INFORME PQRSDF

II TRIMESTRE 2022

DE ABRIL A JUNIO 2022

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

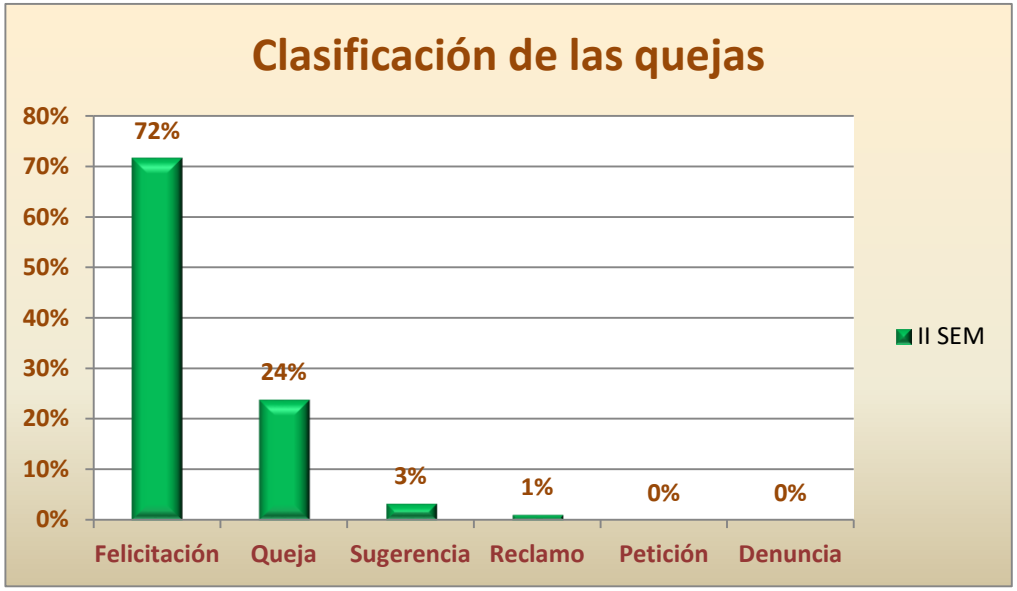
Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

INFORME ESTADISTICO Abril a Junio 2022……..
Clasificación de las solicitudes según el tipo documental…… 3
Clasificación según el origen de ocurrencia de los hechos……. 4
Clasificación según el área de ocurrencia de los hechos ……. 6
Según el presunto derecho vulnerado ……. 8
Según tipo de personal involucrado …… 11
FELICITACIONES …… 13
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA …… 14
MATERIAL DE APOYO ……... 9

