

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES (P.Q.R.S.- F)
PRIMER SEMESTRE 2.022

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

MIGUEL JOSE SOTO RUIZ

Gerente

LEIDY TATIANA GONZALEZ GELVIS

Jefe oficina de Control Interno de Gestión

HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA ESE

Valledupar – Cesar – Colombia, julio - 2022

FUENTE DE INFORMACION
COORDINACION SIAU HEAD

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida en la ejecución del procedimiento institucional, como es la apertura de buzones y respuestas a las quejas, a fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en la **ESE. Hospital Eduardo Arredondo Daza**, correspondiente al Primer Semestre de 2022.

La Oficina De Control Interno del **HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA – E.S.E**, en cumplimiento de la Función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación Ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, incluyó en su ejercicio de auditoría interna, la evaluación aleatoria a la gestión dada por las **PQRS-F** al igual que establecer un criterio de calidad del servicio prestado en las diferentes sedes de la institución **Eduardo Arredondo Daza Ese** del municipio de Valledupar Cesar, con base a las quejas presentadas por los usuarios y clientes internos consolidada por la Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario **SIAU**, **Dra. Liseth Rosario Daza G**

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En los artículos 23 y 74 establecen que Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

En la Ley 1474, art. 76: reglamentado por el decreto 2641 de 2012 Establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes establecida y rendirá a la administración de la entidad un Informe Semestral sobre el particular, con el apoyo de la Oficina de Servicio de Información y atención al Usuario (SIAU)

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

METODOLOGIA.

Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas tales como la observación, revisión selectiva, indagación y entrevista, tal metodología es manejada por la coordinación de la oficina de Servicio de Información y atención al Usuario.SIAU.

DEFINICION

- ✓ **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una informalidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio en salud
- ✓ **Efectividad:** Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte de la oficina del SIAU de la ESE HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA, a los usuarios que promovieron una queja o reclamo.
- ✓ **Reclamo:** Es la queja presentada por un usuario relacionada con fallas en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- ✓ **Queja:** Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que 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 y mejorar el procedimiento
- ✓ **Sugerencia:** Propuesta u ofrecimiento de un usuario con el fin de pretender que se mejoren los servicios médicos en la institución.
- ✓ **Felicitación:** reconocimiento de un usuario por la satisfacción y complacencia de un servicio recibido.
- ✓ **Satisfacción:** se refiere a la expectativa y agrado de un usuario en la prestación de un servicio de la institución.

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

AREAS DONDE SE PRESENTARON QUEJAS

- ✚ Asignación de citas
- ✚ Consultas externas.
- ✚ Laboratorio clínico.
- ✚ Crecimiento y Desarrollo.
- ✚ Planificación familiar.
- ✚ Odontología.
- ✚ Facturación.
- ✚ Urgencia.

DESARROLLO DEL INFORME

Procedemos a realizar una descripción del Informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones, **(PQRS-F)** Correspondiente al **PRIMER SEMESTRE de 2.022** de acuerdo a la información suministrada por los usuarios del Hospital Eduardo Arredondo Daza ESE, a través del buzón instalado en cada uno de los centros adscriptos al HEAD, y las quejas recibidas en la página web, con vigilancia y la supervisión de la Profesional Especialista en SIAU. Doctora **Liseth Rosario Daza G.**

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2.022

En el Primer Semestre (Enero a Junio) del año 2.022, se presentaron 6 Sugerencias lo cual corresponde a un porcentaje del 7.06% del total de las anotaciones recibidas por los usuarios, la cual es equivalente a una queja promedio mes.

Por Reclamos en Servicios durante el Primer Semestre de 2022 se presentaron 45 quejas, que corresponden a 52.94% con relación al total de todas las anotaciones presentada en el primer Semestre las cuales alcanzaron un total de 85 quejas, para un promedio de 7.5 quejas por mes.

Por Felicidades en el periodo de enero a junio de 2022 hubo 34 comentarios equivalente al 40% con respecto a la sumatorio total de las quejas que fueron de 85, equivalente a un promedio a 5.7 quejas por mes.

