INFORME DE LAS P.Q.R.S.- F

CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2.020

HERNANDO DUQUE SARMIENTO.

JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL
INTERNO

HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA ESE

VALLEDUPAR CESAR.

FUENTE DE INFORMACION COORDINACION SIAU HEAD LISETH DAZA.

DESARROLLO

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, en el primer semestre de 2020 la cual se vio afectada por la pandemia del covid 19.

La oficina de control interno del **HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA – I NIVEL 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 a las PQRS-F al igual que establecer un criterio de calidad del servicio prestado en las diferentes sedes de la institución con base en las quejas presentadas.

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 deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

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, entrevista, comprobación.

DEFINICION.

- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio.
- **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 entablaron 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 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.
- **Sugerencia:** Propuesta u ofrecimiento de un usuario con el fin de pretender que se mejoren los servicio médico en el hospital.
- **Felicitación:** reconocimiento de un usuario por la satisfacción y complacencia de un servicio recibido.
- **Satisfacción:** se refiere a la expectativa y a grado de un usuario en la prestación de un servicio de la institución.

AREAS DONDE SE PRESENTARON QUEJAS

- 4 Asignación de citas
- Consultas externa.
- Laboratorio clínico.
- Crecimiento y Desarrollo.
- Planificación familiar.
- Odontología.
- Citología.
- 4 Archivo.
- Facturación.
- Urgencia.
- Facturación.

DESARROLLO DEL INFORME

A continuación se describe el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, (PQRS-F) Correspondiente al Primer Semestre de 2.020 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, con vigilancia y la supervisión de la Profesional Especialista en SIAU. Doctora LISETH DAZA Coordinadora de SIAU –HEAD.

PRIMER INFORME DEL SEMESTRE DEL AÑO 2.020

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias, felicitaciones (PQRSF).

En el Primer Semestre 2.020, se presentaron dos felicitaciones, correspondiente a los meses de febrero y marzo de 2.020.

Durante los meses de Enero, Febrero, Marzo, abril, Mayo y Junio, de 2.020 se incluyeron el total de las PQRSF recibidas por los siguientes medios.

- ✓ Los buzones de sugerencias.
- ✓ Vía telefónica.
- ✓ Las quejas recibidas directamente en la oficina de SIAU

La oficina del SIAU es la dependencia encargada de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Felicitaciones, durante el periodo anunciado y evaluado se recibieron un total

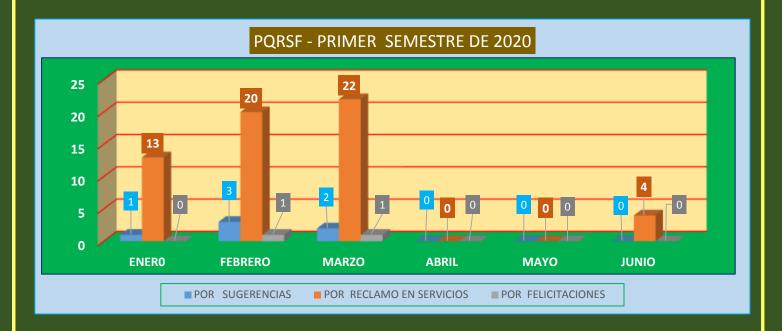
De **67 PQRS-F**, descritas de la siguiente manera:

CUADRO DE LAS PQRS - F PRIMER SEMESTRE DE 2.020

CUADRO DE MODALIDAD DE PETICIONES	ENER0	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	OINUL	TOTAL
POR SUGERENCIAS	1	3	2	0	0	0	6
POR RECLAMO EN SERVICIOS	13	20	22	0	0	4	59
POR FELICITACIONES	0	1	1	0	0	0	2
TOTALES.	14	24	25	0	0	4	67

En el cuadro anterior se puede observar las diferentes modalidades de peticiones:

- ✓ Por sugerencia en el Primer semestres de 2.020 solamente se presentaron seis,
 (6) anotaciones o sugerencias.
- ✓ Por reclamos en los servicios se presentaron 59 quejas, o anotaciones de inconformidad o desconcierto en los servicios que presta el Hospital Eduardo Arredondo Daza.
- ✓ Por congratulaciones o felicitaciones, se presentaron dos (2) anotaciones



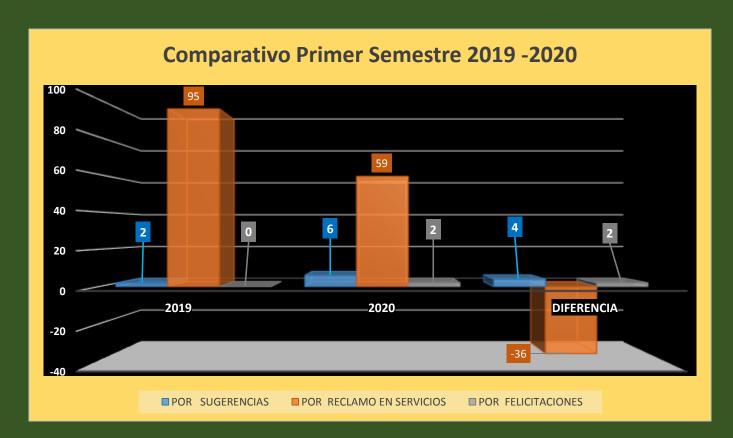
En el mes de Enero del año 2020 hubieron 14 quejas, descrita de la siguiente manera, por sugerencias únicamente hubo una recomendación, 13 por reclamos en servicios, y ninguna por felicitaciones y así sucesivamente con los meses siguiente del primer semestre del año 2.020, tal cual como lo muestra detalladamente la gráfica de barra comparativa en cada uno de los meses del primer semestre del año en curso.

