSPITALIZACIÓN COVID-19 1 3% 5 QUIROFANO 1 3% 4 AREAS COMUNES-Entrada urgencias 1 3% 1 LABORATORIO CLINICO 1 3% 1 GINECOLOGIA 0 0% 2 TESORERIA 0 0% 4 REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 0 BANCO DE SA	CONSULTA EXTERNA	6	20%	15
PEDIATRIA 3 10% 4 NEUROCIRUGIA 2 7% 4 SALA DE PARTOS 1 3% 4 URGENCIAS PEDIATRIA 1 3% 4 HOSPITALIZACIÓN COVID-19 1 3% 5 QUIROFANO 1 3% 4 AREAS COMUNES-Entrada urgencias 1 3% 1 LABORATORIO CLINICO 1 3% 1 LABORATORIO CLINICO 1 3% 1 GINECOLOGIA 0 0% 2 TESORERIA 0 0% 4 REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	ORTOPEDIA	4	13%	7
NEUROCIRUGIA	MEDICINA INTERNA	3	10%	13
SALA DE PARTOS 1 3% 4 URGENCIAS PEDIATRIA 1 3% 4 HOSPITALIZACIÓN COVID-19 1 3% 5 QUIROFANO 1 3% 4 AREAS COMUNES-Entrada urgencias 1 3% 1 LABORATORIO CLINICO 1 3% 1 GINECOLOGIA 0 0% 2 TESORERIA 0 0% 4 REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0 NEONATOS 0 0 BANCO DE SANGRE 0 0 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0 0	PEDIATRIA	3	10%	4
URGENCIAS PEDIATRIA HOSPITALIZACIÓN COVID-19 QUIROFANO 1 3% 5 QUIROFANO 1 3% 4 AREAS COMUNES-Entrada urgencias 1 3% 1 LABORATORIO CLINICO 1 3% 1 GINECOLOGIA 0 0% 2 TESORERIA 0 0% 4 REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	NEUROCIRUGIA	2	7%	4
HOSPITALIZACIÓN COVID-19	SALA DE PARTOS	1	3%	4
QUIROFANO 1 3% 4 AREAS COMUNES-Entrada urgencias 1 3% 1 LABORATORIO CLINICO 1 3% 1 GINECOLOGIA 0 0% 2 TESORERIA 0 0% 4 REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 1 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	URGENCIAS PEDIATRIA	1	3%	4
AREAS COMUNES-Entrada urgencias LABORATORIO CLINICO 1 3% 1 GINECOLOGIA 0 0% 2 TESORERIA REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 NEONATOS BANCO DE SANGRE DO 0% 0 BANCO DE LECHE NUTRICION 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 106	HOSPITALIZACIÓN COVID-19	1	3%	5
LABORATORIO CLINICO 1 3% 1 GINECOLOGIA 0 0% 2 TESORERIA 0 0% 4 REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 1 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	QUIROFANO	1	3%	4
GINECOLOGIA TESORERIA 0 0% REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% ARCHIVO - ESTADISTICA AREAS COMUNES-sala de espera partos SIAU 0 0% RADIOLOGIA 0 0% 0 0% 0 0% 0 0% RADIOLOGIA 0 0%	AREAS COMUNES-Entrada urgencias	1	3%	1
TESORERIA 0 0% 4 REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 1 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	LABORATORIO CLINICO	1	3%	1
REFERENCIA 0 0% 2 CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 1 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	GINECOLOGIA	0	0%	2
CIRUGIA GENERAL 0 0% 2 ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 1 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 0 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	TESORERIA	0	0%	4
ARCHIVO - ESTADISTICA 0 0% 1 AREAS COMUNES-sala de espera partos 0 0% 0 SIAU 0 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 1 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	REFERENCIA	0	0%	2
AREAS COMUNES-sala de espera partos SIAU RADIOLOGIA URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 NEONATOS BANCO DE SANGRE BANCO DE LECHE NUTRICION AREAS COMUNES - Entrada Principal SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD TOTAL O 0% 0 0% 0 0% 0 0% 0 0% 0 0% 0 0% 0 0% 1 00% 0 0% 0 0% 0 0% 0 0% 0 0% 1 00%	CIRUGIA GENERAL	0	0%	2
SIAU 0 0% 0 RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 1 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	ARCHIVO - ESTADISTICA	0	0%	1
RADIOLOGIA 0 0% 0 URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 1 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	AREAS COMUNES-sala de espera partos	0	0%	0
URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19 0 0% 1 NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	SIAU	0	0%	0
NEONATOS 0 0% 0 BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	RADIOLOGIA	0	0%	0
BANCO DE SANGRE 0 0% 0 BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106		0	0%	1
BANCO DE LECHE 0 0% 0 NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	NEONATOS	0	0%	0
NUTRICION 0 0% 0 AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	BANCO DE SANGRE	0	0%	0
AREAS COMUNES - Entrada Principal 0 0% 3 SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	BANCO DE LECHE	0	0%	0
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD 0 0% 0 TOTAL 30 100% 106	NUTRICION	0	0%	0
TOTAL 30 100% 106	AREAS COMUNES - Entrada Principal	0	0%	3
100	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	0	0%	0
				106