CLASIFICACION	ENERO 2022	FEBRERO 2022	MARZO 2022	ABRIL 2022	MAYO 2022	JUNIO 2022	TOTAL EN EL SEMESTRE	PORCENTAJE	PROMEDIO
POR SUGERENCIAS	0	1	1	0	2	2	6	7.06%	1.0
POR RECLAMO EN SERVICIOS	7	9	3	9	8	9	45	52.94%	7.5
POR FELICITACIONES	2	7	3	5	9	8	34	40.00%	5.7
TOTALES.	9	17	7	14	19	19	85		

CLASIFICACION	ENERO 2021	FEBRERO 2021	MARZO. 2021	ABRIL. 2021	MAYO. 2021	JUNIO. 2021	TOTAL EN EL SEMESTRE 2021	PORCENTAJE	PROMEDIO
POR SUGERENCIAS	2	1	2	1	27	9	42	27.81%	7.00
POR RECLAMO EN SERVICIOS	6	12	11	17	17	15	78	51.66%	13.00
POR FELICITACIONES	1	2	4	4	6	14	31	20.53%	5.17
TOTALES.	9	15	17	22	50	38	151		

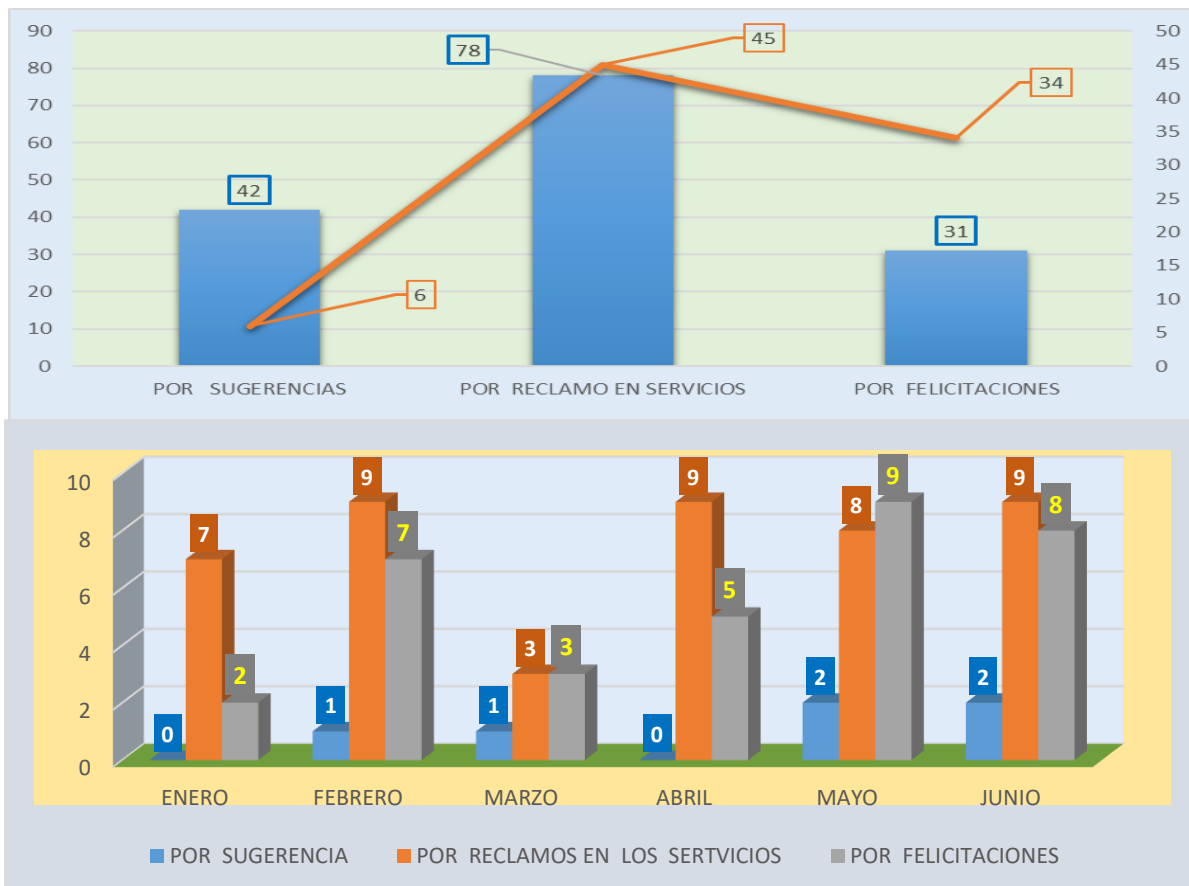
Haciendo un análisis de los tres (3) ítem con respecto al mismo periodo de año inmediatamente anterior. Podemos articular que por **SUGERENCIA** en el primer semestre de 2022 marco un porcentaje de 7.06% equivalente a una anotación promedio mensual.

