

**INFORME DE QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y FELICITACIONES
ENCUESTAS DE SATISFACCION A LOS USUARIOS**

**SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
I-II-III**

OCTUBRE DE 2018

¡Calidad con Calidez!

- **OBJETIVO**

Consolidar la información obtenida en la ejecución del procedimiento institucional del SIAU, de buzones y respuesta a quejas” a fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en la E.S.E Hospital San Carlos de Aipe

- **ALCANCE**

Revisar formatos diligenciados por parte de los usuarios a través de buzones, correspondencia, correo institucional, y realizar seguimiento y trazabilidad a la información.

- **PROCESOS INVOLUCRADOS**

Consulta externa, Hospitalización, Urgencias, Promoción y Prevención, Laboratorio Clínico, Odontología, SIAU y demás procesos administrativos y asistenciales involucrados en la atención al usuario.

- **DESARROLLO DEL INFORME**

A continuación se describe informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al primer, segundo y tercer trimestre del año 2018, de acuerdo a la información diligenciada por los usuarios a través de buzones, diligenciamiento de formulario de la página Web de la entidad, correo institucional y documentos radicados en correspondencia

- **DEFINICIONES**

***Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal,

¡Calidad con Calidez!

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 de la Empresa Social del Estado Hospital San Carlos de Aipe, 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. *(Tomado de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. p 21. Secretaría de Transparencia).*

Es la manifestación de un Usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones de la prestación del servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la entidad.

***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 Social del Estado Hospital San Carlos de Aipe.

¡Calidad con Calidez!

***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 Social del Estado Hospital San Carlos de Aipe, 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.

***Sugerencia:** Idea que se sugiere, se indica o se insinúa levemente a una persona o Institución con el fin de mejorar algo. Propuesta de un Usuario con el fin de pretender mejoras en un servicio.

***Usuario:** Que tiene el derecho de usar de una cosa ajena con unas limitaciones determinadas. Persona natural que recibe un Producto o Servicio.

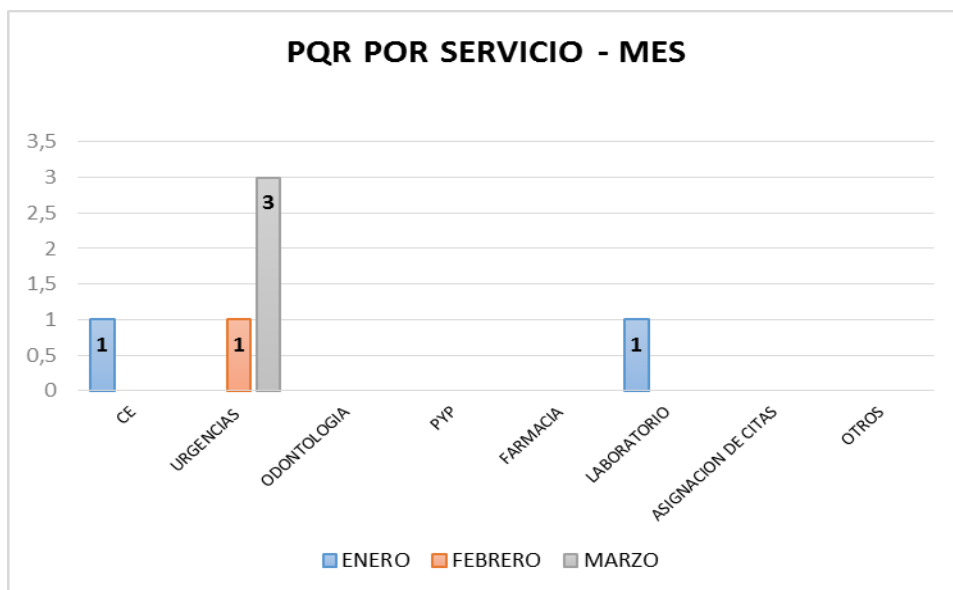
***Requisitos para llenar un Trámite:** La queja o reclamo puede realizarse en forma verbal o escrita en las oficinas del SIAU, o por medio de la Página web en el enlace de quejas y reclamos de la E.S.E, relacionando los datos personales de quien coloca la queja o reclamo y describiendo claramente la situación ocurrida o la necesidad, de igual forma las sugerencias pueden ser depositadas en los buzones ubicados en los servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización de la Empresa Social del Estado Hospital San Carlos de Aipe

¡Calidad con Calidez!

