



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSF, PRESENTADAS A LA ESE HOSPITAL SAN SEBASTIÁN DE URABÁ DEL MUNICIPIO DE NECOCLÍ - ANTIOQUIA CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2022.

Conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito presentar informe de seguimiento a las QRSF, correspondiente al primer semestre del año 2022, donde se tomaron como insumos los datos y cifras entregados por la funcionaria responsable del SIAU.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Servicio	Tipo de PQRSF	Cantidad	Causa	Responde		Tiempo promedio de respuesta en días
				Si	No	
Urgencias	Queja	4	Oportunidad Deshumanización	✓		6
Hospitalización	Felicitación	1	Satisfacción	✓		2
Odontología	Queja	1	Oportunidad	✓		5
Vacunación			No se presentaron PQRSF			
Laboratorio			No se presentaron PQRSF			
Rx			No se presentaron PQRSF			
Servicio farmacéutico			No se presentaron PQRSF			
Consulta externa	Queja	13	Deshumanización Oportunidad Acceso a servicios	✓		5
	Sugerencia	1	Satisfacción	✓		2
	Felicitación	2	Satisfacción	✓		1
Archivo			No se presentaron PQRSF			
Especialistas	Queja	2	Deshumanización Oportunidad	✓		7
Total		24				4



"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
 www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
 890985603 –7



En el periodo las manifestaciones más comunes fueron las quejas, especialmente las relacionadas con la asignación de citas y humanización de los servicios, y en urgencias referente a la espera y clasificación del triaje. Los mayores problemas se detectan en cuestiones relacionadas con los tiempos de espera para conseguir una cita (no contestan) y en algunos casos también se considera que el trato prestado no ha sido bueno.

El promedio de tiempo de respuesta para las PQRSF, reportadas desde enero hasta junio fue de cuatro (4) días.

El servicio que presenta un mayor número de PQRSF, es el servicio de Consulta externa con un total de 13 de las 24 reportadas, lo cual corresponde al 54% de las PQRSF del periodo, el servicio con el segundo lugar es Urgencias, con 4 PQRSF, Equivalente al 17%.

CANTIDAD DE PQRSF POR MES

Mes	Peticiones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Año 2022
Enero	0	2	0	0	0	2
Febrero	0	3	0	0	2	5
Marzo	0	7	0	1	0	8
Abril	0	5	0	0	1	6
Mayo	0	0	0	0	0	0
Junio	0	3	0	0	0	3
Total	0	20	0	1	3	24

Se realiza un análisis de las PQRSF presentadas por mes, como se denota en la tabla anterior, hay un mayor reporte en el mes de marzo, seguido del mes de abril con 6 y como dato notable en el mes de mayo no se reportó ningún tipo de manifestación.



"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
 www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
 890985603 -7



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el periodo se realizaron 1.004 encuestas, para una satisfacción del 93% e insatisfacción del 7%, la institución debe trabajar siempre en procura de la satisfacción del usuario, razón por la cual se deben implementar estrategias que permitan disminuir la brecha de insatisfacción.

Mes	Total Encuestas	Satisfechos	No Satisfechos
Enero	165	155	10
Febrero	183	171	12
Marzo	223	207	16
Abril	171	157	14
Mayo	187	174	13
Junio	75	70	5
Total	1.004	934	70
	100%	93%	7%

La institución igualmente mide la variable de recomendación de servicios, frente a la satisfacción obtenida, el 98% recomendaría la institución a sus familiares y/o amigos y el 2% no lo haría.

Mes	Si recomendaría los servicios	No recomendaría los servicios
Enero	163	2
Febrero	180	3
Marzo	221	2
Abril	167	4
Mayo	181	6
Junio	165	7
Total	1.077	24
	98%	2%

"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
 www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
 890985603 -7



RECOMENDACIONES

El Software cuenta con un módulo de atención al usuario (Verificación de derechos y atención al usuario); contiene un aplicativo de encuestas, una general y otra de servicios ambulatorios; el formato de servicios ambulatorios se evalúa los siguientes criterios: humanización, Seguridad, Oportunidad, Satisfacción y tiene una opción de recomendación. La plantilla de encuesta general contiene 12 preguntas clasificados en los rangos de Malo (1), regular (2), bueno (3) y excelente (4) con un campo para comentarios. La institución debe aprovechar esta herramienta al máximo, ya que cuenta con ella y sistematizar las encuestas para tener datos más exactos y claros.

Unificar un solo formato de apertura de buzones, actualmente se cuenta con tres (3); uno para cuando no hay manifestaciones, otro cuando las manifestaciones son de una sola EPS y otro cuando hay de varias EPS, se sugiere uno solo que se aplique todos los criterios señalados de acuerdo a las exigencias legales.

Fichar y/o enumerar los buzones de PQRSF de cada uno de los puntos, con el fin de identificarlos, realizar trazabilidad y seguimiento a cada uno y aportar al mejoramiento del aporte de las manifestaciones.

Elaborar un procedimiento o documento de apertura y manejo de buzones, incluido el área rural

Habilitar el link de la página web (formulario PQRS), para que los usuarios puedan expresar por este medio sus manifestaciones y contar con mayor participación de la comunidad, al igual que se deben fortalecer otros mecanismos con el objetivo de interactuar con los usuarios y dar oportuna respuesta a los requerimientos a fin de transparentar el accionar de las entidades públicas como lo exige la Ley.



"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
890985603 –7



Realizar seguimiento a las respuestas de las PQRSF, enfatizando especialmente en los tiempos, procurando dar respuesta oportuna a cada una de las solicitudes.

Fortalecer la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) teniendo en cuenta la ruralidad del municipio, en cuanto a personal y recursos tecnológicos.

Incrementar más espacios de participación que posibiliten educar a los usuarios para aprovechar las herramientas de participación ciudadana y darles a conocer más sobre sus derechos y deberes.

Sistematizar de manera urgente todo lo relacionado con el SIAU para facilitar el manejo de los datos y hacer asequible la información en tiempo y lugar,

La institución siempre debe contar con una cara visible al usuario o funcionario responsable de la Oficina del SIAU, independientemente de los contratiempos que se presenten con la funcionaria asignada a esa oficina.

ALEISY IBARGÜEN MOSQUERA
Asesora de Control Interno



"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
890985603 –7