

**ANALISIS DE LAS PQRS EN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL
SAN NICOLÁS DE PLANETA RICA CORDOBA**

KEILA PAOLA MONTES GUERRA



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
PLANETA RICA CÓRDOBA
2022**

**ANALISIS DE LAS PQRS EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN NICOLÁS DE PLANETA RICA CORDOBA**

KEILA PAOLA MONTES GUERRA

**Trabajo de grado investigación presentado para optar el título de Administrador en
Salud**

Director(a): Emerson David Montes Petro, Ing. Ind, M. Sc...



**UNIVERSIDAD DE CORDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA, CORDOBA
2022**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, 06 de febrero de 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por darme la salud, la sabiduría y la fortaleza para continuar en este proceso que tiene como fin obtener uno de mis anhelos más deseados, ser profesional.

Se lo dedico a mi hijo Moisés Díaz Montes, que ha sido mi motor, mi motivación, mi fuerza y mi inspiración para salir adelante.

A mis padres, esposo y hermanos que en el transcurso del camino han sido mi apoyo incondicional y me han llenado de motivación y fe en estos tiempos tan difíciles.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios porque gracias al el tengo vida, salud, sabiduría y todo lo que hacemos en nuestras vidas es bajo su voluntad, el limpia los obstáculos de mi camino y me ha dado la fuerza para seguir en medio de esta crisis sanitaria que tanto ha conmocionado al mundo.

Quiero agradecer a mi tutor Emerson David Montes Petro, quien me brindo su orientación durante la realización de este proyecto investigativo a través de cada una de sus etapas gracias a su apoyo pude conseguir los resultados esperados.

También quiero agradecer a la Universidad de Córdoba por tan bella experiencia, por permitirme ser parte de ella y poder conseguir mi título bajo las orientaciones y la enseñanza de profesores llenos de excelencia y calidad humana.

Agradezco a mi equipo de trabajo, Karina Cogollo Negrete, Saira Sofía Sierra Sierra, Elizabeth Zúñiga Mendoza, que durante toda la carrera hemos sido una el ancla de la otra, nos hemos brindado apoyo para lograr nuestros objetivos mirando todas hacia la misma dirección, convertirnos en Administradoras en Salud, así mismo a los demás compañeros, que de alguna manera u otra me han brindado respaldo en el transcurso de mi proceso de formación.

Por último, quiero agradecer a mis padres Misael Montes Sánchez y Merles Guerra Urango, a mi esposo Juan Camilo Díaz Morales, a mis hermanos y demás familiares que me han brindado apoyo moral, económico, y su colaboración cuando necesite ayuda o tiempo para realizar mis actividades.

Contenido

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 1 OBJETIVO GENERAL | 12 |
| 1.1 OBJETIVO ESPECÍFICOS | 12 |
| 2 MARCO REFERENCIAL | 13 |
| 2.1 MARCO LEGAL | 13 |
| 2.2 MARCO CONCEPTUAL | 19 |
| 2.3 MARCO TEÓRICO | 20 |
| 3 METODOLOGÍA | 26 |
| 3.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN..... | 26 |
| 3.2 ORGANIGRAMA..... | 29 |
| 3.3 MAPA DE PROCESOS..... | 30 |
| 3.4 MISIÓN..... | 30 |
| 3.5 VISIÓN..... | 30 |
| 3.6 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)..... | 31 |
| 4 TIPO DE ESTUDIO | 33 |
| 4.1 ESCENARIO DE ESTUDIO..... | 33 |
| 5 POBLACIÓN, TIPO DE MUESTREO Y CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA..... | 34 |
| 5.1 POBLACION: | 34 |
| 5.2 TAMAÑO: | 34 |
| 5.3 MUESTREO:..... | 34 |
| 6 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 35 |

| | |
|---|--------------------------------------|
| 6.1 TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS DURANTE EL AÑO 2021 | 35 |
| 6.2 QUEJAS POR TIPO DE SERVICIO..... | 35 |
| 6.3 MOTIVO DE LAS QUEJAS..... | 36 |
| 6.4 TIPO DE FELICITACIONES | 37 |
| 6.5 TIPOS DE SUGERENCIAS | 37 |
| 6.6 FELICITACIONES | 39 |
| 6.7 SUGERENCIAS POR SERVICIOS | 40 |
| 7 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 41 |
| 7.1 PLAN PARA LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS | 42 |
| 8 ASPECTOS ÉTICOS Y LEGISLATIVOS | 43 |
| 8.1 ASPECTOS ETICOS..... | 43 |
| 8.2 ASPECTOS LEGISLATIVOS | 43 |
| 9 RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 44 |
| RESULTADOS..... | 44 |
| 6.3 MOTIVO DE LAS QUEJAS..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.4 TIPO DE FELICITACIONES..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.5 TIPOS DE SUGERENCIAS | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.6 FELICITACIONES | ¡Error! Marcador no definido. |
| 6.7 SUGERENCIAS POR SERVICIOS | ¡Error! Marcador no definido. |
| 10 CONCLUSIONES..... | 50 |
| 11 RECOMENDACIONES | 51 |
| 12 ANEXOS | 54 |

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1, PLAN DE MEJORA

ANEXO 2, SUGERENCIA IMPUESTA POR UN USUARIO

ANEXO 3, ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIA

ANEXO 4, REGISTRO DE QUEJAS Y PETICIONES

ANEXO 5, FOTOGRAFIAS

RESUMEN

La empresa social del estado Hospital San Nicolás ubicada en el Municipio de Planeta Rica Córdoba, cuenta con el área de SIAU, un área específica para brindar atención e información a los usuarios y medir la calidad de la atención mediante la apertura de buzones, la recepción, conciliación y respuesta de las PQRS presentadas por los usuarios. Mediante un proceso de análisis de las PQRS recibidas en la E.S.E Hospital San Nicolás durante el año 2021 se estudia la necesidad de establecer planes de mejora y que plan es el más pertinente a tal punto que conlleve a optimizar la prestación de los servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, este trabajo de investigación tiene como objetivo principal Analizar las PQRS en la empresa social del estado Hospital San Nicolás con la finalidad de establecer planes de mejora que conlleven a optimizar la prestación del servicio.

Estableciendo planes de mejora se favorece a la E.S.E Hospital San Nicolás a que la atención a los usuarios se realice de una manera humanizada, oportuna y sea pertinente, para que de este modo mejore la percepción de la calidad y así la E.S.E Hospital San Nicolás mantendrá un alto grado de fidelización y satisfacción en los usuarios.

Palabras Clave: SIAU, Usuarios, Quejas, Sugerencias

ABSTRACT

The state social enterprise Hospital San Nicolás located in the Municipality of Planeta Rica Córdoba, has the SIAU area, a specific area to provide care and information to users and measure the quality of care by opening mailboxes, receiving , reconciliation and response of the PQRS presented by the users.

Through a process of analysis of the PQRS received at the E.S.E Hospital San Nicolás during the year 2021, the need to establish improvement plans is studied and which plan is the most relevant to the point that it leads to optimizing the provision of services.

Taking into account the above, this research work's main objective is to analyze the PQRS in the social enterprise of the state Hospital San Nicolás in order to establish improvement plans that lead to optimizing the provision of the service.

Establishing improvement plans favors the ESE Hospital San Nicolás so that the attention to users is carried out in a humanized, timely and pertinent manner, so that in this way the perception of quality improves and thus the ESE Hospital San Nicolás will maintain a high degree of customer loyalty and satisfaction.

INTRODUCCIÓN

“El sistema de información y atención al Usuario (SIAU) es un área, diseñada para brindar apoyo a los usuarios en sus respectivos requerimientos, teniéndolo como prioridad y buscando de manera oportuna una solución a sus inquietudes” (Paola Erazo, 2014) con el fin de garantizar que se les preste un servicio de calidad a los usuarios, se hace la recolección de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias y se realiza el debido proceso para llegar a una conciliación o solución del problema.

