

| | | |
|--|---|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</p> <p>NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> <p>Página 1 de 12</p> |

INFORME PQRSF I TRIMESTRE-2025

ley 1474 de 2011 articulo 76



PRESENTADO A:
JEIMY LORENA CAICEDO
AUDITORA DE CALIDAD
ARACELY AREVALO
CONTROL INTERNO

PRESENTADO POR:
NELLY GAVIRIA

MARZO

2025

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guámez – Putumayo

| | | |
|--|---|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</p> <p>NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> <p>Página 2 de 12</p> |

1. INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, Ley de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, establece respecto de las Quejas, Sugerencias y Reclamos, el deber de las Oficinas de Control Interno, el cual está enfocado a vigilar que su atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y a su vez se rinda informe en cuanto al seguimiento de las PQRSF.

En ese sentido se presenta a continuación el respectivo informe del I TRIMESTRE que corresponde a los meses Enero, febrero y marzo.

El Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción del usuario, en el cual la cultura organizacional de las Entidades incluye la identificación de los clientes internos y externos con los respectivos procesos para identificar y responder a las necesidades y expectativas. Por tanto, este sistema se convierte en una herramienta gerencial para la implementación del mejoramiento continuo de la calidad de la organización la cual orienta sus acciones hacia la satisfacción del Usuario. La ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, establece dentro de la entidad un proceso misional de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas y reclamos, facilitando a los usuarios y a sus colaboradores una interacción constante y los diferentes medios para ser escuchados considerando los aspectos necesarios para el mejoramiento en su atención.

Con el propósito de mejorar la prestación del servicio de la salud pública, como derecho fundamental del individuo, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús ha implementado el sistema de buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, ubicados en lugares estratégicos; uno de ellos en urgencias, hospitalización y dos en la sede de Promoción y Mantenimiento, para que los usuarios depositen sus inconformidades o sus felicitaciones, que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la entidad.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | INFORME | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 3 de 12</p> |

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento por parte del proceso de Control Interno de Gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que sean recibidas por el proceso SIAU de la la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en el periodo comprendido enero a marzo de 2025 con el fin de establecer el estado de las mismas.

3. Periodo

Informe I TRIMESTRE (ENERO-FEBRERO-MARZO)

4. DESARROLLO DEL INFORME

Se recolecta las PQRSF en medio físico y magnético, se procederá a recopilar evidencias de las quejas y se dará respuesta al trámite al quejoso, dos días hábiles para PQRSF vitales y cinco días hábiles para PQRSF normales, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por Trabajo Social. El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la ESE HSCJ tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan. Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe: Dar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución. Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución. Establecer estrategias de mejoramiento que permitan que se corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata. El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

5. LINEAMIENTOS PQRSF

Recepción PQRSF

Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal del quejoso.

En caso de que la queja no sea competencia del Hospital, SIAU remitirá a la entidad competente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de ésta, con una comunicación, adjuntando el original de la queja, y comunicando al quejoso las razones del traslado a la otra entidad, remitiéndole copia de la comunicación con la cual se dio traslado.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5 | Código: SGC-PR-02-F6 |
| | | Versión: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 4 de 12 |

Apertura de buzones

La Oficina de atención al Usuario, mantiene dispuesto un cronograma de apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, la apertura se realiza cada 15 días, dos veces en el mes

En compañía del delegado de la Asociación de Usuarios, Trabajo Social, un (1) funcionario de control interno y funcionaria de Calidad se desplazará para la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, registrando la información en el formato de acta correspondiente.

Se realiza el conteo de todas las PQRSF en presencia del Representante de la Asociación de Usuarios designado para el acompañamiento. Al terminar la verificación de todos los buzones, se debe diligenciar el formato del Acta de apertura de buzones firmado por todos los que intervinieron en la actividad, para posteriormente notificar a los directamente relacionados en las PQRSF o en su defecto a la coordinación de cada área.

El Hospital se encuentra dotado por cuatro (4) buzones de sugerencias y felicitaciones en cada servicio para facilitar al usuario el acceso a estos.

Seguimiento a la Oportunidad en la Respuesta Inicial o Parcial:

Las peticiones quejas reclamos y denuncias tendrán tiempos de respuesta en el número de días estipulado por la ley. El Usuario deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a lo contemplado en la Constitución política y las normas legales vigentes. Si no es posible solucionar el requerimiento del usuario en este tiempo, se le comunicará indicándole la fecha en que se dará respuesta definitiva.

Como medida preventiva y/o correctiva, la oficina de Control Interno de Gestión audita el procedimiento de PQRSF para que se realice y que, conforme a la norma, rendirá a la administración de la entidad un informe Trimestral sobre el particular.