Cabe anota que el covid 19 la pandemia mundial afecto significativamente todos los servicios de salud que presta la institución Hospital Eduardo Arredondo Daza ESE del municipio de Valledupar Cesar, disminuyendo la producción significativamente, esto como reflejo a la crisis presentada por esta pandemia del covid 19

COMPARATIVOS DEL PRIMER SEMESTRE 2.019 CON EL PRIMER SEMESTRE 2.020. PQRS-F

COMPARATIVOS DEL PRIMER SEMESTRES 2.019 -2.020

CUADRO DE MODALIDAD DE PETICIONES	2019	2020	DIFERENCIA	% DE AUMENTO Y DISMINUCION
POR SUGERENCIAS	2	6	4	200%
POR RECLAMO EN SERVICIOS	95	59	-36	-38%
POR FELICITACIONES	0	2	2	#¡DIV/0!
TOTALES.	97	67		

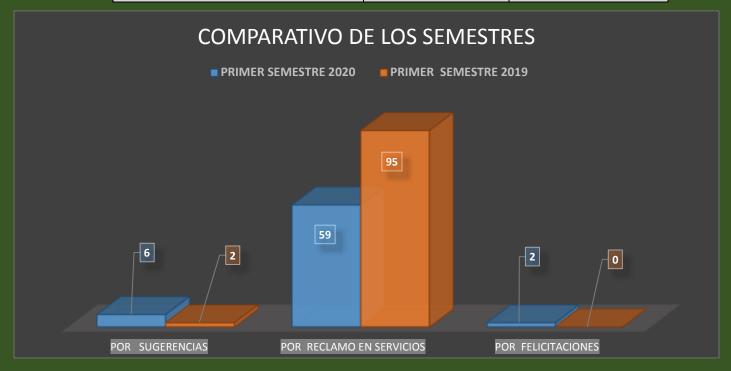


FUENTE DE INFORMACION COORDINACION SIAU HEAD LISETH DAZA.

- ✓ En el **Primer Semestre de la vigencia 2.020** se presentaron seis sugerencia o recomendaciones que comparado con el mismo semestre de la vigencia anterior, marco una diferencia de 4 quejas más, lo cual es equivalente al 200% .
- ✓ Por Reclamos en los Servicios, hubieron 59 anotaciones, que al compararlas con el mismo periodo del año 2.019 arroja una diferencia de 36 quejas menos, equivalente al -38% y esto se debió a que los servicios que presta el Hospital Eduardo Arredondo Daza disminuyeron significativamente en un gran porcentaje debido a la pandemia del covid 19, de lo presencial se pasó a tele consulta, lo cual disminuyo en un alto porcentaje.
- ✓ No obstante en el mes de julio de año 2020 se comenzó la presencial en un porcentaje considerable, cumpliendo con las recomendaciones de la OMS.
- ✓ Por felicitaciones únicamente en el primer semestre de 2020 se presentaron dos (2) anotaciones, y ninguna en el primer semestre de 2.019.

CONSOLIDACION GRAFICA DE LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE 2.019 - 2.020

DETALLE	PRIMER SEMESTRE 2020	PRIMER SEMESTRE 2019
POR SUGERENCIAS	6	2
POR RECLAMO EN SERVICIOS	59	95
POR FELICITACIONES	2	0
TOTALES	67	97



En el primer Semestre del año 2020, se presentaron 67 peticiones o quejas formuladas por los usuarios, seis (6) por sugerencias, cincuenta y nueve (59) por reclamos en los servicios y por felicitaciones dos (2).

En el primer Semestre del año 2.019, se presentaron 97 quejas o reclamaciones formuladas por los usuarios descritas de la siguiente manera: Dos (2) por sugerencias, noventa y cinco (95) por reclamos en servicios, y ninguna por felicitaciones.

Las PQRS-F del primer semestre de 2020 Disminuyeron en un 44.78% con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

PRIMER SEMESTRE DE 2020									
SERVICIOS DEL CENTRO SANMARTIN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL		
ASIGNACION DE CITAS		8	1				9		
CONSULTA EXTERNA	5						5		
ARCHIVO							0		
FACTURACION		1					1		
CITOLOGIA							0		
LABORATORIO			1				1		
CRECIMIENTO Y DESARROLLO							0		
FACTURACION		1					1		
TOTAL	5	10	2	0	0	0	17		

En el centro San Martin durante el periodo de Enero a junio de 2020 se presentaron 17 quejas o reclamaciones de inconformidad, las cuales relacionamos y detallamos por servicios .