Para mejorar el servicio que se presta a los usuarios y la satisfacción de los mismos en la organización, es importante que los usuarios conozcan la funcionalidad de sistema de información y atención al usuario (SIAU) en las entidades de salud, y así puedan acceder al servicio oportunamente “SIAU permite identificar de manera sistemática y continua las necesidades y expectativas de los usuarios frente al servicio que se presta” (Paola Erazo, 2014).

Según (Paola Erazo, 2014) el sistema de información y atención al usuario SIAU, hace posible conocer de forma directa las necesidades de los usuarios, y facilita la solución de inconformidades, por lo tanto mejora la calidad de los servicios en las organizaciones de salud.

El análisis de las PQRS, en la empresa social del estado Hospital San Nicolás en Planeta Rica Córdoba permite conocer la incidencia de PQRS presentadas por los usuarios e identificar cual es el porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones por área durante el año 2021, de este modo poder elaborar un plan de acción que permita optimizar la prestación del servicio en el cual son más recurrentes las inconformidades.

1 OBJETIVO GENERAL

Analizar las PQRS en la empresa social del estado Hospital San Nicolás con la finalidad de establecer planes de mejora que conlleven a optimizar la prestación del servicio.

1.1 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Identificar las PQRS establecidas por los usuarios de la empresa social del estado Hospital San Nicolás
- Realizar analices a las PQRS Identificadas en la empresa social del estado Hospital San Nicolás.
- Estructurar un plan de mejora, que permita optimizar la calidad en la prestación del servicio.

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO LEGAL

El área de SIAU es un mecanismo que busca mejorar el servicio de salud, por lo cual esté está relacionado con un marco normativo amplio, el cual se presenta a continuación.

Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud, se crea la oficina de Atención al Cliente con el fin de garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario.”

Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia. Para dar respuesta a un Agradecimiento, Sugerencias y/o Queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin.

Artículo 48. “La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social”

Artículo 49. “La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y

reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

Artículo 23. Obligaciones de las Aseguradoras para garantizar la Integralidad y continuidad en la Prestación de los Servicios: Las Empresas Promotoras de Salud (EPS) del régimen contributivo y subsidiado deberán atender con la celeridad y la frecuencia que requiera la complejidad de las patologías de los usuarios del mismo. Así mismo las citas médicas deben ser fijadas con la rapidez que requiere un tratamiento oportuno por parte de la EPS, en aplicación de los principios de accesibilidad y calidad correspondiente.

Artículo 25. De la regulación en la prestación de servicios de salud. Con el fin de regular la prestación de los servicios de salud, el Ministerio de la Protección Social definirá: a. Los requisitos y el procedimiento para la habilitación de nuevas Instituciones prestadoras de servicios de salud teniendo en cuenta criterios poblacionales, epidemiológicos, financieros, socioeconómicos y condiciones del mercado.

Artículo 107. Garantía de calidad y resultados en la atención en el Sistema General de Seguridad Social de Salud. En desarrollo del principio de calidad del Sistema General de Seguridad Social de Salud establecido en la presente ley, y en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, se definirá e implementará un plan nacional de mejoramiento de calidad, con clara orientación hacia la obtención de resultados que puedan ser evaluados.

Artículo 112. Articulación del Sistema de Información. El Ministerio de la Protección Social, a través del Sistema Integrado de Información de la Protección Social (SISPRO), articulará el manejo y será el responsable de la administración de la información

Artículo 113. Sistema de Información Integrado del Sector Salud. El Ministerio de la Protección Social junto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definirá y contratará un plan para que en un periodo menor a 3 años se

garantice la conectividad de las instituciones vinculadas con el sector de salud en el marco del Plan Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC.

Artículo 114. Obligación de reportar. Es una obligación de las Entidades Promotoras de Salud, los prestadores de servicios de salud, de las direcciones territoriales de salud, las empresas farmacéuticas, las cajas de compensación, las administradoras de riesgos profesionales y los demás agentes del sistema, proveer la información solicitada de forma confiable, oportuna y clara dentro de los plazos que se establezcan en el reglamento, con el objetivo de elaborar los indicadores.

Artículo 3. Servicio de atención a los usuarios. Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 4. Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.

Artículo 5. Sistema de atención e información a usuarios. Las instituciones prestadoras de servicios salud, sean públicas, mixtas o privadas, garantizarán: 1. Un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada que contará con una línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas y garantizarán, según los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistemáticamente y canalice tales requerimientos. 2. Implantar articulado al sistema de información sectorial, un control de calidad del servicio, basado en el usuario.

Artículo 6. Atención de las sugerencias de los afiliados. Las empresas promotoras de salud garantizarán la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de sus

afiliados, pertenecientes al régimen contributivo y subsidiado y designarán los recursos necesarios para tal efecto.

El Decreto 2232 de 1995 “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.”

Artículo 9 Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: 33 Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.

Artículo 21. Prohibición de exigencia de presentaciones personales o certificados para probar la fe de vida (supervivencia). A partir del 1 de julio de 2012, la verificación de la supervivencia de una persona se hará consultando únicamente las bases de datos del Registro Civil de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Artículo 37. Instrucciones de las superintendencias a sus vigilados. En ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, las Superintendencias y demás entidades que cumplan funciones de policía administrativa, impartirán instrucciones a sus vigilados para que no exijan más requisitos, trámites o procedimientos de los estrictamente necesarios, y orientarlos al logro de objetivos de eficiencia, economía, celeridad, y racionalización de trámites que beneficien al ciudadano.

Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública: todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad: Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

Artículo 3: Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud. En el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, se entiende que las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud alcanzan el nivel superior de calidad con la certificación en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 872 de 2003.

Artículo 4: Principios. El Sistema Único de Acreditación en Salud se orientará por los siguientes principios: Gradualidad. El nivel de exigencia del cumplimiento de los estándares de los manuales del Sistema Único de Acreditación en Salud aprobados será creciente en el tiempo, con el propósito de propender por el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.

Artículo 2: Definición. Adoptase como definición del Sistema Integral de Información del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SIIS, el conjunto interrelacionado de usuarios, normas, procedimientos y recursos del Sistema que generan y disponen información sobre los procesos esenciales de afiliación, financiamiento, prestación de servicios, vigilancia de la salud pública y participación social y los procesos de gerencia y administración institucional en cada uno de los integrantes del Sistema.

Artículo 3: Estandarización de datos en el sistema. Las instituciones objeto de la presente reglamentación, están obligadas a generar y disponer los datos requeridos por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, ceñidos a los estándares que establezca el Ministerio de Salud, en relación con la denominación, estructura, características, disposición, conservación y depuración de los datos.

Resolución 1552 de 2013 Que el artículo 123 del Decreto-ley 019 de 2012 establece que “Las Entidades Promotoras de Salud (EPS), deberán garantizar la asignación de citas de medicina general u odontología general, sin necesidad de hacer la solicitud de forma presencial y sin exigir requisitos no previstos en la ley. La asignación de estas citas no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

SIAU: El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes. (Metropolitano, 2022)

Atención de salud: Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (Álvaro Uribe Velez, 2006)

Calidad de la atención de salud: se refiere a como la provisión de los servicios de salud de manera accesible y equitativa a toda la población, con profesionales de alto nivel, para la satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta los costos, riesgos y beneficios, que pueden limitar la prestación del servicio y su calidad. (Álvaro Uribe Velez, 2006)

Como se puede observar, si bien en Colombia se tiene una definición de la calidad en la atención en salud, dado su componente subjetivo es importante conocer otras formas de entender el concepto de calidad.

Queja/Reclamo: Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le Generó disgusto en la prestación de un servicio (Sepulveda, 2013)

2.3 MARCO TEÓRICO

“El sistema de información y atención al usuario (SIAU) es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Sobre la prestación de los servicios se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la empresa social del estado. Se estandarizan los procedimientos que se desarrollan en las oficinas de Atención al Cliente SIAU de las comunas 13, hospital, 14, 15 y 21 como mecanismo de participación comunitaria. Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares. Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión” (Sepulveda, 2013)

(Sepulveda, 2013) destaca la importancia del área de SIAU para fortalecer los servicios y la calidad de la atención a los usuarios identificando las necesidades, percepciones y expectativas de los mismos, para buscar soluciones y asumir las situaciones que se presentan con propiedad para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios con calidad y cualidad de servicio.

La reforma en la salud con la Ley 100 de 1993, sumada a los escandalosos problemas de corrupción, ha llevado a que el sector salud esté inmerso en una gran crisis financiera que se traslada finalmente al usuario.

“Con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios, tomando como base la información del usuario mediante quejas, reclamos y/o sugerencias, utilizando como recurso sus derechos y deberes. Hace parte del grupo de procesos que tiene como

denominador satisfacer necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias, agregando valor a la atención clínica prestada, mediante el control de la información y la atención humanizada al paciente. Para efectos de cumplir la normatividad, la Clínica San Francisco cuenta con un SIAU que dirige y controla los dos procedimientos que competen por la resolución: la Gestión de Quejas y la Evaluación de la Satisfacción del Usuario. Los datos 13 históricos relacionados con el procedimiento de Gestión de quejas, donde se consolida y se clasifica la información suministrada por medio de los atributos de calidad de atención, estas se clasifican en las insatisfacciones expresadas por los usuarios de acuerdo a su naturaleza” (Bolaños & Ledesma, 2016)

(Bolaños & Ledesma, 2016) formulan un plan de mejoramiento del sistema de información y atención al usuario enfocado en la humanización de los servicios de salud, debido a la problemática actual frente a la falta de la misma, en pro del mejoramiento de la calidad de la organización objeto de estudio y de la satisfacción de los usuarios.

“El seguimiento de quejas y reclamos es realizado por las entidades de salud a través de las oficinas de SIAU y por las secretarías de salud en el Sistema de Atención a la Comunidad (SAC), lo cual representa una estrategia importante ya que es una forma de evaluar acontecimientos o servicios y a su vez permite registrar información que revela lo que la población piensa frente a los servicios ofrecidos o situaciones presentadas en el ámbito de la salud. Así mismo permite realizar seguimiento a las acciones que se desarrollan por medio de la recolección periódica de información de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) de los usuarios, para el mejoramiento de los servicios o como instrumento de apoyo en medición de las metas propuestas en los programas y proyectos desarrollados. Por tanto, este mecanismo resulta ser relevante para la participación, pues permite a los usuarios manifestar todas sus inquietudes en relación con los servicios que reciben y/o presentar sugerencias con respecto a la forma en que estos se pueden mejorar, lo que supondría un nivel básico de la participación en el que se brinda información a las entidades de las principales necesidades de los usuarios. En este sentido es importante mencionar que la efectividad de este mecanismo depende en gran medida del conocimiento que posean los usuarios del mismo, ya que esto permite que hagan uso de

los diferentes medios disponibles en las entidades para realizar los PQRS” (Paola Erazo, 2014)

(Paola Erazo, 2014) Abarca un tema muy importante, y es que la efectividad del mecanismo de SIAU depende en gran manera de que los usuarios conozcan este servicio que se encuentra disponible a su favor, y puedan acudir a él, haciendo uso de los distintos medios disponibles para presentar sus solicitudes o manifestar sus necesidades.

“El sistema de información y atención al usuario (SIAU) es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S. Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la empresa social del estado. Se estandarizan los procedimientos que se desarrollan en las oficinas de Atención al Cliente SIAU de las comunas 13, hospital, 14, 15 y 21 como mecanismo de participación comunitaria. Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares. Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión” (Sepulveda, 2013)

(Sepulveda, 2013) destaca la importancia del área de SIAU para fortalecer los servicios y la calidad de la atención a los usuarios identificando las necesidades, percepciones y expectativas de los mismos, para buscar soluciones y asumir las situaciones que se presentan con propiedad para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios con calidad y cualidad de servicio.

“Desde el área de SIAU, se manifiesta que la atención no puede ser de manera particular, sino por el contrario lo más ágil posible para evitar la aglomeración de personas y la

sobrecarga laboral para la funcionaria, además para cumplir las metas que desde la dirección local se le proponen a esta dependencia. En el programa de control de riesgo cardiovascular, el acompañamiento que tiene el sujeto es netamente de seguimientos médicos, realización de exámenes de rutina y entrega de medicamentos, necesarios para mejorar la salud física, sin embargo se deja de lado el acompañamiento en otras realidades como la relación social y familiar del sujeto, sus necesidades e intereses, perdiendo la mirada integral del mismo y una lectura holística de sus realidades. Y finalmente, en el programa de salud pública, en donde las actividades se ven limitadas por una serie de metas que se deben cumplir, anteponiendo estas a las necesidades reales de la población o incluso dejando intervenciones inconclusas porque “no está dentro de mis actividades”, lo que deshumaniza a la comunidad y al profesional que ejecuta el proyecto. Por ello se hace necesaria una mirada crítico- reflexiva, que permita develar todos esos asuntos que dentro del diario vivir institucional pueden ser naturalizados y una vez existan estas reflexiones, posibilitar espacios en donde tanto los sujetos externos como internos, puedan proponer acciones que permitan mejorar el quehacer institucional” (Monsalve, 2018)

(Monsalve, 2018) Hace énfasis en la situación que muy posiblemente se presenta en todas o la mayoría de las organizaciones del sector salud, y es que debido a la sobrecarga laboral y las metas que se le exigen al personal asistencial en cuanto a la atención, es probable que en miras del cumplimiento de dicha meta omitan un poco la parte de la humanización con los usuarios.

“La reforma en la salud con la Ley 100 de 1993, sumada a los escandalosos problemas de corrupción, ha llevado a que el sector salud esté inmerso en una gran crisis financiera que se traslada finalmente al usuario.

Dado los inconvenientes que pueden surgir en la prestación de los servicios, el Ministerio de Protección Social generó una herramienta denominada SIAU, (Sistema de Información y Atención al Usuario), con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios, tomando como base la información del usuario mediante quejas, reclamos y/o sugerencias, utilizando como recurso sus derechos y deberes. Hace parte del grupo de procesos que tiene como denominador satisfacer necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias, agregando valor a la atención clínica prestada, mediante el control de la

información y la atención humanizada al paciente. Para efectos de cumplir la normatividad, la Clínica San Francisco cuenta con un SIAU que dirige y controla los dos procedimientos que competen por la resolución: la Gestión de Quejas y la Evaluación de la Satisfacción del Usuario. Los datos 13 históricos relacionados con el procedimiento de Gestión de quejas, donde se consolida y se clasifica la información suministrada por medio de los atributos de calidad de atención, estas se clasifican en las insatisfacciones expresadas por los usuarios de acuerdo a su naturaleza” (Bolaños & Ledesma, 2016)

(Bolaños & Ledesma, 2016) Formulan un plan de mejoramiento del sistema de información y atención al usuario enfocado en la humanización de los servicios de salud, debido a la problemática actual frente a la falta de la misma, en pro del mejoramiento de la calidad de la organización objeto de estudio y de la satisfacción de los usuarios.

“El seguimiento de quejas y reclamos es realizado por las entidades de salud a través de las oficinas de SIAU y por las secretarías de salud en el Sistema de Atención a la Comunidad (SAC), lo cual representa una estrategia importante ya que es una forma de evaluar acontecimientos o servicios y a su vez permite registrar información que revela lo que la población piensa frente a los servicios ofrecidos o situaciones presentadas en el ámbito de la salud. Así mismo permite realizar seguimiento a las acciones que se desarrollan por medio de la recolección periódica de información de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) de los usuarios, para el mejoramiento de los servicios o como instrumento de apoyo en medición de las metas propuestas en los programas y proyectos desarrollados. Por tanto, este mecanismo resulta ser relevante para la participación, pues permite a los usuarios manifestar todas sus inquietudes en relación con los servicios que reciben y/o presentar sugerencias con respecto a la forma en que estos se pueden mejorar, lo que supondría un nivel básico de la participación en el que se brinda información a las entidades de las principales necesidades de los usuarios. En este sentido es importante mencionar que la efectividad de este mecanismo depende en gran medida del conocimiento que posean los usuarios del mismo, ya que esto permite que hagan uso de los diferentes medios disponibles en las entidades para realizar los PQRS” (Anaya, 2007)

(Anaya, 2007) Abarca un tema muy importante, y es que la efectividad del mecanismo de SIAU depende en gran manera de que los usuarios conozcan este servicio que se encuentra

disponible a su favor, y puedan acudir a él, haciendo uso de los distintos medios disponibles para presentar sus solicitudes o manifestar sus necesidades.

“Una de las mayores preocupaciones que afrontan los profesionales, gestores y usuarios de los sistemas de salud, es la humanización de los servicios de salud, tal y como lo plantean las diferentes normativas y documentos. La enfermedad y la atención de ésta constituyen hechos estructurales en toda sociedad; expresan no sólo fenómenos de tipo epidemiológico y clínico sino que también expresan las condiciones sociales, económicas y culturales que toda sociedad inevitablemente procesa a través de sus formas de enfermar, curar y morir. Cuando se habla de humanizar la atención en salud, se hace referencia en principio, a todas aquellas acciones que hacen más humano al hombre, por ello es necesario definir el concepto de humanización que tienen los diferentes actores que participan en el proceso de atención en salud: profesionales, paciente y familia. Las instituciones hospitalarias como subsistemas sociales, cumplen la función de socializar a los individuos con pautas, normas establecidas, adaptándolos e integrándolos al sistema, de esta forma el cuidado holístico se ve dificultado por las múltiples tareas delegadas de tipo biomédico, quedando relegado acciones como la comunicación eficaz y el interactuar con el paciente y familia en forma cercana” (Zambrano, 2016)

(Zambrano, 2016) afirma que debemos ser atentos y tratar a los demás con humanización, debido a que el trato digno y humano independientemente de la clase social, aspecto económico o cultural, garantizara la satisfacción y fidelización del usuario, así mismo la calidad del servicio y reconocimiento de la organización desde una perspectiva positiva, independientemente de los beneficios que se obtienen mediante el buen trato y la humanización, es importante tener en cuenta que la humanización y el trato digno también son cuestión de principios éticos y morales.

3 METODOLOGÍA

Para realizar el presente informe de opción de grado que tiene como objetivo principal Analizar las PQRS en la empresa social del estado Hospital San Nicolás con la finalidad de establecer planes de mejora que conlleven a optimizar la prestación del servicio, se han utilizado los métodos cualitativo y cuantitativo mixto, enfocado en las PQRS de enero a diciembre del año 2021 suministradas por la E.S.E Hospital San Nicolás en Planeta Rica Córdoba.

Dentro de los métodos y técnicas que se van a utilizar para este proceso investigativo, está el análisis de las PQRS, la investigación, la clasificación de las PQRS por área mediante diagramas circulares y de barras, además se utilizaran herramientas tecnológicas, según sea necesario y mecanismos de investigación para el diagnóstico, como la matriz DOFA, para poder identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

3.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN



Figura 1 E.S.E Hospital San Nicolás suministrado por la oficina de calidad

La Empresa Social del Estado Hospital San Nicolás, se encuentra ubicada en el municipio de Planeta Rica en el departamento de Córdoba, Colombia; municipio conocido como; La bella y cordial: A continuación, en la figura 1 se presenta una fotografía de la estructura física de la institución

La creación del Hospital San Nicolás de Planeta Rica surgió en la primera década del mes de mayo del año 1960 cuando por casualidad, la entonces señorita Lida Sierra encontró a una joven campesina cuyo nombre se desconoce que buscaba un sitio para dar a luz un hijo, por habersele llegado la hora del alumbramiento y Lida en gesto de gran humanidad le pidió colaboración a la señora Delia Hernández de Baena, para que en su habitación esta pobre mujer pudiera tener un parto en condiciones un poco humanas, cosa que se logró sin contratiempo pero que sirvió para que Lida pensara que en un futuro serían muchas las señoras y pacientes que necesitarían un lugar donde ser atendidas con todos los recursos indispensables para su salud corporal. Se realizaron reuniones periódicamente, donde se firmó un acta pre-hospital el día 18 de mayo de 1960 con el fin de cristalizar esa iniciativa. Para tal efecto, el día 24 de mayo de 1960 se realizó la segunda reunión en la sede del centro de salud de la localidad en donde se constituyó la comisión que se desplazaría a la capital de Córdoba sobre la necesidad de construir un hospital en el municipio. Después de las reuniones se empezó a construir la Institución en el año 1962,

Después de las reuniones se empezó a construir la Institución en el año 1962, gracias a la familia Berrio quien donó una extensión de 1 ha 9.768 m con 73 cm de superficie, donde fue construido la E.S.E Hospital San Nicolás. Posteriormente se inauguró el 24 de mayo de 1972 colocándolo al servicio de la comunidad de Planeta Rica y el San Jorge.

El primer director del hospital San Nicolás del año 1972 fue el doctor Marceliano Acosta Gil hasta el día 10 de febrero del 1973 ofreciendo servicios de urgencias, consulta externa y pequeñas intervenciones quirúrgicas, y así sucesivamente lo siguió el doctor Zasuk Martínez, luego Roberto Alemán, Virgilio Barcha entre otros.

El hospital San Nicolás siguiendo los pasos de la modernización del Estado bajo los lineamientos de la descentralización administrativa de la salud, contemplado en la Ley 10 de enero del 1990 y la Ley 100 de 1993, es transformada en Empresa Social del Estado según el Acuerdo N° 014 de mayo 28 de 1996 del honorable Concejo Municipal. Durante los años siguientes, se adelantaron los siguientes proyectos: Remodelación del área de consulta externa, del área administrativa y fachada; construcción del área de urgencias y de la sala de partos.

En el año 2011 se realizaron nuevas adecuaciones y construcción de las áreas

- Odontología
- Hospitalización
- Laboratorio Clínico
- Pediatría
- Consulta externa y especializada
- Asignación de citas
- Promoción y prevención
- Vacunación
- Parqueadero de vehículos

3.2 ORGANIGRAMA



Figura 2 Organigrama de la E.S.E Hospital San Nicolás, suministrado por la oficina de calidad.

3.3 MAPA DE PROCESOS

Figura 3 Mapa de procesos de la E.S.E Hospital San Nicolás, suministrado por la oficina



de calidad.

3.4 MISIÓN

Somos una empresa prestadora de servicios de salud de baja complejidad de la región del San Jorge, auto sostenible, comprometida en brindar un servicio de calidad, eficiente, con calidez y trato humanizado, soportado en un excelente talento humano que aplica los valores corporativos, enfocada en brindarles seguridad a nuestros usuarios durante todas las etapas del proceso de atención con una adecuada tecnología, que promueve los deberes y derechos de los usuarios, a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos.

