



**HOSPITAL
DEL SARARE**

Empresa Social del Estado

NIT. 800231215-1

Evolucionamos pensando en usted

Vigilado:
Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Ministerio de la Protección Social
Departamento de Arauca

INFORME GESTIÓN DE LAS PQRSDF I TRIMESTRE 2023

DIANA CAROLINA ZAPATA MENDOZA
LIDER SIAU

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)
E.S.E HOSPITAL DEL SARARE
ABRIL 2023



CONTENIDO

1. INTROUCCIÓN	3
2. OBJETIVO.....	4
3. DEFINICIONES	5
4. METODOLOGÍA APLICADA.	6
5. ALCANCE	6
6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).....	7
6.1 Total, de PQRS I Trimestre año 2023.....	7
6.2 Clasificación PQRSFD I trimestre 2023.....	8
7. CLASIFICACION DE PQRSFD POR EAPB.....	9
8. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN.	10
9. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A LAS PQRSD	13
10. COMPARATIVO DEL IV TRIMESTRE DEL 2022 Y I TRIMESTRE 2023	14
11. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	15
12. PLAN DE MEJORA	16

1. INTROUCCI3N

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncia y felicitaciones PQRSDf recibidas por los diferentes canales de participaci3n ciudadana y atendidas por las distintas dependencias de la entidad durante el periodo comprendido entre enero, febrero y marzo del 2023

El informe muestra la clasificaci3n por tipo de manifestaci3n, servicio donde se presenta, tiempos de respuesta y caracteristicas de solicitudes radicadas en la entidad, as3 como las medidas empleadas para efectuar el seguimiento, la oficina de atenci3n al usuario es la encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al tr3mite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Instituci3n, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio, adem3s de las propuestas de mejoramiento al sistema de atenci3n al ciudadano.

De igual manera se dar3 a conocer las PQRSDf mediante el INDICE DE SATISFACCION, es la relaci3n que se establece entre las diferentes posiciones que asumen las manifestaciones de los usuarios con respecto a los servicios y al trato recibido en su interacci3n con la instituci3n.



2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las PQRSD, su clasificación, y medios de participación ciudadana, así mismo implementar acciones de mejora que permitan optimizar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de los usuarios.

3. DEFINICIONES

Buzón de sugerencias: Instrumento para que el ciudadano pueda dirigir todas las inquietudes y sugerencias que tenga, con el fin de que la entidad las conozca y así pueda mejorar el servicio que presta a sus usuarios.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (Tomado de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. p 21. Secretaría de Transparencia).

Efectividad: Sé refiere a la o las respuestas oportunas y adecuadas por parte a los Usuarios que originaron una queja, reclamo o sugerencia.

Felicitación: Reconocimiento de un Usuario por la satisfacción de un servicio recibido.

Oportunidad del servicio: Es la posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su integridad.

Petición: Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la potestad o declaración formal para reclamar un derecho negado o retardado, como consecuencia de la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte de la Empresa

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Se refiere a la expectativa de un Usuario en la prestación de un servicio.

Solicitud de Información: Es una solicitud formulada por una Persona Natural o una Entidad ante la Empresa a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por la Empresa en el Archivo de Gestión, Archivo Central o Histórico.

Satisfacción: Indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud.

4. METODOLOGÍA APLICADA.

Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, se relaciona las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los Usuarios del **HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.** del I trimestre del 2023, Procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando Aleatoriamente algunas respuestas y los tiempos utilizados.

5. ALCANCE

Se verificará la información referente a:

-  Recepción, gestión y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
-  Buzones de sugerencias, página web, correo electrónico, teléfono y whatsapp
-  Medición de la satisfacción de los usuarios
-  Información y Orientación al Usuario

Participación social– Asociación de Usuarios **ASOSALUPA**

Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSDF se les dieron la solución y respuesta Oportuna.