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSF I TRIMESTRE

De acuerdo a la información reportada por el SIAU correspondiente a las PQRSF radicadas durante el primer trimestre de la vigencia 2018, se tiene un total de seis (6) Quejas, interpuestas por diferentes canales de comunicación, específicamente en forma presencial. Todas estas quejas fueron resueltas en los tiempos correspondientes y se realizaron los respectivos planes de mejoramiento.

MES	CE	URGENCIAS	LABORATORIO	TOTAL
ENERO	1		1	2
FEBRERO		1		1
MARZO		3		3
TOTAL	1	4	1	6



¡Calidad con Calidez!

EPS	ENERO	FEBRERO	MARZO
COMFAMILIAR	1		2
MEDIMAS	1	1	
NUEVA EPS			
EMCOSALUD			
OTRAS EPS			1
TOTAL	2	1	3

MES	TOTAL
ENERO	2
FEBRERO	2
MARZO	3



URGENCIAS	No.
NO ACEPTACION DE LA REMISION AL NIVEL SUPERIOR, NO ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, DESORDEN EN LA SALA DE TOMA DE EKG	4
LABORATORIO	No.
MALOS OLORES EN EL BAÑO	1
CONSULTA EXTERNA	No.
TRATO POCO ADECUADO POR PARTE DEL MEDICO	1

¡Calidad con Calidez!

Durante este trimestre, se presentaron 3 Felicitaciones por el Buen Trato hacia los usuarios.

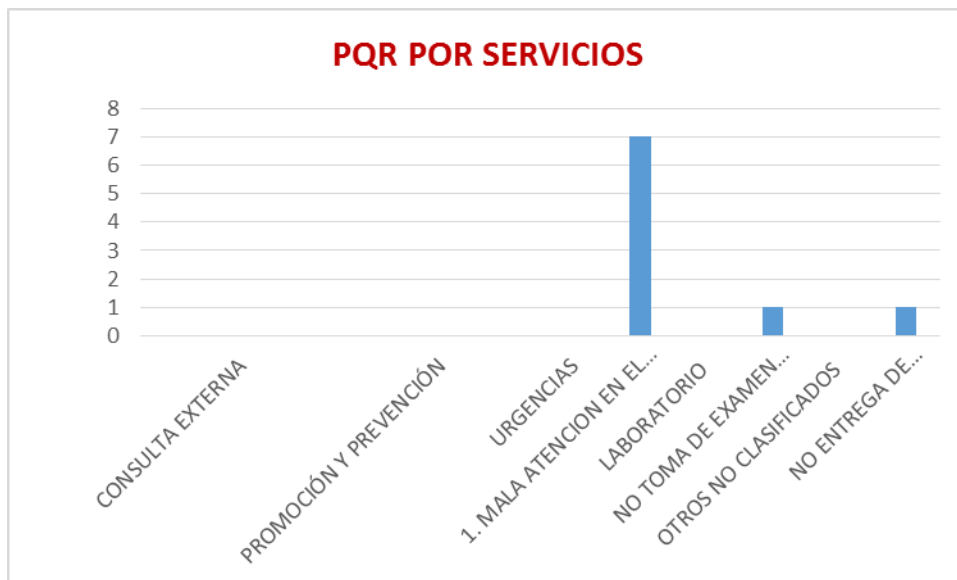


RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSF II TRIMESTRE

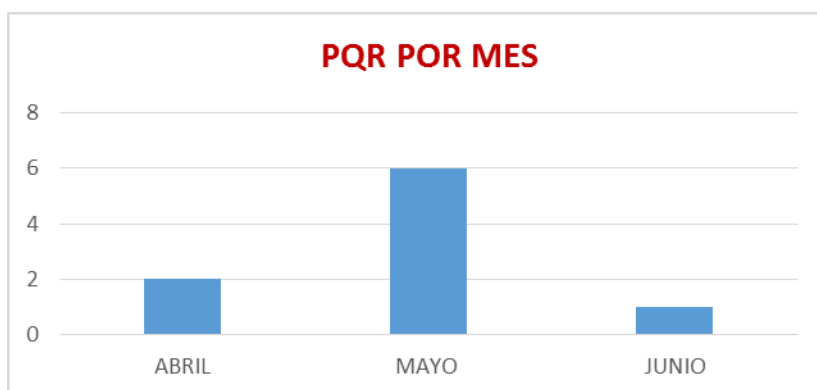
De acuerdo a la información reportada por el SIAU correspondiente a las PQRSF radicadas durante el segundo trimestre de la vigencia 2018, se tiene un total de nueve (9) Quejas, interpuestas por diferentes canales de comunicación, específicamente en forma presencial. Todas estas quejas fueron resueltas en los tiempos correspondientes Con realización de plan de mejora, específicamente para el área de urgencias

MES	URGENCIAS	LABORATORIO	OTROS	TOTAL
ABRIL	2			2
MAYO	5	1		6
JUNIO			1	1
TOTAL				9

¡Calidad con Calidez!