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co

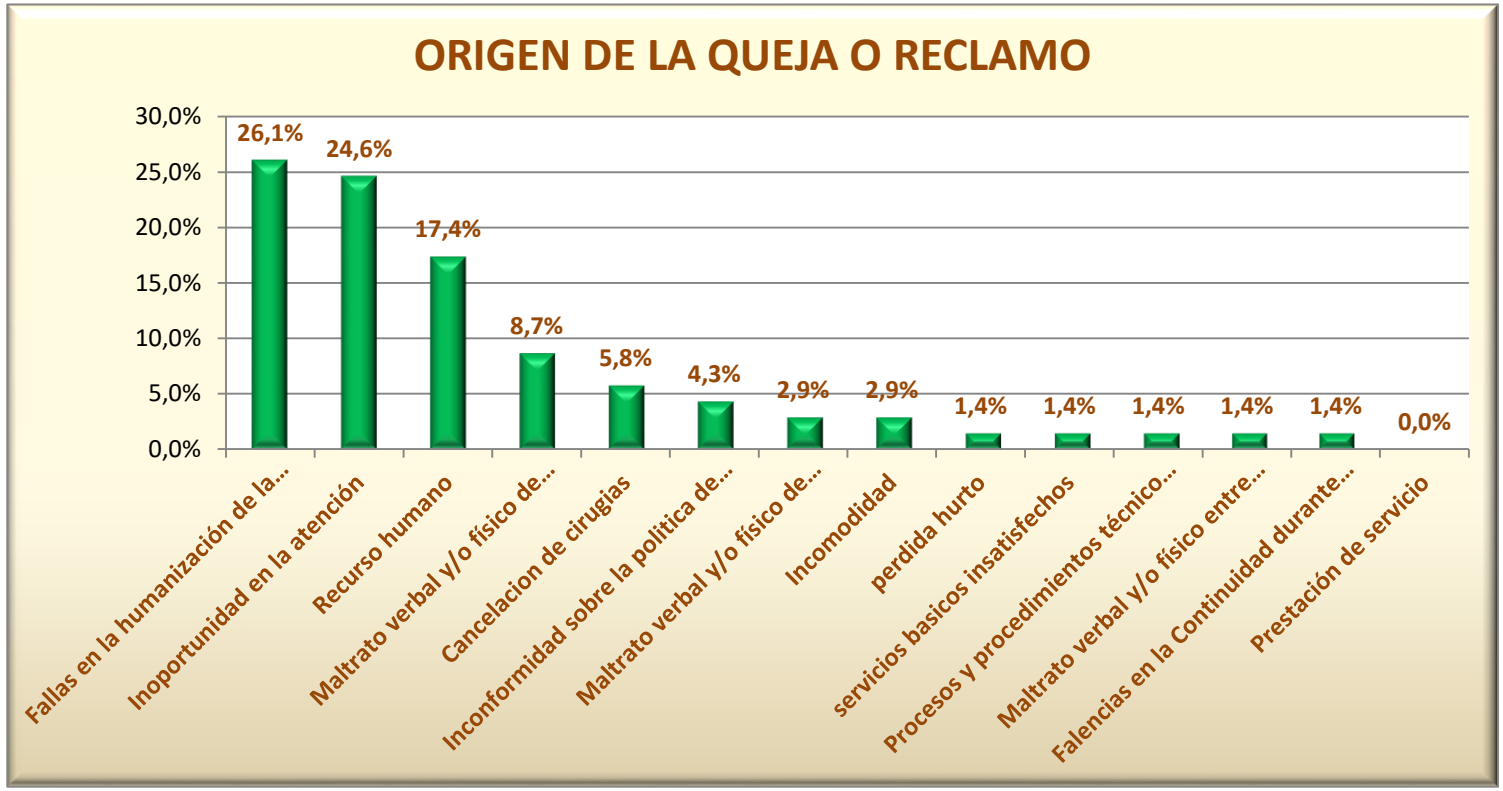
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL



TIPO DOCUMENTAL	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Felicitación	62	67%	79	75%	57	73%	**198**	**72%**
Queja	26	28%	22	21%	18	23%	**66**	**24%**
Sugerencia	2	2%	4	4%	3	4%	**9**	**3%**
Reclamo	2	2%	1	1%	0	0%	**3**	**1%**
Petición	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
Denuncia	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
	92	**100%**	**106**	**100%**	**78**	**100%**	**276**	**100%**

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

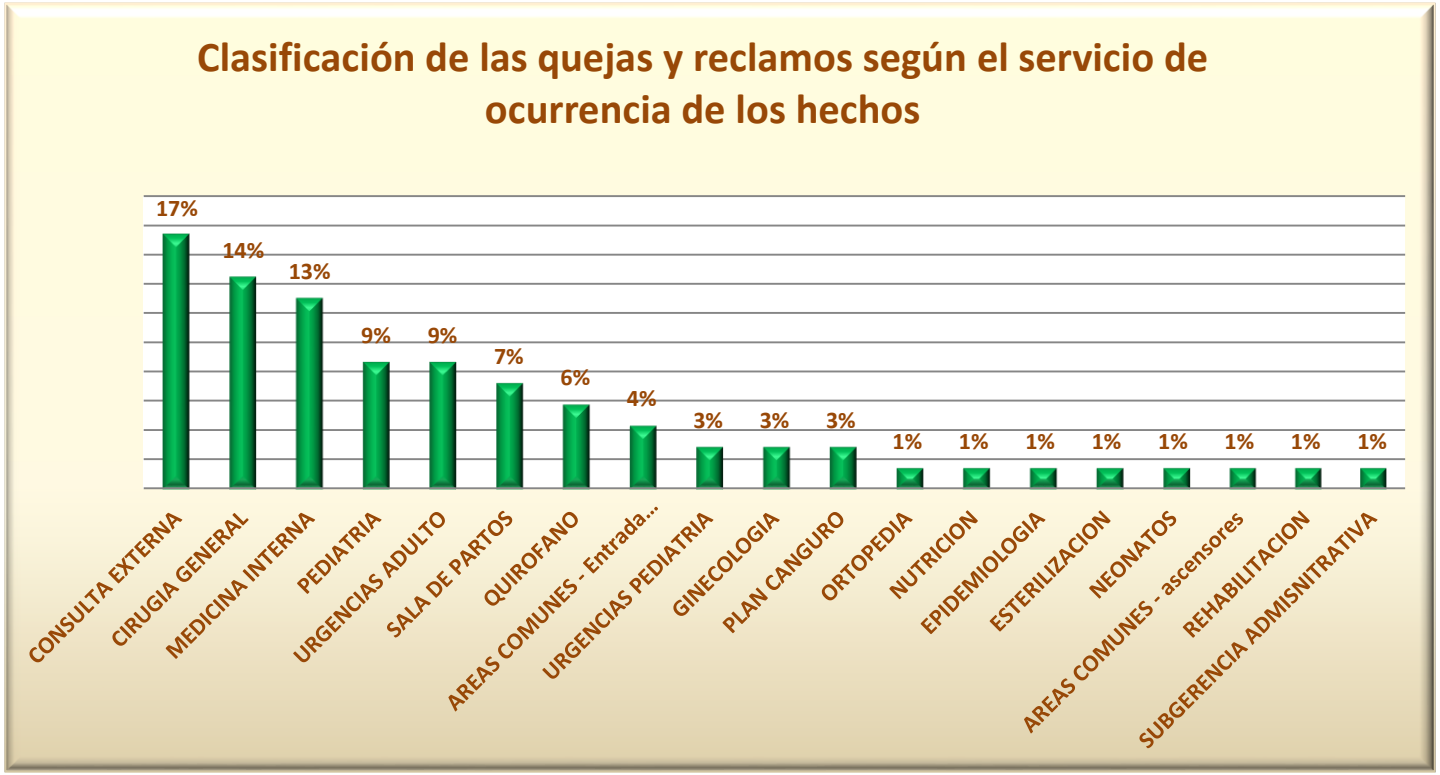
SEGÚN EL ORIGEN DE OCURRENCIA



ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Fallas en la humanización de la atención	11	39%	4	17%	3	17%	18	26,1%
Inoportunidad en la atención	4	14%	6	26%	7	39%	17	24,6%
Recurso humano	5	18%	7	30%	0	0%	12	17,4%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	2	7%	2	9%	2	11%	6	8,7%
Cancelacion de cirugias	1	4%	1	4%	2	11%	4	5,8%
Inconformidad sobre la politica de ingreso de acompañantes	2	7%	0	0%	1	6%	3	4,3%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	1	4%	0	0%	1	6%	2	2,9%
Incomodidad	1	4%	1	4%	0	0%	2	2,9%
perdida hurto	0	0%	0	0%	1	6%	1	1,4%
servicios basicos insatisfechos	0	0%	0	0%	1	6%	1	1,4%
Procesos y procedimientos técnico	0	0%	1	4%	0	0%	1	1,4%
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	0	0%	1	4%	0	0%	1	1,4%
Falencias en la Continuidad durante la atención	1	4%	0	0%	0	0%	1	1,4%
Prestación de servicio	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%
TOTAL	**28**	**100%**	**23**	**100%**	**18**	**100%**	**69**	**100%**

