	<b>ACTAS</b>	Código
		1243-02.37
		Página__de

Proceso	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Área	SIAU	Acta No. 02
Reunión	REUNION ASOCIACIÓN DE USUARIOS - HSCJ	Fecha: 30 DE JUNIO DE 2021		Hora de Inicio 02:00 p.m.
Asistentes	Nubia Guerra Guzmán Ruth Stella Calderón de España Jorge Eliecer Cuaran Mutis Clara Inés Betancourth María Camila Rojas Natalia Regalado Rivera	Cargo  Presidente Vocal Secretario Vicepresidenta Coordinadora área SIAU Trabajadora social		
Temas	1. Saludo de bienvenida a cargo de la trabajadora Social y Coordinadora de SIAU. 2. Verificación del quorum 3. Lectura orden del día 4. Socialización II informe trimestral de PQRSF 5. Compromisos 6. Despedida			
Resumen de los temas tratados, decisiones, conclusiones	<div>Desarrollo</div> <p>En el municipio de Valle del Guamuez, en la sala de espera de hospitalización ubicada en la sede de la Parke, siendo las 2:00 de la tarde, se da inicio a la socialización de informe PQRSF de la institución.</p> <div><div>1. Se da inicio a la reunión, primeramente con el saludo de la Trabajadora Social y coordinadora de SIAU, María Camila Rojas &amp; Natalia Regalado quienes saludan cordialmente a todos los asistentes, y agradecen la asistencia</div><div>2. La Trabajadora Social explica a todos los asistentes el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones en la ESE Hospital Sagrado Corazón &amp; da a conocer el II informe trimestral de PQRSF</div></div> <div>CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF</div> <p>Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones son clasificados como se relaciona a continuación:</p> <div><div>• <b>ACCESIBILIDAD:</b> Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad</div></div>			

**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](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

Social

en

Salud.

- **OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

- **SEGURIDAD:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias

- **PERTINENCIA:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

- **CONTINUIDAD:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico

### MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSF

- **VIA TELEFÓNICA:** El usuario puede comunicarse al número 3188276215 del Hospital para manifestar la PQRSF
- **MEDIO PERSONAL** El usuario puede dirigirse personalmente a la oficina de Servicio de información y Atención del Hospital para presentar la PQRSF
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS** El usuario puede diligenciar la PQRSF en el formato y dejarlo en uno de los cuatro buzones de sugerencia con los que cuenta el hospital.
- **PAGINA WEB** El usuario puede presentar la PQRSF en la página web en el siguiente link: <https://hospitalhormiga.gov.co/atención-al-usuario/>
- **CORREO ELECTRÓNICO** El usuario puede enviar la PQRS al correo electrónico – [trabajosocial@hospitalhormiga.gov.co](mailto:trabajosocial@hospitalhormiga.gov.co)

### INFORME TRIMESTRAL PQRSF

#### ABRIL - JUNIO

Durante el periodo Abril – Junio a 28 PQRSF, divididas entre 26 quejas y 2 felicitaciones.

Desglosadas de la siguiente manera:

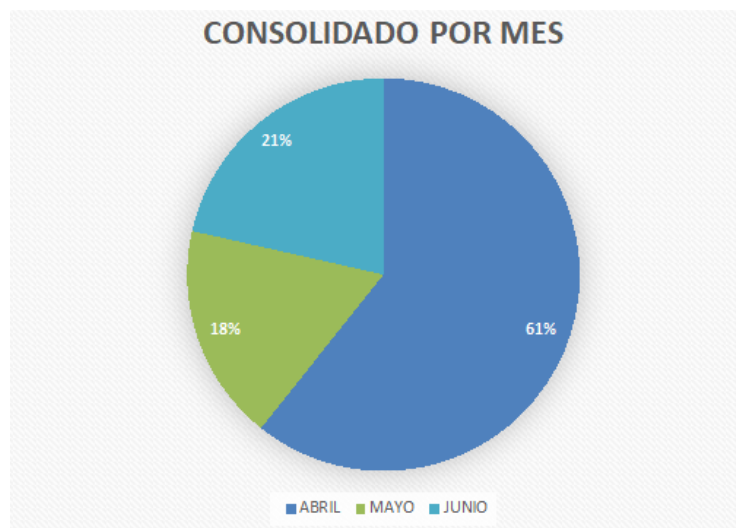
### *Calidad y Oportunidad en los Servicios*

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

**CONSOLIDADO POR MES:**

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total	Total Tramita
Abril	0	17	0	0	17	17
Mayo	0	5	0	1	5	5
Junio	0	4	0	2	6	6
Total	0	26	0	2	28	28

De lo anterior se evidencia que el mes con más PQRSF fue el mes de abril con un total de 17 manifestaciones.

