INFORME PQRSDF

Septiembre 2022

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

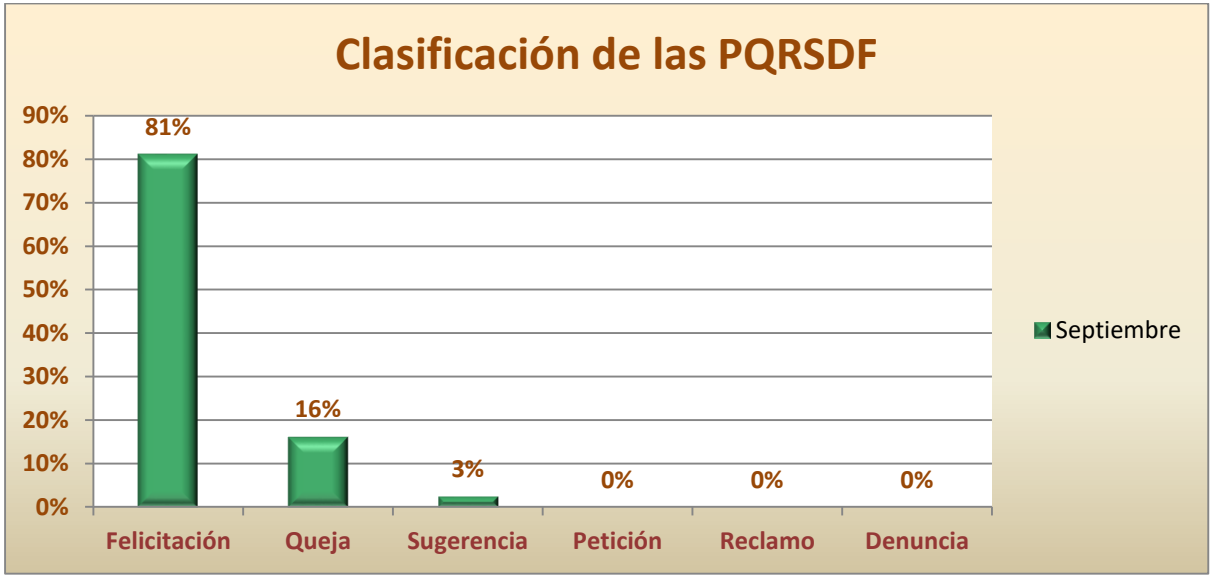
SIAU

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

CONTENIDO

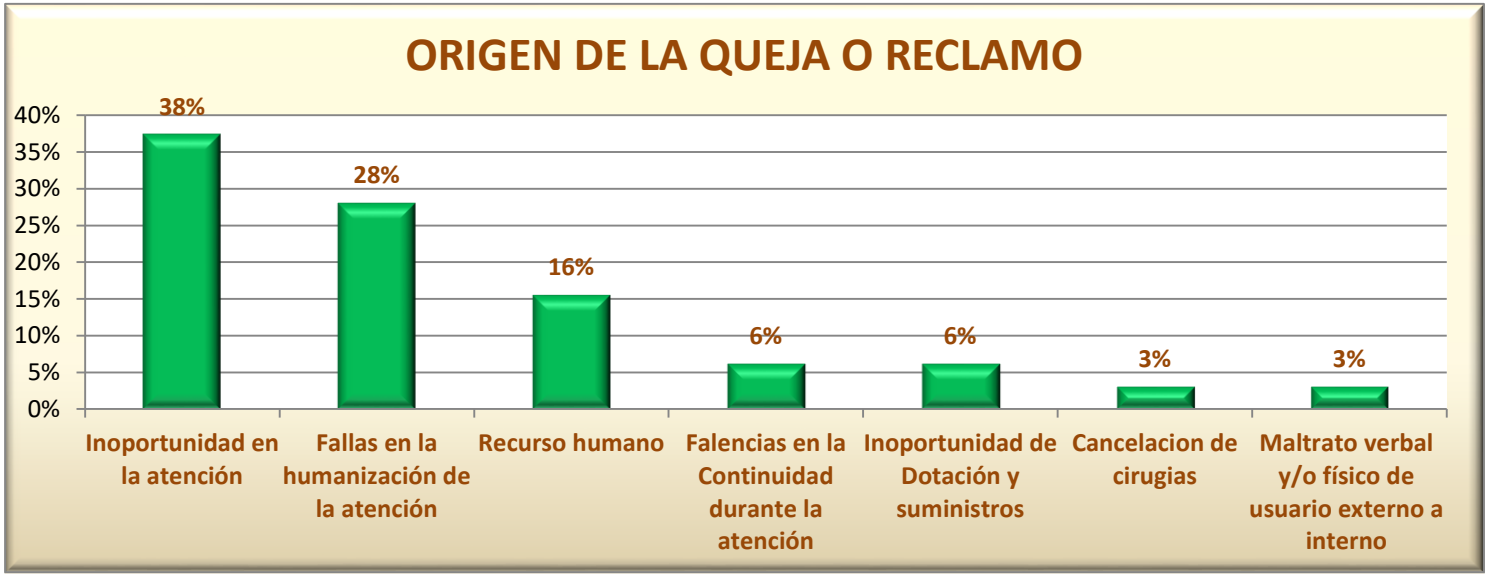
Clasificación de las solicitudes según el tipo documental Septiembre 2022	3
Clasificación de las quejas y reclamos según el origen de la ocurrencia	4
Clasificación de las quejas y reclamos por área de ocurrencia	5
Derechos vulnerados	6
Clasificación de la queja y reclamo por personal involucrado	8
Felicitaciones	9
Oportunidad en la respuesta	10
Material de apoyo	11

