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

Agosto 2021

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

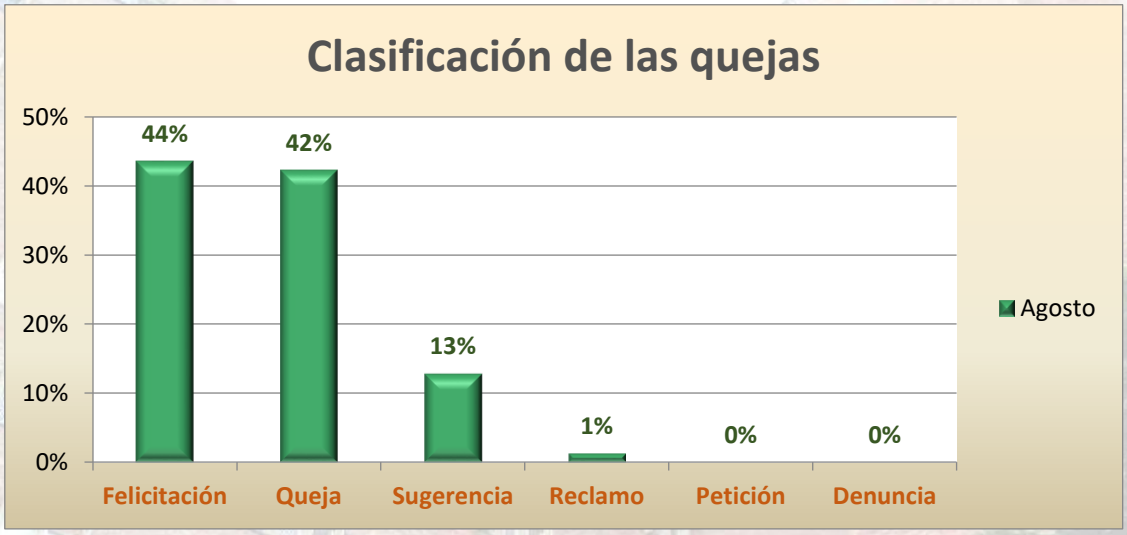
SIAU

Gobernación de Norte de Santander

CONTENIDO

Clasificación de las solicitudes según el tipo documental – Agosto 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

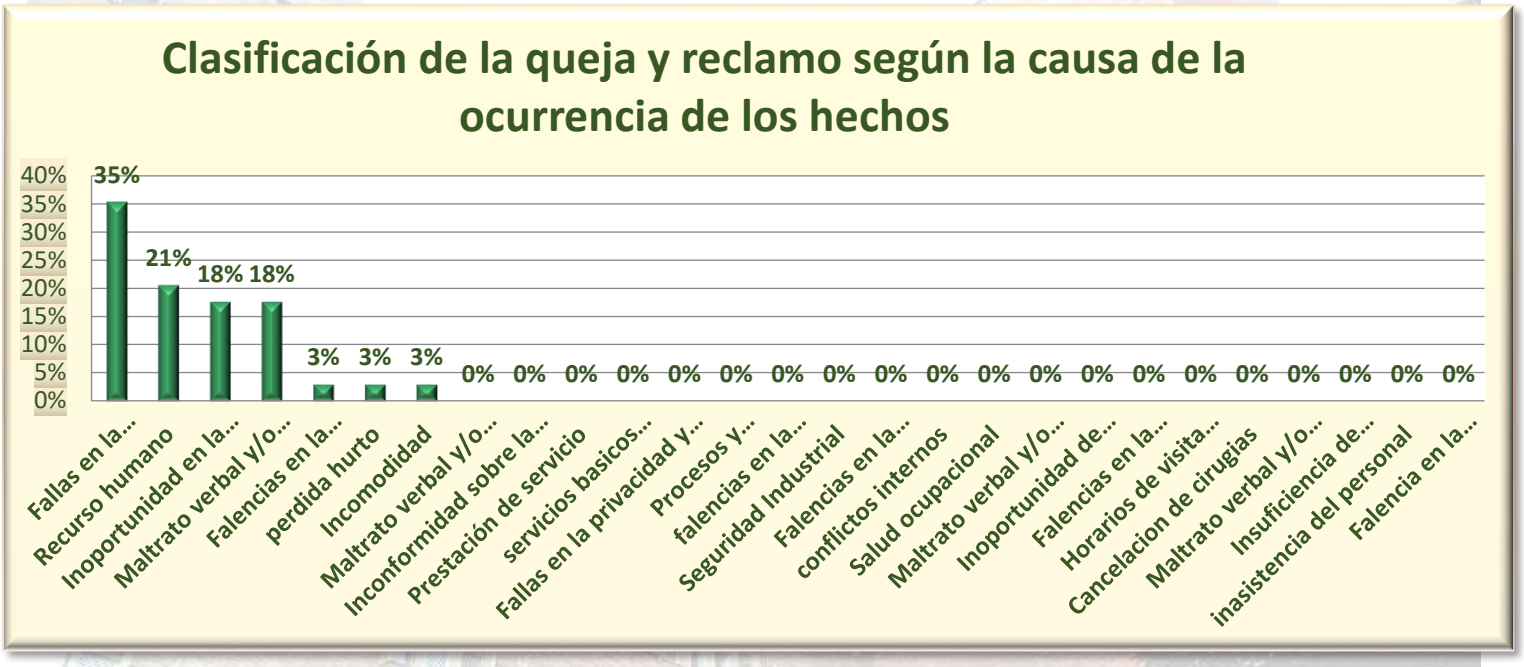
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL



TIPO DOCUMENTAL	Agosto	%	TOTAL 2021	% TOTAL
Felicitación	34	44%	**223**	**55%**
Queja	33	42%	**148**	**37%**
Sugerencia	10	13%	**27**	**7%**
Reclamo	1	1%	**1**	**0%**
Petición	0	0%	**3**	**1%**
Denuncia	0	0%	**0**	**0%**
	78	**100%**	**402**	**100%**

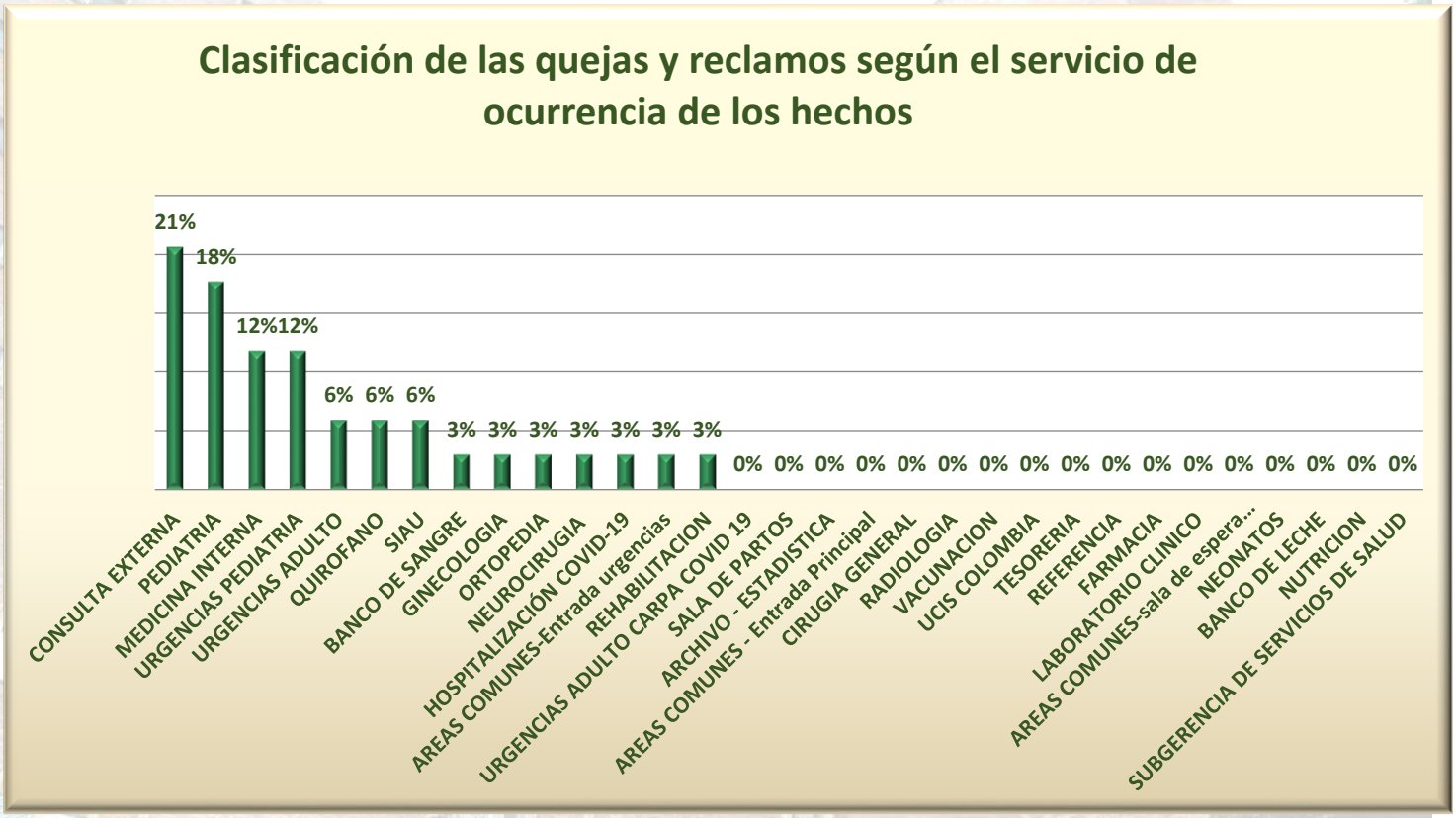
CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

SEGÚN EL ORIGEN DE OCURRENCIA



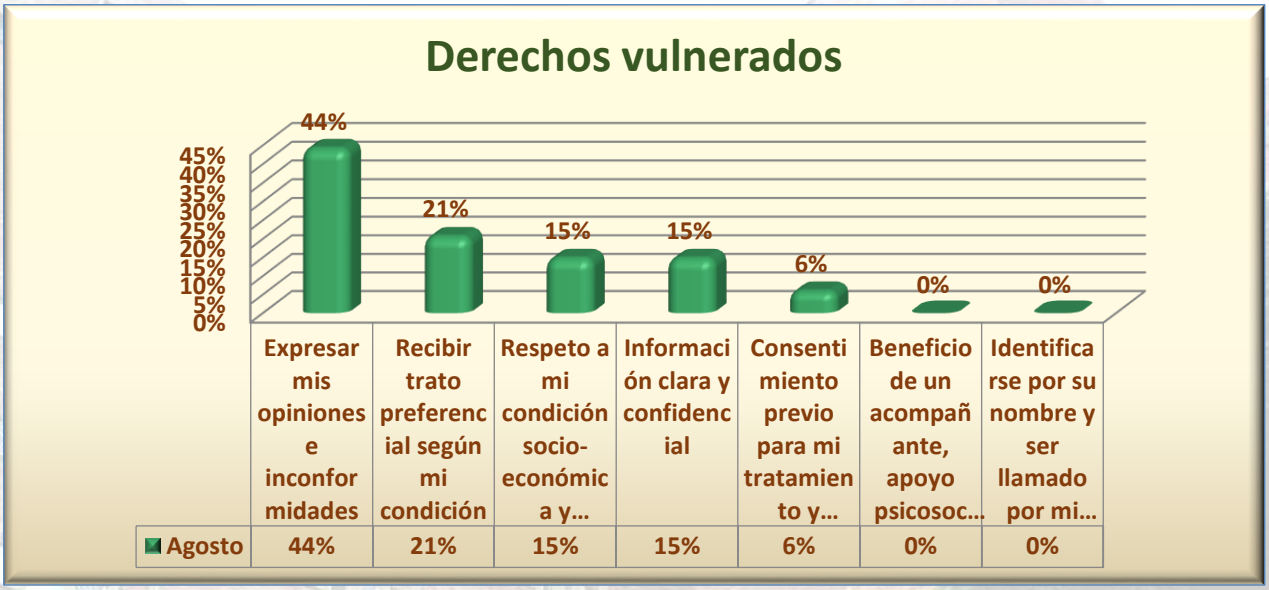
ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Agosto	%	TOTAL 2021	% TOTAL
Fallas en la humanización de la atención	12	35%	76	41%
Recurso humano	7	21%	23	12%
Inoportunidad en la atención	6	18%	35	19%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	6	18%	23	12%
Falencias en la Continuidad durante la atención	1	3%	11	6%
perdida hurto	1	3%	4	2%
Incomodidad	1	3%	1	1%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a	0	0%	4	2%
Inconformidad sobre la politica de ingreso de acc	0	0%	1	1%
Prestación de servicio	0	0%	7	4%
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 te	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%
inasistencia del personal	0	0%	0	0%
Falencia en la Idoneidad profesional	0	0%	0	0%
TOTAL	**34**	**100%**	**186**	**100%**