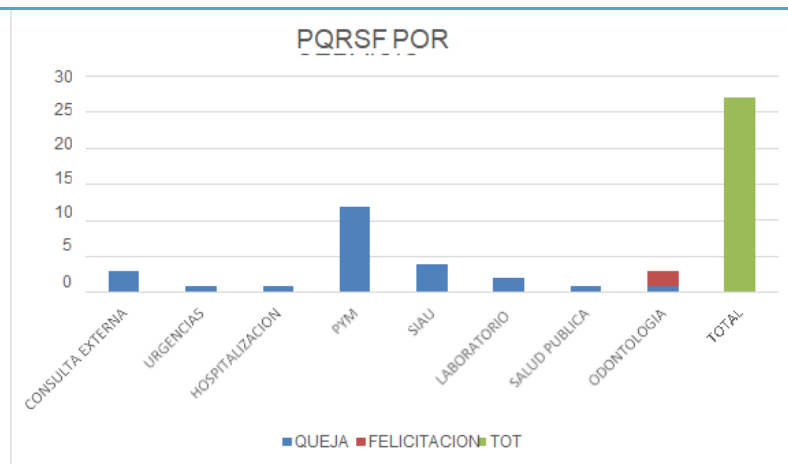
**CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR SERVICIO**

A continuación se presenta el consolidado trimestral de PQRSF, dividida por los servicios que presentaron observaciones

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación
Consulta E.	0	4	0	0
Urgencias	0	1	0	0
Hospitaliza.	0	1	0	0
PYM	0	12	0	0
Odontología	0	1	0	2
SIAU	0	4	0	0
Laboratorio	0	2	0	0
Salud publica	0	1	0	0
Total	0	26	0	2

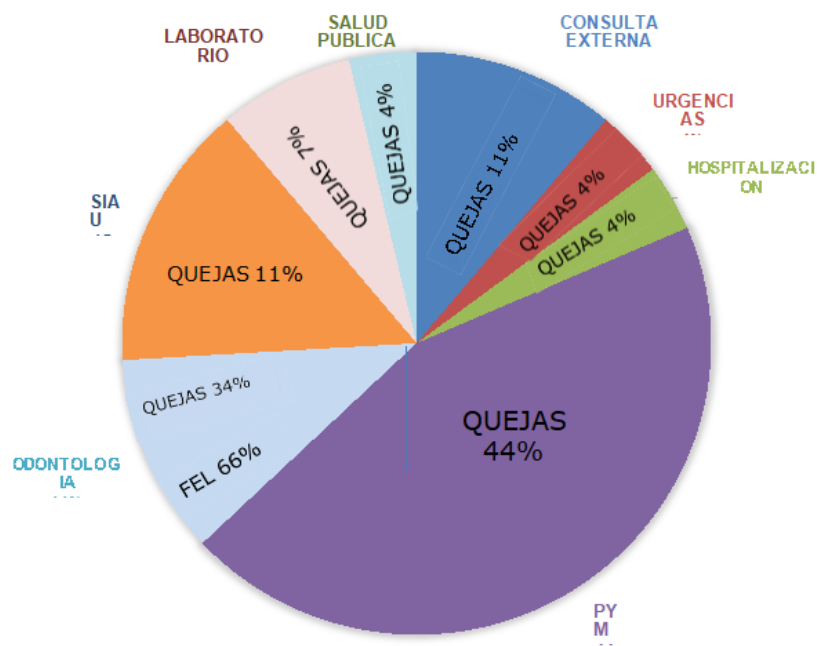
**Calidad y Oportunidad en los Servicios**

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



En la gráfica anterior se evidencia que los porcentajes de PQRSF están divididos de la siguiente forma.

- ✓ Consulta externa : 11%
- ✓ Urgencias: 4%
- ✓ Hospitalización 4%
- ✓ Promoción y mantenimiento: 44%
- ✓ Laboratorio: 7%
- ✓ Salud pública: 4%
- ✓ SIAU: 15%
- ✓ Odontología: 11% - dos felicitaciones y 1 queja



### **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](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

## ANÁLISIS SITUACIONAL

En el presente informe, se evidencia que el mayor número de manifestaciones de los usuarios corresponden a quejas, las cuales están mayormente dirigidas al servicio de promoción y mantenimiento, esto tiene relación con el inconveniente que se presentó en el mes de abril, debido a que la ESE formulaba mas no entregaba anticonceptivos inyectables mensuales y trimestrales, cabe resaltar que el desabastecimiento de estos métodos no solo fue un problema interno sino que se dio de manera nacional.