En el primer semestre de 2021 este ítem marco un porcentaje del 27.81% con un promedio mensual de 7 quejas por mes, seis (6) quejas menos para el primer semestre de 2022.

Por reclamos en el periodo de enero a junio de 2022 el porcentaje marcado estuvo en un 52.94% equivalente a 7.5 quejas por mes, en el mismo periodo del año 2021 este ítem tuvo marcado por un porcentaje de 51.66% equivalente a 13 quejas promedio por mes.

Por felicitaciones en el periodo de enero a junio de 2022 el porcentaje alcanzado fue de 40% con un promedio de 5.70% queja por mes. Para el mismo periodo del año 2021 el porcentaje estuvo marcado en 20.53%, con un promedio de 5.17%

Conclusiones. Aunque en los porcentajes de los ítems en análisis algunos son similares, el promedio mensual marca la diferencia hubo muchas más quejas en el primer semestre de 2021, con respecto al primer semestre de 2022, la diferencia estuvo marcada en 66 anotaciones. Tal cual como lo muestran los dos cuadros comparativos y la gráfica de los primeros semestres (2022-2021)



	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

Durante el primer Semestre de la Vigencia del 2022, se establecieron algunos mecanismos y recomendaciones, sugerencia, indicaciones, ilustraciones e invitaciones con el único fin de disminuir el porcentaje de quejas por reclamos, las cuales estuvieron marcada en 45 de las 85 anotaciones en el primer semestre de 2022.

Se adelantó un análisis comparativo y de causas, de acuerdo al contenido de las PQRSF, identificando inconformidades o debilidades en la atención al usuario formulando de esta manera recomendaciones y sugerencias para mejorar la prestación del servicio al ciudadano en la ESE Hospital Eduardo Arredondo Daza, por parte de la Coordinación de Servicio de Información y atención al Usuario SIAU.

CANAL VIRTUAL. El ciudadano podrá presentar peticiones o reclamos a través de los buzones de PQRS, ubicado en cada uno de los centros urbanos y rural adscrito al HEAD, de igual manera en el siguiente link de la página del Hospital Eduardo Arredondo Daza <https://www.headese.gov.co/2021/pqrs/>.

CANAL PRESENCIAL. Para recibir información, podrán acercarse a la sede principal del HEAD Centro San Martin en los siguientes horarios. Lunes-Viernes: 7: AM – 3: PM En la Coordinación de Servicio de Información y atención al Usuario SIAU, estaremos a su disposición para resolver cualquier eventualidad a nuestros usuarios.

A continuación, detallamos los servicios que comúnmente presentan anotaciones o quejas, por centros de salud, correspondiente al primer semestre de 2022.

- ✓ San Martin
- ✓ El Cdv
- ✓ Valle mesa 450 años.
- ✓ El Carmen.
- ✓ Nevada.
- ✓ Mayales
- ✓ Zona rural.

