INFORME PQRSDF

IV TRIMESTRE 2022

DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2022

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

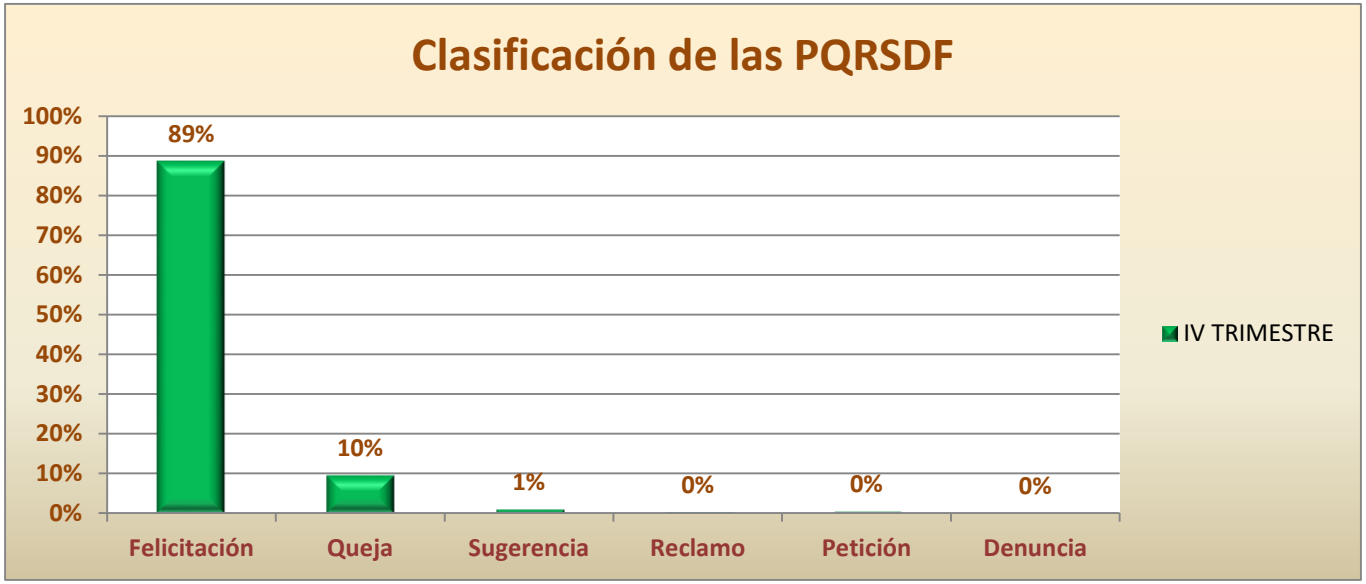
Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-68
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

TABLA DE CONTENIDO

Informe Estadístico de Octubre a Diciembre 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) 574-68
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