Respecto a las quejas encontradas en los demás servicios como urgencias, consulta externa y hospitalización, se puede observar que estas tienen relación con la calidad técnica profesional de los funcionarios, es decir la atención humanizada y el respeto de los derechos de los usuarios.

Respecto a las quejas de SIAU, consulta externa, laboratorio y odontología, se evidencia que estas están directamente relacionadas, primero con la poca disponibilidad de citas médicas u odontológicas, y segundo por las demoras en la atención.

Las quejas relacionadas en el presente informe son socializadas ante el comité de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones de la institución, equipo interdisciplinario que establece estrategias para disminuir la insatisfacción del usuario. En pro de dar trámite oportuno a las PQRF se notifica mediante oficio a los coordinadores de las distintas áreas para que ellos formulen una plan de acción frente a las situaciones que aquejan a la población, dentro de las estrategias de mejora que se formulan se hace especial énfasis en el cumplimiento de la política de humanización, atención oportuna y de calidad para los usuarios.

Dentro de los planes de mejora que se establecieron para evitar estos inconvenientes están:

1. Se habilito el horario de 10:00 – 12:00 pm para asignación de citas vía telefónica. Debido a que el área de Trabajo Social no cuenta con número de teléfono propio, esta misma línea se utilizara en un horario de 2:00 a 5:00 pm para consulta de autorizaciones.
2. Teniendo en cuenta que de nada sirve asignar una línea para asignación de citas médicas, sino hay médico para la atención, la gerencia y el coordinador médico se comprometieron a asignar otro profesional para el área de consulta externa.
3. Durante el segundo trimestre del año en curso, se socializo ante el personal asistencial y administrativo, los derechos y deberes de los usuarios, esto con el fin de que tengan claro lo que deben y no deben

### **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](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

hacer en pro del bienestar propio y de la comunidad.

4. Se socializo ante el personal de SIAU, el manual actualizado, haciendo especial énfasis en el trato amable y respetuoso, el manejo de situaciones conflictivas y la atención oportuna y de calidad.
  5. Respecto a los anticonceptivos inyectables a la fecha la ESE Hospital sagrado corazón de Jesús no la dispensa, sin embargo le ofrece a las usuarias opciones como las píldoras, el jadell, el DIU y los preservativos.
3. Compromisos:
- Realizar seguimiento continuo al plan de mejora planteado en el informe trimestral de PQRSF
  - Asistir de manera oportuna a las reuniones del comité de asociación de usuarios
  - S invita a los asistentes de la reunión divulguen con la comunidad la información brindada en la reunión.
4. Se agradece la asistencia de los integrantes del comité de usuarios y se da por terminada la reunión

*Maria Camila Rojas*  
**MARIA CAMILA ROJAS**  
TRABAJADORA SOCIAL  
T.P 1.123.330.048

**MARIA CAMILA ROJAS R**  
**TRABAJADORA SOCIAL**  
**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESUS**

***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](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



**PLANILLA DE CONTROL DE ASISTENCIA**

CODIGO  
1140-62.30  
VERSION 1.0  
Pagina 1 de 2

<b>DIA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>
30	JUN	2021
<b>TEMA</b>		
<b>OBJETIVO</b> Reunión con asociación de usuarios Socialización de informe de segundo Trimestre de PQR y envestar de satisfacción		
<b>OBSERVACIONES</b>		

☐ Capacitación o entrenamiento en:

☐ Sistema General de Seguridad S.S.

☐ Sistema de Gestión de Calidad

☐ Sistema de Gestión S.S.T.

☐ Sistema de Gestión de Salud Pública

☐ Salud Mental

☐ Otras

☐ Difusión de normas o

☐ Actualizaciones

☐ Actividades diferentes a capacitación o entrenamiento

**FACILITADOR / INSTRUCTOR**

☒ Interno ☐ Externo

**NOMBRE**

**CEDULA**

**FIRMA**

**ASISTENTES**

FAVOR ESCRIBIR NOMBRE(S) Y APELLIDO(S) COMPLETOS, LEGIBLES Y EN TINTA

	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	CARGO Y/O PROFESION	ÁREA	FIRMA
1	Maria Camila Rojas P	1123330043			Maria Camila Rojas
2	Nubia Guerra Guzman				Nubia Guerra
3	Jorge Eliacer Cuaran	18154020			Jorge Cuaran
4	Clara Betancourt	38655115			Clara Betancourt
5	JH CADERO	30712331			JH CADERO
6	Natalia Regalado P.	1061811336			Natalia Regalado
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

**¡CALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LOS SERVICIOS!**

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Teléfono: 42874089 Ext 101 Fax 4282488 Celular: 3108020679-3123506029  
www.hospitalhormiga.gov.co - E-mail: esehormiga2008@hotmail.com  
La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo

**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