



**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 DEL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

I TRIMESTRE 2022
ERLY ONEYDA LESMES FLOREZ
COORDINADORA SIAU

E.S.E HOSPITAL DEL SARARE
ABRIL 2022



**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

CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO
3. DEFINICIONES
4. METODOLOGIA APLICADA
5. ALCANCE
6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).
7. TIPO DE PQRSDF DURANTE EL I TRIMESTRE 2022.
8. CLASIFICACION DE PQRSFD POR EAPB.
9. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN.
10. PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS.
11. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR SERVICIO.
12. COMPARATIVO DEL IV TRIMESTRE DEL 2021 Y I TRIMESTRE 2022.
13. CONTROL Y SEGUIMIENTO

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 2022.

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.

A dem3s de las PQRSDf como anteriormente se mencion3 tambi3n se da informe del servicio CALL CENTER; el cual es medio de atenci3n al usuario donde se brinda informaci3n general y asignaci3n de citas de primer nivel, complementaria y especializadas.



2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las PQRSDf, 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 2022. 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 wsp
- ✚ 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.

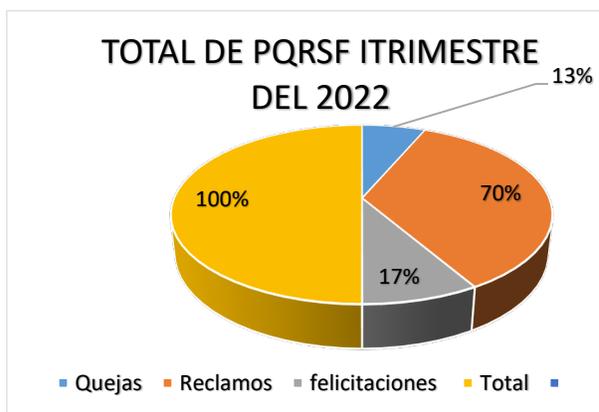
6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

5.1 Total, de PQRS I Trimestre año 2022

Durante el I trimestre del 2022 se presentó un total de **149** manifestaciones entre ellas 106 radicadas; diecisiete (16) **QUEJAS**, noventa (90) **RECLAMOS**, no se presentaron **peticiones, sugerencias ni denuncias**. De igual manera se presentaron manifestaciones que no fueron radicadas; **FELICITACIONES** veinticinco (25), 2 **QUEJAS**, 16 **RECLAMOS**, con un total de 43 manifestaciones no radicadas. Cabe resaltar que el reclamo fue la manifestación más común de los usuarios durante el primer trimestre del 2022.

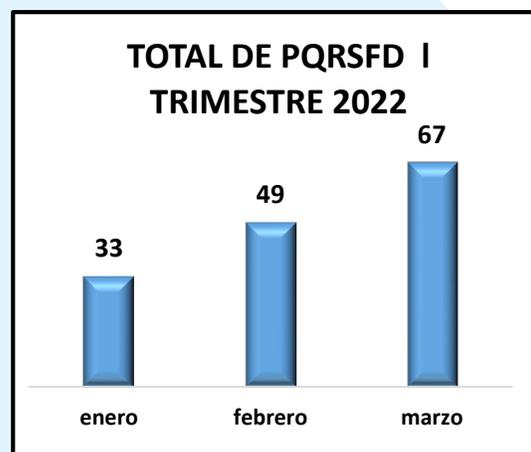
Tabla 1. Clasificación PQRSFD I

trimestre 2022



CLASIFICACIÓN	TOTAL	%
Quejas	19	13%
Reclamos	105	70%
felicitaciones	25	17%
Total	149	100%

PQRSFD I TRIMESTRE 2022					
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
Peticiones	0	0	0	0	0%
Quejas	8	6	4	18	12%
Reclamos	16	37	53	106	71%
felicitaciones	9	6	10	25	17%
Total	33	49	67	149	100%





7. TIPO DE PQRSDF DURANTE EL I TRIMESTRE 2022

En el mes de enero, febrero y marzo fueron más comunes las siguientes inconformidades:

- Barreras para la solicitud de citas médicas.
- Quejas del personal: auxiliares administrativos, médicos especialistas, auxiliares de enfermería y vigilantes.
- Barreras para facturar.
- Barreras en el servicio de laboratorio clínico.
- No hay oportunidad para algunos procedimientos quirúrgicos.
- Inconformidad por locaciones físicas y de ambiente.
- Felicitaciones al personal del hospital del Sarare entre ellos; médicos y especialistas, auxiliares de enfermería, auxiliares administrativos, conserjes, vigilantes y personal de Higiene intrahospitalario.



8. CLASIFICACION DE PQRSFD POR EAPB

EAPB	I TRIMESTRE 2022						TOTAL
	P	Q	R	S	D	F	
COOSALUD		2	13			1	16
NUEVA EPS		11	68			11	90
SALUD TOTAL			1				1
SANITAS		1	4				5
AVANZAR (FOSCAL)			3				3
SEGUROS LA EQUID		1					1
EXTRANJERO		1					1
SIN INFORMACIÓN		3	16			13	32
TOTAL							149

De acuerdo a este primer trimestre se presentó mayor participación por los usuarios de la **Nueva EPS** con un total de **90** PQRSDF La EPS **COOSALUD** tuvo una participación de **16** PQRSDF La EPS **SANITAS** tuvo una participación de 5 PQRSDF En estos tres meses; enero, febrero y marzo también tuvimos participación de usuarios pertenecientes a las EPS **AVANZAR** con 3 participaciones la cual fueron reclamos, **SALUD TOTAL** 1 participación, usuarios extranjeros 1 queja y finalmente 32 usuarios sin información de afiliación participaron con 13 felicitaciones, 16 reclamos y 3 quejas.