3.5 VISIÓN

La E.S.E Hospital San Nicolás está comprometida en satisfacer a sus clientes internos y externos a lo que incluye usuarios, comunidad, entes gubernamentales y trabajadores, en apoyo a tal compromiso la institución a 2026 aspira a:

- ✓ Cumplir altos estándares de calidad
- ✓ Ser competitiva en el mercado
- ✓ Mejorar la salud de la población
- ✓ Mantenerse sostenible financieramente
- ✓ Garantizar procesos seguros
- ✓ Ser líder en la prestación de servicios de salud a nivel regional

3.6 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

El ministerio de protección social ha establecido el sistema de información y atención al usuario como una iniciativa gerencial, que tiene como punto de partida, la información que proporcionan los usuarios en las peticiones

El sistema de información y atención al usuario adquiere gran importancia, puesto que a través de él se fortalecen las políticas de calidad en los servicios prestados por parte de las instituciones de salud es por ello que a través de este se aporta y favorece la toma de decisiones en las organizaciones de salud, en pro de mejorar la calidad de la atención a los usuarios, y por ende la satisfacción de los mismos.

Entradas

- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Solicitudes de apoyo para tramitar cita médica a usuarios de la zona Rural o con dificultad para conseguir cita.
- Gestión de citas prioritarias
- Código Fucsia

Salidas

- Información y orientación a usuarios
- Medición del índice de satisfacción
- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trámite y respuesta
- Alianza de usuarios
- Encuestas realizadas
- Cronograma de apertura de buzones y reuniones de comité
- Indicadores

4 TIPO DE ESTUDIO

Este es un estudio no experimental enfocado en analizar mediante el método cuantitativo y cualitativo las PQRS de la empresa social del estado Hospital San Nicolás de Planeta Rica Córdoba, de tal manera que dicho análisis contribuya a establecer un plan de mejora que permita la reducción de la cantidad de quejas tramitadas y agilizar el cierre de quejas, tomar acciones correctivas y lograr que el nivel de satisfacción de los usuarios sea más alto.

4.1 ESCENARIO DE ESTUDIO

Esta investigación será realizada en la empresa social del estado Hospital San Nicolás de Planeta Rica Córdoba, en el área de Sistema de Información y Atención Al Usuario (SIAU) tomando como base la información suministrada por los usuarios de la organización mediante las PQRS.

5 POBLACIÓN, TIPO DE MUESTREO Y CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

5.1 POBLACION: Usuarios de la empresa social del estado Hospital San Nicolás, que presentaron PQRS durante el año 2021

5.2 TAMAÑO: El tamaño de la población objeto de estudio es de 49 personas que presentaron PQRS en el transcurso del año 2021.

5.3 MUESTREO: La muestra que se tomó en el proceso fueron las PQRS presentadas en el área de SIAU durante el año 2021, clasificadas en documentos radicados durante el año 2021, quejas por tipo de servicio, motivo de quejas, tipo de felicitaciones y sugerencias. Este estudio se realizará con una población finita y una muestra de 49 individuos.

TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS DURANTE EL AÑO 2021

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Quejas | 19 | 39% |
| Sugerencias | 22 | 45% |
| Felicidades | 8 | 16% |
| Total | 49 | 100% |

6 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de este estudio se utilizara la documentación de las PQRS recolectadas en el área de SIAU del Hospital San Nicolás en Planeta Rica Córdoba, se realizara un análisis de las mismas mediante cuadros comparativos diagrama de torta y diagrama de barras.

6.1 TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS DURANTE EL AÑO 2021

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Quejas | 19 | 39% |
| Sugerencias | 22 | 45% |
| Felicidades | 8 | 16% |
| TOTAL | 49 | 100% |

6.2 QUEJAS POR TIPO DE SERVICIO

| SERVICIO | N° | % |
|------------------|-----------|------------|
| Cafetería | 1 | 2% |
| Tele consulta | 5 | 10.5% |
| Urgencia | 2 | 4% |
| Vacunación Covid | 1 | 2% |
| Consulta externa | 4 | 8.5% |
| Laboratorio | 2 | 4% |
| Rayos x | 3 | 6% |
| Cirugía | 1 | 2% |
| TOTAL | 19 | 39% |

6.3 MOTIVO DE LAS QUEJAS

| MOTIVO | N° | % |
|--|-----------|------------|
| Insatisfacción por el servicio de tele consultas porque se quedó esperando la llamada | 1 | 2% |
| Mal servicio de cafetería, la comida de muy mala calidad | 1 | 2% |
| Demora en la realización de exámenes de laboratorio | 2 | 4% |
| Demora en la entrega de resultados Rayos X y falta de batas | 3 | 6% |
| Dificultad para acceder a citas por medio del Call Center | 4 | 8.5% |
| Insatisfacción por mal diagnostico en el servicio de urgencia, complicándose una apendicitis | 1 | 2% |
| Insatisfacción por mal diagnostico (Fractura de brazo) | 1 | 2% |
| No aplicación de la vacuna Covid | 1 | 2% |
| Cobro de cirugía de urgencias (Apendicitis) | 1 | 2% |
| Formulación de medicamentos no POS (Delfos) | 4 | 8.5% |
| TOTAL | 19 | 39% |

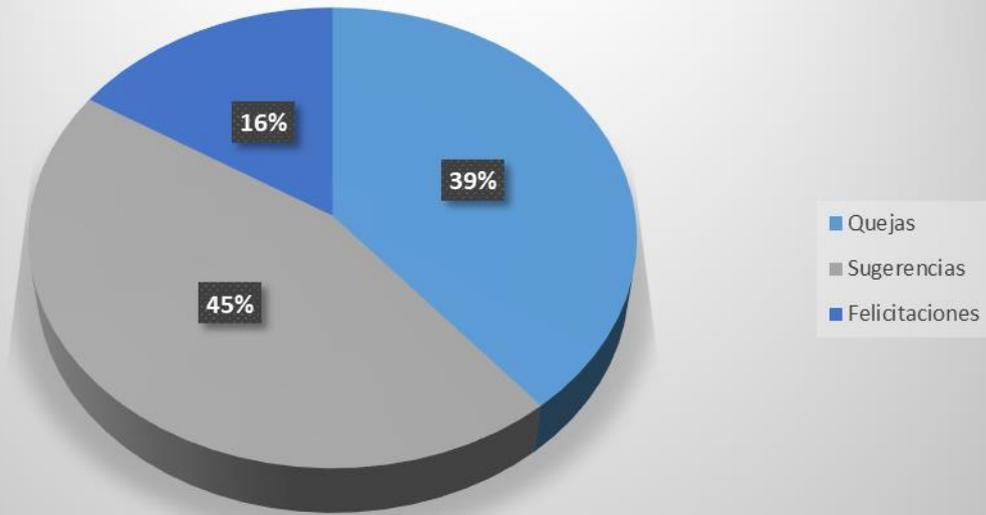
6.4 TIPO DE FELICITACIONES

| FELICITACIONES | N° | % |
|---|-----------|------------|
| Al personal médico por su buena atención a los usuarios | 1 | 2% |
| El servicio de vacunación COVID en los barrios y en las casas | 2 | 4% |
| Por la buena atención a las funcionarias del SIAU | 5 | 10% |
| TOTAL | 8 | 16% |

6.5 TIPOS DE SUGERENCIAS

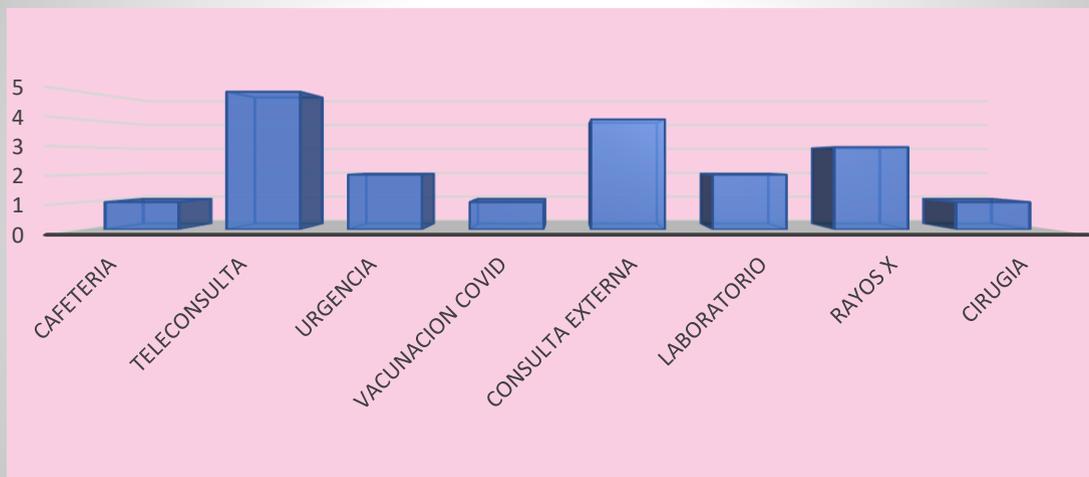
| SUGERENCIAS | N° | % |
|---|-----------|------------|
| Mejorar el servicio del Call Center | 8 | 16% |
| Habilitar nuevamente el Call Center, ya que estaban dando presenciales provisionalmente | 4 | 9% |
| Contratar nuevamente los servicios de especialistas | 6 | 12% |
| Demora en la asignación de los turnos para los exámenes de Laboratorio | 2 | 4% |
| Demora en la asignación de los turnos para los exámenes de rayos X | 2 | 4% |
| TOTAL | 22 | 45% |

TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS 2021



De 49 documentos radicados, en el año 2021 19 son quejas, 22 son sugerencias y 8 son felicitaciones, el equivalente en porcentaje siendo 49 el 100% es de 45% sugerencias, 39% quejas, 16% felicitaciones.

QUEJAS POR TIPO DE SERVICIO



De las 19 quejas presentadas por los usuarios clasificadas por tipo de servicio, en el año 2021, 1 corresponde al servicio de cafetería, 5 a tele consulta, 2 a urgencias, 1 a vacunación

Covid, 4 a consulta externa, 2 a laboratorio, 3 a rayos X y 1 a cirugía. El equivalente a la totalidad de quejas en porcentaje es de 39% y se distribuye de la siguiente manera: cafetería 2%, tele consulta 10.5%, urgencias 4%, vacunación Covid 2%, consulta externa 8.5%, laboratorio 4%, rayos X 6%, cirugía 2%.

6.6 FELICITACIONES



Las áreas a las que los usuarios manifestaron felicitaciones en la oficina de SIAU durante el año 2021 fueron SIAU, vacunación Covid, personal médico de las cuales al personal médico se presentó 1 felicitación, a Vacunación Covid 2 y a la oficina de SIAU 5, lo que en porcentaje equivale a 63% SIAU, 25% Vacunación Covid y 12% Personal Médico.

6.7 SUGERENCIAS POR SERVICIOS



De las sugerencias por tipo de servicio se puede analizar mediante la gráfica que el servicio de Call Center es el que más recibe sugerencias en cuanto a la prestación de sus servicios, con un total de 12 sugerencias, equivalente a un 25% de la totalidad de las sugerencias, los especialistas 6 sugerencias equivalentes a un 12%, laboratorio y rayos X 2 sugerencias, equivalentes a un 4% cada una.

7 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Identificación de las PQRS establecidas por los usuarios de la empresa social del estado Hospital San Nicolás, mediante la recolección de las PQRS apertura de buzones, y los oficios presentados por los usuarios en la oficina de SIAU se recopiló toda la información necesaria y se clasificó de modo que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se lograran identificar y clasificar por área, motivo e incidencia.
- Análisis de las PQRS Identificadas en la empresa social del estado Hospital San Nicolás mediante la elaboración de cuadros comparativos, gráficos de torta y diagrama de barras, analizando el nivel de incidencia de cada una de las PQRS descritas en los documentos radicados durante el año 2021.
- Estructuración de un plan de mejora, que permita optimizar la calidad en la prestación del servicio, mediante el análisis de las PQRS se detecta cual o cuales tienen mayor incidencia, acorde al tipo de suceso o falencias se concreta cual sería el plan de acción pertinente frente a dicha falencia y se plasma la idea.

7.1 PLAN PARA LA TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Mediante cuadros porcentuales se medirá el total de documentos radicados durante el año 2021, así mismo se desglosara en las quejas por tipo de servicio, motivo de las quejas, sugerencias y adicionalmente se anexaran las felicitaciones. Cada uno con su totalidad en número y en porcentaje.

Posteriormente se realizaran diagramas de barra y circulares con su respectivo análisis según sea necesario y se procederá a formular un plan de acción, todo lo anteriormente mencionado con las herramientas que proporciona Microsoft Word.

8 ASPECTOS ÉTICOS Y LEGISLATIVOS

8.1 ASPECTOS ETICOS

- Respeto a las personas
- Búsqueda del bien
- Trato Digno
- Atención de calidad
- Pertinencia en la atención
- Justicia
- Humanización

8.2 ASPECTOS LEGISLATIVOS

- Decreto 1757 de 1994
- Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud

9 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

9.1 RESULTADOS

De acuerdo al análisis realizado en el proceso investigativo se logró detectar ciertas inconsistencias que obstaculizaban la prontitud y la oportunidad de respuesta a las PQRS por lo cual se diseñó un plan de acción que tiene como objetivo optimizar y agilizar la atención al usuario en el área de SIAU.

TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS DURANTE EL AÑO 2021

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Quejas | 19 | 39% |
| Sugerencias | 22 | 45% |
| Felicidades | 8 | 16% |
| Total | 49 | 100% |

QUEJAS POR TIPO DE SERVICIO

| SERVICIO | N° | % |
|------------------|-----------|------------|
| Cafetería | 1 | 2% |
| Tele consulta | 5 | 10.5% |
| Urgencia | 2 | 4% |
| Vacunación Covid | 1 | 2% |
| Consulta externa | 4 | 8.5% |
| Laboratorio | 2 | 4% |
| Rayos x | 3 | 6% |
| Cirugía | 1 | 2% |
| TOTAL | 19 | 39% |

MOTIVO DE LAS QUEJAS

| MOTIVO | N° | % |
|--|-----------|------------|
| Insatisfacción por el servicio de tele consultas porque se quedó esperando la llamada | 1 | 2% |
| Mal servicio de cafetería, la comida de muy mala calidad | 1 | 2% |
| Demora en la realización de exámenes de laboratorio | 2 | 4% |
| Demora en la entrega de resultados Rayos X y falta de batas | 3 | 6% |
| Dificultad para acceder a citas por medio del Call Center | 4 | 8.5% |
| Insatisfacción por mal diagnóstico en el servicio de urgencia, complicándose una apendicitis | 1 | 2% |
| Insatisfacción por mal diagnóstico (Fractura de brazo) | 1 | 2% |
| No aplicación de la vacuna Covid | 1 | 2% |
| Cobro de cirugía de urgencias (Apendicitis) | 1 | 2% |
| Formulación de medicamentos no POS (Delfos) | 4 | 8.5% |
| TOTAL | 19 | 39% |

