

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 1 de 9
			Versión0	20-12-2023
GERENCIA				

INFORME DE PQRD REGISTRADAS EN SIAU HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES

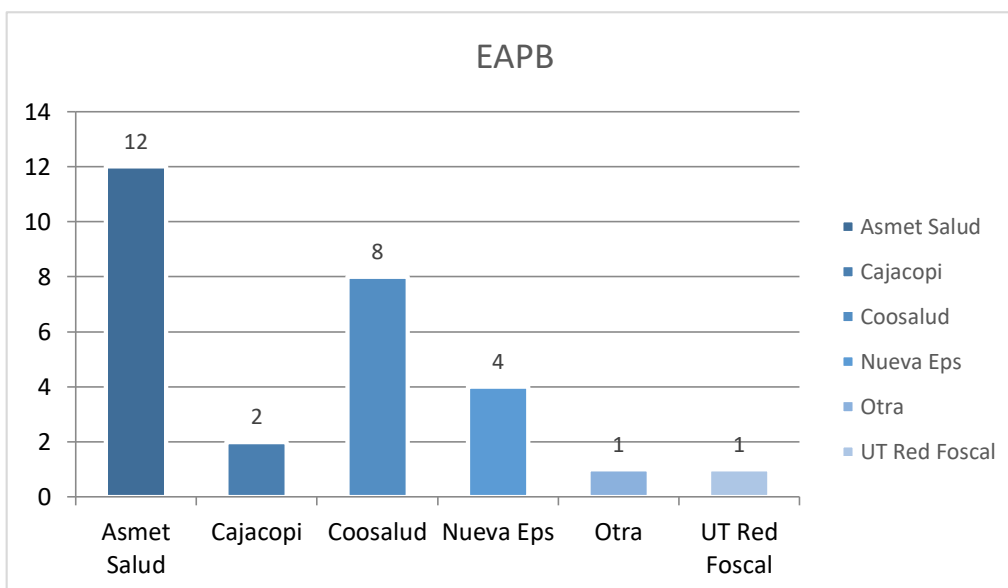
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2024

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la ESE Hospital Cristian Moreno Pallares, durante el periodo comprendido entre el 01-04-2024 y el 30-06-2024. Este informe tiene como objetivo utilizar la información proporcionada por los usuarios sobre sus derechos y deberes para evaluar la situación en salud, formular recomendaciones y tomar decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo de la Entidad y apoyen las intervenciones en el marco de las competencias de la ESE.

Durante el segundo trimestre del año 2024, se presentaron en el SIAU del municipio de Curumaní, Cesar, 28 PQRSD. Estas quejas y sugerencias nos permiten conocer las inquietudes y manifestaciones de nuestros usuarios, brindándonos la oportunidad de fortalecer nuestros servicios y avanzar hacia la excelencia. Al comparar este análisis con el primer trimestre, observamos un aumento en el número de PQRSD, lo cual indica la necesidad de trabajar continuamente para lograr la satisfacción de los usuarios.

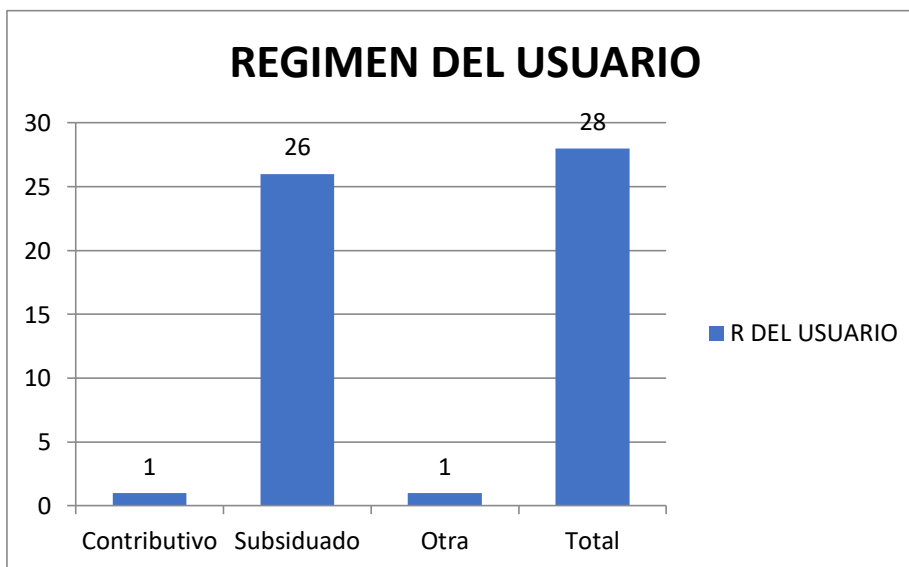
PQRS ENCONTRADAS POR EAPB

SERVICIOS PRIMER NIVEL	ESE HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES
EAPB	
Asmet Salud	12
Cajacopi	2
Coosalud	8
Nueva EPS	4
Otra	1
UT Red Foscil	1
Total	28



