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

PRESENTACIÓN DE INFORMES PQRS

DE ENERO A MARZO 2022

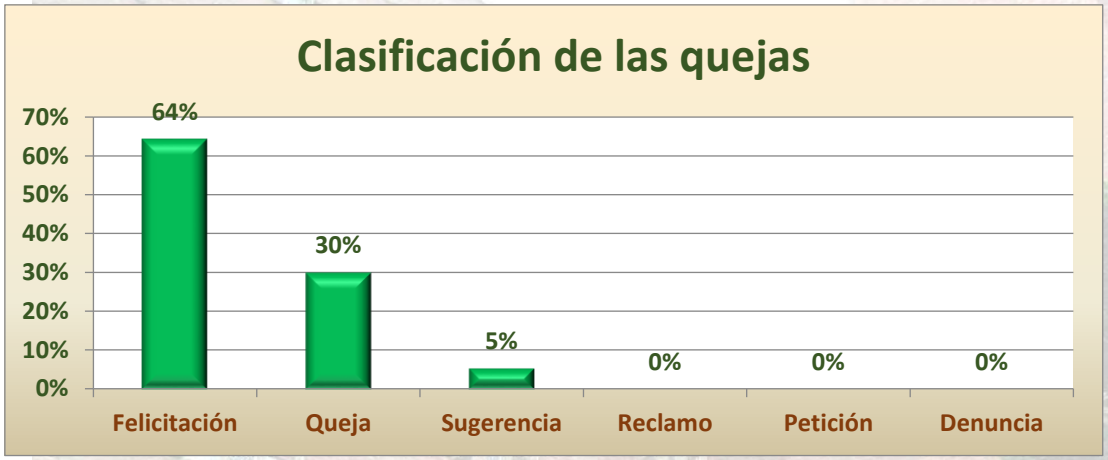
Oficina SIAU: Servicio de Información y Atención al Usuario

TABLA DE CONTENIDO

INFORME ESTADISTICO Enero a Marzo 2022……..
Clasificación de las solicitudes según el tipo documental…….. 19
Clasificación según el área de ocurrencia de los hechos…….. 20
Según el tipo de personal involucrado ……. 22
CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS……..
Según el presunto derecho vulnerado ……. 23
Según la ocurrencia de los hechos ……. 27
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA …….. 29
MATERIAL DE APOYO ……... 30

INFORME ESTADISTICO AÑO 2022

1. Clasificación de las PQRSDF



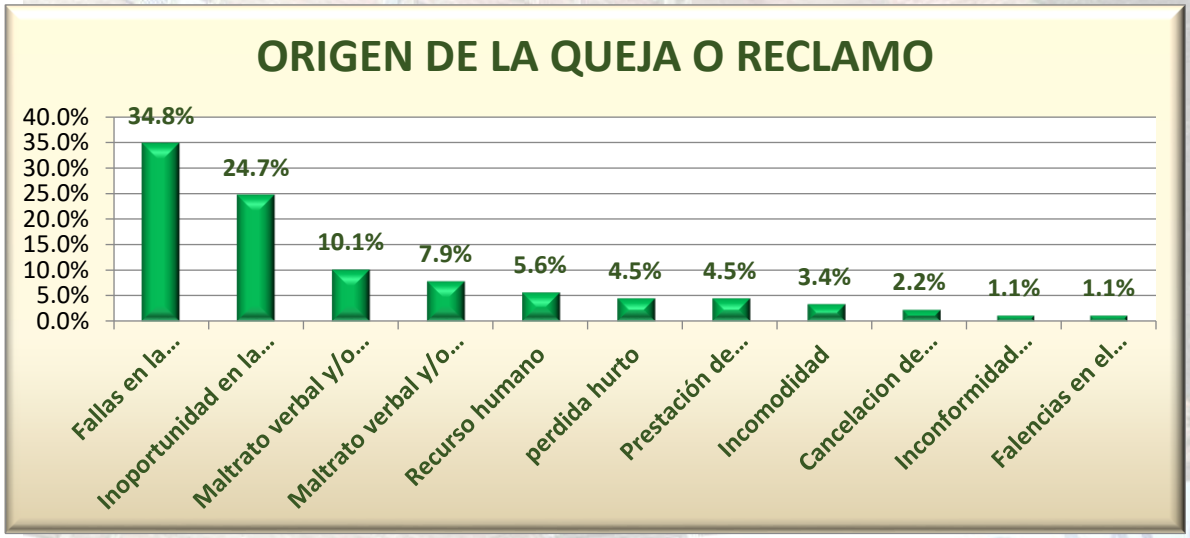
TIPO DOCUMENTAL	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Felicitación	41	58%	65	68%	84	65%	190	64%
Queja	24	34%	28	29%	37	29%	89	30%
Sugerencia	6	8%	2	2%	8	6%	16	5%
Reclamo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Petición	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	71	100%	95	100%	129	100%	295	100%

