

Riosucio Caldas, Julio 13 de 2020

### **INFORME DE LAS PQRFS JUNIO 2020**

El presente informe contiene la información correspondiente al mes de JUNIO del 2020 sobre las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias PQRFS que a través de los buzones de sugerencias y de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU se recibieron en el Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E, teniendo en cuenta la normatividad, cada una de las solicitudes presentadas, fueron evaluadas en estudios de caso por los respectivos jefes de área para dar la correspondiente respuesta.

En el mes de Junio se tramitaron 10 PQRFS discriminadas de la siguiente manera:

3 Felicitaciones

7 Quejas

<b>Nº Radicado</b>	<b>Fecha PQRFS</b>	<b>Tipo de Recepción</b>	<b>Tipo de PQRFS</b>	<b>Eps</b>	<b>Servicio</b>	<b>Nombre del Usuario</b>	<b>Observaciones</b>
049	05/06/2020	Oficina	Felicitación	Mallamás	Hospitalización	Alejandra Jaramillo Becerra	Se hace entrega de la respectiva felicitación al Dr Naranjo y al servicio de hospitalización.
050	05/06/2020	Oficina	Felicitación	Mallamás	Facturación	Alejandra Jaramillo Becerra	Se hace entrega de la respectiva felicitación a la Jefe de Facturación.
051	09/06/2020	Oficina	Queja	AIC	Asignación de Citas	Maria Marleny Montoya Cano	Se acerca personalmente a la oficina SIAU para recibir la respectiva respuesta.
052	11/06/2020	Oficina	felicitación	Mallamás	Hospitalización	Armando Jaramillo	Se hace entrega de la respectiva felicitación al Dr Naranjo.
053	11/06/2020	Oficina	Queja		Hospitalización	Teresa de Jesús Parra Arango	Se establece contacto telefónico para realizar la entrega de la respectiva respuesta.
054	16/06/2020	Oficina	Queja	SURA	Consulta	Andrea	Se envia la respectiva

					Externa	Mondragón Ospina	respuesta vía correo electrónico.
055	19/06/2020	Oficina	Queja	AIC	Porteria	Maria Eugenia Motato	Se establece contacto telefónico para realizar la devolución de la respectiva respuesta.
056	19/06/2020	Oficina	Queja	Cosmitet	Rayos X	Carlos Mario Mantilla Trejos	Se establece contacto telefónico para realizar la devolución de la respectiva respuesta.
057	26/06/2020	Oficina	Queja	AIC	Consulta Especializada	Leonardo Gañan Gañan	Se envía la respectiva respuesta vía correo electrónico.
058	26/06/2020	Oficina	Queja	AIC	Rayos X	Cielo Maria Acevedo	Se entrega la respectiva respuesta de forma personal al hijo de la usuaria.

**ANALISIS POR MANIFESTACION**

SERVICIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Auxiliar Enfermería	0	0	0	0	0	0
Apoyo Institucional	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0
Citología	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	0	0	0	0	0
Controles HTA	0	0	0	0	0	0
Enfermería	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	1	0	1
Facturación Urgencias	0	0	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0	0	0
Fisioterapia	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	0	0	0	0	0	0
Ginecología	0	0	0	0	0	0
Medicina General	0	1	0	0	0	1
Hospitalización	0	1	0	2	0	3
Laboratorio	0	0	0	0	0	0
Materno Infantil	0	0	0	0	0	0
Medicina Interna	0	0	0	0	0	0
Historias Clínicas	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0
Ortopedia	0	1	0	0	0	1
Fonoaudiología	0	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0	0
Psicología	0	0	0	0	0	0

Rayos X	0	2	0	0	0	2
Terapia Respiratoria	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	0	0	0	0	0
Cafetería	0	0	0	0	0	0
Recepción y Asignación Citas Médicas	0	1	0	0	0	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Portería	0	1	0	0	0	1
Hospital	0	0	0	0	0	0
Ecografías	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

CRITERIOS DE EVALUACIÓN										
SERVICIO	ACCESIBILIDAD	CALIDEZ	FELICITACION	CLARIDAD DIAGNÓSTICA	CLARIDAD INFORMACIÓN	COMODIDAD	OPORTUNIDAD	PUNTUALIDAD	SEGURIDAD	TOTAL GENERAL
Aux Enfermería										
Apoyo Institucional										
Cirugía										
Citología										
Consulta Externa					1					1