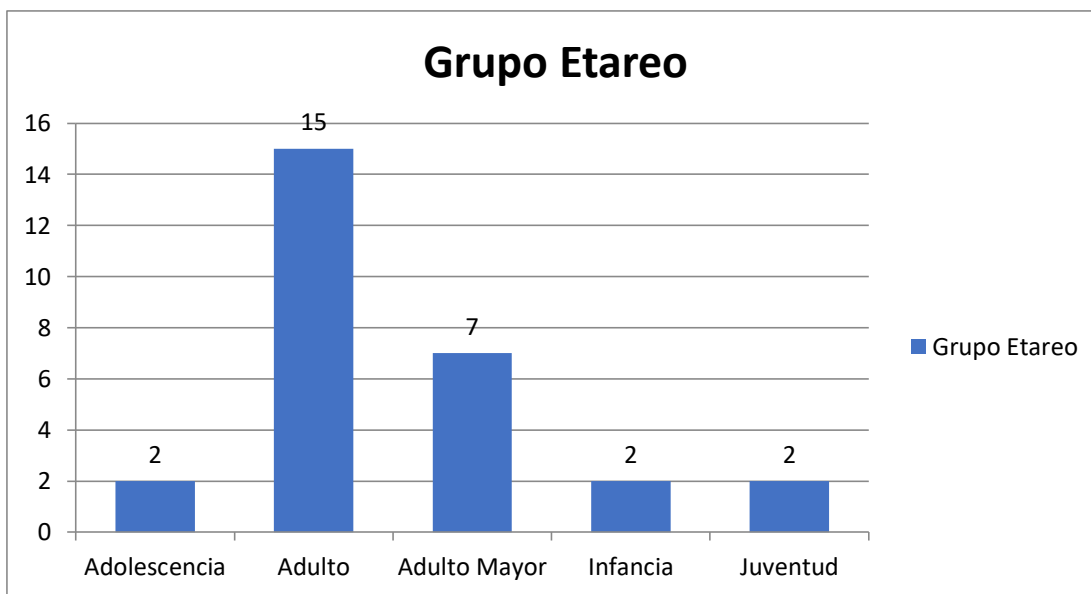
PQRSD POR REGIMEN DEL USUARIO

SERVICIOS PRIMER NIVEL	ESE HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES
REGIMEN	
Contributivo	1
Subsidiados	26
Otra	1
Total	28



