INFORME PQRSDF

Mayo 2022

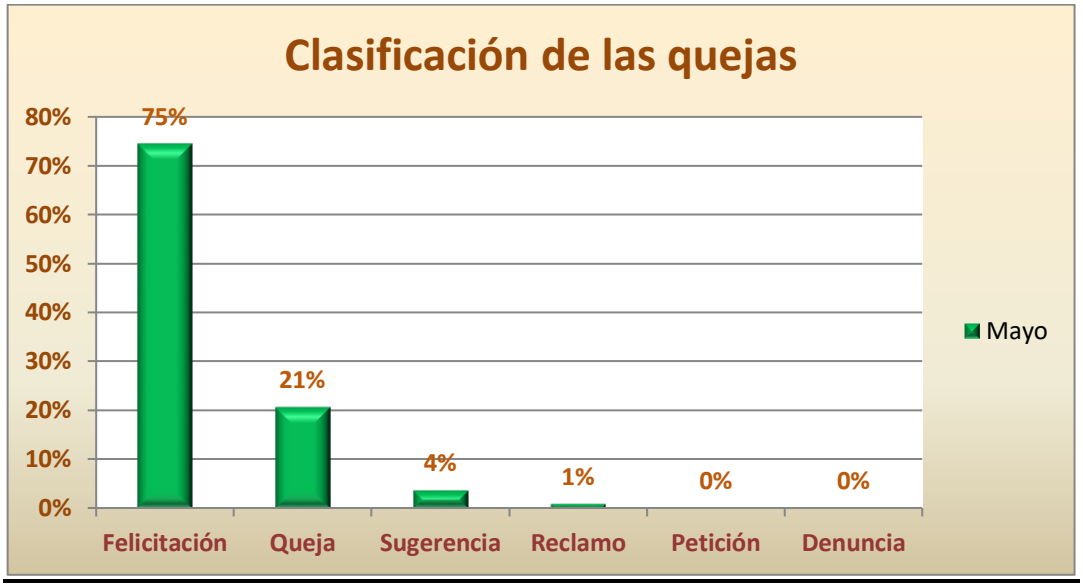
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

CONTENIDO

Clasificación de las solicitudes según el tipo documental Mayo 2022	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



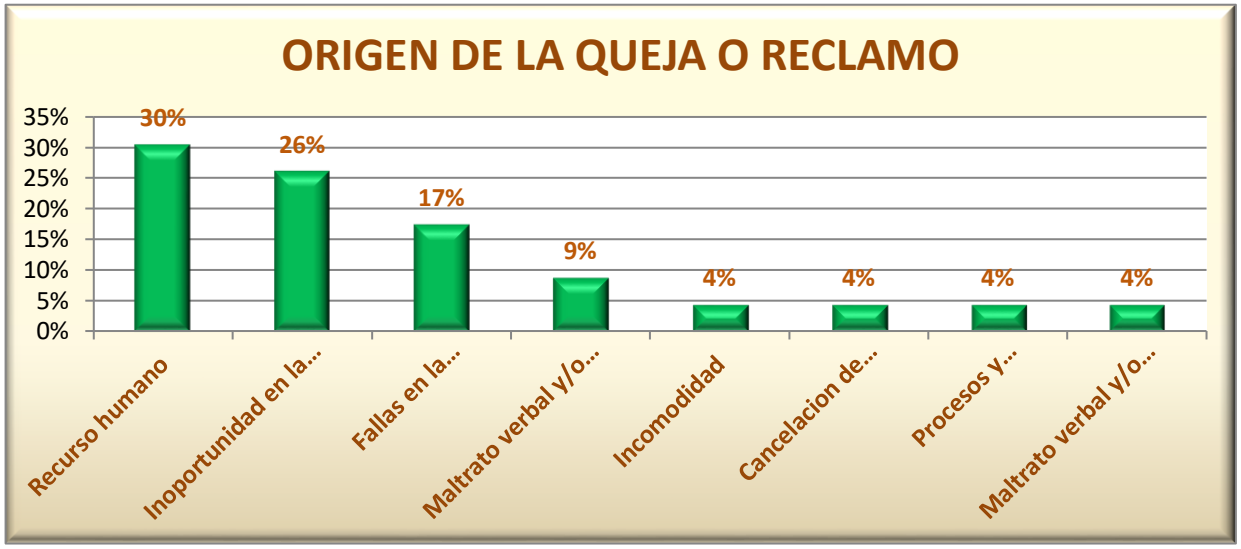
TIPO DOCUMENTAL	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Felicitación	41	58%	65	68%	84	65%	62	67%	79	75%	**331**	**67%**
Queja	24	34%	28	29%	37	29%	26	28%	22	21%	**137**	**28%**
Sugerencia	6	8%	2	2%	8	6%	2	2%	4	4%	**22**	**4%**
Reclamo	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	1	1%	**3**	**1%**
Petición	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
Denuncia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
	71	**100%**	**95**	**100%**	**129**	**100%**	**92**	**100%**	**106**	**100%**	**493**	**100%**

