

Nro Radicado
005059



Archivo Central
Fecha Radicado: 11/07/2022 10:18:55
Recibe: SECRETARIA SALUD Y PROTECCION SOCIAL



La Ceja del Tambo



17 JUL 2022

Doctora
DIANA MATILDE QUICENO CANO
Secretaria de Salud y Protección Social
Municipio de La Ceja.

0359

ASUNTO: Informe segundo trimestre 2022 PQRSFD

Respetuoso saludo,

Dando cumplimiento a la normatividad vigente, envío consolidado de las exclamaciones recibidas en la ESE (PQRSFD) y de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios, durante el segundo trimestre del año 2022.

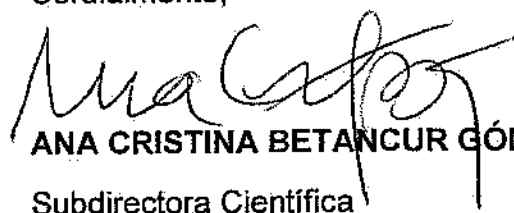
La ESE realiza de manera mensual el análisis y trazabilidad de las diferentes exclamaciones presentadas por los usuarios (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias), con las que se llevan a cabo los trámites respectivos incluyendo los planes de mejoramiento concertados entre el funcionario relacionado y el líder de proceso.

Las respuestas de las exclamaciones relacionadas fueron enviadas al usuario por escrito, y publicadas en las carteleras de la ESE para el caso de las quejas anónimas, conservando la confidencialidad de los nombres de aquellos funcionarios que están relacionados.

Los indicadores de satisfacción del usuario fueron revisados en el comité de gerencia mensual con su respectivo análisis.
Para la verificación y seguimiento se puede dirigir a la oficina de SIAUF de la ESE Hospital de La Ceja o a la subdirección científica.

Agradezco su atención y estaremos atentos para articular las acciones de participación social en salud del municipio.

Cordialmente,


ANA CRISTINA BETANCUR GÓMEZ
Subdirectora Científica

La Ceja del Tambo

Código: FO-GC-14 Versión: 02

"TU SALUD NUESTRO COMPROMISO"

Nit. 890980758-7 / Calle 17 N° 19 - 35 / PBX. 5531444 / hospitalceja@une.net.co

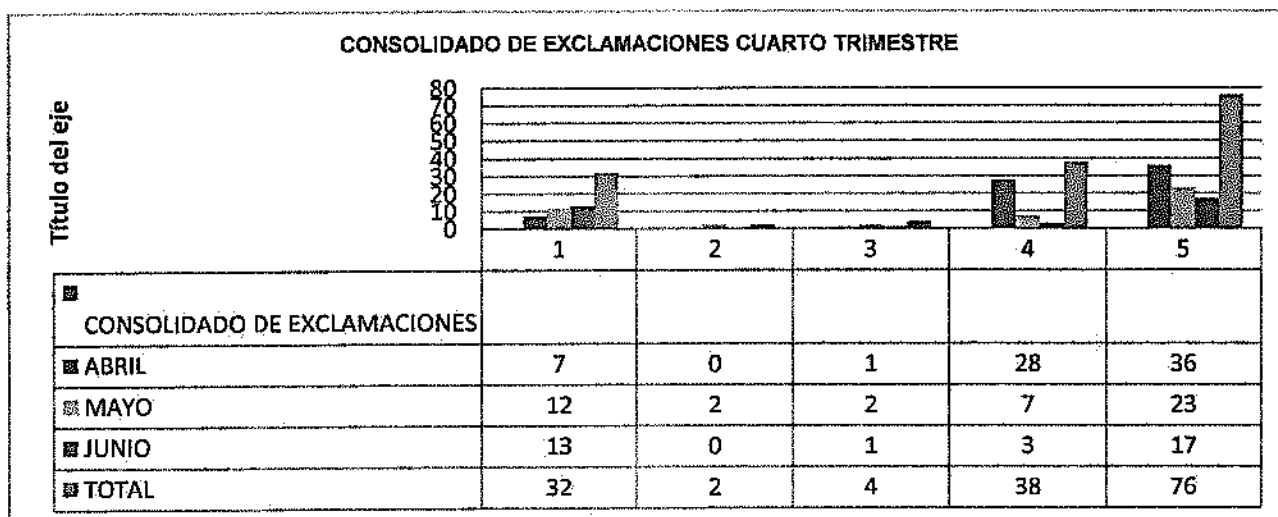
www.hospitallaceja.gov.co

La Ceja del Tambo - Antioquia - Colombia

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2022
PROCESO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS**