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



AREA DE OCURRENCIA QUEJAS Y RECLAMOS	Agosto	%	TOTAL 2021	% TOTAL
CONSULTA EXTERNA	7	21%	27	15%
PEDIATRIA	6	18%	10	5%
MEDICINA INTERNA	4	12%	22	12%
URGENCIAS PEDIATRIA	4	12%	10	5%
URGENCIAS ADULTO	2	6%	34	18%
QUIROFANO	2	6%	7	4%
SIAU	2	6%	2	1%
BANCO DE SANGRE	1	3%	5	3%
GINECOLOGIA	1	3%	5	3%
ORTOPEDIA	1	3%	10	5%
NEUROCIRUGIA	1	3%	8	4%
HOSPITALIZACIÓN COVID-19	1	3%	7	4%
AREAS COMUNES-Entrada urgencias	1	3%	3	2%
REHABILITACION	1	3%	1	1%
URGENCIAS ADULTO CARPA COVID 19	0	0%	6	3%
SALA DE PARTOS	0	0%	6	3%
ARCHIVO - ESTADISTICA	0	0%	3	2%
AREAS COMUNES - Entrada Principal	0	0%	5	3%
CIRUGIA GENERAL	0	0%	3	2%
RADIOLOGIA	0	0%	1	1%
VACUNACION	0	0%	1	1%
UCIS COLOMBIA	0	0%	1	1%
TESORERIA	0	0%	4	2%
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%
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	**34**	**100%**	**186**	**100%**

QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES



Derechos vulnerados	Agosto	%	TOTAL 2021	% TOTAL
Expresar mis opiniones e inconformidades	15	44%	**35**	**41%**
Recibir trato preferencial según mi condición	7	21%	**28**	**33%**
Respeto a mi condición socio-económica y cultural e ideología entre otros	5	15%	**11**	**13%**
Información clara y confidencial	5	15%	**5**	**6%**
Consentimiento previo para mi tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opción médica	2	6%	**4**	**5%**
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere		0%	**2**	**2%**
Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre		0%	**0**	**0%**
TOTAL	**34**	**100%**	**85**	**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	Agosto	%	TOTAL 2021	% TOTAL
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	10	29%	55	30%
MEDICOS	6	18%	29	16%
ENFERMERIA	5	15%	40	22%
FACTURADORES	4	12%	11	6%
COORDINADORES	3	9%	20	11%
MANTENIMIENTO	3	9%	5	3%
AUX. ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	2	6%	10	5%
VIGILANTE	1	3%	7	4%
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	0	0%	5	3%
CAMILLERO	0	0%	3	2%
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	34	100%	186	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	Agosto	% Total
Oportuna (menor a 21 dias calendario)	23	68%
Inoportuna (entre 22 y 30 dias calendario	0	0%
Inoportuna (entre 31 y 60 dias calendario)	0	0%
Sin respuesta	11	32%
TOTAL	34	100%

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*

Atentamente

MARISELA ARÉALO ARÉVALO

Coordinador SIAU – Agremiada participe

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Raquel Rodríguez Villamizar