CONSOLIDADO POR MES

| | Petición | Queja | Reclamo | Solicitud | Felicitación | Total Tramita |
|---------|-----------------|--------------|----------------|------------------|---------------------|----------------------|
| ENERO | 0 | 25 | 2 | 0 | 9 | 34 |
| FEBRERO | 0 | 19 | 0 | 0 | 8 | 24 |
| MARZO | 0 | 17 | 5 | 0 | 4 | 25 |

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5 | Código: SGC-PR-02-F6 |
| | | Versión: 2 |
| INFORME | | Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 5 de 12 |



CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR SERVICIO

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

ENERO

| Servicio | Petición | Queja | Reclamo | Felicitación | Total | Total Tramitadas |
|------------------------|----------|-------|---------|--------------|----------|------------------|
| Consulta E. | 0 | 2 | 0 | 4 | 6 | 6 |
| Urgencias | 0 | 1 | 0 | 4 | 5 | 3 |
| Hospitalización | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PYM | | 7 | 0 | 1 | 8 | 8 |
| Trabajo social | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Facturación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vacunación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Odontología | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| SIAU | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 | 6 |
| Farmacia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vacunación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Equipos Básicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Laboratorio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Archivo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Referencia | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Administrativos | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 |

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guámez – Putumayo

| | | |
|--|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5 | Código: SGC-PR-02-F6 |
| | | Versión: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 6 de 12 |

| | | | | | | |
|-----------------------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|
| Salud publica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Terapia Física | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vigilancia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Rayos X | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quirófano | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Nutrición | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 0 | 25 | 2 | 9 | 36 | 34 |

FEBRERO

| Servicio | Petición | Queja | Reclamo | Felicitación | Total | Total Tramitadas |
|-------------------------|----------|-----------|----------|--------------|-----------|------------------|
| Consulta E. | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Urgencias | 0 | 5 | 0 | 2 | 7 | 5 |
| Hospitalización | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| PYM | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| Trabajo social | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Facturación | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Vacunación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Odontología | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SIAU | 0 | 5 | 0 | 1 | 6 | 6 |
| Farmacia | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Equipos Básicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Laboratorio | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Archivo | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Referencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Administrativo s | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Salud publica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Terapia Física | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Vigilancia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Rayos X | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quirófano | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nutrición | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 19 | 0 | 8 | 27 | 24 |

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

| | | |
|--|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5 | Código: SGC-PR-02-F6 |
| | | Versión: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 7 de 12 |

MARZO

| Servicio | Petición | Queja | Reclamo | Felicitación | Total | Total Tramitadas |
|------------------------|----------|-----------|----------|--------------|-----------|------------------|
| Consulta E. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Urgencias | 0 | 3 | 1 | 2 | 6 | 6 |
| Hospitalización | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PYM | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Trabajo social | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Facturación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vacunación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Odontología | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SIAU | 0 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 |
| Farmacia | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Equipos Básicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Laboratorio | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Archivo | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Referencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Administrativos | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Salud publica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Terapia Física | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Vigilancia | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Rayos X | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quirófano | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nutrición | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 17 | 5 | 4 | 26 | 25 |

Por otra parte, es importante resaltar que el mes con mayor incidencia en quejas es el mes de noviembre para un total de 27 quejas donde el servicio que mayor presento quejas es el servicio de Atención al usuario

MOTIVOS MANIFESTADOS DE PQRSF

- ✓ Inconformidad por el tiempo de espera en el servicio de Urgencias
- ✓ Inconformidad por la mala comunicación del personal de facturación
- ✓ Inconformidad por ubicaciones físicas y del ambiente
- ✓ No existe ventanilla y auxiliar para atención preferencial
- ✓ Inconformidad por la falta de citas con especialidad de Pediatría

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 8 de 12</p> |

ANÁLISIS:

Mes de Enero

El servicio que mayor número de quejas recibió en el mes de enero fue PyM con un total de 7 quejas, seguido del área de SIAU con un total de 6 quejas y el área administrativo con un total de 3 quejas, es importante anotar que las quejas recepcionadas en el servicio de PYM fueron radicadas en la secretaría de salud municipal por un funcionario de la clínica San Jorge, en razón del interés que existe en que la atención en salud retorno a dicha IPS, las PQRSF están relacionadas con la atención en el programa crónicos y fueron remitidas a la Jefe de encargada del programa, quien informa que por parte de la nueva EPS no se ha recibido un correo con la información de la población objeto que anteriormente se encontraba en la clínica San Jorge, asimismo informa que los controles médicos y de enfermería se realizan de manera periódica entre 1 a 4 meses, dependiendo del riesgo cardiovascular, adicionalmente da a conocer que desde el programa crónicos del ese Hospital Sagrado Corazón de Jesús se realizó la debida canalización de los usuarios que aparecen en las PQRS interpuestas y finalmente se informa que dentro del programa se realiza el debido seguimiento a los usuarios, se asigna cita de control en cada atención y se llama a recordar la cita el día anterior.