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA Y/U ORIGEN



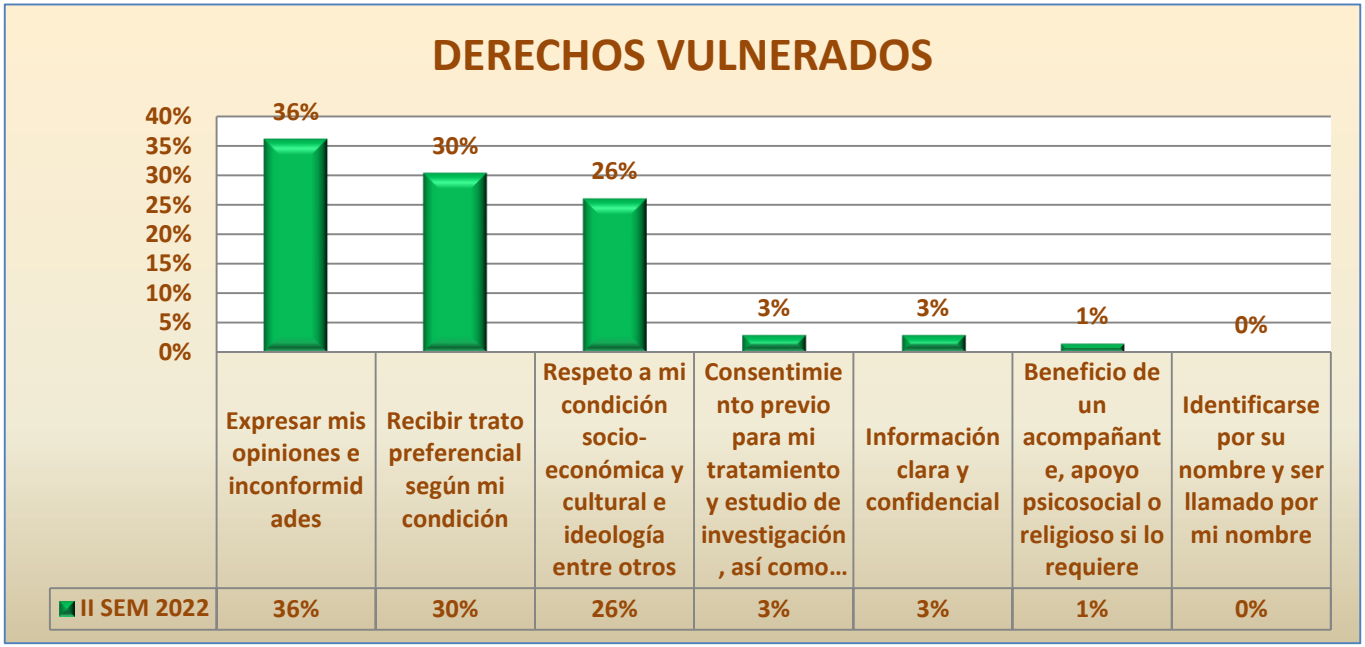
E.S.E. Hospital Universitario ERASMO MEOZ®

Gobernación de Norte de Santander

AREA DE OCURRENCIA QUEJAS Y RECLAMOS	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	TOTAL 2022	% TOTAL
CONSULTA EXTERNA	2	7%	6	26%	4	22%	12	17%
CIRUGIA GENERAL	3	11%	5	22%	2	11%	10	14%
MEDICINA INTERNA	4	14%	2	9%	3	17%	9	13%
PEDIATRIA	4	14%	1	4%	1	6%	6	9%
URGENCIAS ADULTO	1	4%	4	17%	1	6%	6	9%
SALA DE PARTOS	4	14%	1	4%	0	0%	5	7%
QUIROFANO	1	4%	0	0%	3	17%	4	6%
AREAS COMUNES - Entrada Principal	2	7%	0	0%	1	6%	3	4%
URGENCIAS PEDIATRIA	1	4%	0	0%	1	6%	2	3%
GINECOLOGIA	1	4%	1	4%	0	0%	2	3%
PLAN CANGURO	2	7%	0	0%	0	0%	2	3%
ORTOPEDIA	0	0%	0	0%	1	6%	1	1%
NUTRICION	0	0%	0	0%	1	6%	1	1%
EPIDEMIOLOGIA	0	0%	1	4%	0	0%	1	1%
ESTERILIZACION	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
NEONATOS	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
AREAS COMUNES - ascensores	0	0%	1	4%	0	0%	1	1%
REHABILITACION	0	0%	1	4%	0	0%	1	1%
SUBGERENCIA ADMISNITRATIVA	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
TOTAL	**28**	**100%**	**23**	**100%**	**18**	**100%**	**69**	**100%**

QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN

DERECHOS INSTITUCIONALES



Derechos vulnerados	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Expresar mis opiniones e inconformidades	11	39%	6	26%	8	44%	**25**	**36%**
Recibir trato preferencial según mi condición	5	18%	9	39%	7	39%	**21**	**30%**
Respeto a mi condición socio-económica y cultural e ideología entre otros	10	36%	6	26%	2	11%	**18**	**26%**
Consentimiento previo para mi tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar	0	0%	2	9%	0	0%	**2**	**3%**
Información clara y confidencial	2	7%	0	0%	0	0%	**2**	**3%**
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial	0	0%	0	0%	1	6%	**1**	**1%**
Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
TOTAL	**28**	**100%**	**23**	**100%**	**18**	**100%**	**69**	**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.

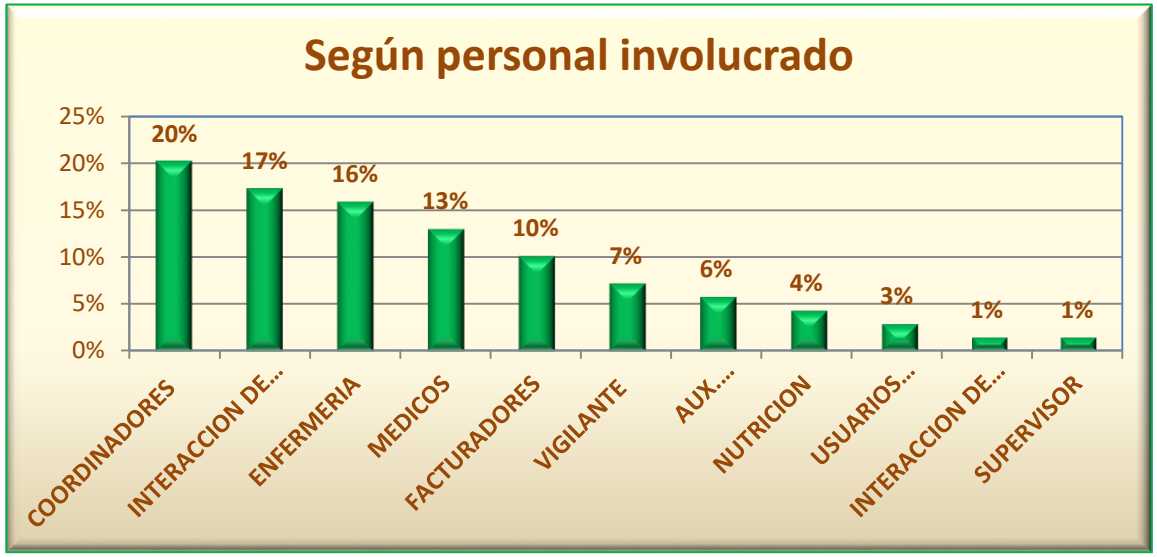
I dentificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre.