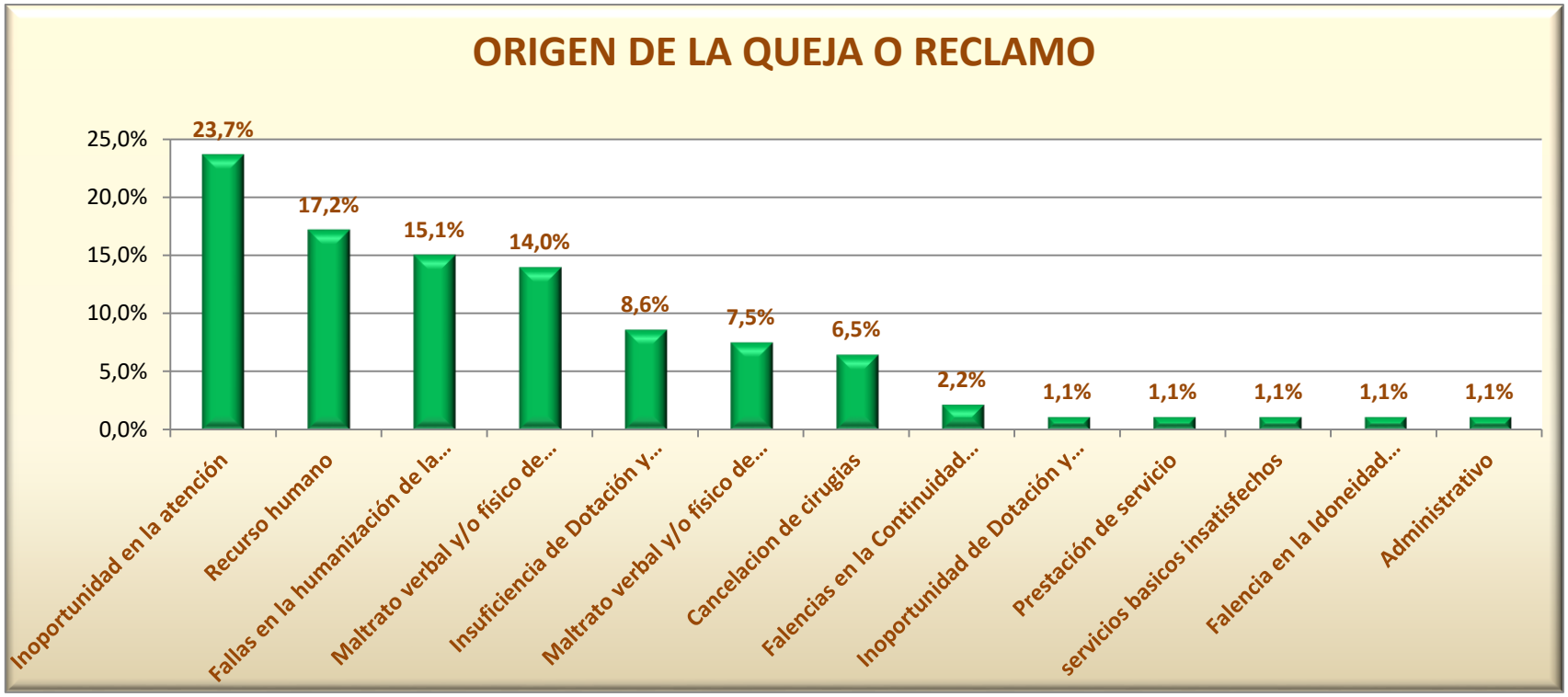
CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL



TIPO DOCUMENTAL	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Felicitación	219	84%	299	88%	276	93%	794	89%
Queja	35	13%	34	10%	17	6%	86	10%
Sugerencia	3	1%	5	1%	1	0%	9	1%
Reclamo	0	0%	1	0%	2	1%	3	0%
Petición	4	2%	0	0%	0	0%	4	0%
Denuncia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	261	100%	339	100%	296	100%	896	100%

