

## DICIEMBRE DEL 2022

### DOCTOR

### PABLO CACERES SERRANO

Gerente E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito exponer Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones depositadas por los usuarios en los buzones ubicados en los diferentes servicios de nuestra institución, correspondiente al cuarto trimestre los meses de octubre, noviembre y diciembre de la presente anualidad, con el fin de poder determinar los factores de insatisfacción presentados.

### INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO IV TRIMESTRE DEL 2022

PQRSF IV TRIMESTRE 2022										
Servicio	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
CONSULTA EXTERNA	0	0%	0	0%	1	3%	1	5%	0	0%
PORTERIA PRINCIPAL VIGILANCIA	0	0%	3	16%	4	12%	0	0%	7	1%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA GINECO	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
MEDICINA INTERNA	0	0%	0	0%	1	3%	3	14%	151	27%
QUIRÚRGICAS	1	25%	0	0%	1	3%	2	9%	248	45%
PEDIATRÍA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	111	20%
CIRUGÍA	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	4	2%
RADIOLOGIA	0	0%	0	0%	3	9%	2	9%	0	0%
URGENCIAS	1	14%	2	11%	0	0%	3	14%	8	1%
CONSULTA ESPECIALIZADA	1	25%	0	0%	2	6%	3	14%	7	1%
ESTADÍSTICA	0	0%	0	0%	7	21%	2	9%	0	0%
ALIMENTACIÓN	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	0	0%
FACTURACIÓN	1	25%	0	0%	8	24%	1	5%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>		<b>5</b>		<b>28</b>		<b>19</b>		<b>560</b>	

Basados en los datos anteriormente expuestos, se evidencia que en el IV trimestre del 2022 hubo una disminución de PQRSF respecto al IV trimestre en curso, sin embargo, hubo incremento en el ítem de felicitaciones.

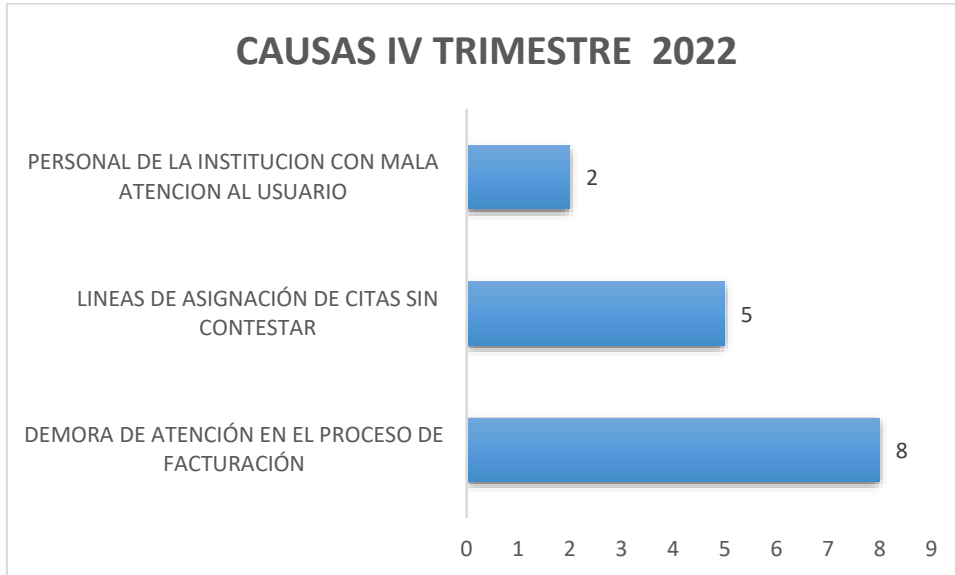
Basados en los datos anteriormente expuestos, Para el IV trimestre del 2022 se presentó un total de 5 peticiones, 5 quejas, 28 reclamos, 19 sugerencias y un total de 560 felicitaciones, El servicio que recibió mayor número de quejas, fue el servicio de vigilancia, con un total de 3 quejas, las cuales representan el 60% de la totalidad de las quejas, el motivo principal de estas quejas radicó en el trato brindado por el personal, estas quejas fueron notificadas a la cooperativa a la cual pertenecen los vigilantes, quienes tomaron las medidas respectivas, y el llamado de atención y recordatorio de funciones.

En lo que respecta con los reclamos, el proceso que recibió mayor número de reclamos fue el proceso de facturación en el servicio de consulta especializada, con un total de 8 reclamos, representando el 29% de la totalidad de los reclamos recibidos, el motivo principal radicó en la demora de atención por parte de los facturadores y el diligenciamiento del nuevo formato "*certificación del paciente por servicio*", para ello junto con la coordinadora de facturación, la jefe del servicio de consulta especializada y la coordinadora de SIAU, y subdirección administrativa, se llevó a cabo una reunión con el fin de generar estrategias para mitigar los inconvenientes presentados, de ello se estableció el cambio de algunos facturadores, de igual manera, y teniendo en cuenta que es obligatorio el diligenciamiento del formato, desde el área de SIAU se está brindando el apoyo para el descargue de autorizaciones.

El siguiente servicio que presento mayor número de reclamos, fue el servicio de estadística, con un total de 7 reclamos, donde el motivo principal radica en la falta de atención al usuario en la asignación de consulta y el tema de tramitadores, estos reclamos fueron socializados con el coordinador del servicio y subdirección administrativa, para mejorar el proceso, se realizó la contratación de una nueva línea con mayor cobertura, la cual estará en completo funcionamiento para el mes de enero, para así poder mitigar estos inconvenientes.

En el cuarto trimestre se presentó un total de 19 de sugerencias para los diferentes servicios, como lo es para el servicio de estadística donde se sugiere hacer agendamiento diario de consulta especializada, sin embargo, se expone que al tener 22 especialidades se aglomeraría más usuarios en la institución, por otra parte, para el servicio de quirúrgicas solicitan arreglo del baño, además sugieren eliminar el trámite del formulario de atención de facturación. También se solicita el arreglo del timbre del servicio de medicina interna.

Se socializan las causas más frecuentes del IV trimestre 2022.



Se socializan las causas principales de las PQRSF, en donde se evidencia que hubo mayor número de causas en cuanto a la demora de atención por el proceso de facturación en el servicio de consulta especializada.

En lo que respecta a las felicitaciones encontradas en los diferentes buzones, se puede evidenciar que en el IV se presentó una totalidad de 560 felicitaciones, donde el servicio que recibió mayor número de felicitaciones, fue el servicio de quirúrgicas con un total de 248 felicitaciones el cual representa el 44% de la totalidad, donde los usuarios manifiestan la calidez humana de todo el profesional médico y la atención por parte del equipo asistencial, de igual manera el servicio de medicina interna recibió un total de 151 felicitaciones y el servicio de pediatría un total de 111 resaltando el buen trato y atención recibida en cada servicio. De igual manera se evidencia que los diferentes servicios de la institución han recibido felicitaciones como lo es el servicio de ginecología, el servicio de vigilancia, el servicio de consulta especializada.

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro(S).