Análisis de los datos:

Según la tabla de resultado presentado en la gráfica, se puede evidenciar que las tres primeras clasificaciones de PQRSDF durante el I trimestre de 2022 fueron:

1. Felicitaciones según mi condición un 64%
2. Queja con un 30%
3. Sugerencia con un 5%

2. Clasificación de las solicitudes según el tipo documental:



ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Fallas en la humanización de la atención	7	29%	9	32%	15	41%	31	34,8%
Inoportunidad en la atención	6	25%	6	21%	10	27%	22	24,7%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	1	4%	3	11%	5	14%	9	10,1%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	0	0%	5	18%	2	5%	7	7,9%
Recurso humano	2	8%	1	4%	2	5%	5	5,6%
perdida hurto	2	8%	1	4%	1	3%	4	4,5%
Prestación de servicio	4	17%	0	0%	0	0%	4	4,5%
Incomodidad	1	4%	1	4%	1	3%	3	3,4%
Cancelacion de cirugias	1	4%	0	0%	1	3%	2	2,2%
Inconformidad sobre la politica de ingreso de	0	0%	1	4%	0	0%	1	1,1%
Falencias en el servicio de Aseo	0	0%	1	4%	0	0%	1	1,1%
TOTAL	**24**	**100%**	**28**	**100%**	**37**	**100%**	**89**	**100%**

Análisis de los datos:

Según la tabla de resultado presentado en la gráfica, se puede evidenciar que las tres primeras causas generadoras de quejas y reclamos durante el I trimestre de 2022 fueron:

1. Fallas en la humanización de la atención con un 38,8%
2. Inoportunidad en la atención con un 27,5%
3. Maltrato verbal o físico de usuario externo a interno con un 11,3%

3. **Clasificación de las quejas y reclamos según el servicio de ocurrencia de los hechos**