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD

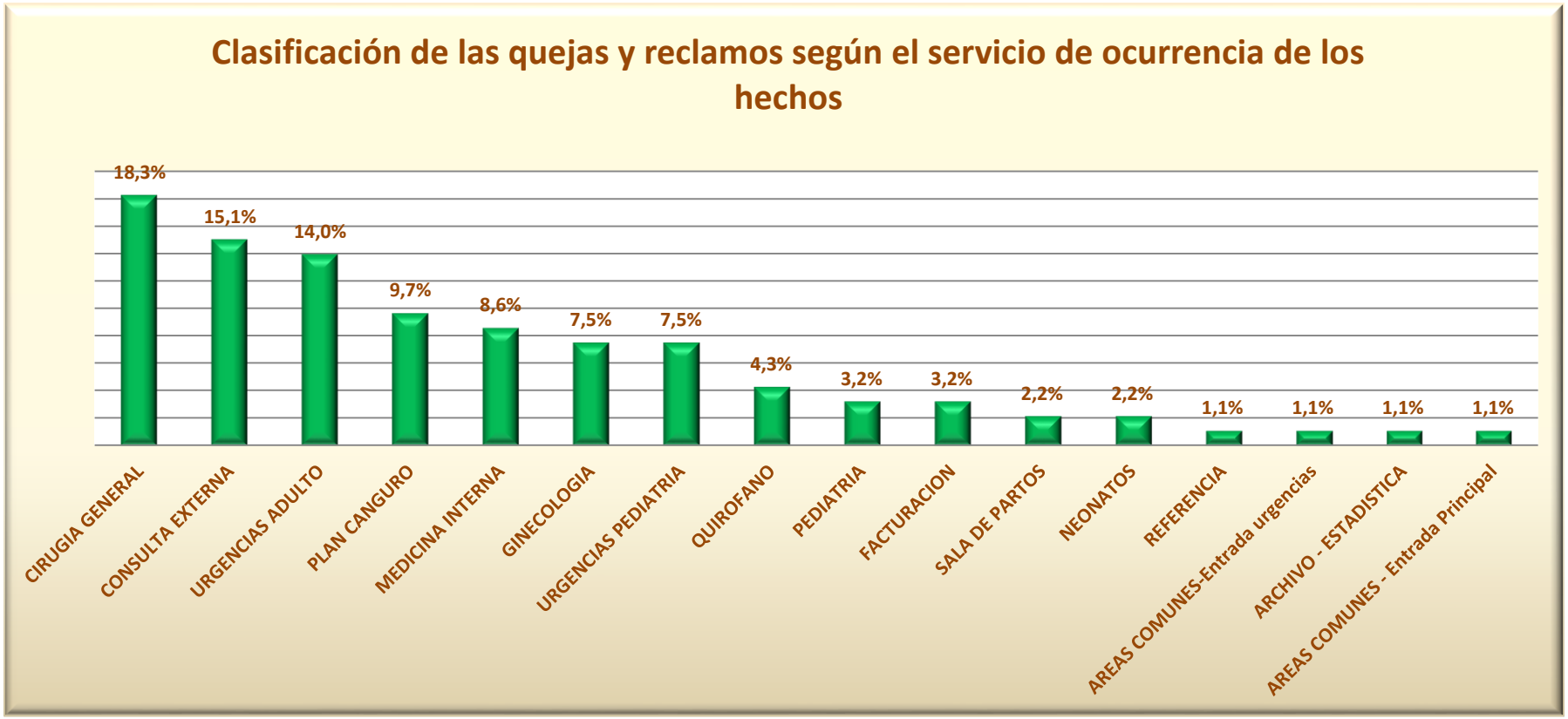
SEGÚN EL ORIGEN DE OCURRENCIA



ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Inoportunidad en la atención	9	23,1%	9	26%	4	21%	22	23,7%
Recurso humano	8	20,5%	7	20%	1	5%	16	17,2%
Fallas en la humanización de la atención	3	7,7%	5	14%	6	32%	14	15,1%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	5	12,8%	6	17%	2	11%	13	14,0%
Insuficiencia de Dotación y suministros	8	20,5%	0	0%	0	0%	8	8,6%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	0	0,0%	3	9%	4	21%	7	7,5%
Cancelacion de cirugias	0	0,0%	4	11%	2	11%	6	6,5%
Falencias en la Continuidad durante la	2	5,1%	0	0%	0	0%	2	2,2%
Inoportunidad de Dotación y suministros	0	0,0%	1	3%	0	0%	1	1,1%
Prestación de servicio	1	2,6%	0	0%	0	0%	1	1,1%
servicios basicos insatisfechos	1	2,6%	0	0%	0	0%	1	1,1%
Falencia en la Idoneidad profesional	1	2,6%	0	0%	0	0%	1	1,1%
Administrativo	1	2,6%	0	0%	0	0%	1	1,1%
TOTAL	**39**	**100%**	**35**	**100%**	**19**	**100%**	**93**	**100%**