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

PRIMER SEMESTRE 2022							
SERVICIOS DEL CENTRO SANMARTIN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ASIGNACION DE CITAS	1	2	0	2	0	3	8
CONSULTA EXTERNA	0	1	1	0	0	0	2
VACUNACION	0	0	1	0	0	0	1
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	5	0	1	7	4	17
ODONTOLOGIA	0	0	0	1	3	0	4
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	0	0	0	0	0	0	0
PLANIFICACION	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	8	2	4	10	7	32

En el Centro San Martin de la ESE Hospital Eduardo Arredondo Daza en lo comprendido entre el mes de enero a junio del año 2022 se recibió; 32 anotaciones de las cuales se registra: 8 en asignación de citas, 2 consulta externa, 1 vacunación, 17 felicitaciones, 4 en odontología.

De las anteriores, 17 anotaciones corresponden a felicitaciones por la buena prestación en los servicios de (vacunación, planificación familiar, asignación de citas, consulta externa, odontología).

Así mismo los usuarios hicieron 8 anotaciones por quejas en dificultad en la asignación de citas telefónicas. Y 4 anotaciones por trato deshumanizante.

PRIMER SEMESTRE 2022							
SERVICIOS DEL CENTRO EL CDV	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ASIGNACION DE CITA	0	0	0	0	0	0	0
UJRGENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0

Este Centro de Enero a junio no Marco ninguna cita, Es de anotar que la consulta externa se encuentra cerrada por remodelación.

PRIMER SEMESTRE 2022							
SERVICIOS RAFAEL VALLE MESA LOS 450 AÑOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	3	3	1	2	1	1	11
URGENCIA	0	0	0	0	0	1	1
ASIGNACION DE CITAS	0	1	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	1	0	1	0	0	2
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	5	1	3	1	2	15

En el Centro Rafael Valle mesa de los 450 años durante el primer semestre 2022 se registró un total de 15 anotaciones, de las cuales 11 de ellas fueron quejas por inconformidad en la prestación de los servicios en el área de consulta externa. 2 anotaciones que corresponden a felicitaciones por la atención en salud recibida y el resto por sugerencias a los servicios que prestamos en la institución.

PRIMER SEMESTRE 2022							
SERVICIOS DEL CENTRO EL CARMEN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	1	1
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0
ASIGNACION DE CITAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	0	0	0	0	0	2	2

Este centro solamente presento dos anotaciones; 1 por felicitaciones en el área de odontología y una sugerencia al servicio de consulta externa

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

PRIMER SEMESTRE 2022							
SERVICIOS DEL CENTRO LA NEVADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	2	0	1	0	4	0	7
URGENCIA	0	0	0	0	1	1	2
ASIGNACION DE CITAS	1	2	0	3	1	0	7
ODONTOLOGIA	0	0	1	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	0	0	1	2	0	3
VACUNACION	0	0	0	0	0	0	0
	3	2	2	4	8	1	20

En el centro la NEVADA, durante el Primer Semestre de 2022 se presentaron 20 anotaciones referentes a:

- Asignaciones de citas.
- Sugerencias
- Tratos deshumanizados
- Reclamos en los servicios
- Felicitaciones

Las felicitaciones se presentaron en abril y mayo de la presente vigencia, tal cual como lo muestra el cuadro de los servicios del centro de salud la Nevada en el área de SIAU

PRIMER SEMESTRE 2022							
SERVICIOS DEL CENTRO LOS MAYALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ASIGNACION DE CITAS	0	0	0	1	0	4	5
ODONTOLOGIA	0	0	1	0	0	0	1
CONSULTA EXTERNA	0	1	1	1	0	0	3
FELICITACIONES	2	1	0	0	0	3	6
TOTAL	2	2	2	2	0	7	15

En el centro de salud LOS MAYALES se registraron en el primer semestre de 2022 un total de 15 anotaciones, de las cuales se tienen 6 felicitaciones por prestación de servicios de salud, 5 quejas por demoras en la asignación de citas y 2 por tratos deshumanizantes.

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

PRIMER SEMESTRE 2022							
ZONA RURAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
VENADOS	0	0	0	0	0	0	0
VILLA GERMANIA	0	0	0	0	0	0	0
VEGA	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	0	0	0	1	0	0	1

En los centros perteneciente a la zona rural durante el primer semestre del 2022 solo hubo una anotación y fue de felicitaciones por los servicios prestados a la comunidad.