Controles HTA										
Enfermería										
Facturación			1							1
Facturación Urgencias										
Farmacia										
Fisioterapia										
Mantenimiento										
Ginecología										
Medicina General										
Hospitalización		1	2							3
Laboratorio										
Materno Infantil										
Medicina										

Interna										
Historias Clínicas										
Odontología										
Fonoaudiología										
Procedimientos										
Psicología										
Rayos X		2								2
Terapia Respiratoria										
Urgencias										
Cafetería										
Recepción y Asignación de Citas		1								1
Vacunación										
Consulta Especializa								1		1

da									
Porteria		1							1
Hospital									
Ecografias									
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>5</b>	<b>3</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>10</b>

Es importante mencionar que las PQRFS que se presentaron en el mes de Junio estuvieron discriminadas de la siguiente manera:

En total se recibieron 7 quejas y 3 felicitaciones, las quejas estuvieron relacionadas con porteria (1), asignación de citas (1), rayos X (2) hospitalización (1), consulta externa (1) y consulta especializada (1), las quejas interpuestas relacionadas con los servicios de porteria, asignación de citas, hospitalización y rayos X estuvieron relacionadas con la calidez con que nuestros colaboradores se dirigen a nuestros usuarios en los diferentes servicios, de igual manera se tomaron las medidas correspondientes con los colaboradores involucrados ya que desde el Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E trabajamos cada día para brindar una atención cálida y respetuosa a todos nuestros usuarios; además es nuestro compromiso como Institución de salud brindar satisfacción a nuestros usuarios no solo por los servicios a los que acceden y su calidad sino por el trato digno y respetuoso que debemos brindarles.

Las respectivas quejas son socializadas con los diferentes jefes de área para que los colaboradores involucrados realicen los respectivos descargos y escuchar su propia versión de lo ocurrido, desde la oficina de Sistema de



Información y Atención al Usuario SIAU se escucha al usuario ya que todas las quejas fueron interpuestas de forma personal en la oficina, esto brinda la posibilidad de escuchar la versión de ellos y de esta manera dar una oportuna y clara respuesta a cada uno de los usuarios.

Las felicitaciones estuvieron dirigidas para el servicio de hospitalización tanto para el médico como para todo el equipo de trabajo por su excelente atención y para la jefe de facturación por su excelente desempeño y compromiso con la labor asignada.

Con la recepción y trámite de las diferentes PQRFS desde la Oficina SIAU se tiene como principal objetivo mejorar y cualificar los procesos de trato humanizado, información clara y oportuna a cada uno de nuestros usuarios esto con el fin de posicionar a la Institución en un lugar privilegiado por la atención que cada una de las áreas brinda a nuestros usuarios.

Además porque nos permite evidenciar que los usuarios si acceden a los mecanismos de participación ciudadana para poder interponer sus respectivas PQRFS , de igual manera nos brinda la posibilidad de retroalimentar los procesos que se evidencian al interior del Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E, para mejorar y cualificar dichas acciones siempre con la finalidad de garantizar un atención humanizada y segura a cada uno de nuestros usuarios, es importante mencionar que durante el mes de Junio se dió apertura a todos los buzones instalados los días jueves, sin embargo las respectivas quejas y felicitaciones fueron recepcionadas en la Oficina SIAU.

Es importante mencionar que debido a la emergencia generada por el COVID - 19 en la que nos encontramos desde el mes de marzo, la apertura de los buzones se ha realizado con la Coordinadora SIAU y con el médico de hospitalización como testigo de dicho proceso ya que por cuestiones de seguridad no fue factible que acompañara este proceso el Representante de la Liga de Usuarios.

Sin embargo a pesar de las condiciones se realizó la apertura de los buzones en los días programados.

### **ENFOQUE DIFERENCIAL**

<b>INDÍGENA</b>	<b>ADULTO MAYOR</b>	<b>EMBARAZADA</b>	<b>DESPLAZADO</b>	<b>OTRO</b>
<b>5</b>	<b>2</b>			<b>3</b>

**Cordialmente,**

*Ana Cristina Gallego G.*

**ANA CRISTINA GALLEGO GUTIÉRREZ**  
**Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU**  
**Hospital Departamental San Juan de Dios de Riosucio Caldas E.S.E.**