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)

CAUSA DE OCURRENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS

SEGÚN EL TIPO DE PERSONAL INVOLUCRADO



PERSONAL INVOLUCRADO	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	TOTAL 2022	% TOTAL
COORDINADORES	9	32%	4	17%	1	6%	14	20%
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	4	14%	4	17%	4	22%	12	17%
ENFERMERIA	5	18%	5	22%	1	6%	11	16%
MEDICOS	3	11%	4	17%	2	11%	9	13%
FACTURADORES	1	4%	3	13%	3	17%	7	10%
VIGILANTE	4	14%	1	4%	0	0%	5	7%
AUX. ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	0	0%	2	9%	2	11%	4	6%
NUTRICION	0	0%	0	0%	3	17%	3	4%
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	1	4%	0	0%	1	6%	2	3%
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	0	0%	0	0%	1	6%	1	1%
SUPERVISOR	1	4%	0	0%	0	0%	1	1%
TOTAL	28	100%	23	100%	18	100%	69	100%

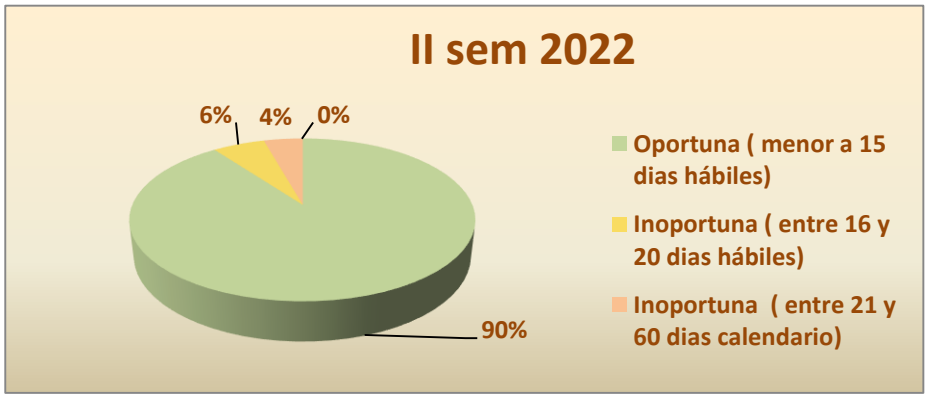
FELICITACIONES

AREA DE felicitaciones	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	TOTAL 2022	%
MEDICINA INTERNA	2	3%	28	35%	18	33%	48	24%
CIRUGIA GENERAL	15	24%	16	20%	13	24%	44	22%
REHABILITACION	4	6%	13	16%	7	13%	24	12%
GINECOLOGIA	22	35%	0	0%	0	0%	22	11%
PLAN CANGURO	3	5%	4	5%	5	9%	12	6%
URGENCIAS PEDIATRIA	9	15%	3	4%	0	0%	12	6%
URGENCIAS ADULTO	1	2%	6	8%	4	7%	11	6%
RADIOTERAPIA	0	0%	5	6%	1	2%	6	3%
BANCO DE LECHE	2	3%	2	3%	1	2%	5	3%
SIAU	0	0%	1	1%	3	5%	4	2%
PEDIATRIA	0	0%	1	1%	2	4%	3	2%
ZONAS EXPANSIÓN - MODULARES	3	5%	0	0%	0	0%	3	2%
NUTRICION	0	0%	0	0%	1	2%	1	1%
GESTION DOCUMENTAL	1	2%	0	0%	0	0%	1	1%
NEUROCIRUGÍA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SERVICIOS ESPECIALES PISO 10	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ORTOPEDIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CONSULTA EXTERNA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	**62**	**100%**	**79**	**100%**	**55**	**100%**	**196**	**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	TOTAL	%
Oportuna (menor a 15 dias hábiles)	62	90%
Inoportuna (entre 16 y 20 dias hábiles)	4	6%
Inoportuna (entre 21 y 60 dias calendario)	3	4%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	**69**	**100%**

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co

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

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co