

1120-06.03

## **INFORME DE PQRSF - I SEMESTRE 2020**

### **INTRODUCCION**

El presente Informe de PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020, se realiza teniendo en cuenta los requerimientos de las normas entre ellas el Artículo 76 de la ley 1474 del 2011 que expone: Artículo **76**. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos “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...”

### **OBJETIVO**

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las PQRSF tramitadas en la vigencia I semestre de 2020, teniendo en cuenta lo establecido en el manual de procedimientos de la ESE y el marco legal vigente.

### **METODOLOGIA**

La ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, cuenta con buzones para recepcionar las PQRSF, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: 1 (uno) en hospitalización, 1(uno) área de urgencias, 1(uno) consulta externa, 1 (uno) en el área de Promoción y mantenimiento, los cuales son vigilados y revisados periódicamente por la Trabajadora Social - coordinadora de SIAU y el comité de PQRSF. Adicionalmente, se dispuso a través de la página web de la ESE un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera electrónica y oportuna.

*¡Calidad y Oportunidad en los Servicios!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
La Hormiga - Valle del Guamez – Putumayo



## ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

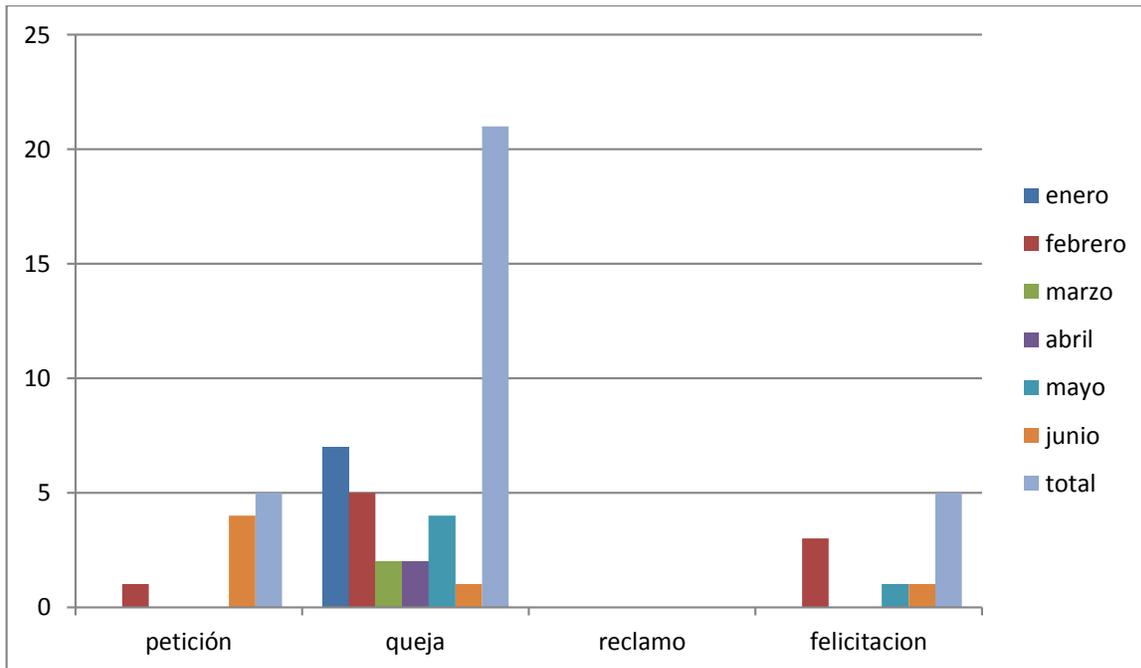
En la vigencia comprendida entre el 1 de enero al 30 de Junio se dio trámite a 18 PQRSF impuestas por usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, 5 peticiones que corresponden al 16%, 21 quejas que corresponde al 68%, felicitaciones que corresponde al 16%.

### Consolidado por mes:

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramita
<b>Enero</b>	0	7	0	0	7	7
<b>Febrero</b>	1	5	0	3	9	18
<b>Marzo</b>	0	2	0	0	2	2
<b>Abril</b>	0	2	0	0	2	2
<b>Mayo</b>	0	4	0	1	5	5
<b>Junio</b>	4	1	0	1	6	6
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	
<b>Porcentaje</b>	<b>16%</b>	<b>68%</b>	<b>0%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>	

*¡Calidad y Oportunidad en los Servicios!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
 La Hormiga - Valle del Guamez – Putumayo



Las quejas presentadas en el primer semestre de este año, tienen relación con el inconformismo de los usuarios en torno a la prestación del servicio como factor general, se deben al trato o a la forma en la que son resueltas las inquietudes al momento de ser prestados los servicios, otra de las quejas que más predomina, son los tiempos de espera ya sea en el área de consulta externa en lo referente a la asignación de citas, o en urgencias al momento de ser atendido por médico general después del triage.