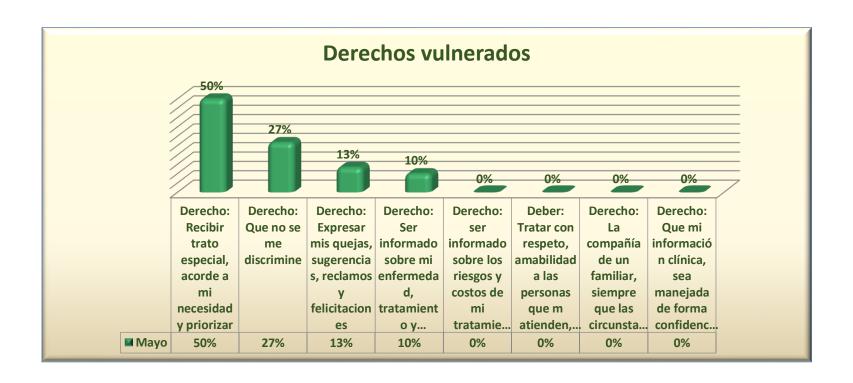






Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES











Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

Derechos vulnerados	mayo	% Mayo	TOTAL 2021
Derecho: Recibir trato especial, acorde a mi necesidad y priorizar	15	50%	28
Derecho: Que no se me discrimine	8	27%	10
Derecho: Expresar mis quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones	4	13%	23
Derecho: Ser informado sobre mi enfermedad, tratamiento y evolución	3	10%	6
Derecho: ser informado sobre los riesgos y costos de mi tratamiento	0	0%	1
Deber: Tratar con respeto, amabilidad a las personas que m atienden, demas pacientes y visitantes	0	0%	2
Derecho: La compañía de un familiar, siempre que las circunstancias lo ameriten	0	0%	0
Derecho: Que mi información clínica, sea manejada de forma confidencial	0	0%	1
TOTAL	30	100%	71









Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

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











Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

PERSONAL INVOLUCRADO	Мауо	% Mayo	TOTAL 2021
ENFERMERIA	7	23%	23
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	6	20%	33
MEDICOS	4	13%	17
COORDINADORES	4	13%	6
VIGILANTE	3	10%	3
AUX. ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	2	7%	6
MANTENIMIENTO	2	7%	2
FACTURADORES	1	3%	5
NUTRICION	1	3%	1
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	0	0%	2
CAMILLERO	0	0%	3
INFORMADORES	0	0%	0
AUX. ASISTENCIALES DE APOYO (NO enfermeros)	0	0%	0
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	0	0%	0
TOTAL	30	100%	101







Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



DEBERES DE LOS USUARIOS

ebo presentar documentación real.

mabilidad y respeto.

econocer las normas y reglamentos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

ecibir trato preferencial según mi condición.

xpresar mis opiniones e inconformidades.

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

nformación clara y confidencial.

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

dentificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre.

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)









Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

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 SIEPPQR
- Cartilla Recrear: "La prestación de servicios de salud en las empresas sociales del estado en el sistema de seguridad social en salud" - Guías de capacitación y consulta. Bogotá, 2000

Atentamente

MARISELA ARÉALO ARÉVALO

Coordinador SIAU – Agremiada participe

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz



