

INFORME DE GESTIÓN I TRIMESTRE 2023

1. MANIFESTACIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

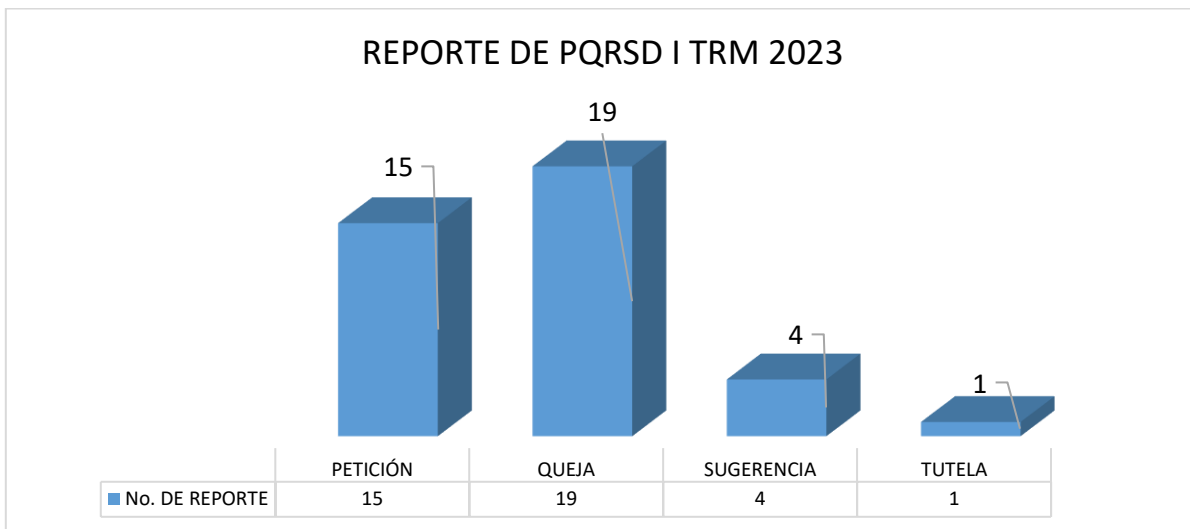
Durante el I trimestre del año 2023, se registraron 39 manifestaciones, distribuidas así:

Tabla No.01: REPORTE DE MANIFESTACIONES I TRIMESTRE 2023

| | PETICIÓN | QUEJA | SUGERENCIA | TUTELA | Total general |
|-----------------------|-----------|-----------|------------|----------|---------------|
| No. DE REPORTE | 15 | 19 | 4 | 1 | 39 |

Fuente: Tablero de indicadores HSJM

Gráfico No.01: REPORTE DE MANIFESTACIONES I TRIMESTRE 2023



Fuente: Tablero de indicadores HSJM

Comparando este valor, respecto al período del año inmediatamente anterior, este número disminuyó en un 50%, se pasó de 78 reportes en 2022 a 39 en la vigencia actual.

Los casos recibidos se clasificaron así: el 38% (15) de ellas corresponden a Peticiones, el 49% (19) a Quejas, el 10% (4) a Sugerencias, y el 3% (1) a Tutelas.

2. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Las manifestaciones presentadas son tipificadas en diferentes motivos, a fin, de estandarizar los motivos de insatisfacción de las expectativas de los usuarios y así, facilitar su medición; estas son:

- HOTELERIA
- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTOS
- INOPORTUNIDAD DE LA EPS/ERP
- INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454

esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

- SATISFACCIÓN DEL USUARIO
- SEGURIDAD DEL PACIENTE
- TEMAS ADMINISTRATIVOS
- VULNERACIÓN DE DERECHOS

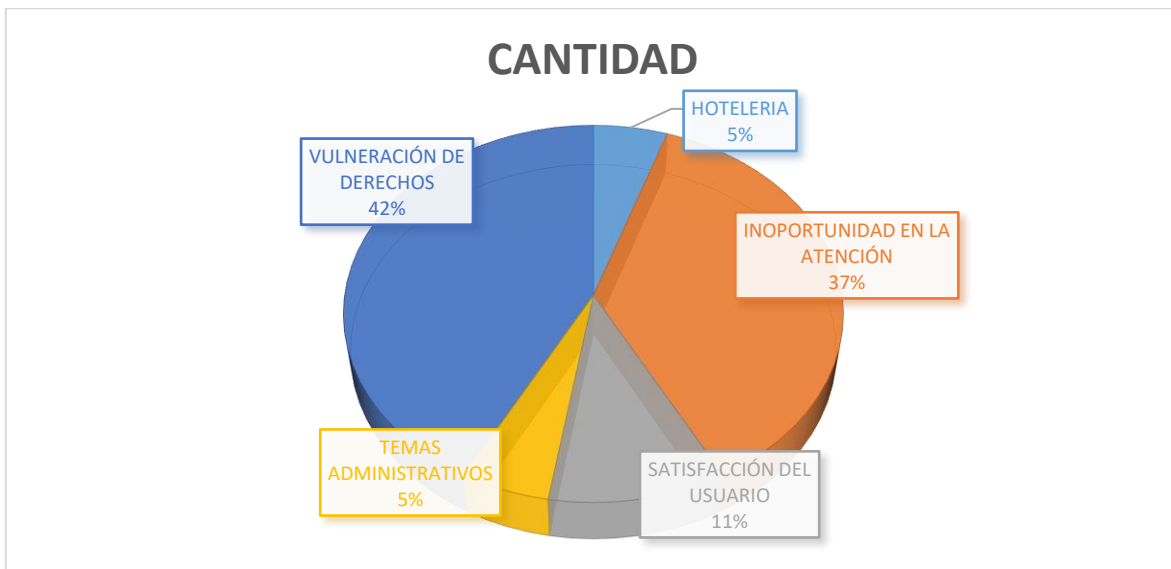
Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como los informes mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, el Comité de Humanización, el Comité de Ética Hospitalaria, la Asociación de Usuarios, entre otros. Todas estas estrategias sumadas al seguimiento por medio de indicadores permiten llevar la trazabilidad de las manifestaciones, sirviendo la información generada además como insumo para el modelo de mejoramiento Institucional.

Tabla No. 02: CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2023

| MOTIVO DE QUEJA/ RECLAMO/ DENUNCIA | CANTIDAD |
|------------------------------------|-----------|
| HOTELERIA | 1 |
| INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN | 7 |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | 2 |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS | 1 |
| VULNERACIÓN DE DERECHOS | 8 |
| Total general | 19 |

Fuente: Tablero de indicadores HSJM

Gráfico No. 02: CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Tablero de indicadores HSJM

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454
esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

La distribución de quejas por servicio es la siguiente:

| | |
|-------------------------------|---|
| BLOQUE A SEGUNDO PISO | 2 |
| BLOQUE A TERCER PISO | 4 |
| BLOQUE B TERCER PISO | 1 |
| CIRUGIA | 1 |
| CONSULTA EXTERNA | 2 |
| IMÁGENES DIAGNOSTICAS | 1 |
| PEDIATRIA | 1 |
| UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS | 3 |
| URG. GINECOBSTETRICA | 1 |
| URG. PEDIATRICA | 2 |
| URG. REGULAR | 1 |

Se puede evidenciar que los servicios que más presentaron manifestaciones de quejas y reclamos fueron, son las asistenciales con un total de 8 casos reportados y gestionados.

3. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

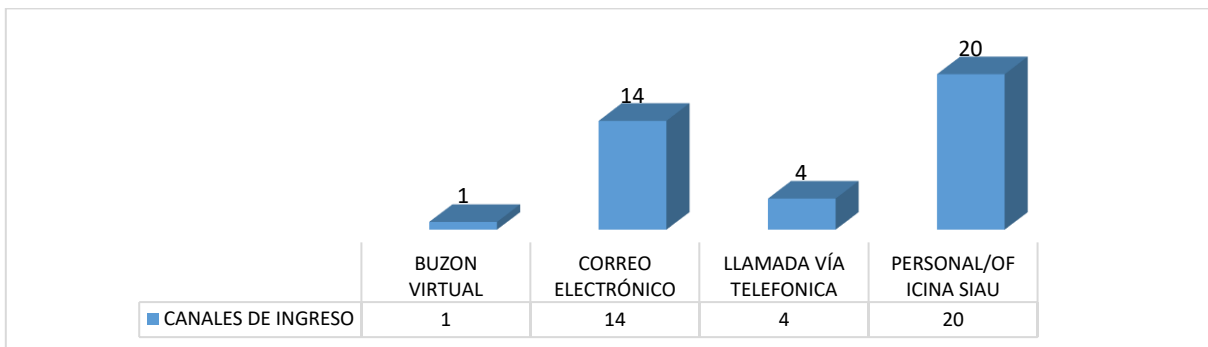
El medio de recepción de las PQRSDF más utilizado en la ESE durante el primer trimestre 2023 fue en la oficina de ATENCIÓN AL USUARIO.

Tabla No. 03: CANALES DE REPORTE DE PQRSDF I TRIMESTRE 2023

| CANALES DE INGRESO | CANTIDAD |
|------------------------|-----------|
| BUZON VIRTUAL | 1 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 14 |
| LLAMADA VÍA TELEFONICA | 4 |
| PERSONAL/OFICINA SIAU | 20 |
| Total general | 39 |

Fuente: Tablero de indicadores HSJM

Tabla No. 03: CANALES DE REPORTE DE PQRSDF I TRIMESTRE 2023



Fuente: Tablero de indicadores HSJM

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454
esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

En cuanto a las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente principal PQRSD, no se encontró ninguna barrera debido a que los canales de atención dispuestos para dicho trámite están disponibles y son de manera telefónica, virtual y presencial así mismo tienen el respectivo control interno y gestión de la PQRSD como se debe realizar para poder brindarle oportuna respuesta a los usuarios y estar en mejora continua por parte de la institución para la prestación de servicios, sin embargo se solicitó en este trimestre a la subgerencia administrativa de la entidad la adecuación de los buzones físicos, dado que algunos se han dañado; por otra parte el área de atención al usuario cuenta con 2 personas menos en la vigencia 2023, por lo que se realizará la solicitud formal de más apoyo.

4. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- El 100% de las manifestaciones clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario.
- Las respuestas dadas por los servicios evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, aunque se ha recomendado mejorar la calidad y oportunidad de la respuesta y de la intervención a los procesos.
- El proceso responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- La institución ha utilizado todos los medios para promover el proceso como mecanismo de participación, sin embargo, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen.
- El índice de satisfacción del usuario se mantiene en niveles altos, superando el 95% de satisfacción del usuario.
- Se recomienda realizar un seguimiento a la calidad y oportunidad de la respuesta por parte de los responsables y líderes de los procesos.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional con el Comité de Humanización.

Elaborado y revisado por:

Equipo de Trabajo de la **Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.**

Elaboró: **Ney Patricia Orozco Quiñonez.**
Profesional Información y SIAU.

Soporte Técnico: **Laudelina Bedoya – Nelly Jimenez.**
Auxiliar Administrativo SIAU

Revisó: **Carlos González Herrera.**
Profesional esp. Planeación y Gestión de la Calidad

Montería, abril 10 de 2023.

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454

esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co