En cuanto a las quejas recepcionadas en el área de SIAU es importante anotar que las PQRSF restantes están relacionadas con información sobre una línea de atención telefónica, por lo cual se da a conocer la línea habilitada con la que cuenta el Hospital y su respectivo horario de atención, la cual es 3123506029, la cual está activa de lunes a viernes de 4 a 5pm.

En el área de administrativos las 3 PQRS interpuestas provienen de usuarios de la nueva EPS, tienen que ver específicamente con la solicitud del cambio de la IPS primaria asignada, la ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS enfatiza su compromiso en brindar un servicio de alta calidad y eficiencia para garantizar el bienestar de los usuarios, por otra parte informa que no es la encargada de realizar un cambio de IPS, dicho proceso es competencia de la EPS de cada usuario dependiendo de sus convenios suscritos con las diferentes entidades que prestan el servicio de salud.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de enero se haya un aspecto positivo a resaltar, si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad en la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se encuentran usuarios que coinciden en la atención humana y cálida que les brindan los funcionarios, encontrando 7 felicitaciones, las cuales van dirigidas a personal del área de consulta externa, urgencias y promoción y mantenimiento. Por lo cual, se considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

Mes de Febrero

De acuerdo a los resultados correspondientes al mes de febrero se evidencia una disminución en cuanto a las PQRSF recepcionadas en comparación al mes anterior, dado que en el mes de enero se recepcionaron 36 PQRSF, de las cuales el 69% corresponde a quejas y este mes fueron 27 PQRS de

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 9 de 12</p> |

las cuales el 70% corresponde a quejas. En este mes ha aumentado la cifra de las felicitaciones en relación a las quejas, dado que el mes anterior las felicitaciones representaban un 25% y este mes representan el 30% del total de las PQRS.

Los servicios que mayor número de quejas recibieron en el mes de febrero fueron urgencias y SIAU con un total de 5 quejas cada uno, las quejas recepcionadas en el servicio de urgencias están relacionadas con el tiempo de espera para la atención en el servicio, frente a lo cual la coordinadora de urgencias da a conocer El protocolo institucional de TRIAGE que es un sistema de clasificación para la atención de pacientes en urgencias.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de febrero se haya un aspecto positivo a resaltar, si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad en la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se encuentran usuarios que coinciden en la atención humana y cálida que les brindan los funcionarios, encontrando 8 felicitaciones, de las cuales se tramitaron 5 y están dirigidas a personal del área de hospitalización, SIAU y promoción y mantenimiento. Por lo cual, se considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

Mes de Marzo

De acuerdo a los resultados correspondientes al mes de marzo se evidencia una disminución mínima en cuanto a las PQRSF recepcionadas en comparación al mes anterior, dado que en el mes de febrero se recepcionaron 27 PQRSF, de las cuales el 70% corresponde a quejas y este mes fueron 26 PQRS de las cuales el 66% corresponde a quejas. En este mes ha disminuido la cifra de las felicitaciones en relación a las quejas, dado que el mes anterior las felicitaciones representaban un 30% y este mes representan el 15% del total de las PQRS.

Las áreas que mayor número de quejas recibieron en el mes de febrero fueron archivo y SIAU con un total de 4 quejas cada uno, dentro de las quejas recepcionadas en el área de archivo 3 están relacionadas con la impuntualidad del personal en el horario de atención, frente a lo cual la coordinadora de archivo pide disculpas por las dificultades presentas e informa que se tomaran las medidas necesarias para que la situación no se vuelva a repetir.

En cuanto a las quejas dirigidas al área de SIAU, la primera tiene que ver con la exigencia de trato preferencial para la asignación de citas con médicos especialistas a afiliados al régimen contributivo, a lo que la Coordinadora da a conocer que el Hospital se rige bajo el principio de equidad en salud, sin importar la condición económica o tipo de afiliación de los usuarios, además se aclara que el Hospital oferta algunos servicios de segundo nivel solo por brigadas razón por la cual las agendas están habilitada por cierto número de días, por lo cual las citas se establecen en un determinado tiempo. La segunda queja está relacionada con la realización de un cambio de sabanas adecuado, la Coordinadora de SIAU presenta disculpas por los inconvenientes presentados e informa que desde gerencia se pretende para el mes de abril establecer dos puntos en consulta externa dotados con auxiliares encargados de realizar pre consulta y el cambio de sabanas correspondiente una vez

