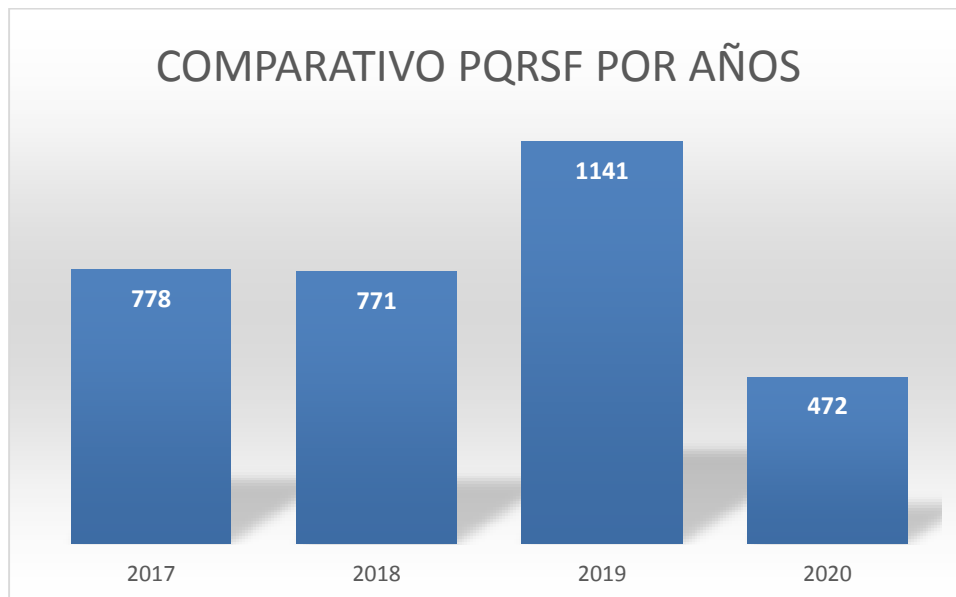


INFORME ANUAL PQRSF- HUMANIZACION Y ATENCION AL USUARIO 2020

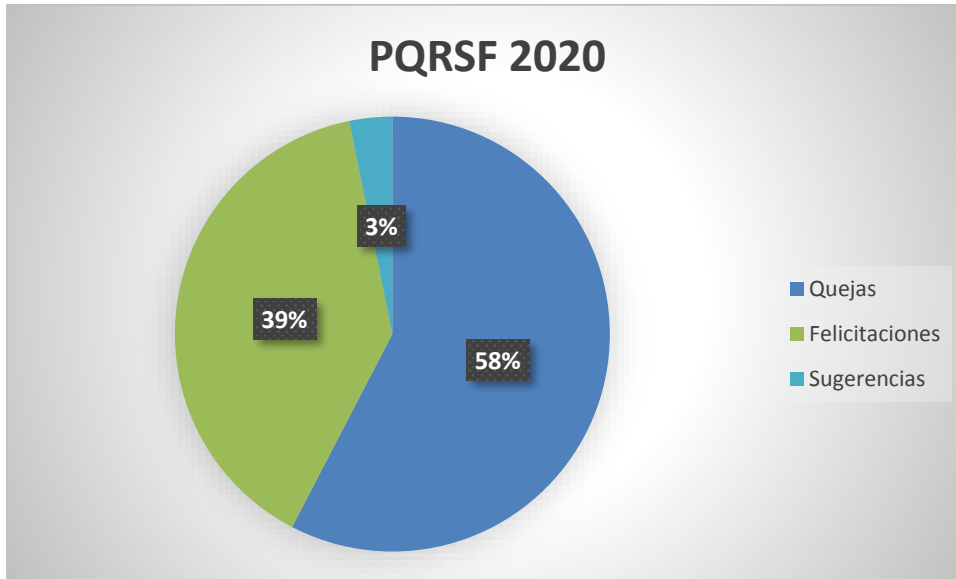
1. PQRSF

Dentro del proceso de Humanización y Atención al Usuario es importante conocer las opiniones de los usuarios que reciben los servicios dentro de la institución, para nosotros las quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos que colocan nuestros usuarios nos permiten proyectar un plan de mejoramiento en cada uno de los procesos o servicios.