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRD

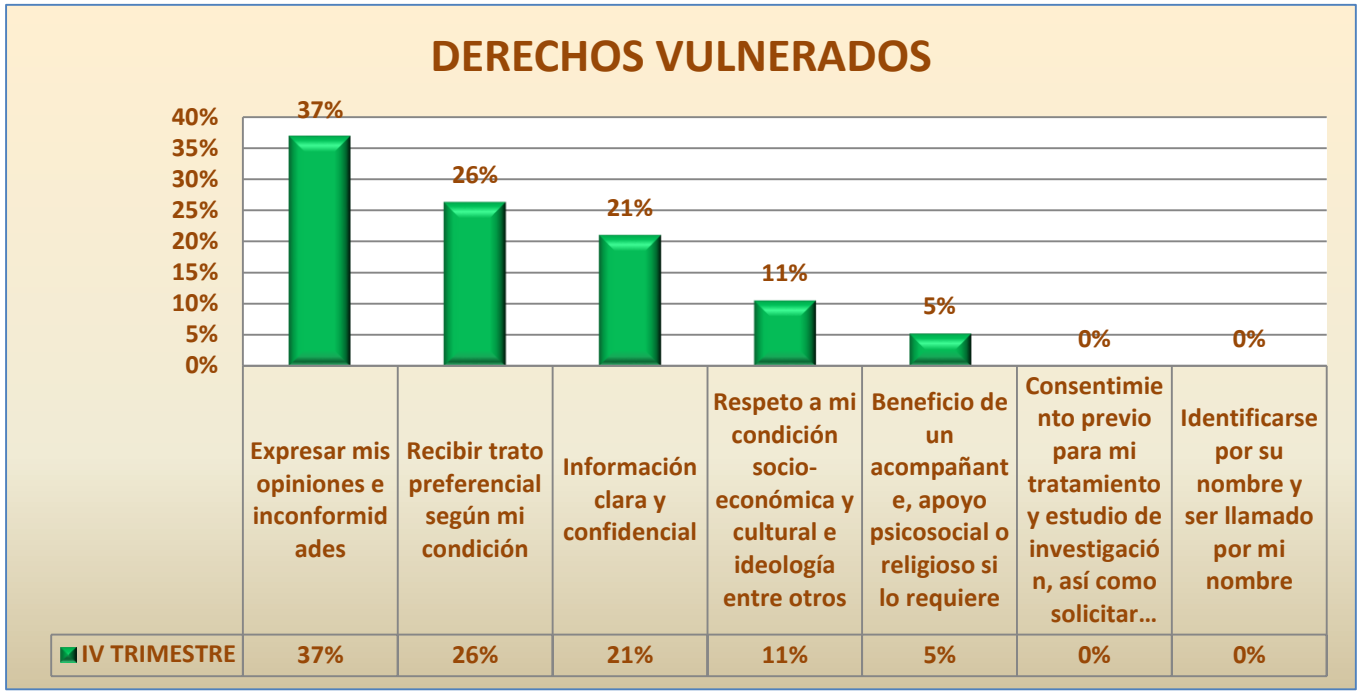
SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA Y/U ORIGEN



AREA DE OCURRENCIA QUEJAS Y RECLAMOS	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
CIRUGIA GENERAL	8	21%	5	14%	4	21%	17	18,3%
CONSULTA EXTERNA	8	21%	3	9%	3	16%	14	15,1%
URGENCIAS ADULTO	2	5%	7	20%	4	21%	13	14,0%
PLAN CANGURO	8	21%	1	3%	0	0%	9	9,7%
MEDICINA INTERNA	2	5%	3	9%	3	16%	8	8,6%
GINECOLOGIA	1	3%	3	9%	3	16%	7	7,5%
URGENCIAS PEDIATRIA	2	5%	3	9%	2	11%	7	7,5%
QUIROFANO	0	0%	4	11%	0	0%	4	4,3%
PEDIATRIA	0	0%	3	9%	0	0%	3	3,2%
FACTURACION	3	8%	0	0%	0	0%	3	3,2%
SALA DE PARTOS	0	0%	2	6%	0	0%	2	2,2%
NEONATOS	1	3%	1	3%	0	0%	2	2,2%
REFERENCIA	1	3%	0	0%	0	0%	1	1,1%
AREAS COMUNES-Entrada urgencias	1	3%	0	0%	0	0%	1	1,1%
ARCHIVO - ESTADISTICA	1	3%	0	0%	0	0%	1	1,1%
AREAS COMUNES - Entrada Principal	1	3%	0	0%	0	0%	1	1,1%
TERCEROS Y TERCERIZADOS								
CALIDAD TOTAL	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
COOSERVINORT	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	**39**	**100%**	**35**	**100%**	**19**	**100%**	**93**	**100%**