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 10 de 12</p> |

finalice la consulta. La tercera queja hace referencia al tiempo de espera para recibir órdenes e historia clínica una vez el usuario finaliza consulta médica frente a lo cual la Coordinadora de SIAU informa que esta documentación es entregada en el servicio atención al usuario, con el fin de contribuir a la continuidad del proceso de atención en salud de los pacientes, dado que en la mayoría de ocasiones las órdenes que se generan en consulta requieren ser diligenciadas en plataforma para su respectiva autorización y resalta que hay que tener en cuenta que cada proceso de cierre toma un tiempo estimado de 6 a 10 minutos por persona. Adicionalmente menciona que desde Gerencia se está evaluando la posibilidad de incorporar otro auxiliar con el fin de contribuir a un mejor servicio.

La cuarta queja tiene que ver con el manejo de la atención preferencial dentro de la institución, en este caso haciendo referencia a la prioridad que se debe tener con los adultos mayores, es por ello que la Coordinadora del área de Atención al usuario señala que la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús está trabajando en el diseño y la aplicación de estrategias que permitan garantizar un enfoque personalizado y adaptado a las necesidades específicas de los diferentes grupos de pacientes que ingresan a la institución.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de marzo se haya un aspecto positivo a resaltar, si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad en la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se encuentran usuarios que coinciden en la atención humana y cálida que les brindan los funcionarios, encontrando 4 felicitaciones, de las cuales se tramitaron 3 y están dirigidas a personal del área de urgencias y terapia física. Por lo cual, se considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Desde la oficina de Trabajo Social y SIAU, se hace seguimiento al cumplimiento de los tiempos por parte de los servicios involucrados, quienes se encargan de realizar los correspondientes descargos a las situaciones presentadas, para así poder canalizar desde esta oficina la información y realizar las respuestas a nuestros usuarios.

Representado este análisis de la siguiente manera

| | |
|------------|--------------------------------------|
| Oportuna | 15 días hábiles |
| Inoportuna | entre 16 y 20 días hábiles |
| En curso | dentro de los tiempos de oportunidad |
| Inoportuna | más de 21 días |
| En curso | atrasadas |

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guámez – Putumayo

| | | |
|--|--|---|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5 | Código: SGC-PR-02-F6 Versión: 2 |
| | INFORME | Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 11 de 12 |

6. CONCLUSIONES

- Se deben realizar mantenimientos a los buzones y fortalecer el conocimiento de los usuarios frente a los medios que posee el hospital para realizar o monitorear la calidad en la prestación de los servicios.
- Desde el proceso de Atención al Usuario y Trabajo Social se promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se han venido fortaleciendo los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una mejor atención con calidad.
- La E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS se caracteriza por dar cumplimiento al 99.9% de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales las cuales son analizadas dando trámite de acuerdo a lo que establece la ley.
- La E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y sus familias, busca minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de su derecho.
- Desde el proceso de Atención al Usuario y Trabajo Social se continúa realizando seguimiento a las diferentes dependencias e insistiendo en la necesidad de cumplir con los tiempos de respuesta previstos en la Ley.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar retroalimentación y capacitaciones periódicas al personal involucrado en los distintos subprocesos con el objetivo de dar a conocer las quejas, reclamos e inquietudes de los usuarios sobre los servicios de sus dependencias para identificar las causas que son objeto de mayor queja o reclamo con el fin de tomar correctivos al respecto y se logre un impacto en las mismas y que causen disminución de las radicaciones. Así mismo dejar soporte físico de las socializaciones realizadas.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|---|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5</p> | Código: SGC-PR-02-F6 |
| | INFORME | Versión: 2 |
| | | Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 12 de 12 |

- Se hace necesario que dentro de las actas de apertura de buzón se plasme de forma concreta las acciones y/o compromisos que se adoptaran a partir de las sugerencias y/o felicitaciones dadas por los usuarios; y a su vez deberá ser socializado con la gerencia para su conocimiento y fines pertinentes.
- Se recomienda contestar las quejas de los usuarios en el menor tiempo posible para evitar incumplir con los tiempos de respuesta y procurar la comunicación con el usuario en la brevedad posible para resolver su inconformidad.
- En el servicio de urgencias es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes, como con los compañeros (administrativos y asistenciales) del área, con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.
- En el servicio de atención al usuario es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.

8. FIRMA DEL RESPONSABLE DEL INFORME



NELLY GAVIRIA

COORDINADORA AREA DE TRABAJO SOCIAL Y SIAU

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guámez – Putumayo