6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

6.1 Total, de PQRS I Trimestre año 2023

Durante el I trimestre del 2023 se presentó un total de **259** manifestaciones entre ellas **193** radicadas; 40 **QUEJAS**, 119 **RECLAMOS**, 7 **SUGERENCIAS**, 27 **PETICIONES**, no hubo **DENUNCIAS**. De igual manera se presentaron **66** manifestaciones que no fueron radicadas; 18 **FELICITACIONES**, 3 **PETICIONES**, 37 **RECLAMOS**, 8 **QUEJAS**. Cabe resaltar los **RECLAMOS** fue la manifestación más común entre los usuarios durante el I trimestre del 2023.

CLASIFICACIÓN	TOTAL	%
Felicitación	18	7%
Petición	30	12%
Queja	48	19%
Reclamo	156	60%
Sugerencia	7	3%
Total	259	100%

TOTAL DE PQRSF I TRIMESTRE 2023

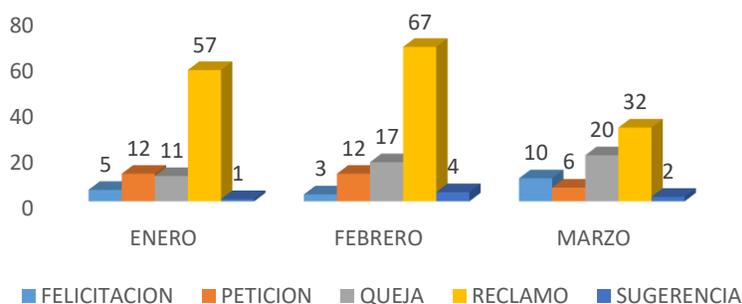


6.2 Clasificación PQRSFD I trimestre 2023

De acuerdo con el movimiento de PQRSF durante este periodo se ve reflejado mayores manifestaciones de reclamos y quejas en el I Trimestre, recepcionando una cantidad aumentada de **67** reclamos en el mes de febrero, de igual manera se evidencia que en el mes de marzo aumentaron las quejas a funcionarios de la institución con una cantidad de **20** manifestaciones

PQRSFD I TRIMESTRE 2023					
CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
FELICITACION	5	3	10	18	7%
PETICION	12	12	6	30	12%
QUEJA	11	17	20	48	19%
RECLAMO	57	67	32	156	60%
SUGERENCIA	1	4	2	7	3%
Total	86	103	70	259	100%

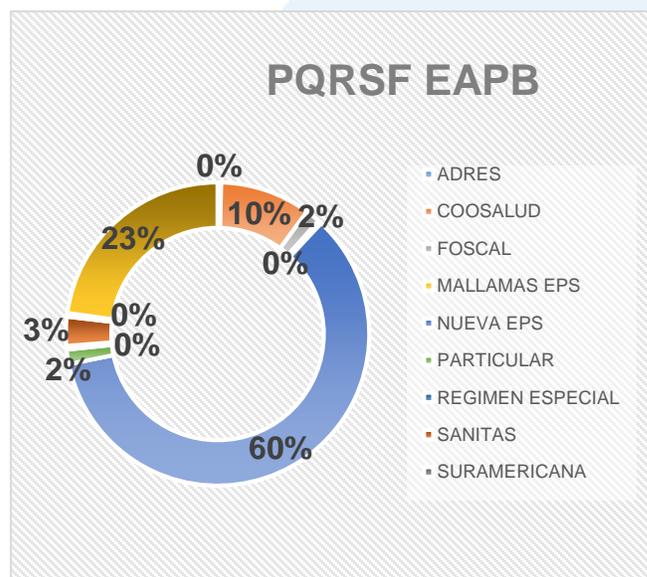
CLASIFICACION DE PQRSF I TRIMESTRE 2023



7. CLASIFICACION DE PQRSFD POR EAPB

Los usuarios afiliados a la NUEVA EPS son los que más han participado por los diferentes canales de la E.S.E con un total de 155 **PQRSF** entre radicadas y no radicadas, seguidamente 59 **PQRF** anónimos, 25 **PQRS** por COOSALUD, 8 **PQRSF** por Sanitas, 4 **PQR** de la FOSCAL y usuarios que recibieron atención Particular manifestaron 4 **QRS**, al igual de a una (1) manifestación por afiliados al Régimen especial, suramericana y Mallamas.