E.S.E. Hospital Universitario ERASMO MEOZ®

Gobernación de Norte de Santander

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

SEGÚN EL ORIGEN DE OCURRENCIA



ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Recurso humano	2	8%	1	4%	2	5%	5	18%	7	30%	17	12,1%
Inoportunidad en la atención	6	25%	6	21%	10	27%	4	14%	6	26%	32	22,9%
Fallas en la humanización de la atención	7	29%	9	32%	15	41%	11	39%	4	17%	46	32,9%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	0	0%	5	18%	2	5%	2	7%	2	9%	11	7,9%
Incomodidad	1	4%	1	4%	1	3%	1	4%	1	4%	5	3,6%
Cancelacion de cirugias	1	4%	0	0%	1	3%	1	4%	1		4	2,9%
Procesos y procedimientos técnico administrativos y/o técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	1	0,7%
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	1	0,7%
TOTAL	**24**	**100%**	**28**	**100%**	**37**	**100%**	**28**	**100%**	**23**	**96%**	**140**	**100%**

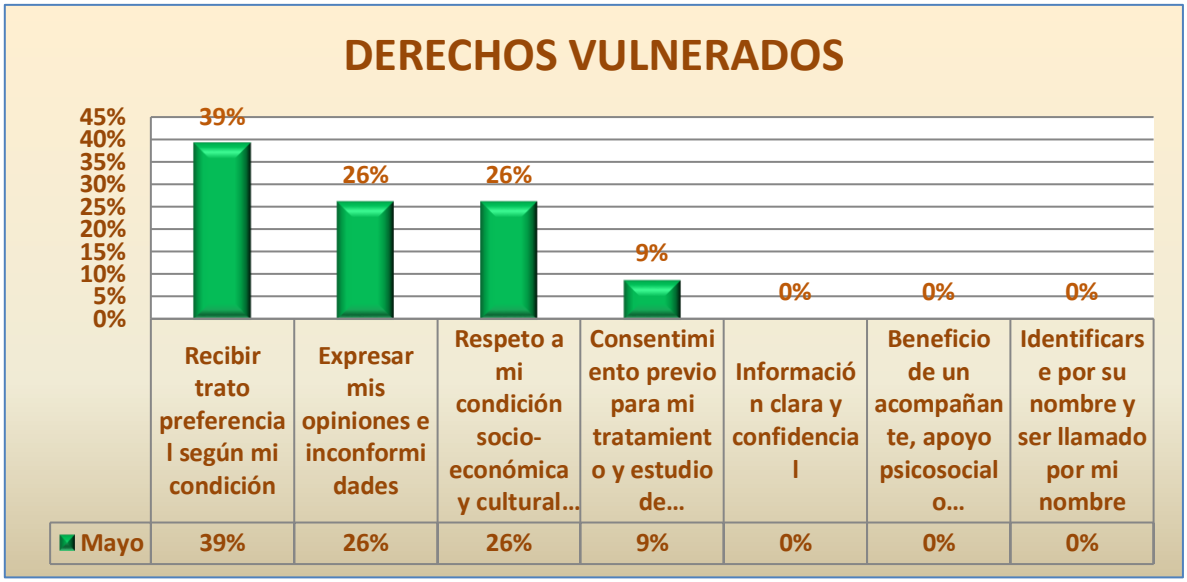
E.S.E. Hospital Universitario ERASMO MEOZ®

Gobernación de Norte de Santander

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

AREA DE OCURRENCIA QUEJAS Y RECLAMOS	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
CONSULTA EXTERNA	2	8%	6	21%	3	8%	2	7%	6	26%	19	14%
CIRUGIA GENERAL	1	4%	2	7%	5	14%	3	11%	5	22%	16	11%
URGENCIAS ADULTO	5	21%	4	14%	2	5%	1	4%	4	17%	16	11%
MEDICINA INTERNA	1	4%	3	11%	10	27%	4	14%	2	9%	20	14%
PEDIATRIA	3	13%	5	18%	7	19%	4	14%	1	4%	20	14%
SALA DE PARTOS	0	0%	0	0%	1	3%	4	14%	1	4%	6	4%
GINECOLOGIA	3	13%	0	0%	0	0%	1	4%	1	4%	5	4%
AREAS COMUNES - ascensores	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	1	1%
EPIDEMIOLOGIA	0	0%	1	4%	1	3%	0	0%	1	4%	3	2%
REHABILITACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	1	1%
TOTAL	**24**	**100%**	**28**	**100%**	**37**	**100%**	**28**	**100%**	**23**	**100%**	**140**	**100%**

QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES



Derechos vulnerados	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Recibir trato preferencial según mi condición	8	33%	10	36%	18	49%	5	18%	9	39%	**50**	**36%**
Expresar mis opiniones e inconformidades	9	38%	10	36%	11	30%	11	39%	6	26%	**47**	**34%**
Respeto a mi condición socio-económica y cultural e ideología entre otros	6	25%	5	18%	8	22%	10	36%	6	26%	**35**	**25%**
Consentimiento previo para mi tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opción médica	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	9%	**2**	**1%**
Información clara y confidencial	0	0%	2	7%	0	0%	2	7%	0	0%	**4**	**3%**
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	1	4%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	**2**	**1%**
Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
TOTAL	**24**	**100%**	**28**	**100%**	**37**	**100%**	**28**	**100%**	**23**	**100%**	**140**	**100%**

E.S.E. Hospital Universitario ERASMO MEOZ®

Gobernación de Norte de Santander

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)

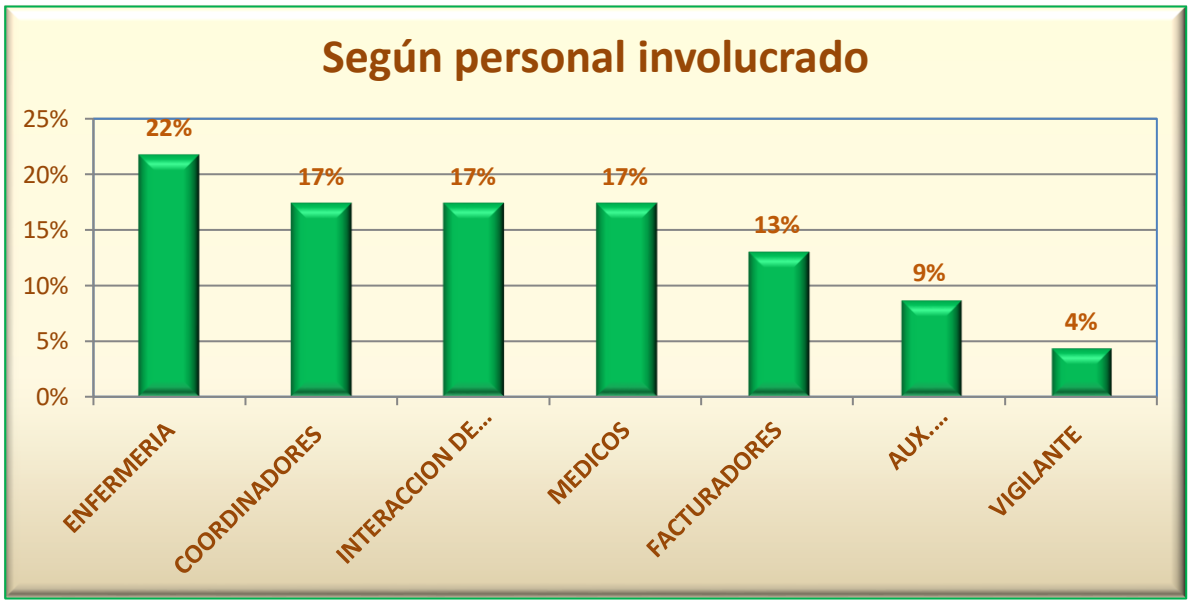
E.S.E. Hospital Universitario ERASMO MEOZ®

Gobernación de Norte de Santander

CAUSA DE OCURRENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS

SEGÚN EL TIPO DE PERSONAL INVOLUCRADO

PERSONAL INVOLUCRADO	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	TOTAL 2022	% TOTAL
ENFERMERIA	4	17%	8	29%	6	16%	5	18%	5	22%	28	20%
COORDINADORES	4	17%	6	21%	12	32%	9	32%	4	17%	35	25%
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	8	33%	2	7%	7	19%	4	14%	4	17%	25	18%
MEDICOS	4	17%	4	14%	4	11%	3	11%	4	17%	19	14%
FACTURADORES	2	8%	1	4%	2	5%	1	4%	3	13%	9	6%
AUX. ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	2	9%	3	2%
VIGILANTE	0	0%	2	7%	1	3%	4	14%	1	4%	8	6%
SUPERVISOR	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	1	1%
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	0	0%	3	11%	5	14%	1	4%	0	0%	9	6%
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	4%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
NUTRICION	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
TOTAL	24	100%	28	107%	37	100%	28	100%	23	100%	140	100%



E.S.E. Hospital Universitario ERASMO MEOZ®

Gobernación de Norte de Santander

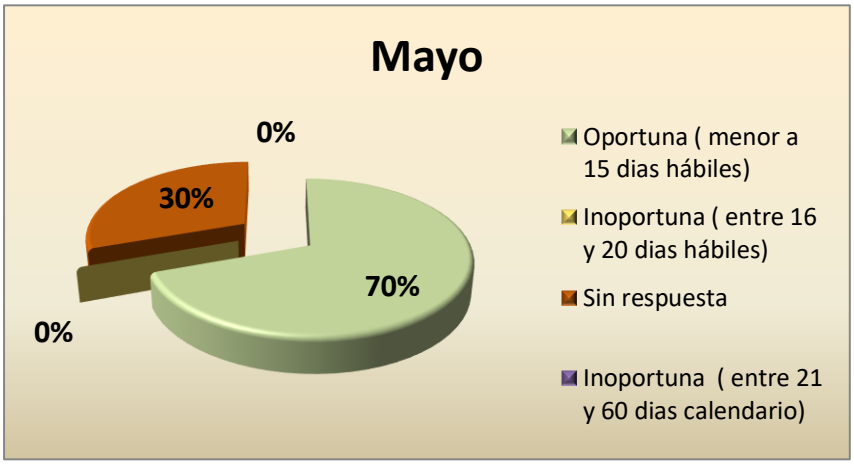
FELICITACIONES

AREA DE felicitaciones	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	TOTAL	%
MEDICINA INTERNA	0	0%	12	19%	18	21%	2	3%	28	35%	60	18%
CIRUGIA GENERAL	8	20%	10	16%	21	25%	15	24%	16	20%	70	21%
REHABILITACION	7	17%	8	13%	9	11%	4	6%	13	16%	41	12%
URGENCIAS ADULTO	2	0%	1	2%	7	8%	1	2%	6	8%	17	5%
RADIOTERAPIA	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	5	6%	6	2%
PLAN CANGURO	6	15%	3	5%	2	2%	3	5%	4	5%	18	5%
URGENCIAS PEDIATRIA	5	12%	2	3%	5	6%	9	15%	3	4%	24	7%
BANCO DE LECHE	0	0%	0	0%	1	1%	2	3%	2	3%	5	2%
PEDIATRIA	1	2%	3	5%	1	1%	0	0%	1	1%	6	2%
SIAU	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
GINECOLOGIA	1	2%	2	3%	2	2%	22	35%	0	0%	27	8%
ZONAS EXPANSIÓN - MODULARES	10	24%	13	20%	6	7%	3	5%	0	0%	32	10%
GESTION DOCUMENTAL	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	0%
NEUROCIRUGÍA	0	0%	1	2%	8	10%	0	0%	0	0%	9	3%
SERVICIOS ESPECIALES PISO 10	0	0%	4	6%	2	2%	0	0%	0	0%	6	2%
ORTOPEDIA	0	0%	3	5%	2	2%	0	0%	0	0%	5	2%
NUTRICION	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
CONSULTA EXTERNA	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
TOTAL	**41**	**95%**	**64**	**100%**	**84**	**100%**	**62**	**100%**	**79**	100%	**330**	**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	Mayo	% Total
Oportuna (menor a 15 dias hábiles)	16	70%
Inoportuna (entre 16 y 20 dias hábiles)	0	0%
Sin respuesta	7	30%
Inoportuna (entre 21 y 60 dias calendario)	0	0%
TOTAL	23	100%

Las PQR que actualmente se encuentran sin respuesta son:

Servicio	Radicado N°	Días
COOSERVINORT	20221360085682	17
CIRUGIA GENERAL	20221360093262	2
COORD. ENFERMERIA	20221360095012	2
R. FISICOS	20221360095492	2
CONSULTA EXTERNA	20221360095512	2
COORD. ENFERMERIA	20221360095522	2
SALA DE PARTOS	20221360097952	2

MATERIAL DE APOYO

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

Atentamente

MARISELA ARÉALO ARÉVALO

Coordinador SIAU – Agremiada participe

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Raquel Rodríguez Villamizar