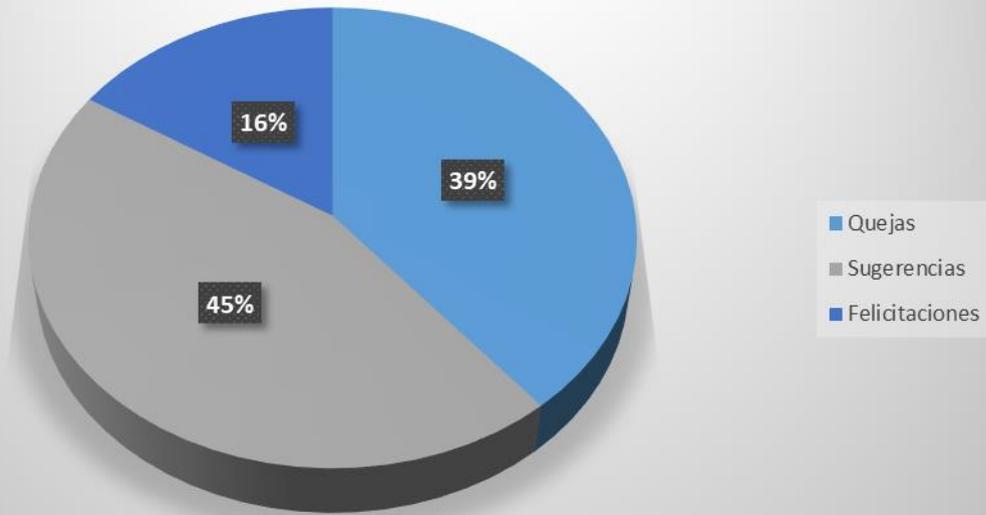
FELICITACIONES

| FELICITACIONES | N° | % |
|---|-----------|------------|
| Al personal médico por su buena atención a los usuarios | 1 | 2% |
| El servicio de vacunación COVID en los barrios y en las casas | 2 | 4% |
| Por la buena atención a las funcionarias del SIAU | 5 | 10% |
| TOTAL | 8 | 16% |

TIPOS DE SUGERENCIAS

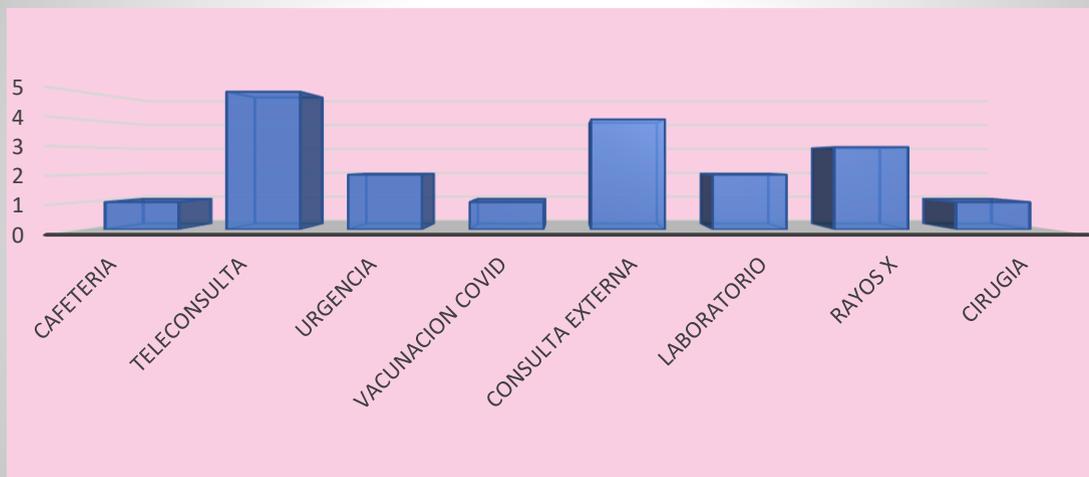
| SUGERENCIAS | N° | % |
|---|-----------|------------|
| Mejorar el servicio del Call Center | 8 | 16% |
| Habilitar nuevamente el Call Center, ya que estaban dando presenciales provisionalmente | 4 | 9% |
| Contratar nuevamente los servicios de especialistas | 6 | 12% |
| Demora en la asignación de los turnos para los exámenes de Laboratorio | 2 | 4% |
| Demora en la asignación de los turnos para los exámenes de rayos X | 2 | 4% |
| TOTAL | 22 | 45% |

TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS 2021



De 49 documentos radicados, en el año 2021 19 son quejas, 22 son sugerencias y 8 son felicitaciones, el equivalente en porcentaje siendo 49 el 100% es de 45% sugerencias, 39% quejas, 16% felicitaciones.

QUEJAS POR TIPO DE SERVICIO



■ QUEJAS POR TIPO DE SERVICIO

De las 19 quejas presentadas por los usuarios clasificadas por tipo de servicio, en el año 2021, 1 corresponde al servicio de cafetería, 5 a tele consulta, 2 a urgencias, 1 a vacunación

Covid, 4 a consulta externa, 2 a laboratorio, 3 a rayos X y 1 a cirugía. El equivalente a la totalidad de quejas en porcentaje es de 39% y se distribuye de la siguiente manera: cafetería 2%, tele consulta 10.5%, urgencias 4%, vacunación Covid 2%, consulta externa 8.5%, laboratorio 4%, rayos X 6%, cirugía 2%.



Las áreas a las que los usuarios manifestaron felicitaciones en la oficina de SIAU durante el año 2021 fueron SIAU, vacunación Covid, personal médico de las cuales al personal médico se presentó 1 felicitación, a Vacunación Covid 2 y a la oficina de SIAU 5, lo que en porcentaje equivale a 63% SIAU, 25% Vacunación Covid y 12% Personal Médico.



De las sugerencias por tipo de servicio se puede analizar mediante la gráfica que el servicio de Call Center es el que más recibe sugerencias en cuanto a la prestación de sus servicios, con un total de 12 sugerencias, equivalente a un 25% de la totalidad de las sugerencias, los especialistas 6 sugerencias equivalentes a un 12%, laboratorio y rayos X 2 sugerencias, equivalentes a un 4% cada una.

DISCUSIÓN

Realizando un análisis comparativo, teniendo en cuenta el informe de (Guarpaz, 2020) y el resultado del presente proceso investigativo podemos notar en cuanto a las PQRS que:

De la totalidad de documentos radicados la mayoría hacen referencia a quejas siendo esta la situación más recurrente en ambos casos.

Así mismo se refleja que en ambos las felicitaciones ocupan porcentajes bajos en comparación con las quejas, aclarando que en el caso de las sugerencias o peticiones en el caso de (Guarpaz, 2020) se presenta un porcentaje menor de sugerencias en comparación con la empresa social del estado Hospital San Nicolás.

10 CONCLUSIONES

Tras todo el proceso investigativo y los pasos que se tuvieron en cuenta para llegar a fondo de la investigación, cabe destacar la importancia del marco teórico como herramienta de orientación y el análisis de los datos recolectados como eje central para la elaboración de un plan de acción en pro del mejoramiento y la optimización de la atención al usuario.

El análisis de las PQRS, en la empresa social del estado Hospital San Nicolás en Planeta Rica Córdoba en el transcurso del proceso investigativo, permito conocer la incidencia de PQRS presentadas por los usuarios e identificar cual es el porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones por área durante el año 2021, mediante esta información obtenida de las PQRS de la oficina de SIAU se logró elaborar un plan de acción que de ser implementado mejoraría la prestación del servicio de atención al usuario, en cuanto a agilización de trámites e información.

Cabe destacar la importancia de brindar al usuario información en cuanto a la existencia de la oficina de atención al usuario y sus funciones, dado que en muchas ocasiones no saben que pueden tener un respaldo en SIAU y por medio de la trabajadora social resolver ciertas dificultades que se les presenten con la prestación de los servicios de salud.