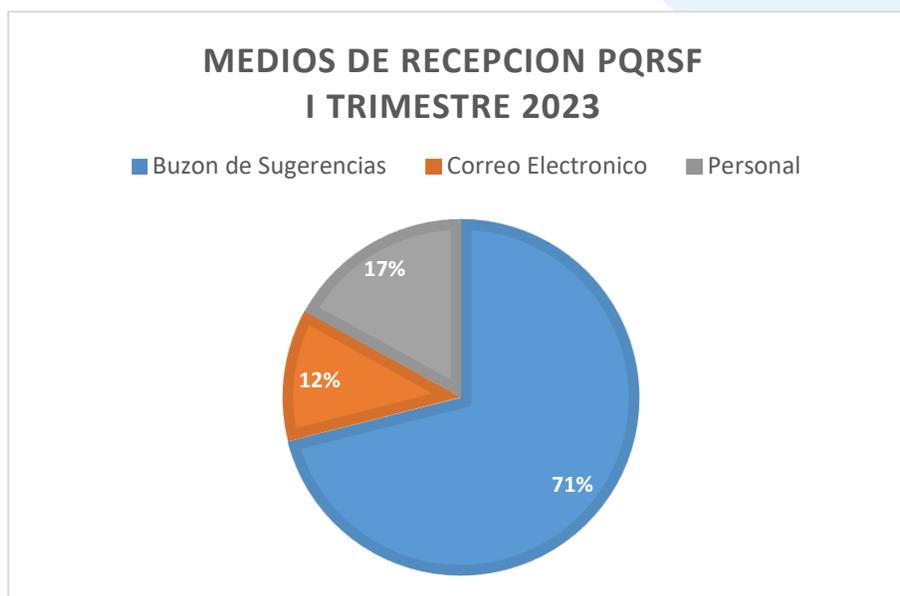
EAPB	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL POR EAPB
ADRES	1	0	0	0	0	1
COOSALUD	4	6	14	1	0	25
FOSCAL	0	2	1	0	1	4
MALLAMAS EPS	1	0	0	0	0	1
NUEVA EPS	19	28	96	3	9	155
PARTICULAR	0	1	2	1	0	4
REGIMEN ESPECIAL	0	0	1	0	0	1
SANITAS	1	2	3	1	1	8
SURAMERICANA	0	0	0	1	0	1
NO HAY INFORMACION	4	9	39	0	7	59
TOTAL CLASIFICACION	30	48	156	7	18	259



8. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN.

El canal de participación más utilizado es el buzón de sugerencias con una recepción de 184 PQRSF, seguidamente 44 manifestaciones de manera personal en la oficina de Coordinación SIAU y 31 recepcionadas por correo electrónico.

CANAL DE PARTICIPACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL POR EAPB
Buzón de Sugerencias	19	33	110	4	18	184
Correo Electrónico	8	4	18	1	0	31
Personal	3	11	28	2	0	44
TOTAL						259



A continuación, se detalla el total de PQRS I trimestre del 2023 recibidas, radicadas, no radicadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la E.S.E HOSPITAL DEL SARARE.



SERVICIO	PET	QUE	REC	SUG	FELI	TOTAL
CALL CENTER	17	2	68	0	0	87
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	0	1	3	0	0	4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - UROLOGÍA	0	7	0	0	0	7
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ANESTESIOLOGÍA	0	0	0	1	0	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GINECOLOGÍA	0	2	0	0	0	2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL	4	6	7	0	0	17
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OFTALMOLOGÍA	0	0	0	0	1	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEDIA	1	3	0	0	0	4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TORRINOLARINGOLOGÍA	0	1	0	0	0	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA	0	8	1	0	0	9
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA	0	2	0	0	0	2
GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1	0	0	0	0	1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROM. Y PREVEN	0	1	1	0	0	2
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN	0	0	0	0	1	1
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)	2	1	0	0	2	5
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	1	1	2	0	0	4
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO	0	0	1	0	1	2
INTERNACIÓN PEDÍATRICA	0	0	0	0	1	1
LABORATORIO CLÍNICO	0	0	1	0	0	1
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1	0	3	0	0	4
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA	0	0	3	0	0	3
SERVICIO DE CIRUGÍA	1	0	11	1	2	15
SERVICIO DE FACTURACION	0	5	14	1	1	21
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS	0	1	2	0	0	3
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X	0	1	7	0	0	8
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X-SERVICIO DE FACTURACION- SIAU- SERVICIO CALL CENTER-	0	0	1	0	0	1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA DE LENGUAJE	0	0	2	0	0	2
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA	0	1	8	0	5	14
SERVICIO DE URGENCIAS	0	0	1	0	0	1
SERVICIO DE VIGILANCIA	0	0	0	0	1	1
SERVICIOS BASICOS Y OTROS	0	0	6	0	1	7
SIAU	4	5	11	3	0	23
TRABAJO SOCIAL Y SIAU	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	0	0	2	0	1	3