CONSOLIDADO DE EXCLAMACIONES

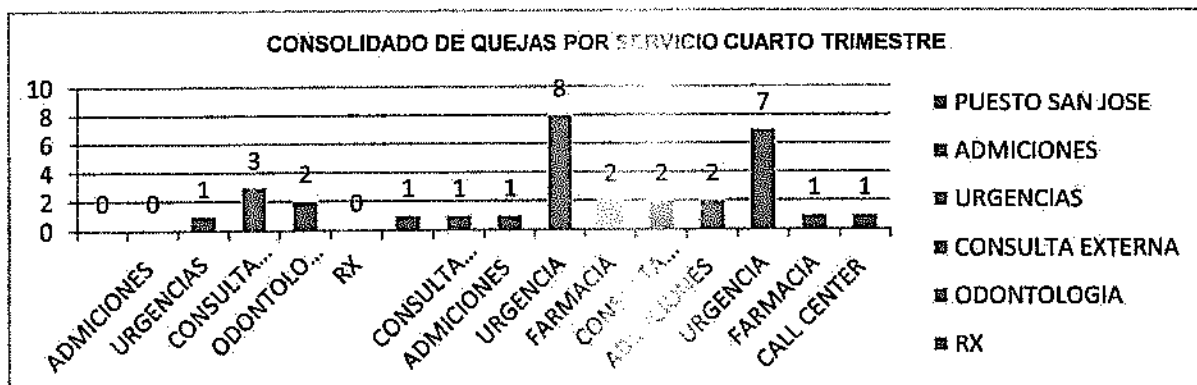
CONSOLIDADO DE EXCLAMACIONES					
MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ABRIL	7	0	1	28	36
MAYO	12	2	2	7	23
JUNIO	13	0	1	3	17
TOTAL	32	2	4	38	76



En la grafica y tabla anterior se evidencia un total de 76 manifestaciones Recibidas durante el SEGUDNO TRIMESTRE del año 2022 , 32 de esas manifestaciones apuntaron a quejas en su mayoría por la demora en la atención en el servicio de urgencias , 2 reclamo, 4 sugerencia ,38 felicitaciones a funcionarios y al E.S.E Hospital de la Ceja .

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO		
MES	SERVICIOS	TOTAL
ABRIL	PUESTO SAN JOSE	0
	ADMICIONES	0
	URGENCIAS	1
	CONSULTA EXTERNA	3
	ODONTOLOGIA	2
	RX	0
	JUNTA DE MEDICOS	1
MAYO	CONSULTA EXTERNA	1
	ADMICIONES	1
	URGENCIA	8
	FARMACIA	2
JUNIO	CONSULTA EXTERNA	2
	ADMICIONES	2
	URGENCIA	7
	FARMACIA	1
	CALL CENTER	1
TOTAL		32



- El servicio que mas se vio afectado fue urgencias con un total de 16 Manifestaciones.