11 RECOMENDACIONES

Debido a la importancia de la satisfacción de los usuarios se recomienda seguir promoviendo la mejora continua en la prestación de los servicios, al área de SIAU se le recomienda mantener un alto estándar de calidad en el manejo de las PQRS, dando prioridad al usuario y tratando siempre de que quede satisfecho con el servicio brindado.

Implementar el sistema de conocimiento de SIAU, para que los usuarios lleguen más fácilmente y conozcan el respaldo que se le brinda a través del sistema de información y atención al usuario.

Aprovechar las herramientas tecnológicas que poseen para optimizar las labores y agilizar los trámites de PQRS.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anaya, L. S., et al. (2007). *Plan de mejoramiento de la calidad del proceso de atención al usuario para la empresa social del estado Hospital Universitario de Santander 2006*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/11622>.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21267/CB-0581197.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aracelly Sepúlveda C. (2013) *MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU*, <http://www.redoriente.net/siscalidad/3.pdf>

Ariza Olarte, Claudia. (2012). Soluciones de humanización en salud en la práctica diaria. *Enfermería universitaria*, 9(1), 41-51. Recuperado en 14 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100006&lng=es&tlng=es

Correa Zambrano, Martha Liliana (2016). *LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD: UN ASUNTO DE CUIDADO*. *Revista CUIDARTE*, 7 (1), 1227-1231. [Fecha de Consulta 12 de Diciembre de 2021]. ISSN: 2216-0973. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359543375011>

Edwin Fernando Varela Bolaños Santiago Restrepo Ledesma, *PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ENFOCADO EN LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA CLÍNICA SAN FRANCISCO DE LA CIUDAD DE TULUÁ*
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12666/0555607.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leyde Liliana Cano López, Beatriz Elena García Bedoya (2017) *ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN EN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD*. UNIVALLE SEDE CARTAGO <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21267/CB-0581197.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

*Ministerio de salud y protección social (2016) Política de Atención Integral en Salud
Ministerio de Salud y Protección Social. Bogotá D.C.
<https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/normativa.aspx>*

*Valentina Moreno Monsalve, 2018 HUMANIZAR LA SALUD: UNA APUESTA POR
RESIGNIFICAR LOS DERECHOS Universidad de Antioquia Medellín
http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/17350/1/MorenoValentina_2018_InformeFinalHumanizar.pdf*

*Gloria Ermilia Gualpaz. 2020 Informe de seguimiento de PQRS Hospital Sagrado
Corazón de Jesús Valle Del Guamuez, Putumayo <http://hospitalhormiga.gov.co/wp-content/uploads/2020/09/INFORME-DE-PQRS-PRIMER-SEMESTRE-2020.pdf>*

12 ANEXOS

ANEXO 1, PLAN DE MEJORA

| PLAN DE MEJORA PARA AGILIZAR TRÁMITES EN EL AREA DE SIAU E.S.E HOSPITAL SAN NICOLAS PLANETA RICA CORDOBA | | | |
|---|--|--|--|
| OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACCIONES | BENEFICIOS |
| Incentivar el uso frecuente de los medios digitales para tramitar las PQRS | Agilizar la respuesta y cierre de las PQRS en busca de mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios | * Revisar diariamente el correo perteneciente al área de SIAU. * Recibir las quejas mediante mecanografía y tramitarlo por correo. * Promover que los recibidos y cierres de queja se devuelvan de manera digital. | * Se agiliza el trámite y la respuesta a los usuarios. * Se protege el medio ambiente reduciendo el gasto de papel * Se facilita el trabajo al personal de SIAU, disminuye la carga laboral y se agilizan los procesos |

| OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACCIONES | BENEFICIOS |
|--|--|---|---|
| <p>Orientar a los usuarios sobre la función que cumple el sistema de información y atención al usuario (SIAU) en la E.S.E Hospital San Nicolás.</p> | <p>Informar a los usuarios para que sepan donde llegar frente a una inconformidad con algún servicio de la E.S.E Hospital San Nicolás.</p> | <p>Diseñar un afiche informativo sobre las funciones de la oficina de SIAU, el propósito que cumple y las inquietudes que pueden ser resueltas en ella.</p> | <p>*Los usuarios llegan directamente donde necesitan. *La información permite que los usuarios conozcan el funcionamiento de SIAU.</p> <p>*Los usuarios conocen el respaldo que tienen en la E.S.E Hospital San Nicolás para hacer valer sus derechos en salud</p> |

12 ANEXOS

ANEXO 2, SUGERENCIA IMPUESTA POR UN USUARIO

Cafelab



E.S.E. HOSPITAL SAN NICOLÁS

NIT. 891.000.736-5

"Primero la salud"

Calle 15 Cra. 17 Esq. Tel. (094) 7662372 - 7662373 - Planeta Rica-Córdoba

Con su sugerencia mejora nuestros servicio.

Trabajamos para Usted, escribe y sugiere.

Sugerencia: *Habilitar una ventanilla para cita presencial para personal de vereda, citas prioritarias, por la dificultad de comunicación en la zona rural.*

Nombre:

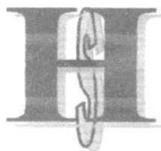
Seguridad Social:

Fecha:

Hora:

Firma

ANEXO 3, ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS



ESE HOSPITAL SAN NICOLÁS
NIT. 891.000.736-5
TELS. 7765835 - FAX (094) 7765833
PLANETA RICA - CÓRDOBA

ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

ACTA REUNIÓN N^o 200

En las Instalaciones del Hospital San Nicolás, siendo las 4:30 p.m. del día 30 de DICIEMBRE de 2021, se realizó la apertura de los buzones de sugerencia de la Institución, donde los usuarios de las diferentes EAPB manifiestan sus inquietudes y felicitaciones tendientes al mejoramiento del servicio de salud; con el fin de conocerlas, canalizarlas y hacer compromisos para fortalecer y mejorar los procesos en la atención a los usuarios. Se pudo constatar que durante el mes de DICIEMBRE de 2021 hubo dos sugerencias donde los usuarios solicitan citas prioritarias (para el mismo día) para pacientes que vienen a solicitar consulta de vereda o que requieran atención prioritaria.

COMPROMISO

Ante la sugerencia de los usuarios le solicitamos al coordinador médico Dr. ANTONIO LENES BENITES, quien programo un médico diario exclusivamente para atender a esta población, lo que nos permite asignarle cita el mismo día.


PATRICIA BERRIO

Trabajadora Social


AMELIA RAMÍREZ

Jefe de Enfermera

J ANA MUNOZ GONZALEZ

ELSYG VIR JARAMILLO

Representante de los usuarios

ANEXO 4, REGISTRO DE QUEJAS Y PETICIONES



E.S.E. HOSPITAL SAN NICOLÁS DE PLANETARIA RICA
 NIT. 891.000.736-5
 REGISTRO DE QUEJAS Y PETICIONES

Quejas de Simulador

| Nº | Nombre del usuario | Motivo de la queja | EPS-S | Seguridad Social | | | QUEJA | | | | | |
|----|----------------------|---|---------------------|------------------|-------|------|----------|------------|----------|------------------------|--|--|
| | | | | Conf | Sales | Vinc | Resuelta | En Proceso | Remitida | Apertura Investigación | | |
| 1 | <i>Nayibe Hoyos.</i> | <i>Insatisfacción por servicio de Salud en el servicio de Urgencias - mal diagnóstico por parte del doctor. Bone Anieto - genera diagnóstico incorrecto Aguda es diadora Alter y regreso con Apudivitis reuñida de Urucos a Hospital con Peritonitis. Acute su hijo Jose Enrique Suarez. Pildas de 1003308836</i> | <i>Nueva EPS. X</i> | | | | | <i>X</i> | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | |

Patricia Berrio Garcia
 Responsable: PATRICIA BERRIO GARCIA

ANEXO 5, FOTOGRAFIAS