El servicio que presentó mayores manifestaciones fue el Call Center con **68** reclamos, **17** peticiones y 2 quejas, totalizando en **87 PQR**. Seguidamente el servicio de SIAU con **4** peticiones, **5** quejas, **11** reclamos al servicio de asignación de citas especializadas y **3** sugerencias, para un total de **23 PQRS**. El servicio de facturación obtuvo 21 **QRSF**, consultas de medicina general **17 PQR**, Servicio de Cirugía **15 PRSF**, servicio de terapia física 14 **QRF**, servicio de consulta especializada en Pediatría **8 Quejas** y **1 reclamo**, servicio de imágenes diagnósticas Rx **8 QR**, servicio de consulta especializada en Urología **7 Quejas**, servicios básicos **7 RF**, internación adulto (quirúrgicos) **5 PQF**, Consulta de Nutrición, ortopedia, medicina interna, referencia y contrareferencia **4 PQR**, servicio de odontología, ecografías, urgencias y procedimientos **3 QRF**, consultas de ginecología, telemedicina, promoción y prevención, internación obstétrica, terapias de lenguaje **2 QR**, Consulta especializada de Oftalmología, vacunación, Internación pediátrica, servicio de vigilancia, trabajo social – Siau, reciben de a una **1 Felicitación**, consulta especializada de Anestesiología **1 sugerencia**, gestión del medio ambiente **1 petición**, consulta especializada de otorrinolaringología **1 queja**, laboratorio clínico, urgencias **1 reclamos**.

9. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A LAS PQRS D

REponsable de Respuesta	NO OPORTUNA	OPORTUNA	SIN RESPUESTA	NO APLICA	TOTAL
ASOCIACION DE USUARIOS (ASOSALUPA)			1		1
COORDINACION ENFERMERIA		5	1	3	9
COORDINACION MEDICA	5	7	8		20
COORDINACION UNAP	6	50	3		59
JURIDICA		2			2
LIDER CALL CENTER ESPECIALIZADOS	2				2
LIDER CIRUGIA PROGRAMADA	3	1	9		13
LIDER DE ECOGRAFIAS	1				1
LIDER DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS	4	4	1		9
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	1	2		4
LIDER DE REHABILITACION	8		3	5	16
LIDER DE VIGILANCIA				1	1
LIDER FACTURACION	12	6	1	1	20
LIDER GESTION DEL MEDIO AMBIENTE			1		1
LIDER LABORATORIO CLINICO			1		1
LIDER PAI				1	1
LIDER SERVICIOS BASICOS				1	1
LIDER SIAU	12	44		1	57
SUBGERENCIA ADM. Y FINANCIERA			7		7
SUBGERENCIA CIENTIFICA	12	10	5	3	30
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO			4		4
TOTAL	66	130	47	16	259

De acuerdo con la gráfica se ve reflejado la oportunidad en dar respuestas a las PQRSF los Coordinadores y líderes, indicando que hay un **50%** de oportunidad en respuestas, un **26%** de no oportunidad, un **18%** sin respuesta y **6%** no aplica por ser Notificaciones de felicitaciones.