Evolucionamos pensando en usted

Los diferentes canales de participación ciudadana para PQRSDF en el primer trimestre del 2022 el medio más utilizado fue el **buzón de sugerencias** con un total de 112 manifestaciones en el formato (**PQRSF SIC-01-F11**), seguido de manifestaciones de forma **presencial** por medio del formato **SIC-01-F03**, con un total de 25 usuarios atendidos en la oficina de SIAU y mediante el **correo electrónico** (siau1sarare@gmail.com) y la página web del hospital del Sarare (<http://www.hospitaldelsarare.gov.co>) se recibieron 12 manifestaciones, en este

primer trimestre del año 2022 no hubo participación en PQRSDF de la asociación de usuarios.

CLASIFICACIÓN	CANAL DE INGRESO					
	Buzón de sugerencias	Personal	Correo electrónico	Vía telefonica	Asosalupa	TOTAL
Peticiones	0	0	0	0	0	0
Quejas	10	9	0	0	0	19
Reclamos	77	16	12	0	0	105
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	25	0	0	0	0	25



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

10. PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS

A continuación, se detalla el total de PQRS recibidas, radicadas, no radicadas y direccionadas a las distintas dependencias de la E.S.E HOSPITAL DEL SARARE, durante el primer trimestre del 2022.

SERVICIO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA		5	18		1		24
BANCO DE SANGRE			1		1		2
FACTURACIÓN		3	9				12
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCIÓN			3		1		4
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)			1		2		3
INTERNACIÓN ADULTOS (QUIRÚRGICOS)			1		2		3
INTERNACIÓN PEDIATRIA		1			1		2
LABORATORIO CLÍNICO			4				4
OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO		1	2				3
VIGILANCIA		2			8		10
HIGIENISTA HOSPITALARIA					4		4
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA			1				1
SERVICIO DE CIRUGÍA		2	8		1		11
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X			6				6
FONOAUDIOLOGIA			2				2
TERAPIA RESPIRATORIA			1				1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA			6				6
SIAU		4	38		2		44
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS		1	4		2		7
TOTAL	0	19	105	0	25	0	149



11. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR SERVICIO.

SERVICIO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Demanda	Total
TERMINO DE LEY	15	15	15	15	15	15	
SUBGERENCIA CIENTIFIICA		12	22				17
COORDINACION MEDICA		6	25				15,5
COORDINACION MEDICA UNAP		22	10				16
COORDINACION CIRUGIA PROGRAMADA			12				12
COORDINACION ENFERMERIA		10	10				10
COORDINACION FACTURACION		21	21				21
COORDINADOR LABORATORIO			14				14
COORDINACION MANTENIMIENTO			5				5
COORDINACION ODONTOLOGIA			3				3
COORDINACION RADIOLOGÍA			9				9
TERAPIAS DE REHABILITACION			2				2
COORDINACION SIAU		10	10				10
COORDINACION UNAP		12	22				18
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA		20	19				19
COORDINACION VIGILANCIA		10	10				10
TIEMPO PROMEDIO EN GENERAL							11.7

Nota: Cabe resaltar que para los diferentes servicios se está tomando el tiempo promedio **11.7** días en respuestas a peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.

Desde el Servicio de Información al usuario cabe señalar que hay tiempo oportuno en respuesta a nuestros usuarios, de esta manera nos comprometemos desde la Oficina de Servicio y Atención al Usuario continuar con el seguimiento junto a control interno a los diferentes servicios del hospital.

12. COMPARATIVO DEL IV TRIMESTRE DEL 2021 Y I TRIMESTRE 2022

En general podemos evidenciar para el cuarto trimestre aumento de reclamos por servicios prestados y quejas hacia los funcionarios de la institución. Cabe destacar que para este primer trimestre aumentaron las felicitaciones a nuestros colaboradores del 2022.

COMPARATIVO IV TRIMESTRE 2021 - I TRIMESTRE 2022					
CLASIFICACIÓN	IV TRIMESTRE 2021	%	I TRIMESTRE 2022	%	DIFERENCIA
Peticiones	1	1%	0	0%	1
Quejas	25	24%	19	13%	-6
Reclamos	62	59%	105	70%	-43
Sugerencias	1	1%	0	0%	1
Felicitaciones	16	15%	25	17%	9
Denuncias	0		0	0%	0
Total	105	100%	149	100%	44

13. 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 a lo que establece la ley, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el primer trimestre se define un aumento de 44 manifestaciones entre ellas; quejas, reclamos y felicitaciones.

El Hospital de 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 su derecho. Para este trimestre se implementarán acciones que permiten mejorar a diario nuestros servicios y continuar evolucionando para el usuario y su familia.