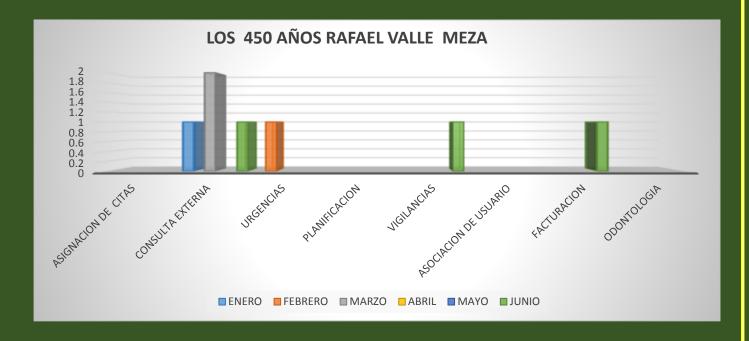


SERVICIOS DEL CENTRO EL CDV	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ASIGNACION DE CITAS	6	1	11			
CONSULTA EXTERNA		2	1			
URGENCIAS						
LABORATORIO CLINICO						
CRECIMIENTO Y DESARROLLO						
PLANIFICACION						
FACTURACION						
FELICITACIONES		1	1			



En el centro CDV del HEAD durante el periodo de enero a junio de 2020 se presentaron un total de 23 anotaciones o quejas, en los servicios que presta el HEAD centro CDV, Los servicios que más quejas o nataciones de inconformidad presentaron fueron Asignacion de citas y consulta externa,

SERVICIOS DEL CENTRO LOS 450 AÑOS VALLE MESA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ASIGNACION DE CITAS						
CONSULTA EXTERNA	1		2			1
URGENCIAS		1				
PLANIFICACION						
VIGILANCIAS						1
ASOCIACION DE USUARIO						
FACTURACION						1
ODONTOLOGIA				·		



En el centro de salud Valle Meza de los 450 años, durante el periodo de enero a junio de 2020 se presentaron 7 quejas o anotaciones por inconformidad en los servicios que actualmente presta este centro de atención en salud, el cual podemos observar detallado por servicios en la gráfica anterior.

PRIMER SEMESTRE DE 2020										
SERVICIOS DEL CENTRO LA NEVADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	МАҮО	JUNIO	TOTAL			
CONSULTA EXTERNA	1	2	2	0	0	0	5			
ASIGNACION DE CITAS	0	1		0	0	0	1			
LABORATORIO CLINICO	0	1	1	0	0	0	2			
ASOCIACION DE USUARIO	0	0	0	0	0	0	0			
URGENCIAS	0	1	1	0	0	0	2			
ODONTOLOGIAS	0	0	1	0	0	0	1			
HIGIENES ORAL	0	0	0	0	0	0	0			
TOTAL	1	5	5	0	0	0	11			

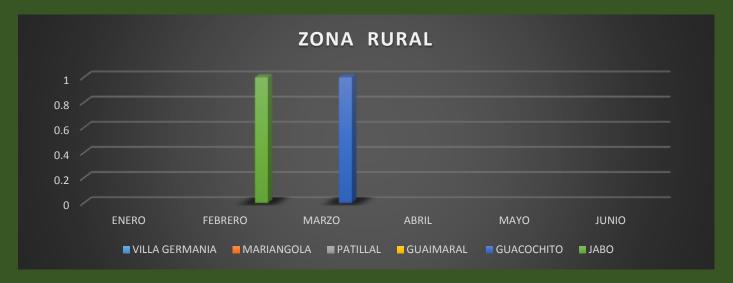


En el centro de salud LA NEVADA durante el periodo de Enero a junio de 2020 se presentaron 11 quejas, las cuales relacionamos y detallamos los servicios comprometidos con dichas anotaciones o quejas.

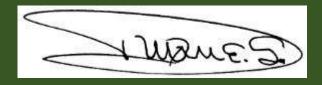
El servicio que tuvo más quejas fue la urgencia, consulta externa y laboratorio clínico tal cual como lo muestra la gráfica de barra comparativa.

En la zona Rural únicamente en el semestre en mención se registraron dos anotaciones o quejas las cuales se dieron en los centro del Jabo Y guacochito, en los meses de febrero y marzo comenzando la pandemia del covid 19 en el país.

PRIMER SEMESTRE DE 2.020									
ZONA RURAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL		
VILLA GERMANIA							0		
MARIANGOLA							0		
PATILLAL							0		
GUAIMARAL							0		
GUACOCHITO			1				1		
JABO		1				·	1		
TOTAL	0	1	1	0	0	0	2		



Atentamente.



Hernando Duque Sarmiento Jefe de Control Interno. Hospital Eduardo Arredondo Daza