CLASIFICACION DE LAS QUEJAS

MES	ACCESIBILIDAD	PERTINENTE	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	DESCOTESIA	PRIVACIDAD	RESOLUTIVIDAD	TRATO	CONTINUIDAD	NO PERTINENTE	OTRO	TOTAL
ABRIL	2	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	7
MAYO	3	0	6	0	1	0	0	0	2	0	0	12
JUNIO	6	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	13
TOTAL	11	0	13	0	6	0	0	0	0	0	0	32

CLASIFICACION QUEJAS

MES	ACCESIBILIDAD	PERTINENTE	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	DESCOTESIA	PRIVACIDAD	RESOLUTIVIDAD	TRATO	CONTINUIDAD	NO PERTINENTE	OTRO	TOTAL
ABRIL	2	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	7
MAYO	3	0	6	0	1	0	0	0	2	0	0	12
JUNIO	6	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0	13

Código: FO-GC-14 Versión: 02

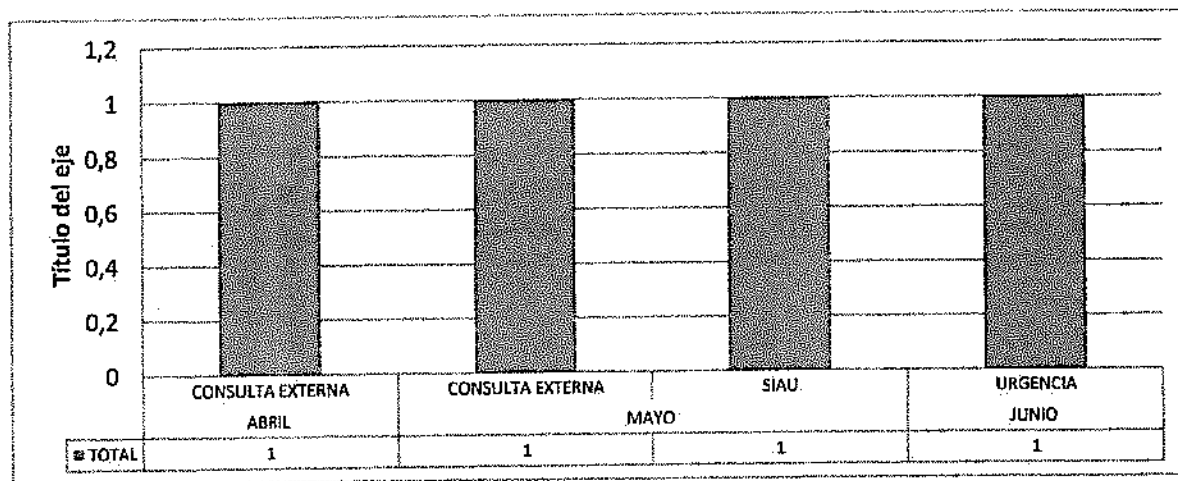
"TU SALUD NUESTRO COMPROMISO"
 N.H. 890980758-7 / Calle 17 N° 19 - 55 / PBX. 5531444 / hospitalceja@hunc.net.co
 www.hospitalceja.gov.co
 La Ceja del Tambo - Antioquia - Colombia

- Los atributos de PERTINENCIA Y SEGURIDAD muestra una mejoría en cuanto al servicio y trato al usuario se ha evidenciado que venimos mejorando.
- Los atributos que fueron vulnerados: INCORTESIA fueron entregados a los líderes de los procesos donde se definió la trazabilidad y el manejo del mismo teniendo en su respuesta los compromisos de los funcionarios correspondientes.
- En general se ha observado que aumentó las quejas recibidas, entre los meses de Abril, Mayo, Junio debido que venimos en el aumento.

Código: FO-GC-14 Versión: 02

QUEJAS POR FUNCIONARIOS Y SERVICIOS

QUEJAS POR FUNCIONARIOS		
MES	NOMBRE FUNCIONARIO	TOTAL
ABRIL	CONSULTA EXTERNA	1
MAYO	CONSULTA EXTERNA	1
	SIAU	1
JUNIO	URGENCIA	1
TOTAL		4



- Se realiza seguimiento a las quejas por funcionario haciendo el proceso respectivo y la trazabilidad de cada manifestación. Los líderes de cada servicio hacen la evaluación de los casos presentados y la retroalimentación correspondiente.
- Para el segundo trimestre se recibieron 4 quejas .

CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS

MES	SERVICIO	TOTAL
ABRIL	CONSULTA EXTERNA	1
MAYO	CONSULTA EXTERNA	1
	SIAU	1
JUNIO	URGENCIA	1
TOTAL:		4

Las sugerencias recibidas en el segundo trimestre son analizadas por las directivas para un mejoramiento continuo de los servicios, y son incluidas en los planes estratégicos y de acción.

CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

CONSOLIDADO DE FELICITACIONES			
MES	FUNCIONARIOS	TOTAL	
ABRIL	CONSULTA EXTERNA	E.S.E HOSPITAL	3
	PUESTO DE SAN JOSE	E.S.E HOSPITAL	3
	YOLIMA OSORIO	FARMACIA	1
	URGENCIAS	E.S.E HOSPITAL	4
	LABORATORIO	E.S.E HOSPITAL	1
	ALEJANDRA BOTERO	PUESTO DE SAN JOSE	10
	CARLOS EMIRO, HUGO, NATALIA	URGENCIAS	1
	HOSPITALIZACION	E.S.E HOSPITAL	4
	CINDY NORELA GAVIRIA		1
	MAYO	CRISTINA LOPEZ	URGENCIAS
CINDY NORELA GAVIRIA		URGENCIAS	1
PERSONAL		URGENCIAS	1
PERSONAL		HOSPITALIZACION	4
JUNIO	CRISTINA LOPEZ	URGENCIAS	1
	PERSONAL	ESE HOSPITAL	2
TOTAL			38

Las felicitaciones recibidas se exhiben en la cartelera de odontología y luego archivan en la oficina de atención al usuario, después de ser enviadas a cada uno de los líderes de los funcionarios mencionados.

ENCUESTAS SEGUNDO TRIMESTRE

SERVICIOS	# ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS
CONSULTA EXTERNA	55	52	3
FARMACIA	18	15	3
FISIOTERAPIA	5	4	1
LABORATORIO	6	6	0
ODONTOLOGIA	16	14	2
PYP	0	0	0
RX	5	5	0
VACUACION =	6	5	1
URGENCIAS	35	30	5
HOSPITALIZACION	4	4	0
TOTAL:	150	135	15
PORCENTAJE:	100%	85,0%	15,0%

SATISFACCION CON EL SERVICIO

BUENA	62	
MUY BUENA	70	
REGULAR	17	
VACIAS	0	
MALA	1	
TOTAL	150	

RECOMENDARIA USTED E.S.E HOSPITALDE LA CEJA

DEFINITIVAMENTE SI	120	
PROBABLEMENTE SI	15	
DEFINITIVAMENTE NO	7	
PROBABLEMENTE NO	4	
VACIAS	4	
TOTAL	150	

Indicador:


- Porcentaje global de satisfacción del SEGUNDO trimestre 2022 es de 85,0.%

La información consolidada fue presentada oportunamente ante el comité de ética hospitalaria de la ESE, se evidencia que el porcentaje de satisfacción sigue estando estable.

PLAN DE MEJORAMIENTO

- Se evalúan la disponibilidad de agendas para dar una mejoría en la accesibilidad y la oportunidad para el usuario en la prestación de los servicios solicitados para este tercer trimestre.
- Se mejoró en los tiempos de espera en los servicios de consulta externa y urgencias.
- Se realizó el cambio en el horario de asignación de citas. consulta de medicina general la asignación de atención telefónica es de 7:00am a 9:00 y presencial a las 10:00am para mayor comodidad de los usuarios se implementaron varios horarios para solicitar citas de odontología, pyp, fisioterapia, nutrición y psicología telefónica y presencial.
- Se establece un proceso de comunicación entre la institución y el personal de la misma dando a conocer las dificultades presentadas en el trimestre en cuanto al trato con los usuarios, estableciendo estrategias de mejoramiento que permitan prestar un mejor servicio.

El presente informe se entrega en la Secretaría de Salud del Municipio de La Ceja del Tambo a los dos (8) días del mes de Julio de 2022.



ANA CRISTINA BETANCUR GÓMEZ
Subdirectora Científica
La Ceja del Tambo