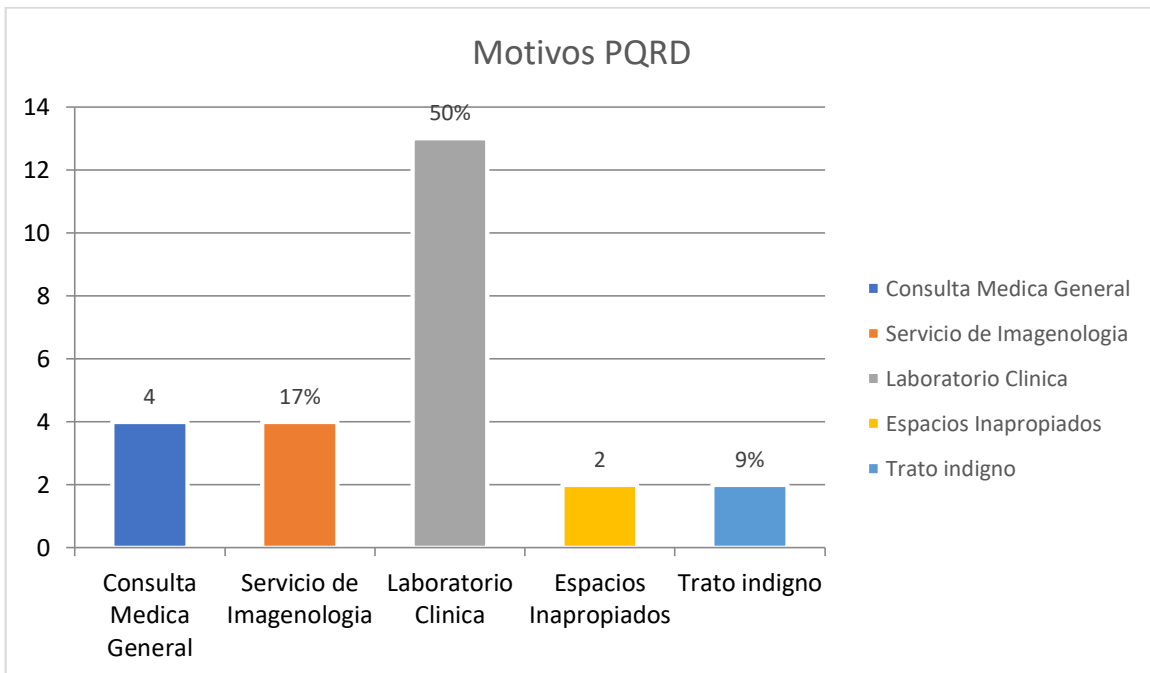
PQRSD POR GRUPO ETAREO

SERVICIOS PRIMER NIVEL	ESE HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES
GRUPO ETAREO	
Adolescencia	2
Adulto	15
Adulto Mayor	7
Infancia	2
Juventud	2
Total	28



PRINCIPALES MOTIVOS DE PQRD EN SU MUNICIPIO Y/O HOSPITAL

ENTIDAD DENUNCIADA	ESE HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES
MOTIVO PQRS	# PQRS
Faltad de oportunidad en la asignación consulta médica general	4
Falta de oportunidad en la prestación del servicio Imagenología	6
Falta de oportunidad en el servicio de laboratorio clínica	13
Planta física-espacios-muebles-dotación inapropiada	2
Trato indigno	3
total	28



El principal motivo de las PQRSD en nuestra institución hospitalaria es la falta de laboratorio clínico, situación que se ha visto agravada por el aumento poblacional y migratorio en esta región del territorio colombiano. Por consiguiente, se sugiere mejorar el sistema de agendamiento de citas para poder cumplir con la satisfacción del usuario, que es el objetivo principal de esta institución hospitalaria.

CARACTERIZACIÓN DE LAS PQRD POR ESTADOS

En el segundo trimestre del año 2024, la oficina SIAU recibió un total de 28 PQRSD. Todas ellas fueron resueltas en el tiempo oportuno, según se detalla a continuación:

ESTADO DE LA PQRD	PQRD
Anulado	0
Pendiente	0
Resuelto	28
Tramite	0
Total	28

INDICADORES

Los indicadores de las PQRSD interpuestas por los usuarios en la oficina SIAU muestran resultados del 100% en Resolutividad y del 100% en Efectividad (oportunidad de la respuesta).

Acciones Realizadas

En cuanto a las acciones realizadas, podemos destacar:

- Reuniones con la Asociación de Usuarios para fomentar el trabajo en equipo y la defensa de los usuarios.
- Reuniones con el Comité de Ética para elaborar planes de mejoramiento.
- Capacitaciones al personal.

Conclusiones

- **Mejorar la calidad de la atención:** Las PQRSD indican áreas donde la calidad de la atención puede ser deficiente, especialmente en la relación funcionario-paciente.
- **Mejorar la infraestructura y dotación:** Relacionadas con la comodidad de las instalaciones, la limpieza, la disponibilidad de servicios de apoyo y la atención personalizada.
- **Garantizar la confianza del paciente en la institución:** Las PQRSD resaltan la importancia de abordar las preocupaciones de los usuarios de manera oportuna para asegurar una experiencia satisfactoria.
- **Mejorar las relaciones interpersonales:** Es necesaria una comunicación asertiva por parte de todo el personal del hospital.

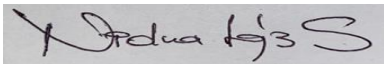
Recomendaciones

Desde la oficina SIAU se recomienda tener en cuenta las conclusiones mencionadas, con el objetivo de asegurar el buen funcionamiento de los servicios prestados en nuestra institución hospitalaria durante el segundo trimestre del año 2024.

ANEXOS: **Cronograma** de intervenciones

CRONOGRAMA DE INTERVENCIONES AÑO 2024				
TAREAS	OBJETIVO	AREA RESPONSAB LE	FECHA	
Contratación de personal idóneo para los servicios con falencias	Aumentar la contratación por parte del personal requerido	Gerente	Junio-2024	
Capacitación sobre comunicación asertiva	Mejorar a través de charlas la comunicación de los funcionarios	Recurso humano-coord. SIAU	agosto-2024	
Mejoramiento de los procesos de agendamiento de los diferentes servicios	Adecuar esta estrategia para que el usuario pueda acceder a diferentes canales como presencial-llamadas y redes sociales como WhatsApp-página web	Líder de calidad-coord. SIAU	julio-2024	

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink on a light gray rectangular background. The signature appears to read "Nidia Lopez Solano" in a cursive script.

NIDIA LOPEZ SOLANO

Coordinadora SIAU
Hospital Cristian Moreno Pallares
Curumani Cesar

A handwritten signature in black ink. The signature is cursive and includes the name "Yasmín Parejo M." with a period at the end.

YASMIN PAREJO M
TRABAJO SOCIAL