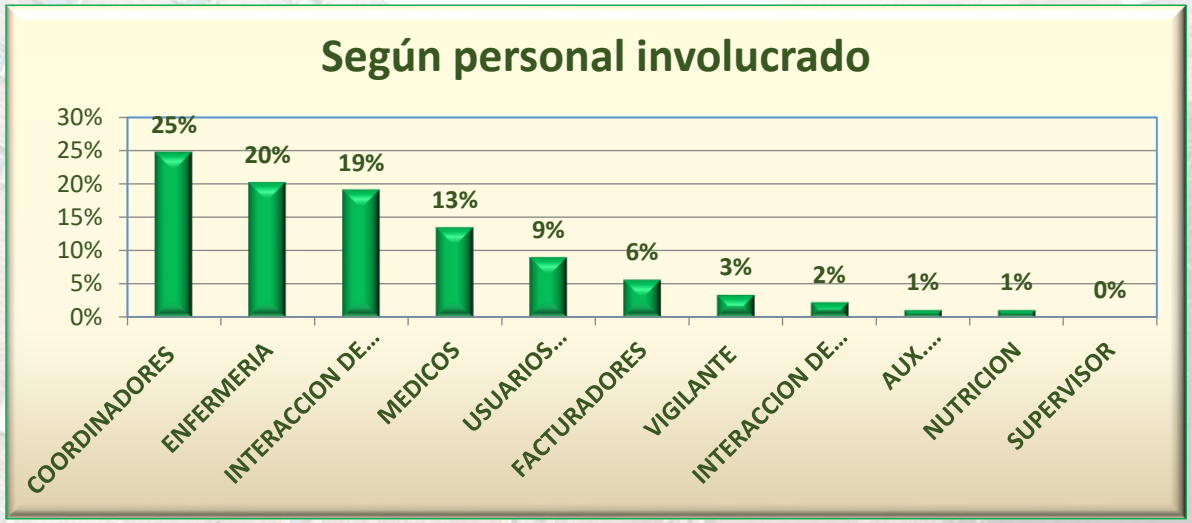
AREA DE OCURRENCIA QUEJAS Y RECLAMOS	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
PEDIATRIA	3	13%	5	18%	7	19%	15	17%
MEDICINA INTERNA	1	4%	3	11%	10	27%	14	16%
CONSULTA EXTERNA	2	8%	6	21%	3	8%	11	12%
URGENCIAS ADULTO	5	21%	4	14%	2	5%	11	12%
CIRUGIA GENERAL	1	4%	2	7%	5	14%	8	9%
SERVICIOS ESPECIALES PISO 10	0	0%	0	0%	5	14%	5	6%
ZONA DE EXPANSIÓN	3	13%	2	7%	0	0%	5	6%
GINECOLOGIA	3	13%	0	0%	0	0%	3	3%
AREAS COMUNES - Entrada Principal	0	0%	1	4%	1	3%	2	2%
QUIROFANO	1	4%	1	4%	0	0%	2	2%
SIAU	0	0%	1	4%	1	3%	2	2%
EPIDEMIOLOGIA	0	0%	1	4%	1	3%	2	2%
SALA DE PARTOS	0	0%	0	0%	1	3%	1	1%
ESTERILIZACION	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
URGENCIAS PEDIATRIA	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
NEONATOS	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
COORDINACION DE ENFERMERIA	0	0%	0	0%	1	3%	1	1%
ORTOPEDIA	0	0%	1	4%	0	0%	1	1%
AREAS COMUNES-Entrada urgencias	0	0%	1	4%	0	0%	1	1%
LABORATORIO CLINICO	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
VACUNACION	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
PLAN CANGURO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SUBGERENCIA ADMISNITRATIVA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	**24**	**100%**	**28**	**100%**	**37**	**100%**	**89**	**100%**

Análisis de los datos:

Según la tabla de resultado presentado en la gráfica, se puede evidenciar que las tres primeras áreas causantes de quejas y reclamos durante el I trimestre de 2022 fueron:

1. Pediatría con un 17%
2. Medicina Interna con un 16%
3. Consulta externa con un 12%

4. Causas de la ocurrencia de los hechos que involucran quejas y reclamos, según el tipo de persona involucrada



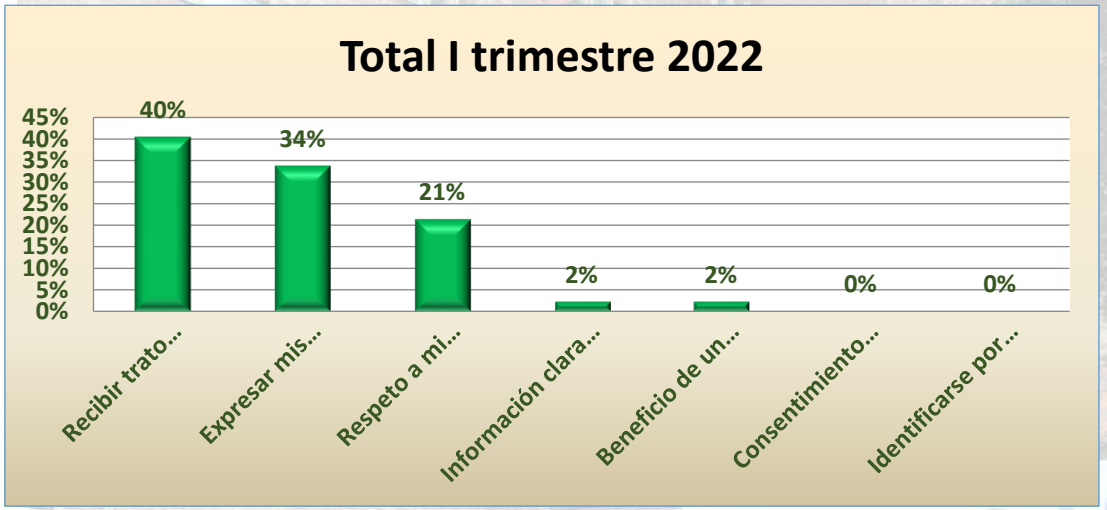
PERSONAL INVOLUCRADO	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
COORDINADORES	4	17%	6	21%	12	32%	22	25%
ENFERMERIA	4	17%	8	29%	6	16%	18	20%
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	8	33%	2	7%	7	19%	17	19%
MEDICOS	4	17%	4	14%	4	11%	12	13%
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	0	0%	3	11%	5	14%	8	9%
FACTURADORES	2	8%	1	4%	2	5%	5	6%
VIGILANTE	0	0%	2	7%	1	3%	3	3%
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	4%	1	4%	0	0%	2	2%
AUX. ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	0	0%	1	4%	0	0%	1	1%
NUTRICION	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
SUPERVISOR	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	24	100%	28	100%	37	100%	89	100%