PQRD QUE PRESUNTAMENTE VULNERAN

DERECHOS DE LOS USUARIOS



Derechos vulnerados	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
Expresar mis opiniones e inconformidades	8	21%	12	34%	7	37%	27	29%
Recibir trato preferencial según mi condición	16	41%	8	23%	5	26%	29	31%
Información clara y confidencial	9	23%	6	17%	4	21%	19	20%
Respeto a mi condición socio-económica y cultural e ideología entre otros	3	8%	9	26%	2	11%	14	15%
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	0	0%	0	0%	1	5%	1	1%
Consentimiento previo para mi tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opción médica	3	8%	0	0%	0	0%	3	3%
Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	39	100%	35	100%	19	100%	93	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.

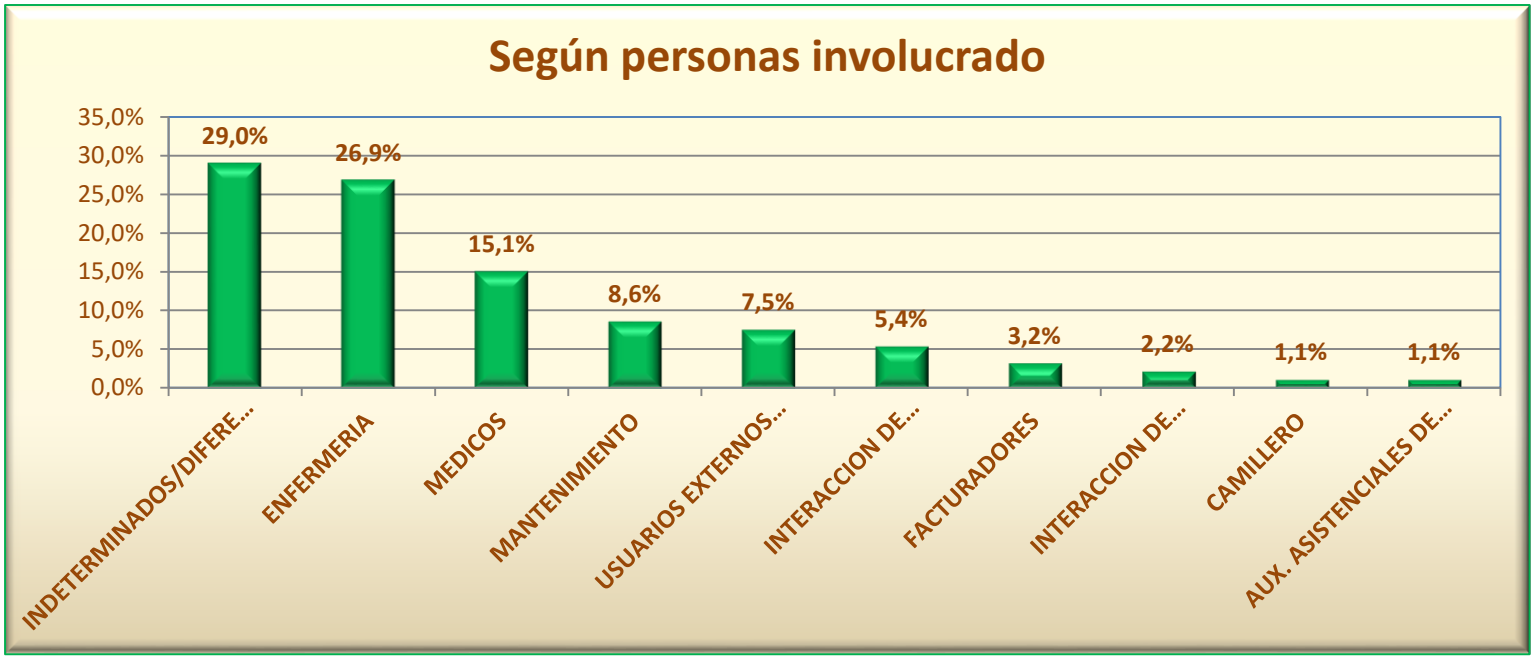
I dentificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre.