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL



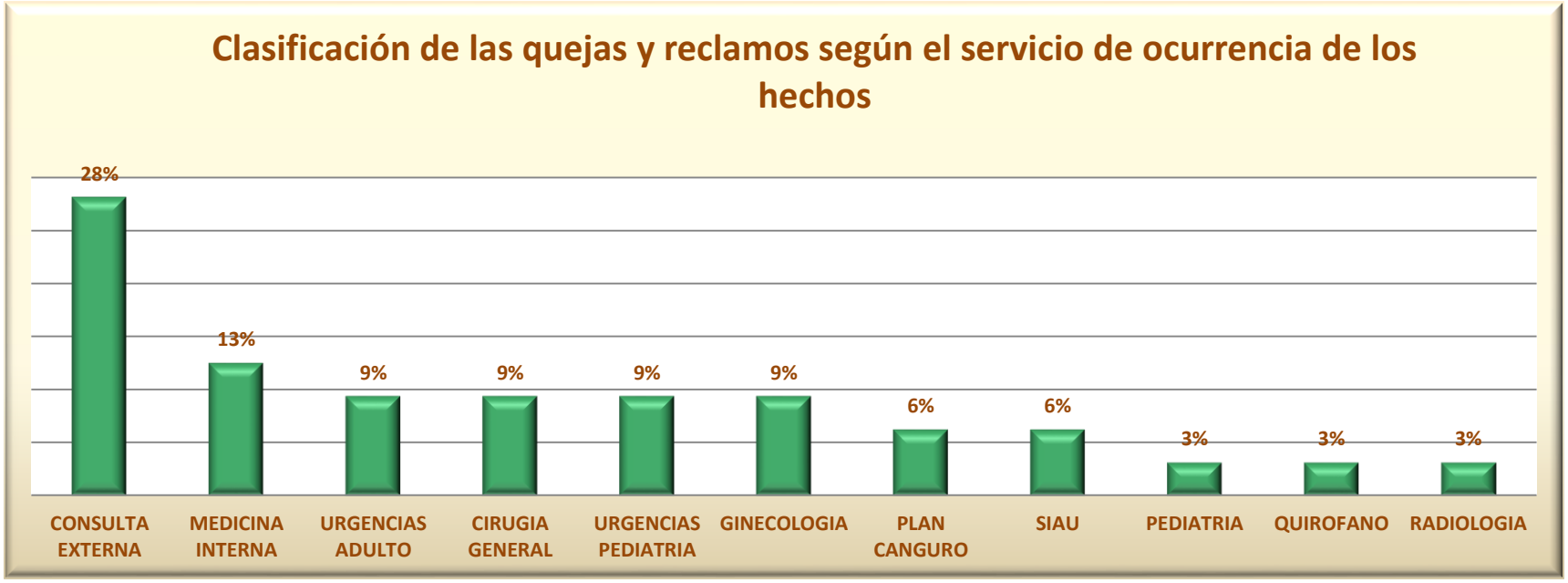
TIPO DOCUMENTAL	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Felicitación	41	58%	65	68%	84	65%	62	67%	79	75%	57	73%	132	85%	137	73%	160	81%	**817**	**73%**
Queja	24	34%	28	29%	37	29%	26	28%	22	21%	18	23%	22	14%	45	24%	32	16%	**254**	**23%**
Sugerencia	6	8%	2	2%	8	6%	2	2%	4	4%	3	4%	1	1%	4	2%	5	3%	**35**	**3%**
Petición	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	1%	0	0%	**3**	**0%**
Reclamo	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	**3**	**0%**
Denuncia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
	71	**100%**	**95**	**100%**	**129**	**100%**	**92**	**100%**	**106**	**100%**	**78**	**100%**	**156**	**100%**	**188**	**100%**	**197**	**100%**	**1112**	**100%**