Análisis de los datos:

Según la tabla de resultado presentado en la gráfica, se puede evidenciar que las tres primeros tipos de persona generadoras de quejas y reclamos durante el I trimestre de 2022fueron:

1. Coordinadores un 25%
2. Enfermería con un 20%
3. Interacción con personal asistencial con un 19%

5. Clasificación de las quejas y reclamos según el presunto derecho vulnerado



Derechos vulnerados	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Recibir trato preferencial según mi condición	8	33%	10	36%	18	49%	**36**	**40%**
Expresar mis opiniones e inconformidades	9	38%	10	36%	11	30%	**30**	**34%**
Respeto a mi condición socio-económica y cultural e ideología entre otros	6	25%	5	18%	8	22%	**19**	**21%**
Información clara y confidencial	0	0%	2	7%	0	0%	**2**	**2%**
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	1	4%	1	4%	0	0%	**2**	**2%**
Consentimiento previo para mi tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opción médica	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
TOTAL	**24**	**100%**	**28**	**100%**	**37**	**100%**	**89**	**100%**

Análisis de los datos:

Según la tabla de resultado presentado en la gráfica, se puede evidenciar que las tres primeros derechos de los usuarios mas vulnerados durante el I trimestre de 2022 fueron:

1. Recibir trato preferencial según mi condición un 40%
2. Expresar mis opiniones e inconformidades con un 34%
3. Interacción con personal asistencial con un 21%

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

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)

Gobernación de Norte de Santander

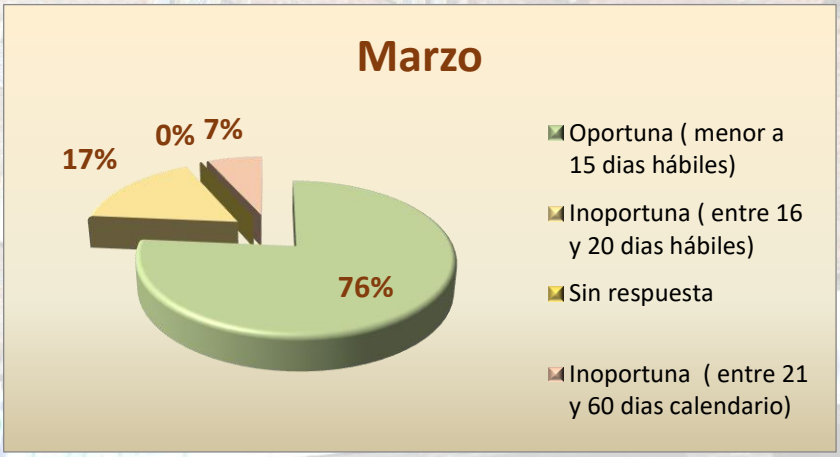
MAS OPORTUNIDADES PARA TODOS

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	I trimeste 2022	% Total
Oportuna (menor a 15 dias hábiles)	68	76%
Inoportuna (entre 16 y 20 dias hábiles)	15	17%
Sin respuesta	0	0%
Inoportuna (entre 21 y 60 dias calendario)	6	7%
TOTAL	89	100%



MATERIAL DE APOYO:

- *Manual de atención al usuario-SIAU*
- *Tabla de caracterización institucional.*
- *Software institucional- SIEP PQR*

Cordialmente;

MARISELA ARÉVALO ARÉVALO
Coordinadora SIAU
E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Raquel Rodríguez Villamizar