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 PQR

SEGÚN EL TIPO DE PERSONAL INVOLUCRADO



PERSONAS INVOLUCRADAS	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%	TOTAL 2022	% TOTAL
INDETERMINADOS/DIFERENTES CARGOS	9	23%	11	31%	7	37%	27	29,0%
ENFERMERIA	9	23%	12	34%	4	21%	25	26,9%
MEDICOS	7	18%	5	14%	2	11%	14	15,1%
MANTENIMIENTO	7	18%	1	3%	0	0%	8	8,6%
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	0	0%	3	9%	4	21%	7	7,5%
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	2	5%	2	6%	1	5%	5	5,4%
FACTURADORES	3	8%	0	0%	0	0%	3	3,2%
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	0	0%	1	3%	1	5%	2	2,2%
CAMILLERO	1	3%	0	0%	0	0%	1	1,1%
AUX. ASISTENCIALES DE APOYO (NO enfermeros)	1	3%	0	0%	0	0%	1	1,1%
TERCEROS Y TERCERIZADOS								
CALIDAD TOTAL / OFICIOS GENERALES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
COOSERVINORT / VIGILANCIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	39	100%	35	100%	19	100%	93	100%

FELICITACIONES

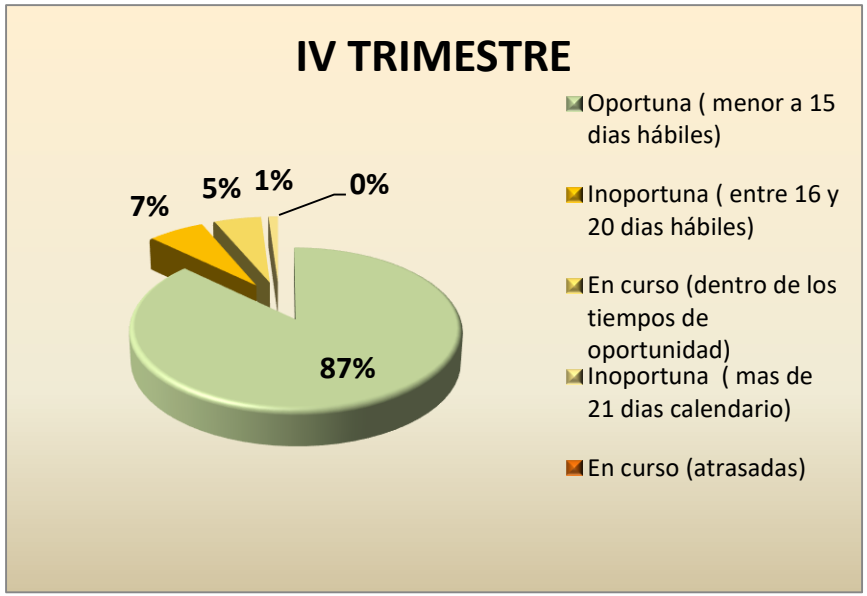
AREA DE felicitaciones	Octubre	%	Noviembre	%	Diciembre	%	TOTAL 2022	%
GINECOLOGIA	104	47,5%	190	64%	137	50%	431	54,3%
CIRUGIA GENERAL	39	17,8%	31	10%	43	16%	113	14,2%
MEDICINA INTERNA	16	7,3%	25	8%	38	14%	79	9,9%
PLAN CANGURO	27	12,3%	10	3%	35	13%	72	9,1%
URGENCIAS ADULTO	10	4,6%	10	3%	9	3%	29	3,7%
BANCO DE LECHE	3	1,4%	13	4%	5	2%	21	2,6%
REHABILITACION	11	5,0%	9	3%	1	0%	21	2,6%
URGENCIAS PEDIATRIA	0	0,0%	4	1%	3	1%	7	0,9%
RADIOTERAPIA	6	2,7%	0	0%	1	0%	7	0,9%
PEDIATRIA	2	0,9%	2	1%	2	1%	6	0,8%
CONSULTA EXTERNA	0	0,0%	3	1%	0	0%	3	0,4%
ONCOLOGIA	0	0,0%	0	0%	2	1%	2	0,3%
SALA DE PARTOS	0	0,0%	2	1%	0	0%	2	0,3%
GESTION DOCUMENTAL	1	0,5%	0	0%	0	0%	1	0,1%
TOTAL	**219**	**100,0%**	**299**	**100%**	**276**	**100%**	**794**	**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.