En este cuadro se puede apreciar cómo ha evolucionado en los últimos 4 años el proceso de PQRSF en la institución, evidenciando que en el año 2019 se incrementó el número de PQRSF recibidas, teniendo en cuenta que durante este año se realizó capacitación constante del formato de PQRSF a los usuarios con la finalidad de orientar muy bien la queja, felicitación, sugerencia, reclamo, etc. Parte de la capacitación también fue que conocieran la ubicación de los diferentes buzones en la institución. Durante el 2020 se puede ver que hay una disminución bastante representativa teniendo en cuenta que la pandemia COVID-19 con ella el aislamiento social, el temor a ser contagiado, nos afectó en el número de usuarios que visitó la institución o que accedió a los servicios de la misma ya que solo se acercaban a la institución en caso netamente necesario.

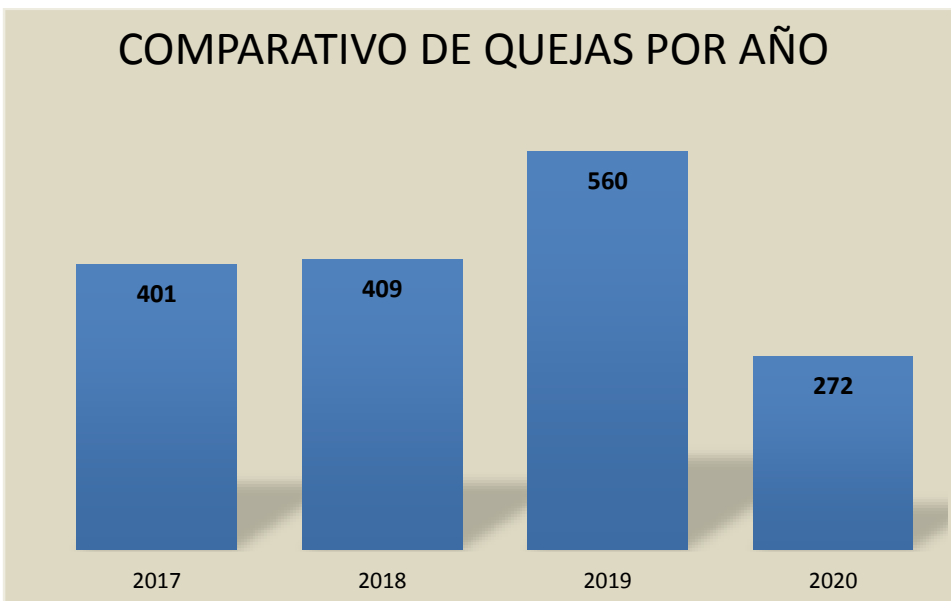


A continuación se presenta la cantidad de PQRSF presentadas por los usuarios en el transcurso del año 2020, allegadas de manera personal a la oficina de atención, correspondencia, paginawed o en buzones de sugerencia de la institución para un total de **472** las cuales están distribuidas de la siguiente manera, quejas 272, felicitaciones 185, peticiones y solicitudes 15.

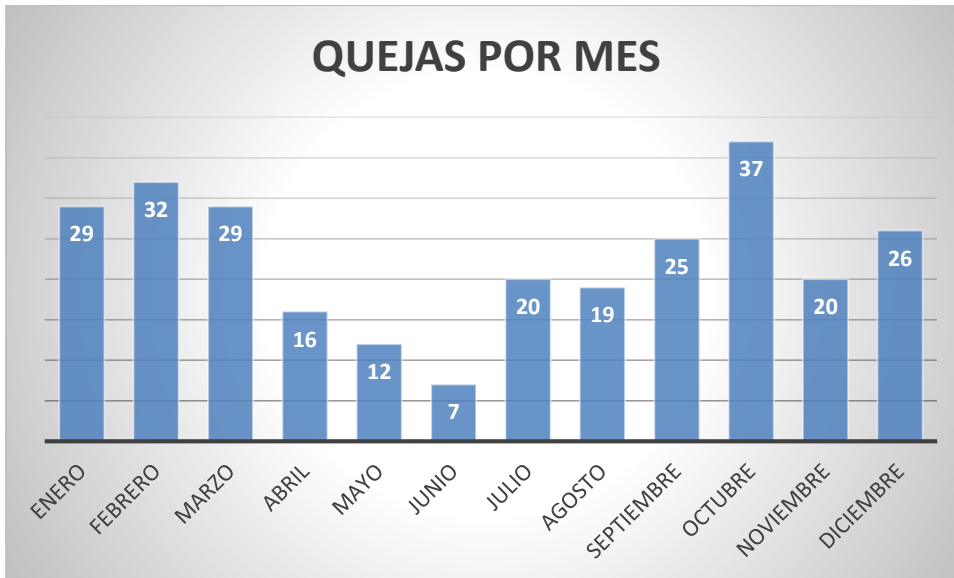


QUEJAS

En este cuadro se puede evidenciar el histórico de las quejas durante los últimos 4 años (2017, 2018, 2019 y 2020) encontrando una disminucionen el numero de quejas comparado con el año 2019 de un 48%

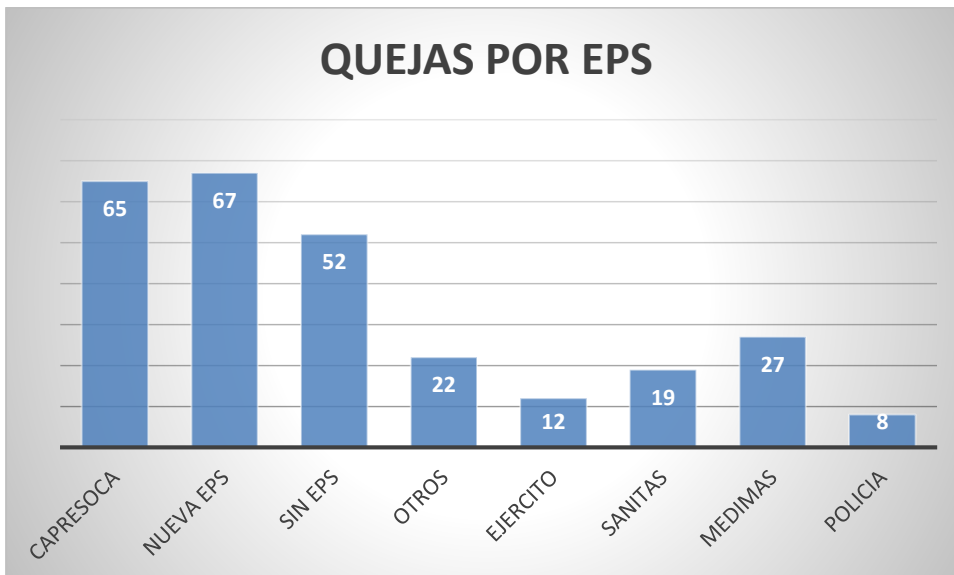


De estas 472PQRS encontramos 272 quejas y en este cuadro se puede evidenciar el comportamiento de las mismas mes a mes durante al año 2020 donde se ve un incremento en el mes de octubre 37 seguido del mes de Febrero 32, lo que nos da un promedio de 23 quejas por mes.



QUEJAS POR EPS

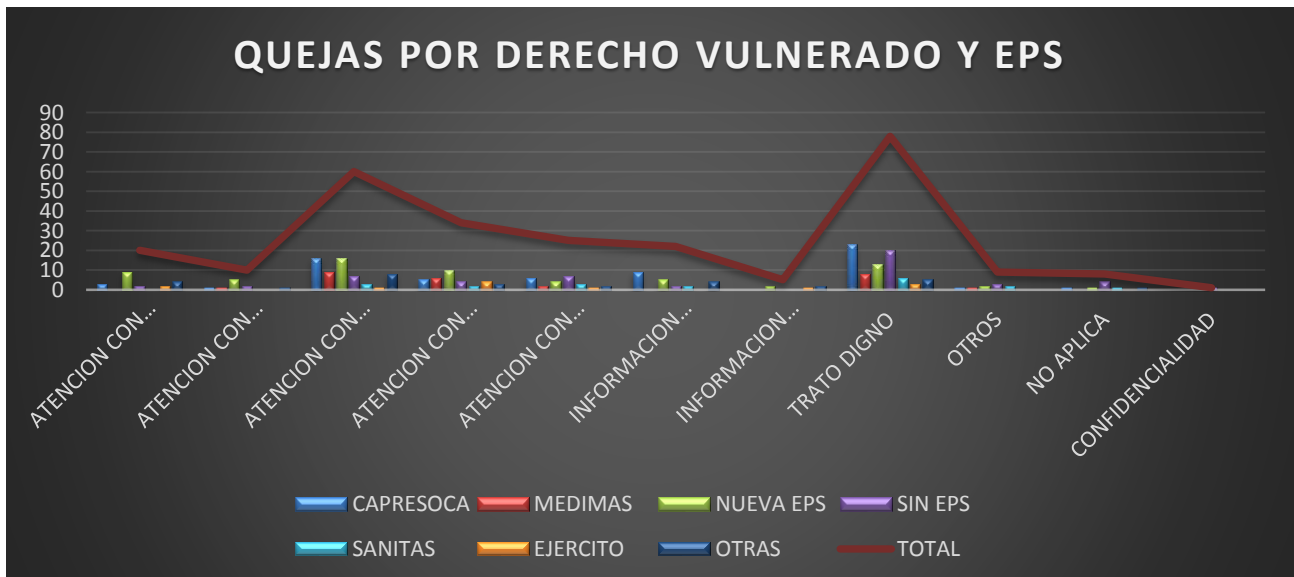
En la clasificación de las quejas por EPS se evidencia que los usuarios de la EPS que más reportan quejas es NUEVA EPS con 67 del total de las mismas, seguida de la CAPRESOCA con 65 quejas, sin seguridad social o no reportan EPS 52 y MEDIMAS con 27 del total de las quejas registradas.



QUEJAS POR DERECHO VULNERADO Y EPS

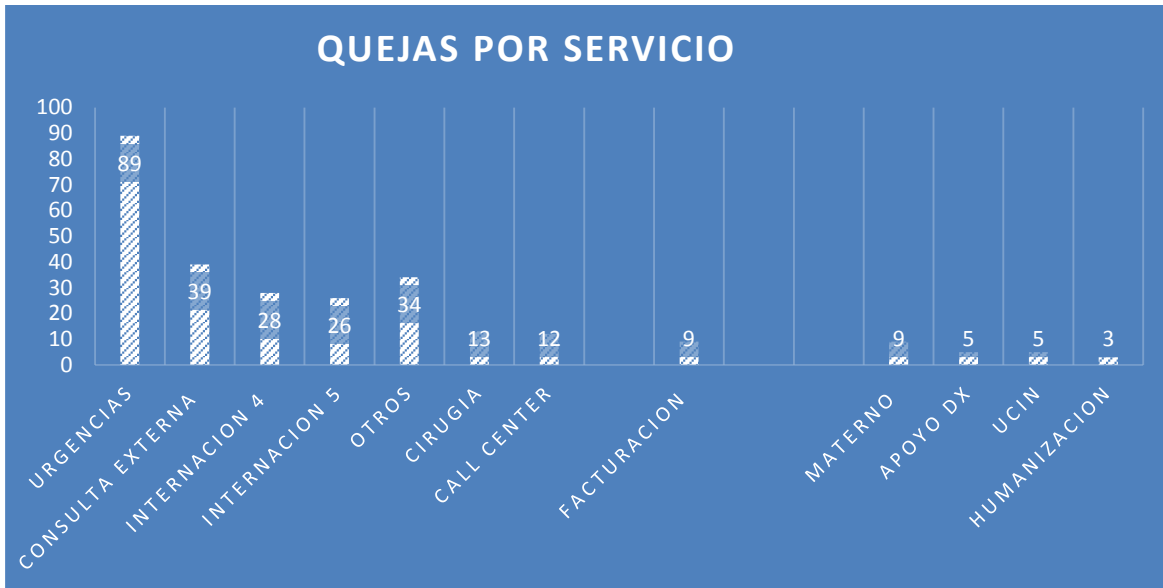
De las 272 quejas interpuestas se puede clasificar que el derecho vulnerado con mayor frecuencia es trato digno con 78 quejas correspondiente a un 29%, seguido de Atención con calidad – oportunidad con 60 quejas lo que nos representa un 22% del total ,Atención con calidad – Pertinencia con 34 para un 12,5% del total, atención con calidad – Seguridad 25 quejas correspondiente al 9% del total de las quejas interpuestas por los usuarios externos.

DERECHO VULNERADO	CAPRESOCA	MEDIMAS	NUEVA EPS	SIN EPS	SANITAS	EJERCITO	OTRAS	TOTAL
ATENCION CON CALIDAD-ACCESIBILIDAD	3		9	2		2	4	20
ATENCION CON CALIDAD-CONTINUIDAD	1	1	5	2			1	10
ATENCION CON CALIDAD- OPORTUNIDAD	16	9	16	7	3	1	8	60
ATENCION CON CALIDAD-PERTINENCIA	5	6	10	4	2	4	3	34
ATENCION CON CALIDAD-SEGURIDAD	6	2	4	7	3	1	2	25
INFORMACION CLARA	9		5	2	2		4	22
INFORMACION COSTOS			2			1	2	5
TRATO DIGNO	23	8	13	20	6	3	5	78
OTROS	1	1	2	3	2			9
NO APLICA	1		1	4	1		1	8
CONFIDENCIALIDAD				1				1
TOTAL	65	27	67	52	19	12	30	272



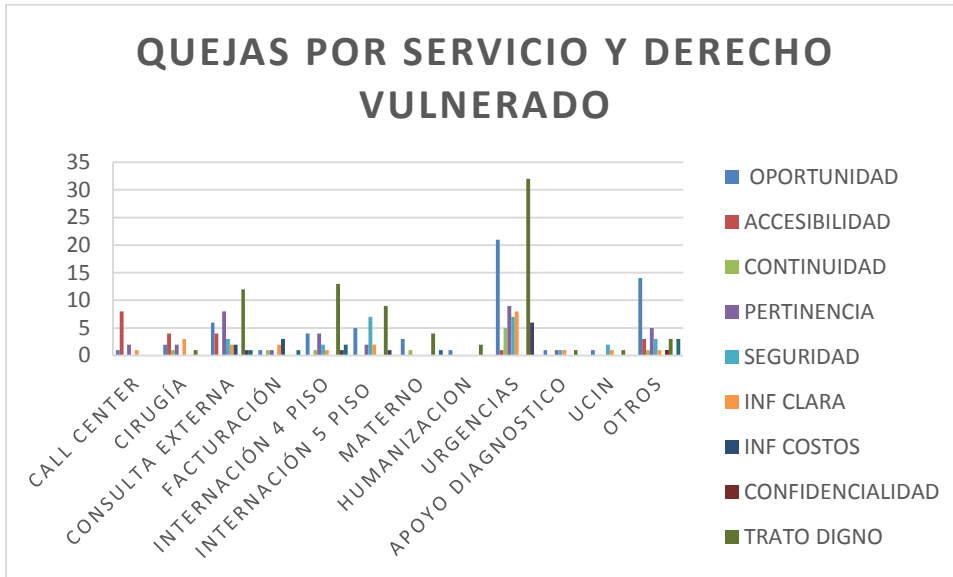
QUEJAS POR SERVICIO

De las 272 quejas interpuestas el 33% corresponden al servicio de urgencias, seguido consulta externa con un 14%, otros servicios con un 12,5%, el servicio de internación 4 piso con un 10% del total de las quejas, internación 5 piso con un 9,5% como las mas relevantes.



QUEJA POR SERVICIO Y DERECHO VULNERADO

En esta grafica encontramos los servicios de la institución con las quejas y derecho vulnerado y se puede evidenciar que el derecho vulnerado con mas relevancia es trato digno desde el servilco de Urgencias seguido de Atencion con calidad - oportunidad en el mismo servicio .



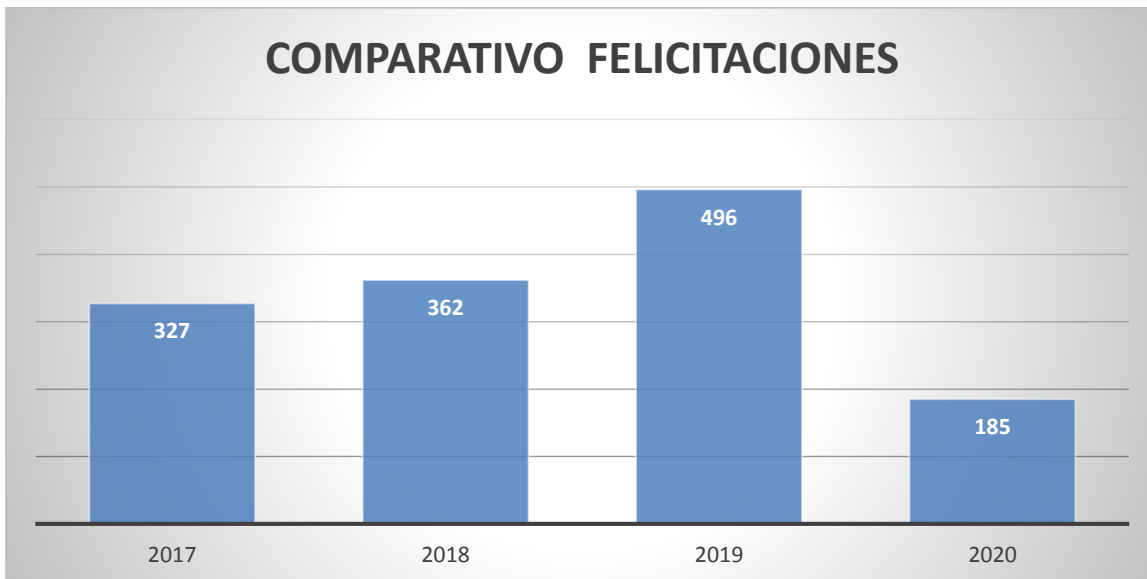
En este cuadro se tiene los datos de cada uno de los servicios de la institución y las quejas con los derechos vulnerados en cada uno de ellos.

SERVICIO	OPORTUNIDAD	ACCESIBILIDAD	CONTINUIDAD	PERTINENCIA	SEGURIDAD	INF CLARA	INF COSTOS	CONFIDENCIALIDAD	TRATO DIGNO	OTROS	NO APLICABLE	TOTAL
CALL CENTER	1	8		2		1						12
CIRUGÍA	2	4	1	2		3			1			13
CONSULTA EXTERNA	6	4		8	3	2	2		12	1	1	39
FACTURACIÓN	1		1	1		2	3				1	9
INTERNACIÓN 4 PISO	4		1	4	2	1			13	1	2	28
INTERNACIÓN 5 PISO	5			2	7	2			9	1		26
MATERNO	3		1						4		1	9
HUMANIZACIÓN	1								2			
URGENCIAS	21	1	5	9	7	8			32	6		89

APOYO DIAGNOSTICO	1			1	1	1			1			5
UCIN	1				2	1			1			5
OTROS	14	3	1	5	3	1		1	3		3	34
TOTAL	60	20	10	34	25	22	5	1	78	9	8	272

FELICITACIONES 2020

En este cuadro tenemos un compativo de las felicitaciones del año 2017,2018, 2019 Y 2020, se pude evidenciar en este cuadro el incremento año a año lo que nos satisface como institución, que de 362 en el año 2018 subió en el año 2019 a 496 felicitaciones , pero también se evidencia que durante el año 2020 esta suma bajo debido a la pandemia a 185 correspondiente a un 39% del total de las PQRSF recibidas, resultados lo que no permitió que muchos usuarios visitaran o accedieran a los servicios ya sea por el asilamiento preventivo o cuarentena que se debió a la misma, a no ser solo por urgencias



En este cuadro se puede apreciar el numero de felicitaciones por servicio donde se muestra el incremento de las felicitaciones distribuidas en los diferentes servicios, las mas relevantes son: urgencias con 134, seguida de canguro con 105, hospitalización 5 piso 101 y hospitalización 4 piso 79.



FELICITACIONES POR SERVICIO Y POR MES

FELICITACIONES 2020													
SERVICIO	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SE P	OC T	NO V	DI C	TOTA L
APOYO LOGISTICO	1												1
ATEN AL USUARIO	1												1
CIRUGIA	3	1				1	4				1		10
CALL CENTER		1											1
CLINICA DE HERIDAS	1			1									2
CON. EXT							1						1
HOSP. 4 PISO	7	1	6	5	1	1	18	2	5	2	3	11	62
HOSP. 5 PISO	3	11	1	4			1	4	4	2	1	3	34
IMAGENOLOGIA			2							1			3
MATERNIDAD		1		1				1				1	4
PABEL CASANARE													0
PROG CANGURO	5	4		12									21
REFERENCIA	1												1
URGENCIAS	1	26	5				4						36
GENERAL	1	1			2		1			2			7
VIGILANCIA	1												1
TOTAL	25	46	14	23	3	2	29	7	9	7	5	15	185

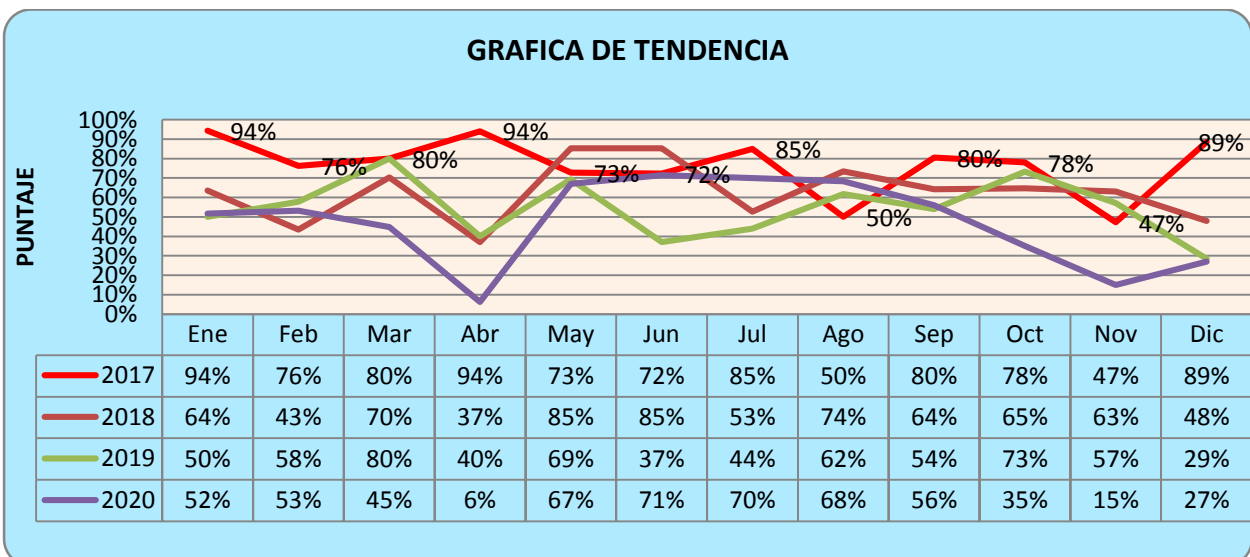
SUGERENCIAS

De las 15 solicitudes registradas en el servicio de Humanización y atención al usuario se evidencia que el 33% de ellas corresponde al servicio de urgencias, seguida del servicio de hospitalización 4 piso con un 27% como las mas relevantes, esta fueron entregadas a cada uno de los lideres de proceso o coordinadores de área de donde fueron interpuestas para su conocimiento.



INDICADORES

INDICADOR 2 RESPUESTAS OPORTUNAS A LAS PQRS



Análisis: En relación al proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se estableció como indicador dar gestión oportuna a la respuesta de las PQRS por parte de los líderes de los procesos en un 90% esto implica entregar la respuesta por parte de los líderes antes de los 10 días, a la oficina de atención al usuario para luego enviar por correspondencia o por correo electrónico la respuesta finalmente al usuario según indica el procedimiento establecido institucionalmente, se encuentran dificultades en este aspecto que han dado como resultado un incumplimiento en la meta establecida, evidenciándose que el porcentaje de respuestas entregadas por los líderes antes de los 10 días es inferior al establecido como lo refleja la gráfica, de manera general está en un 47% evidenciando que los meses con más bajo porcentaje de respuesta a tiempo fueron ABRIL con un 6%, NOVIEMBRE con un 27% seguido de DICIEMBRE con un 27%, los más bajo porcentaje de respuestas a tiempo. Las dificultades se asocian al incremento en las PQRS, a el incremento en las actividades a cada uno de los líderes, y los tiempos de descanso del personal como es junio y diciembre. Se deben buscar estrategias y socializar los resultados con los líderes de los servicios para mejorar el indicador.

Resultados expuestos en cada uno de los comités de ética y atención al usuario para conocimiento de todos los líderes y Coordinadores.

LÍNEA BASE DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS POR PARTE DE LOS LÍDERES/COORDINADORES DE LOS PROCESOS.

Dentro de las actividades correspondientes al PAMEC INSTITUCIONAL “Mejorar la calidad y la oportunidad de las respuestas a las PQRSF y mejorar su efectividad en los usuarios”, para cumplirlo se hace necesario trazar una línea de base donde se refleja los tiempos de respuestas que se manejaron durante el año 2020 por líderes de proceso y coordinadores para así poder establecer el plan de mejoramiento para el 2021.

PROMEDIO EN DIAS DE RESPUESTA GLOBAL Y ANUAL

En este cuadro encontramos la relación de cada uno de los líderes con el número de quejas y promedio en días de respuesta teniendo como información la base de datos de PQRSF donde se encuentra la relación de todas y cada una de las quejas con las fechas de las mismas con sus envíos y recibidos por cada uno de los líderes año 2020 y se toma como fecha de corte el día 19 de Enero del 2021.

Se puede evidenciar que de los 15 líderes o coordinadores de la lista solo 4 de ellos, sus promedios de respuestas se encuentran antes de los 10 días de tiempo límite establecido en el procedimiento ATENCIÓN A PQRSF HAU-PR-02 para hacer entrega de la respuesta al proceso de Humanización y Atención al Usuario y poder hacer seguimiento el cierre de la misma, esto nos da como resultado que solo un 27% de los líderes o coordinadores tiene los tiempos promedios dentro de los 10 días o por debajo de los 10 días. Lo que nos concluye que el promedio institucional es de **39** días de respuesta a la quejas interpuestas por los usuarios.

PROMEDIO EN TIEMPO DE RESPUESTA LIDERES			
LIDER	N QUEJAS	PROMEDIO DIAS	PENDIENTES
DARIO HERNANDEZ	34	55	2
CARLOS AMAYA	2	64	0
FREDDY JIMENEZ	4	24	2
GERMAN BARRERA	24	3	0
JHON INFANTE	17	50	5
JORGE CUBIDES	1	9	0
GISELLA PERTUZ	17	21	0
LISETH	2	210	0
SANDRA CABRERA	21	3	0
KRISS MARQUEZ	5	5	0
HUGO MUÑOZ	4	33	0
ESTEBAN BARBOSA	50	11	0
YANETH ATUESTA	16	50	0
LILIANA AGUDELO	27	23	3
TEMILDA CARRILLO	29	20	0
TOTAL	253	39	12

PROMEDIO DE TIEMPOS DE RESPUESTA POR EPS

Las quejas que allegan nuestros usuarios y que al analizarlas corresponden a las EPS como : incumplimiento de horas de las ambulancias programadas, negación de servicio de transporte por parte de las empresas de ambulancia o de las EPS, tiempos prolongados de las remisiones etc. Estas quejas son enviadas a los gerentes ,de cada una de las EPS para la respuesta al usuario y se le solicita que nos envíe una copia de la respuesta para poder hacer el cierre nosotros como institución en la base de datos de las PQRSF.

PROMEDIO RESPUESTA EPS			
EPS	N QUEJAS	PROMEDIO DIAS	PENDIENTES
SANITAS	1	125	1
NUEVA EPS	5	300	4
CAPRESOCA	5	349	5
MEDIMAS	8	125	0
TOTAL	19	224	10

RELACION DE QUEJAS ENVIADAS A LOS LIDERES Y SUS CUMPLIMIENTOS EN TIEMPOS DERESPUESTA

En este cuadro encontramos la relación de los lideres y coordinadores con los el numero de quejas y sus respuestas a tiempo SI CUMPLE (hasta 10 días), NO CUMPLE (día 11 en adelante) SIN RESPUESTA que a corte de este informe 19 de Enero del 2021 no allegaron la respuesta a la oficina de Humanizacion y Atención al Usuario

ANUAL PQRS POR LIDERPOR NUMERO DE QUEJAS				
LIDER	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SIN RESPUESTA	TOTAL
DARIO HERNANDEZ	3	29	2	34
CARLOS AMAYA	1	1	0	2
FREDDY JIMENEZ	2	0	2	4
GERMAN BARRERA	23	1	0	24
JHON INFANTE	4	10	3	17
JORGE CUBIDES	1	0	0	1
GICELLA PERTUZ	11	6	0	17
LIZETH KATHERINE	0	2	0	2
SANDRA CABRERA	19	2	0	21
KRISS MARQUEZ	5	0	0	5
HUGO MUÑOZ	0	4	0	4
ESTEBAN BARBOSA	34	16	0	50
LILIANA AGUDELO	13	11	3	27
TEMILDA CARRILLO	13	16	0	29
JANETH ATUESTA	6	10	0	16
EPS	0	9	10	19
TOTAL				272

2. CANALES DE ACCESO A LA INFORMACION

Radicación de PQRSF

En el hospital se cuenta con 13 buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en los diferentes servicios, en estos buzones permanecen con formatos de PQRS, en caso de no tener formato el usuario puede solicitarlo en la oficina de atención al usuario, donde es recepcionado y clasificado para entregarla a líder del proceso quien hará llegar la respuesta según el procedimiento ATENCION A PQRSF HAU-PR-02 / ITEMS 5 donde dice que el líder debe entregar la respuesta antes de los 10 días de recibida y así poder dar respuesta al usuario antes de los 15 días siguientes a su reclamación.

- Si la PQRS es anónima, se dará respuesta y esta se publicará en la cartelera institucional que se encuentra ubicada en el primer piso a espaldas del personal de lobby pero al lado de la oficina de facturación SOAT.
- La apertura de buzones se hace cada 15 días, en esta apertura participa: el coordinador del proceso de Humanización o quien él designe, con el acompañamiento de la representante de la asociación de usuarios y un profesional de la oficina de control interno institucional.
- Cada mes se realiza comité de ética y atención al usuario donde se socializa las PQRS encontradas en buzones y allegadas por los diferentes medios (personalmente en la oficina de

Humanización, por la paginawed institucional y la ventanilla única), en este comité se cuenta con dos representantes de la asociación elegidos para tal fin, los líderes y coordinadores de los diferentes procesos, las subgerencias y el coordinador de la oficina de Humanización y atención al usuario.

- Se realiza un informe semestral de PQRSF el cual se socializa en el comité de ética y atención al Usuario, se allega al correo de los representantes de la asociación de usuarios para este comité, líderes y coordinadores de los diferentes procesos, subgerencia de prestación de servicios y la oficina de control interno.

SANDRA ROCIO CABRERA SANCHEZ

Profesional Especializada