



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

Conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito presentar informe de seguimiento a las QPRSFD, correspondiente al segundo semestre del año 2022 y consolidado del periodo, 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	7	Oportunidad Mala comunicación	✓		6
Hospitalización	Felicitación	1	Satisfacción	✓		2
Odontología	Sugerencia	1	Asignar citas telefónicas	✓		5
Vacunación			No se presentaron PQRSF			
Laboratorio	Queja	1	Demora en la atención	✓		5
Rx			No se presentaron PQRSF			
Servicio farmacéutico	Sugerencia	1	Mejor trato	✓		2
Consulta externa	Queja	7	Deshumanización Oportunidad Acceso a servicios	✓		5
	Sugerencia	1	Insatisfacción	✓		2
Archivo			No se presentaron PQRSF			
Especialistas	Queja	13	Deshumanización Oportunidad Mala comunicación	✓		8
Total		32				4

En el periodo las manifestaciones más comunes fueron las quejas, especialmente las relacionadas con la prestación de servicios de Especialistas; destacada la





atención de Medicina Interna y la oportunidad en la asignación de las citas. Seguido a esto, Consulta externa por la dificultad para comunicarse y acceder a las citas, luego el Servicio de Urgencias por la demora en la atención y mala clasificación del triaje

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

El servicio que presenta un mayor número de PQRSF, es el servicio de Especialistas con un total de 13 de las 32 reportadas, lo cual corresponde al 40% de las PQRSF del periodo, el servicio con el segundo lugar es consulta externa con 8 (25%) seguido de Urgencias, con 7 PQRSF, Equivalente al 22%. Es de resaltar que durante el periodo 2022 las quejas más frecuentes se presentaron por Consulta externa (asignación de citas), Urgencias (demora en la atención) y consulta especializada por mal trato.

CANTIDAD DE PQRSF POR MES

Mes	Peticiones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	2022
Julio	0	0	1	0	0	1
Agosto	0	1	1	1	0	3
Septiembre	0	1	2	0	1	4
Octubre	0	1	10	1	1	13
Noviembre	0	0	7	0	0	7
Diciembre	0	0	5	0	0	5
Total	0	3	26	2	2	33

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 octubre (13), seguido del mes de noviembre con siete (7).

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el periodo se realizaron 1.244 encuestas, para una satisfacción del 93% e insatisfacción del 7%, la institución debe trabajar siempre en procura de la



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



satisfacción del usuario, razón por la cual se deben implementar estrategias que permitan disminuir la brecha de insatisfacción.

Mes	Total Encuestas	Satisfechos	No Satisfechos
Julio	217	202	15
Agosto	196	183	13
Septiembre	209	197	12
Octubre	200	185	15
Noviembre	224	207	17
Diciembre	198	184	14
Total	1.244	1158	86
	100%	93%	7%

La institución igualmente mide la variable de recomendación de servicios, frente a la satisfacción obtenida, el 97% recomendaría la institución a sus familiares y/o amigos y el 3% no lo haría. Variable que aumente durante este semestre, paso de 98 a 97%.

Mes	Si recomendaría los servicios	No recomendaría los servicios
Julio	208	9
Agosto	189	7
Septiembre	204	5
Octubre	196	4
Noviembre	216	8
Diciembre	195	3
Total	1.208	36
	1.244	
	97%	3%



"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

Durante el primer semestre, se realizaron algunas recomendaciones y/o sugerencias, de las cuales se han ejecutado muy pocas, lo que evidencia que el proceso continua con las mismas falencias,

La institución pago y tiene en el Software el módulo de atención al usuario (Verificación de derechos y atención al usuario); contiene un aplicativo de encuestas, una general y otra de servicios ambulatorios. Con los funcionarios del Siau, Sistemas y Calidad se hizo la revisión del aplicativo y se quedó en ajustar para actualizar e iniciar con su implementación. La institución debe aprovechar esta herramienta al máximo y sistematizar las encuestas para contar con datos más exactos y claros y alcance de todos los interesados. Al igual que se debe 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,

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 apliquen 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 y 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. Es procedente revisar y ajustar los tiempos de apertura de los buzones del área rural, la actividad se desarrolla cada mes, tiempo en el cual ya se vencieron los términos para dar respuesta a las manifestaciones o requerimientos de los usuarios.

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.

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

"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



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

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