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS
SEGÚN EL ORIGEN DE OCURRENCIA



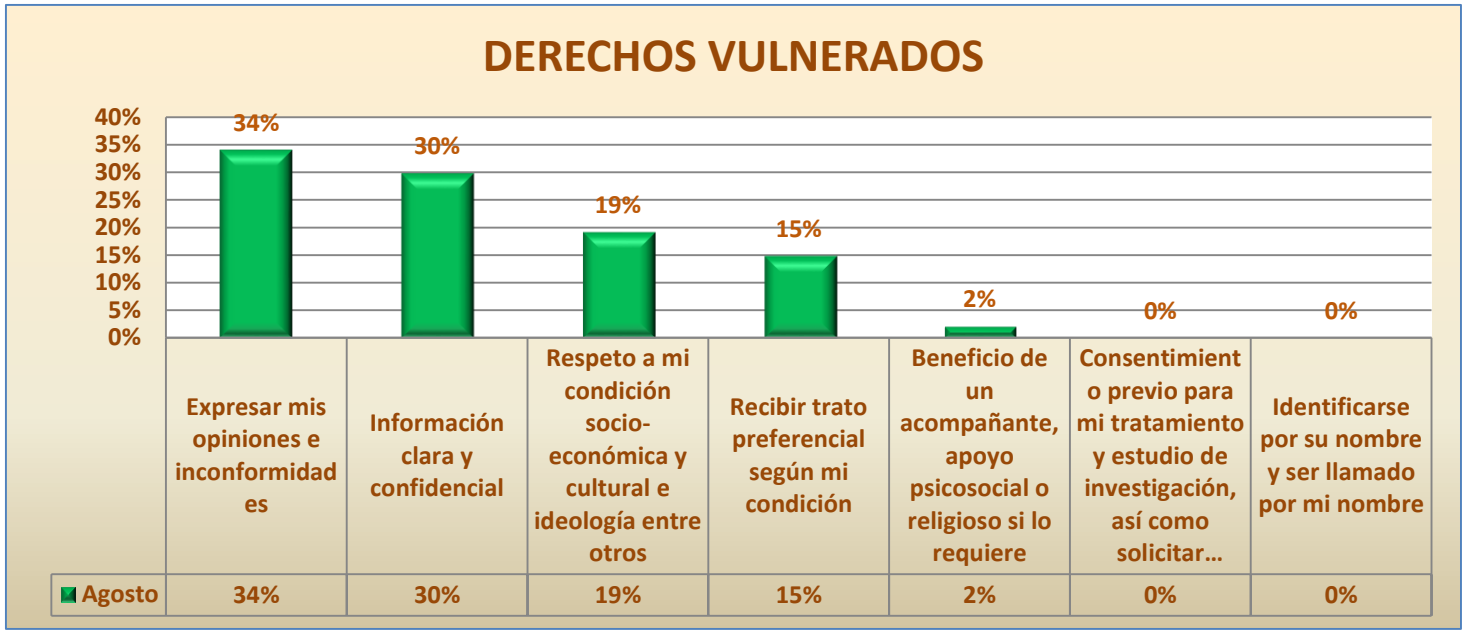
ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Inoportunidad en la atención	6	25%	6	21%	10	27%	4	14%	6	26%	7	39%	6	26%	19	40%	12	38%	76	29,2%
Fallas en la humanización de la atención	7	29%	9	32%	15	41%	11	39%	4	17%	3	17%	7	30%	10	21%	9	28%	75	28,8%
Recurso humano	2	8%	1	4%	2	5%	5	18%	7	30%	0	0%	2	9%	6	13%	5	16%	30	11,5%
Falencias en la Continuidad durante la atención	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	3	1,2%
Inoportunidad de Dotación y suministros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	2	0,8%
Cancelacion de cirugias	1	4%	0	0%	1	3%	1	4%	1	4%	2	11%	2	9%	3	6%	1	3%	12	4,6%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	1	4%	3	11%	5	14%	1	4%	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	1	3%	12	4,6%
TOTAL	**24**	**100%**	**28**	**100%**	**37**	**100%**	**28**	**100%**	**23**	**100%**	**18**	**100%**	**23**	100%	**47**	**100%**	**32**	**100%**	**260**	**100%**