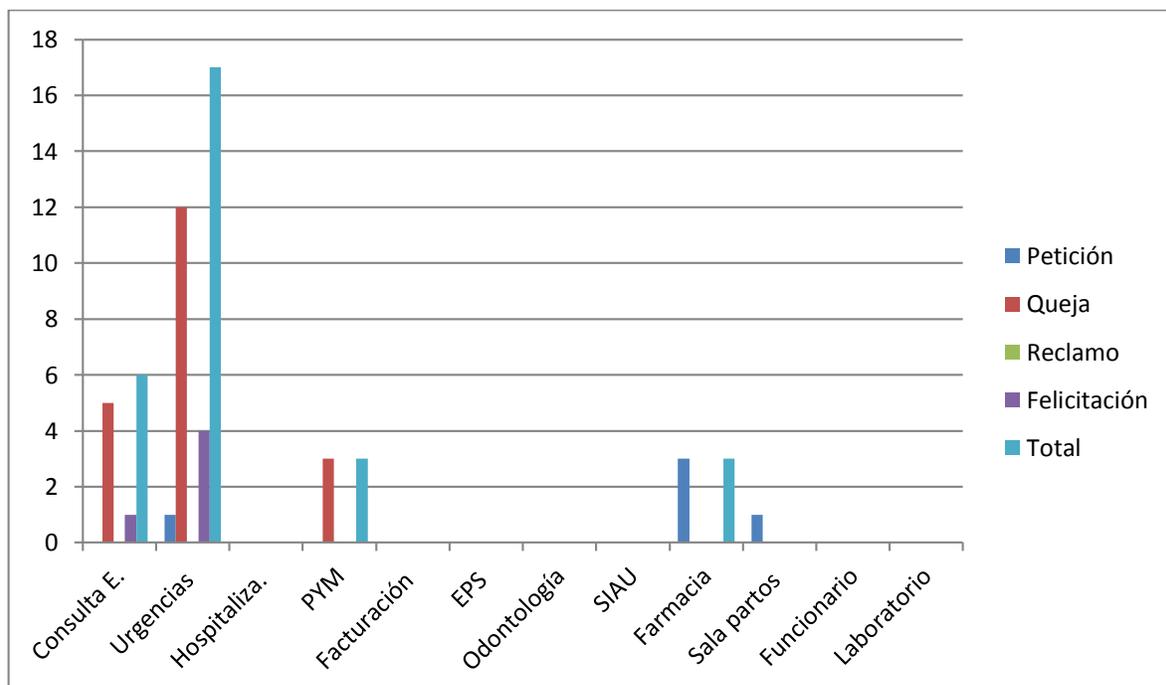
Los responsables del proceso de atención al usuario en consulta externa manifiestan que dicha problemática se presenta por la alta demanda de servicios lo que no permite un fácil manejo y control de las agendas médicas, respecto al área de urgencias y proceso de triage, el coordinador de urgencias argumenta que dicha queja se hace presente constantemente debido a que los usuarios no conocen los tiempos de espera que se encuentran estipulados al momento de determinar el nivel de atención medica de acuerdo al triage.

*¡Calidad y Oportunidad en los Servicios!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

**Consolidado por servicio:**

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramita
Consulta E.	0	5	0	1	6	6
Urgencias	1	12	0	4	17	17
Hospitaliza.	0	0	0	0	0	0
PYM	0	3	0	0	3	3
Facturación	0	0	0	0	0	0
EPS	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0
SIAU	0	0	0	0	0	0
Farmacia	3	0	0	0	3	3
Sala partos	1	1	0	0	0	1
Funcionario	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>31</b>
<b>Porcentajes</b>	<b>16%</b>	<b>68%</b>	<b>0%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>	



*¡Calidad y Oportunidad en los Servicios!*



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
**NIT 846.000.471 – 5**

Las quejas relacionadas en el presente informe fueron socializadas ante el comité de peticiones quejas y reclamos de la institución, equipo que establece estrategias para disminuir la insatisfacción del usuario: Capacitación continua a población debido a que se hace un buen uso de los servicios y no se respetan políticas institucionales, además desconocen las obligaciones de la EPS y entes de control; de igual manera se establece que cada coordinador debe realizar reuniones periódicas con los funcionarios a su cargo donde se capacite en humanización de servicios, sin embargo las quejas siguen siendo frecuentes.

Por otro lado encontramos un porcentaje del 16% el cual corresponde a las felicitaciones impuestas por los usuarios donde se involucran los servicios de consulta externa y urgencias lo que significa que se cuenta con personal comprometido y procesos establecidos los cuales se deben potencializar.

**MARIA CAMILA ROJAS R**  
**TRABAJADORA SOCIAL**  
**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESÚS**

*¡Calidad y Oportunidad en los Servicios!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo