

**-INFORME DE GESTIÓN DE P.Q.R Y SATISFACCIÓN
III TRIMESTRE 2021 2021**

1. ATENCIÓN AL USUARIO:

La atención al usuario es un reto muy importante para los funcionarios del Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, para lo cual se ha venido trabajando en la comunicación que es la base de la atención ya que la información que se les facilita y cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo es la principal causa de las quejas y reclamos.

ACTIVIDAD	III TRIMESTRE
ATENCIÓN	45
ORIENTACIÓN	132
TOTAL	177

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recogidos por la ese Hospital Integrado San Juan de Cimitarra durante el mes de **III TRIMESTRE de 2021**, se presenta un informe consolidado que contiene los resultados del Programa de Atención de Quejas y Reclamos en la Ese Hospital.

2.1 RECEPCION

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios.

CANAL

CANAL	# P.Q.R
Presencial	0
Escrito	1
Telefónico	0
Buzón Sugerencias	0
Correo electrónico	12
Total	13

**-INFORME DE GESTIÓN DE P.Q.R Y SATISFACCIÓN
III TRIMESTRE 2021 2021**

1. ATENCIÓN AL USUARIO:

La atención al usuario es un reto muy importante para los funcionarios del Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, para lo cual se ha venido trabajando en la comunicación que es la base de la atención ya que la información que se les facilita y cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo es la principal causa de las quejas y reclamos.

ACTIVIDAD	III TRIMESTRE
ATENCIÓN	45
ORIENTACIÓN	132
TOTAL	177

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recogidos por la ese Hospital Integrado San Juan de Cimitarra durante el mes de **III TRIMESTRE de 2021**, se presenta un informe consolidado que contiene los resultados del Programa de Atención de Quejas y Reclamos en la Ese Hospital.

2.1 RECEPCION

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios.

CANAL

CANAL	# PQ.R
Presencial	0
Escrito	1
Telefónico	0
Buzón Sugerencias	0
Correo electrónico	12
Total	13

Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identifica sus necesidades, expectativas y prioridades con relación a la prestación de los servicios ofertados por la ESE Hospital, Estas encuestas se realizan como monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios de la institución. Por lo cual esta muestra representativa de usuarios, nos lleva a un análisis y así tomar medidas preventivas o correctivas.

ANÁLISIS:

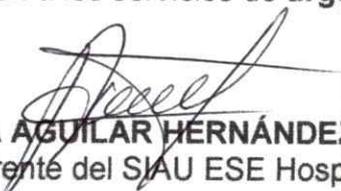
El presente informe es elaborado de acuerdo con la base de Datos de pqr-s-f, donde se evidencia las pqr-s-f (13) recibidas durante el mes de III TRIMESTRE del 2021, atendidas mediante los canales de comunicación: presencial, escritos, telefónica **correo electrónico**, La cual Contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidos por la ese Hospital Integrado San Juan de Cimitarra durante el mes de III TRIMESTRE de 2021, y que corresponden al criterio quejas.

Los Derechos de petición por PQRS, dependiendo del tipo de solicitudes se direccionan directamente ante la dependencia correspondiente, la cual debe resolverlas.

De acuerdo con lo anterior, se recibieron (13) p.q.r.s-f, por causas de oportunidad, Otros, Administrativo, fueron relacionadas con temas de Intermediación, informativo e insatisfacción, como causas de: Demora en asignación de citas por consulta general, Demora en entrega de medicamentos, accesibilidad para asignación de citas, Insatisfacción por información no suministrada, agenda de promoción y prevención, y vulneración de Derechos y Deberes. En área de Consulta por medicina general, promoción y prevención y otras, administrativo.

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora están enfocadas a reducir los tiempos de espera en los servicios de consulta Externa y o ambulatorios, Urgencias, mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofertados, dado que, es son la mayor inconformidad.

Respecto al servicio de urgencias y para optimizar la calidad en el mismo, se ha implementado el TRIAGE, de acuerdo con el marco normativo actual, como mecanismo de clasificación, de accesibilidad y priorización en la atención de las urgencias. Asegurando una valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan a los servicios de **urgencias**, identificando a aquellos que requieren atención inmediata Disminuyendo el riesgo de muerte, complicaciones o discapacidad de los pacientes que acuden a los servicios de **urgencia**


AIDA AGUILAR HERNÁNDEZ
Referente del SIAU ESE Hospital Cimitarra

**4-INFORME DE GESTIÓN DE P.Q.R Y SATISFACCIÓN
PERIODO
II TRIMESTRE 2021**

1. ATENCIÓN AL USUARIO:

La atención al usuario es un reto muy importante para los funcionarios del Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, para lo cual se ha venido trabajando en la comunicación que es la base de la atención ya que la información que se les facilita y cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo es la principal causa de las quejas y reclamos.

ACTIVIDAD	II TRIMESTRE
ATENCIÓN	38
ORIENTACIÓN	130
TOTAL	168

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recogidos por la ese Hospital Integrado San Juan de Cimitarra durante el mes de II Trimestre de **2021**, se presenta un informe consolidado que contiene los resultados del Programa de Atención de Quejas y Reclamos en la Ese Hospital.

2.1 RECEPCION

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios.

CANAL

CANAL	# P.Q.R
Presencial	0
Escrito	1
Telefónico	0
Buzón Sugerencias	0
Correo electrónico	6
Total	7

2.2 DEPENDENCIA

Las PQR recibidas durante el mes de II Trimestre (7) están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS	No PQR
Consulta Urgencia	1
Ambulatorios C Externa	6
Hospitalización	0
Administrativo	0
Total	7

2.3 -MOTIVO Y/O CAUSA

CLASIFICACIÓN	No. PQR
Prestación de servicios	7
Recurso Humano	0
Administrativas	0
Total	7

3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación de un servicio de salud recibido, mediante la aplicación de una encuesta a fin de implementar planes de mejoramiento.

3.1. SATISFACCIÓN GLOBAL

SERVICIOS	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	TOTAL DE ENCUESTAS SATISFECHAS	TOTAL DE ENCUESTAS INSATISFECHAS	PORCENTAJE
URGENCIAS	140	122	18	87%
SERVICIOS AMBULATORIOS	598	537	61	90%
HOSPITALIZACIÓN	110	110	0	100%
Total, encuestas aplicadas:	848			
Total, encuestas satisfechas:	769			
Porcentaje de satisfacción	91%			

Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identifica sus necesidades, expectativas y prioridades con relación a la prestación de los servicios ofertados por la ESE Hospital, Estas encuestas se realizan como monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios de la institución. Por lo cual esta muestra representativa de usuarios, nos lleva a un análisis y así tomar medidas preventivas o correctivas.

ANÁLISIS:

El presente informe es elaborado de acuerdo con la base de Datos de pqr-s-f, donde se evidencia las pqr-s-f recibidas durante el II Trimestre de (7) del 2021, atendidas mediante los canales de comunicación: presencial, **escritos**, telefónica **correo electrónico**, La cual Contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidos por la ese Hospital Integrado San Juan de Cimitarra durante el II Trimestre (7) **de 2021**, y que corresponden al criterio quejas.

Los Derechos de petición por PQRS, dependiendo del tipo de solicitudes se direccionan directamente ante la dependencia correspondiente, la cual debe resolverlas.

De acuerdo con lo anterior, se recibieron II Trimestre (7) p.q.r.s-f, por causas de oportunidad, (6) acceso (1): Demora atención de Urgencias (1), Demora asignación de cita por medicina general (1), Demora en entrega de medicamentos (2), Demora en atención de ayudas diagnósticas (1), y Demora autorización de EPS (1) Y Acceso. Negación en atención servicio de urgencias (1), relacionadas con temas de Insatisfacción (3) intermediación (2) e informativo (2), como:

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora están enfocadas a reducir los tiempos de espera en los servicios de consulta Externa y o ambulatorios, Urgencias, mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofertados, dado que, es son la mayor inconformidad.

Respecto al servicio de urgencias y para optimizar la calidad en el mismo, se ha implementado el TRIAGE, de acuerdo con el marco normativo actual, como mecanismo de clasificación, de accesibilidad y priorización en la atención de las urgencias. Asegurando una valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan a los servicios de **urgencias**, identificando a aquellos que requieren atención inmediata Disminuyendo el riesgo de muerte, complicaciones o discapacidad de los pacientes que acuden a los servicios de **urgencia**


AIDA AGUILAR HERNÁNDEZ
Referente del SIAU ESE Hospital Cimitarra

II Trimestre 2021

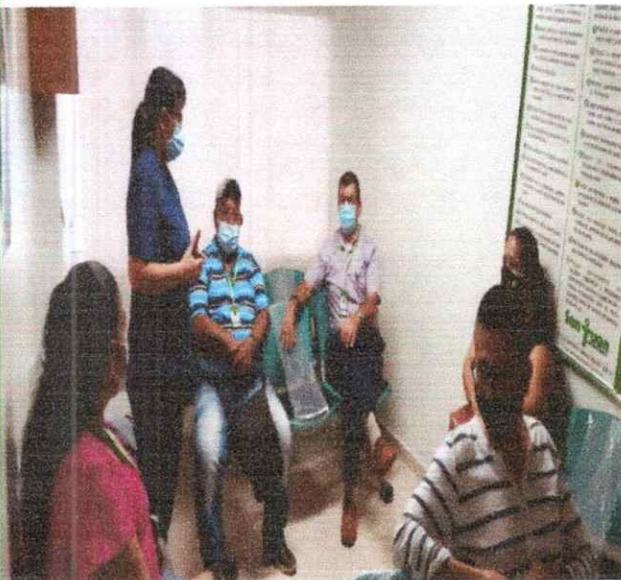
10

URGENCIAS			HOSPITALIZACIÓN			AMBULATORIO		
6- Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su ips?	Muy Buena	27	10- Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su ips?	Muy Buena	26	9- Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su ips?	Muy Buena	90
	Buena	95		Buena	84		Buena	447
	Regular	18		Regular			Regular	59
	Mala			Mala			Mala	2
	Muy Mala			Muy Mala			Muy Mala	
	No Responde			No Responde			No Responde	
Total		140	Total		110	Total		598

11

URGENCIAS			HOSPITALIZACIÓN			AMBULATORIO		
7-Usted recomendaría los servicios de nuestra institución	Definitivamente si	35	11-Usted recomendaría los servicios de nuestra institución	Definitivamente si	33	10-Usted recomendaría los servicios de nuestra institución	Definitivamente si	152
	Probablemente si	100		Probablemente si	77		Probablemente si	434
	Definitivamente No	5		Definitivamente No			Definitivamente No	11
	Posiblemente No			Posiblemente No			Posiblemente No	1
	No Responde			No Responde			No Responde	
Total		140	Total		110	Total		598

ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA INFORME TRIMESTRAL 2021



**3 -INFORME DE GESTIÓN DE P.Q.R Y SATISFACCIÓN
PERIODO
I TRIMESTRE 2021**

1. ATENCIÓN AL USUARIO:

La atención al usuario es un reto muy importante para los funcionarios del Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, para lo cual se ha venido trabajando en la comunicación que es la base de la atención ya que la información que se les facilita y cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo es la principal causa de las quejas y reclamos.

ACTIVIDAD	I TRIMESTRE
ATENCIÓN	21
ORIENTACIÓN	64
TOTAL	85

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recogidos por la ese Hospital Integrado San Juan de Cimitarra durante el **I TRIMESTRE de 2021**, se presenta un informe consolidado que contiene los resultados del Programa de Atención de Quejas y Reclamos en la Ese Hospital.

2.1 RECEPCION

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios.

CANAL

CANAL	# P.Q.R
Presencial	
Escrito	1
Telefónico	
Buzón Sugerencias	
Correo electrónico	6
Total	7

2.2 DEPENDENCIA

Las PQR recibidas durante el mes de I **TRIMESTRE (7)** están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS	No PQR
Consulta Urgencia	1
Ambulatorios (Ambulatorios)	5
Hospitalización (sala de partos)	1
Administrativo	0
Total	7

2.3 -MOTIVO Y/O CAUSA

CLASIFICACIÓN	No. PQR
Prestación de servicios	5
Recurso Humano	0
Administrativas	2
Total	7

3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación de un servicio de salud recibido, mediante la aplicación de una encuesta a fin de implementar planes de mejoramiento.

3.1. SATISFACCIÓN GLOBAL

SERVICIOS	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	TOTAL DE ENCUESTAS SATISFECHAS	TOTAL DE ENCUESTAS INSATISFECHAS	PORCENTAJE
URGENCIAS	137	125	12	91%
SERVICIOS AMBULATORIOS	542	520	22	96%
HOSPITALIZACIÓN	77	77	0	100%

Total, encuestas aplicadas: 756
Total, encuestas satisfechas: 722
Porcentaje de satisfacción: 96%

Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identifica sus necesidades, expectativas y prioridades con relación a la prestación de los servicios ofertados por la ESE Hospital, Estas encuestas se realizan como monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios de la institución. Por lo cual esta muestra representativa de usuarios, nos lleva a un análisis y así tomar medidas preventivas o correctivas.

ANÁLISIS:

El presente informe es elaborado de acuerdo con la base de Datos de pqr-s-f, donde se evidencia las **pqr-s-f (7)** recibidas durante el mes de **I TRIMESTRE del 2021**, atendidas mediante los canales de comunicación: presencial, **escritos**, telefónica **correo electrónico**, La cual Contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidos por la ese Hospital Integrado San Juan de Cimitarra durante el mes de **I TRIMESTRE de 2021**, y que corresponden al criterio quejas.

Los Derechos de petición por PQRS, dependiendo del tipo de solicitudes se direccionan directamente ante la dependencia correspondiente, la cual debe resolverlas.

De acuerdo con lo anterior, se recibieron **(7) p.q.r.s-f**, por causas de Oportunidad, otros y acceso, relacionadas con temas de insatisfacción, intermediación e informativo como: demora en entrega de medicamento, demora en atención en ayudas diagnósticas, atención sala de partos, Demora en autorización otros servicios, negación consulta en servicio de urgencias, fallas en redes de comunicación. Relacionadas en áreas de servicios ambulatorios, consulta Urgencias y Hospitalización.

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora están enfocadas a reducir los tiempos de espera en los servicios de consulta Externa y Urgencias, mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofertados, dado que, es la mayor inconformidad.

Respecto al servicio de urgencias y para optimizar la calidad en el mismo, se ha implementado el TRIAGE, de acuerdo con el marco normativo actual, como mecanismo de clasificación, de accesibilidad y priorización en la atención de las urgencias. Asegurando una valoración rápida y ordenada de todos los pacientes que llegan a los servicios de **urgencias**, identificando a aquellos que requieren atención inmediata Disminuyendo el riesgo de muerte, complicaciones o discapacidad de los pacientes que acuden a los servicios de **urgencia**


AIDA AGUILAR HERNÁNDEZ
Referente del SIAU ESE Hospital Cimitarra

La satisfacción del usuario durante el mes de marzo, se presentó con una satisfacción individual por unidades funcionales y a nivel global tuvo una satisfacción del 96%.

Firman los asistentes.

Trimestral 2021

10

URGENCIAS			HOSPITALIZACION			AMBULATORIO		
6- Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su ips?	Muy Buena	17	10- Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su ips?	Muy Buena	15	9- Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su ips?	Muy Buena	61
	Buena	108		Buena	62		Buena	458
	Regular	12		Regular			Regular	23
	Malá			Malá			Malá	
	Muy Malá			Muy Malá			Muy Malá	
	No Responde			No Responde			No Responde	
Total		137	Total		77	Total		542

11

URGENCIAS			HOSPITALIZACION			AMBULATORIO		
7-Usted recomendaría los servicios de nuestra institución	Definitivamente si	12	11-Usted recomendaría los servicios de nuestra institución	Definitivamente si	13	10-Usted recomendaría los servicios de nuestra institución	Definitivamente si	77
	Probablemente si	122		Probablemente si	64		Probablemente si	465
	Definitivamente No	3		Definitivamente No			Definitivamente No	
	Posiblemente No			Posiblemente No			Posiblemente No	
	No Responde			No Responde			No Responde	
Total		137	Total		77	Total		542

San Juan

E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO DE CIMITARRA

ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA SOCIALIZACIÓN ANÁLISIS E INFORMACIÓN SIAU 2021