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	%	Junio	%	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
CONSULTA EXTERNA	2	8%	6	21%	3	8%	2	7%	6	26%	4	22%	5	22%	5	11%	9	28%	42	16%
MEDICINA INTERNA	1	4%	3	11%	10	27%	4	14%	2	9%	3	17%	1	4%	8	17%	4	13%	36	14%
URGENCIAS ADULTO	5	21%	4	14%	2	5%	1	4%	4	17%	1	6%	8	35%	9	19%	3	9%	37	14%
CIRUGIA GENERAL	1	4%	2	7%	5	14%	3	11%	5	22%	2	11%	1	4%	6	13%	3	9%	28	11%
URGENCIAS PEDIATRIA	1	4%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	1	6%	0	0%	3	6%	3	9%	9	3%
GINECOLOGIA	3	13%	0	0%	0	0%	1	4%	1	4%	0	0%	0	0%	2	4%	3	9%	10	4%
PLAN CANGURO	0	0%	0	0%	0	0%	2	7%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	2	6%	5	2%
SIAU	0	0%	1	4%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	4	2%
PEDIATRIA	3	13%	5	18%	7	19%	4	14%	1	4%	1	6%	0	0%	5	11%	1	3%	27	10%
QUIROFANO	1	4%	1	4%	0	0%	1	4%	0	0%	3	17%	2	9%	2	4%	1	3%	11	4%
RADIOLOGIA	0	0%	0	0%		0%	0	0%		0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	1	0%
TOTAL	**24**	**100%**	**28**	**100%**	**37**	**100%**	**28**	**100%**	**23**	**100%**	**18**	**100%**	**23**	**100%**	**47**	**100%**	**32**	**100%**	**260**	**100%**

QUEJAS O RECLAMOS QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN DERECHOS DEL USUARIO



Derechos vulnerados	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Expresar mis opiniones e inconformidades	9	38%	10	36%	11	30%	11	39%	6	26%	8	44%	8	35%	16	34%	6	19%	**85**	**33%**
Información clara y confidencial	0	0%	2	7%	0	0%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	14	30%	9	28%	**27**	**10%**
Respeto a mi condición socio-económica y cultural e ideología entre otros	6	25%	5	18%	8	22%	10	36%	6	26%	2	11%	8	35%	9	19%	10	31%	**64**	**25%**
Recibir trato preferencial según mi condición	8	33%	10	36%	18	49%	5	18%	9	39%	7	39%	6	26%	7	15%	6	19%	**76**	**29%**
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	1	4%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	1	4%	1	2%	1	3%	**6**	**2%**
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%	0	0%	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%	0	0%	0	0%	0	0%	**0**	**0%**
TOTAL	**24**	**100%**	**28**	**100%**	**37**	**100%**	**28**	**100%**	**23**	**100%**	**18**	**100%**	**23**	**100%**	**47**	**100%**	**32**	**100%**	**260**	**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.