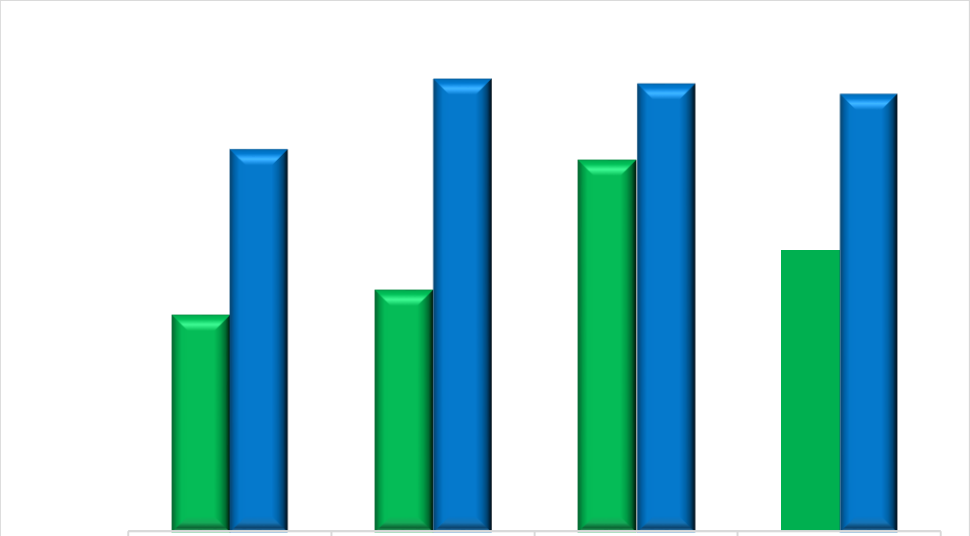
Representado este análisis de la siguiente manera:

G



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	IV TRIMESTRE	%
Oportuna (menor a 15 dias hábiles)	81	87,1%
Inoportuna (entre 16 y 20 dias hábiles)	6	6,5%
En curso (dentro de los tiempos de oportunidad)	5	5,4%
Inoportuna (mas de 21 dias calendario)	1	1,1%
En curso (atrasadas)	0	0,0%
TOTAL	93	100%

COMPARATIVO OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR TRIMESTRAL ENTRE LA VIGENCIA 2021 Y 2022



	I TRIMES	II TRIMES	III TRIMES	IV TRIMES
2021	43%	48%	74%	56%
2022	76%	90%	89%	87%

	2021	2022
I TRIMES	43%	76%
II TRIMES	48%	90%
III TRIMES	74%	89%
IV TRIMES	56%	87%

MATERIAL DE APOYO

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

Atentamente

MARISELA ARÉVALO ARÉVALO
Coordinador SIAU – Agremiada participe
ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Raquel Rodríguez Villamizar