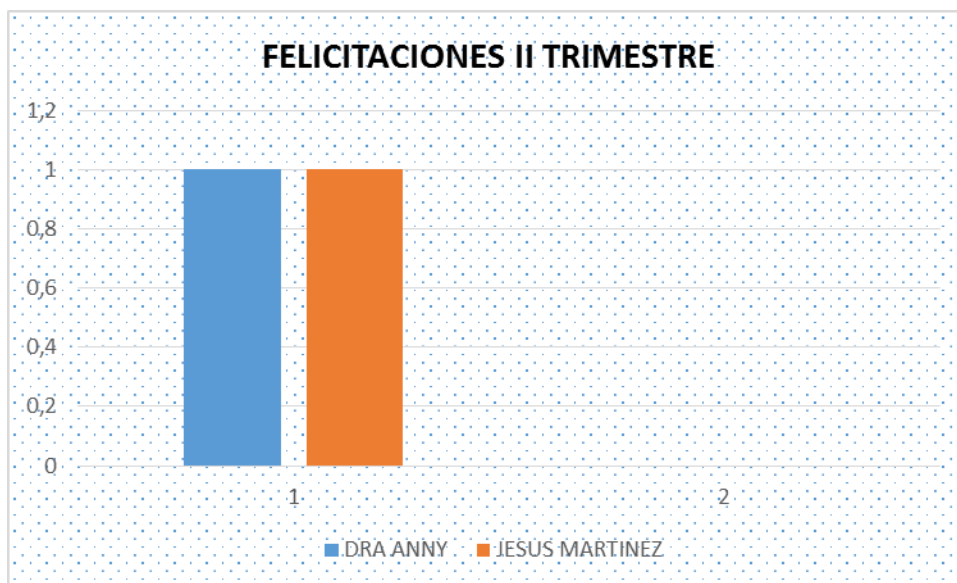
MES	TOTAL
ABRIL	2
MAYO	6
JUNIO	1



¡Calidad con Calidez!

URGENCIAS	No.
1. MALA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS POR PARTE DEL MEDICO Y DE LAS AUXILIARES DE ENFERMERIA..	7
LABORATORIO	No.
NO TOMA DE EXAMEN OPORTUNAMENTE	1
OTROS NO CLASIFICADOS	No.
NO ENTREGA DE REFIRGERIOS A LOS ACOMPAÑANTES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	1

Durante este trimestre, se presentaron 2 Felicitaciones por el Buen Trato hacia los usuarios.

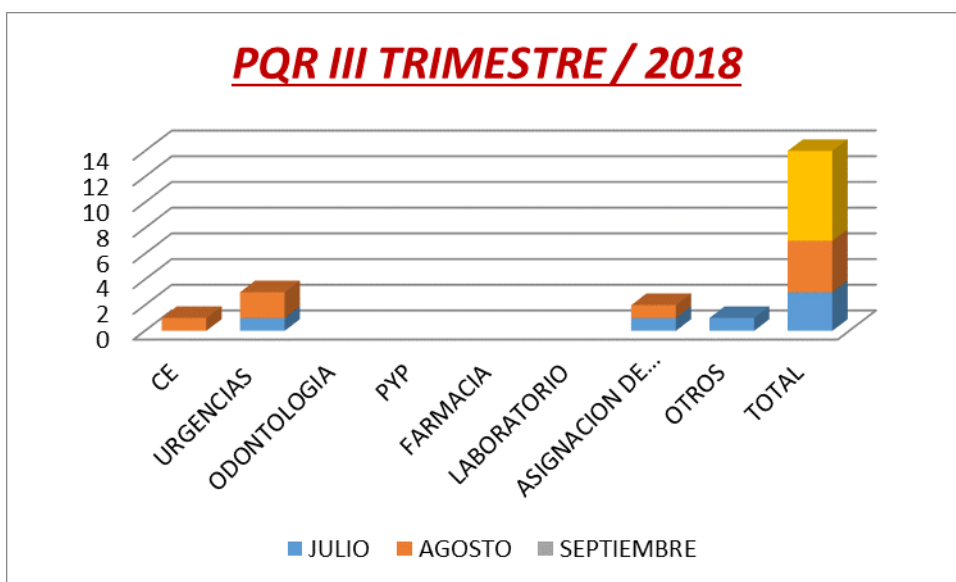


¡Calidad con Calidez!