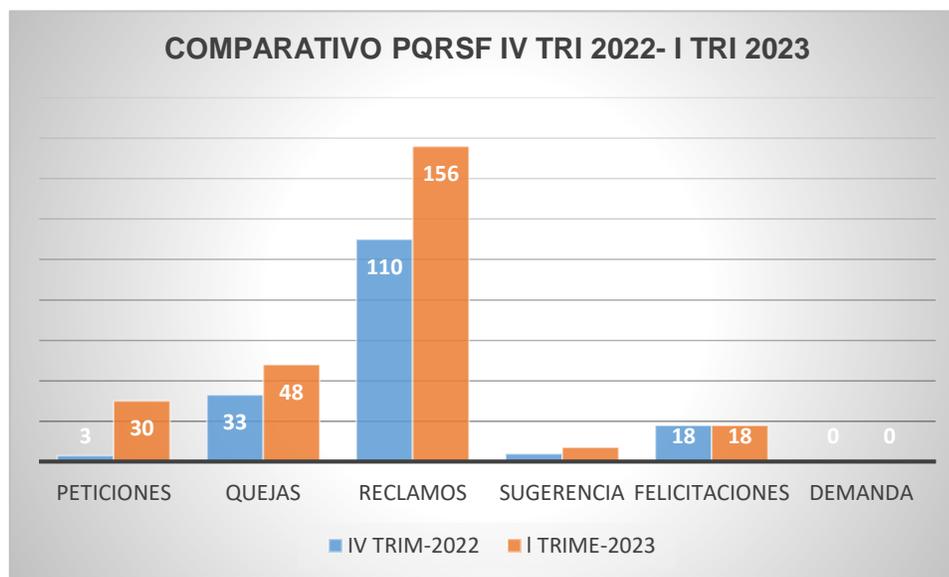


10. COMPARATIVO DEL IV TRIMESTRE DEL 2022 Y I TRIMESTRE 2023

Para este I trimestre 2023 aumentó la participación ciudadana, en comparación del IV trimestre 2022.

COMPARATIVO IV TRIMESTRE 2022- I TRIMESTRE 2023					
CLASIFICACIÓN	IV TRIM-2022	%	I TRIME-2023	%	DIFERENCIA
Peticiones	3	2%	30	12%	27
Quejas	33	20%	48	19%	15
Reclamos	110	65%	156	60%	46
Sugerencia	4	2%	7	3%	3
Felicitaciones	18	11%	18	7%	0
Demanda	0	0%	0	0%	0
Total	168	100%	259	100%	91

Para este I trimestre la E.S.E HOSPITAL DEL SARARE atendió un aproximado de **62.626** usuarios, No se contó a usuarios atendidos por ayudas diagnósticas por los repetidos ingresos a los diferentes servicios.



11. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Desde el proceso de Atención al Usuario y la alta gerencia, la institución promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se fortalecieron los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una mejor atención con calidad.

El hospital del Sarare se caracteriza por dar cumplimiento al 100% de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales las cuales son analizadas dando trámite de acuerdo con lo que establece la ley, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el I trimestre 2023 se evidencia un aumento de 259 PQRSF manifestaciones, entre ellas; felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El Hospital del Sarare busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, busca minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos. Para este trimestre se implementarán acciones que permiten mejorar a diario nuestros servicios y continuar evolucionando para el usuario y su familia.

12. PLAN DE MEJORA

- Control y seguimiento cada trimestre con coordinadores y líderes. En estos espacios se revisa el procedimiento de PQRSD para fortalecer conocimientos y aclarar dudas frente a la ruta.
- Ante la No respuesta de PQRSD por parte de líderes y coordinadores se hace Seguimiento con recordatorio formal en físico e informal por WhatsApp personal.
- Capacitación en Humanización y atención al usuario a todo el personal de la E.S.E.
- Llamados de atención por parte de líderes y coordinadores a funcionarios.
- Se habilita ventanilla para agendamiento de citas médico general y odontológicas en la sede UNAP.
- El servicio de facturación se habilito jornada continua de 6am a 4:30 de lunes a viernes en la sede A principal.
- El usuario puede facturar la tarde anterior los servicios del día siguiente excepto laboratorios donde se requiera muestras de orina o materia fecal (usuarios no los presenta ocasionando retroceso)



DIANA CAROLINA ZAPATA MENDOZA

Lider SIAU

hospital del Sarare

Siau1sarare@gmail.com

6078821112

Proyectó	Diana Carolina Zapata
Digitó	Diana Carolina Zapata