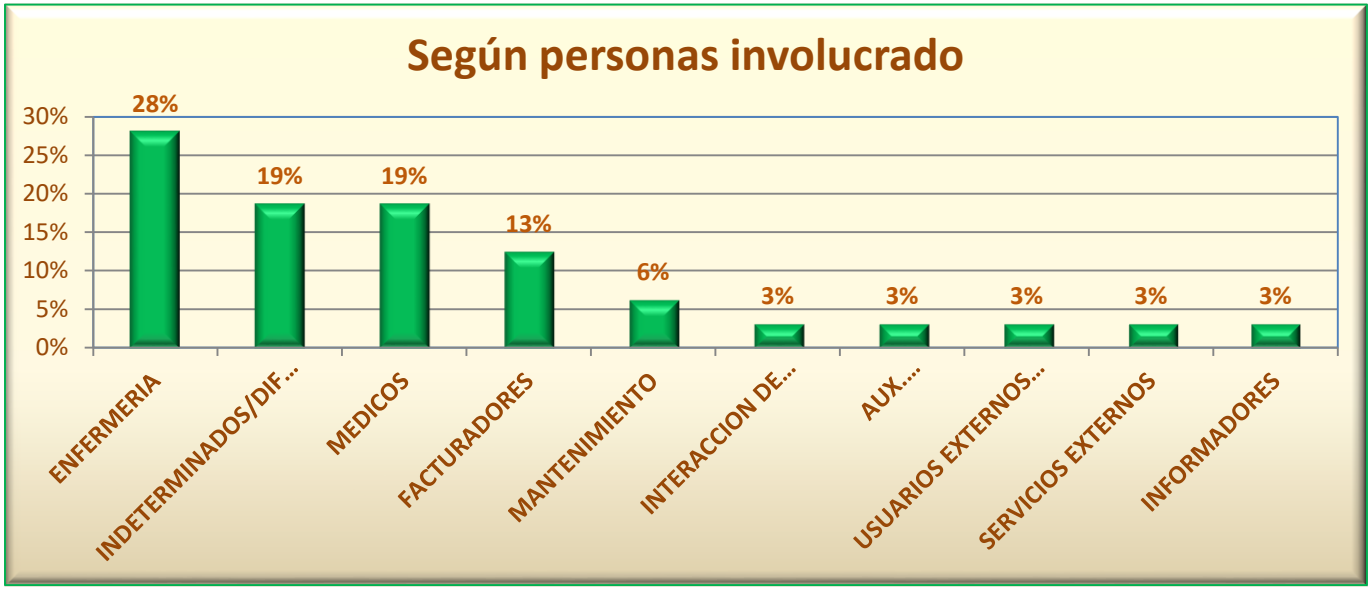
B eneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere.

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



PERSONAS INVOLUCRADAS	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
ENFERMERIA	4	17%	8	29%	6	16%	5	18%	5	22%	1	6%	2	9%	12	26%	9	28%	52	20%
INDETERMINADOS/DIFERENTES CARGOS	4	17%	6	21%	12	32%	9	32%	4	17%	1	6%	8	35%	7	15%	6	19%	57	22%
MEDICOS	4	17%	4	14%	4	11%	3	11%	4	17%	2	11%	4	17%	7	15%	6	19%	38	15%
FACTURADORES	2	8%	1	4%	2	5%	1	4%	3	13%	3	17%	2	9%	2	4%	4	13%	20	8%
MANTENIMIENTO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	6%	2	1%
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	8	33%	2	7%	7	19%	4	14%	4	17%	4	22%	5	22%	13	28%	1	3%	48	18%
AUX. ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	2	9%	2	11%	1	4%	1	2%	1	3%	8	3%
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	0	0%	3	11%	5	14%	1	4%	0	0%	1	6%	0	0%	1	2%	1	3%	12	5%
SERVICIOS EXTERNOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	1	0%
INFORMADORES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	1	0%
TOTAL	24	100%	28	100%	37	100%	28	100%	23	100%	18	100%	23	100%	47	100%	32	100%	260	100%