CONSOLIDACIÓN DE LAS QUEJAS POR CENTROS

PRIMER SEMESTRE DE 2022							
DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CARMEN	0	0	0	0	0	2	2
NEVADA	3	2	2	4	8	1	20
MAYALES	2	2	2	2	0	7	15
LOS 450	3	5	1	3	1	2	15
SAN MARTIN	1	8	2	4	10	7	32
CDV	0	0	0	0	0	0	0
ZONAR RURAL	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	9	17	7	14	19	19	85

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 el centro de salud que obtuvo mayoría de anotaciones es el centro de salud San Martin con 32 anotaciones, seguido de la Nevada con 20.

Así mismo en los centros de los Mayales y Rafael Valle meza (450 años) obtuvieron 15 anotaciones cada uno.

Por su parte en los centros de el Carmen y zona rural presentaron 2 y 1 anotación respectivamente

ENERO 2022				FEBRERO 2022			MARZO 2022			ABRIL 2022			MAYO 2022			JUNIO 2022			
CENTROS	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	
SAN MARTIN	0	1	0	1	2	5	0	1	1	0	3	1	0	3	7	0	3	4	
EL CDV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
RAFAEL VALLE MESA 450 AÑOS	0	3	0	0	4	1	0	0	1	0	2	1	0	1	0	1	1	0	
EL CARMEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
LA NEVADA	0	3	0	0	2	0	0	2	0	0	3	1	2	4	2	0	1	0	
LOS MAYALES	0	0	2	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	4	3	
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0				
TOTALES	0	7	2	2	8	7	0	4	3	0	9	5	2	8	9	2	9	8	85
		9			17			7			14			19			19		

CENTROS	SUGERENCIA	RECLAMOS	FELICITACIONES	TOTAL
SAN MARTIN	1	13	18	32
EL CDV	0	0	0	0
RAFAEL VALLE MESA 450 AÑOS	1	11	3	15
EL CARMEN	1	0	1	2
LA NEVADA	2	15	3	20
LOS MAYALES	1	6	8	15
ZONA RURAL	0	0	1	1
TOTALES				85

En los dos cuadros anteriores podemos observar las anotaciones por; Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y por Felicitaciones, detallándolas por meses, y por cada centro.

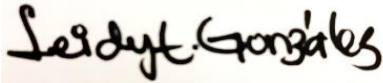
✚ En el Centro de salud San Martin por sugerencia en el primer semestre de 2022 hubo 1 sola anotación por este concepto de las 32 quejas que los pacientes hicieron a este centro, por reclamos hubo 13 anotaciones y por felicitaciones 18 que corresponde a la mayoría de ellas.

✚ En el centro Rafael Valle Mesa los 450 años, por sugerencia hubo una anotación, por reclamos 11 quejas, y felicitaciones tres (3).

FUENTE DE INFORMACION
COORDINACION SIAU HEAD

	INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES P.Q.R.S.- F EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA NIT.824.000.725-0	CODIGO: OCI
		FECHA: 07/2022
		Página:

- ✚ En el centro el Carmen por sugerencia una anotación, por reclamos no hubo y por felicitaciones 1 anotación.
- ✚ En el Centro de salud la Nevada, por sugerencias 15 anotaciones y por Felicitaciones 3 la mayoría de estas quejas fueron por recomendaciones para la mejora de los servicios en las asignaciones de citas
- ✚ Centro de Salud los Mayales. En este centro por sugerencia sola hubo un solo comentario, por reclamos en los servicios hubo 6 anotaciones referente a quejas en la prestación de los servicios de salud del Head, y por felicitaciones que representan la mayoría fueron 8 anotaciones.
- ✚ Zona rural aquí solamente se presentó una sola anotación y fue de Felicitaciones, perteneciente al centro de salud la Vega.



LEIDY TATIANA GONZALEZ GELVIS

Jefe Oficina de Control Interno.

Hospital Eduardo Arredondo Daza ESE

ORIGINAL FIRMADO

Proyectó: Reynaldo Padilla Moscote.

Profesional Universitario.

Oficina de Control Interno