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRSF III TRIMESTRE

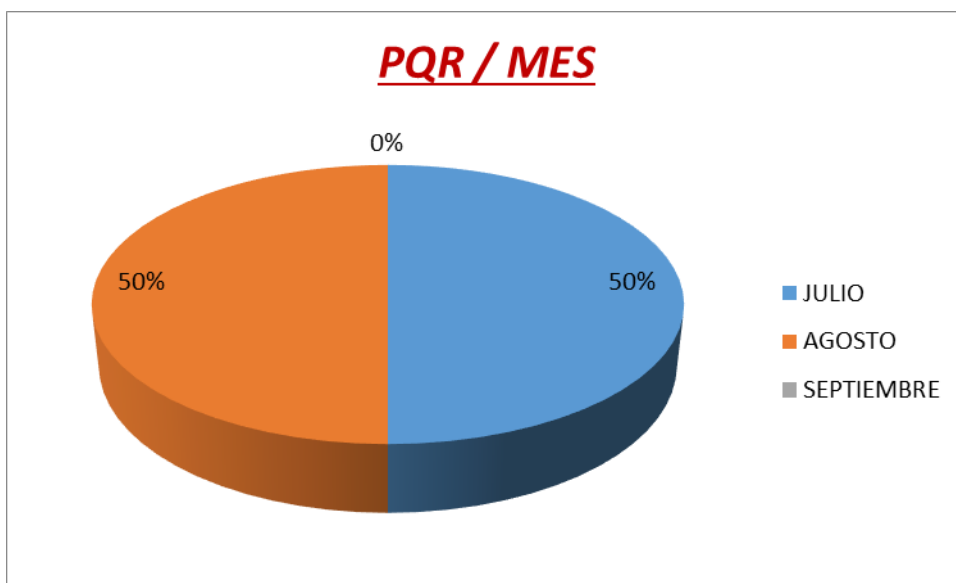
De acuerdo a la información reportada por el SIAU correspondiente a las PQRSF radicadas durante el tercer trimestre de la vigencia 2018, se tiene un total de siete (7) Quejas, interpuestas por diferentes canales de comunicación, específicamente en forma presencial. Todas estas quejas fueron resueltas en los tiempos correspondientes Con seguimiento estricto al plan de mejora, específicamente para el área de urgencias y toma de decisiones de la alta dirección.

MES	CE	URGENCIAS	ASIGNACION DE CITAS	OTROS	TOTAL
JULIO		1	1	1	3
AGOSTO	1	2	1		4
SEPTIEMBRE					0
TOTAL					7



¡Calidad con Calidez!

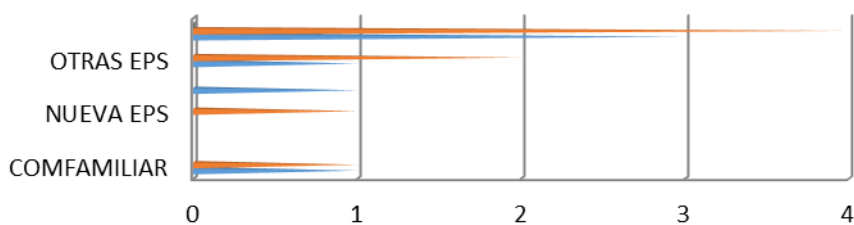
MES	TOTAL
JULIO	3
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	0



EPS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
COMFAMILIAR	1	1	
MEDIMAS			
NUEVA EPS		1	
TOLIHUILA	1		
OTRAS EPS	1	2	
TOTAL	3	4	0

¡Calidad con Calidez!

PQR III TRIMESTRE /POR EPS"S



	COMFAMILIAR	MEDIMAS	NUEVA EPS	TOLIHUILA	OTRAS EPS	TOTAL
■ SEPTIEMBRE						0
■ AGOSTO	1		1		2	4
■ JULIO	1			1	1	3

¡Calidad con Calidez!