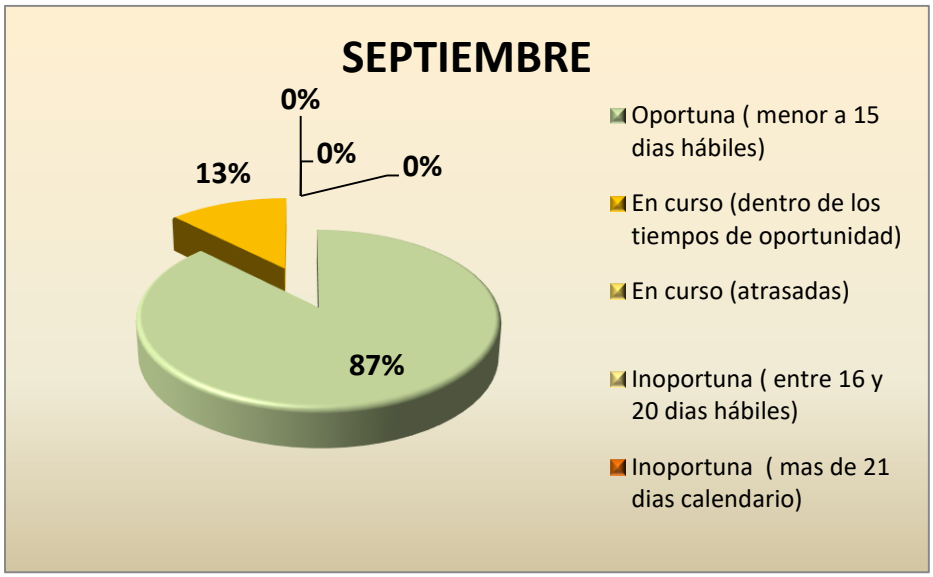
FELICITACIONES

AREA DE felicitaciones	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Mayo	%	Junio	%	Julio	%	Agosto	%	septiembre	%	TOTAL 2022	%
GINECOLOGIA	1	2%	2	3%	2	2%	22	35%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	55	34%	84	10%
MEDICINA INTERNA	0	0%	12	19%	18	21%	2	3%	28	35%	18	33%	48	36%	59	43%	35	22%	220	27%
CIRUGIA GENERAL	8	20%	10	16%	21	25%	15	24%	16	20%	13	24%	26	20%	26	19%	24	15%	159	20%
PLAN CANGURO	6	15%	3	5%	2	2%	3	5%	4	5%	5	9%	11	8%	12	9%	17	11%	63	8%
REHABILITACION	7	17%	8	13%	9	11%	4	6%	13	16%	7	13%	9	7%	12	9%	6	4%	75	9%
URGENCIAS PEDIATRIA	5	12%	2	3%	5	6%	9	15%	3	4%	0	0%	6	5%	6	4%	6	4%	42	5%
PEDIATRIA	1	2%	3	5%	1	1%	0	0%	1	1%	2	4%	2	2%	5	4%	5	3%	20	2%
CONSULTA EXTERNA	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	1	1%	4	3%	8	1%
BANCO DE LECHE	0	0%	0	0%	1	1%	2	3%	2	3%	1	2%	6	5%	3	2%	3	2%	18	2%
RADIOTERAPIA	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	5	6%	1	2%	4	3%	2	1%	1	1%	14	2%
NUTRICION	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	2	2%	0	0%	1	1%	5	1%
ONCOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
REFERENCIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%
SIAU	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	3	5%	6	5%	4	3%	1	1%	15	2%
URGENCIAS ADULTO	2	0%	1	2%	7	8%	1	2%	6	8%	4	7%	9	7%	5	4%	0	0%	35	4%
OFICIOS GENERALES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	0%
ZONAS EXPANSIÓN - MODULARES	10	24%	13	20%	6	7%	3	5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	32	4%
GESTION DOCUMENTAL	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
NEUROCIRUGÍA	0	0%	1	2%	8	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	1%
SERVICIOS ESPECIALES PISO 10	0	0%	4	6%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%
ORTOPEDIA	0	0%	3	5%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	1%
VACUNACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SALA DE PARTOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
NEONATOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
QUIROFANOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
VASCULAR	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CIRUGIA PLASTICA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	**41**	**95%**	**64**	**100%**	**84**	**100%**	**62**	**100%**	**79**	**100%**	**55**	**100%**	**132**	**100%**	**137**	**100%**	**160**	**100%**	**814**	**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	Septiembre	% Total
Oportuna (menor a 15 dias hábiles)	28	88%
En curso (dentro de los tiempos de oportunidad	4	13%
En curso (atrasadas)	0	0%
Inoportuna (entre 16 y 20 dias hábiles)	0	0%
Inoportuna (mas de 21 dias calendario)	0	0%
TOTAL	32	100%

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