

# **INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS 2020**

**OFICINA SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU-**

**GLORIA ESMERALDA ALVAREZ G.  
Responsable de la Oficina SIAU**

***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

## 1. INTRODUCCIÓN

El Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, comprometido con el paciente y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas en garantizarles una atención cálida, humana, segura y continúa en los servicios de salud, implementa en el día a día el Servicio de Información y Atención al Usuario, originando su génesis en la información que proporcionan a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias.

El propósito es incentivar en el paciente y su familia a que utilice la estrategia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias ya que el paciente y su familia son la razón de ser y de existir del Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado.

La fortaleza y la esencia de buscar continuamente la voz del paciente, está plasmada en el eslogan Institucional: Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias.

## 2. OBJETO

Documentar, redactar y garantizar un informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, efectuadas por el paciente y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas, durante el segundo trimestre 2020, detallando e identificando las unidades funcionales con mayor número de PQRSD, las recomendaciones dirigidas a mejorar los servicios, a incentivar la participación y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

## 3. ALCANCE

El Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, entendido como:

- a) Hospital Herrera Restrepo.

## 4. CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS DURANTE EL 2020

Identificar, especificar, relacionar y caracterizar las peticiones, quejas, reclamos, permite responder, solucionar y buscar la satisfacción del paciente y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas.

A continuación se detalla la siguiente información:

***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

#### 4.1 Detalle de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias 2020.

TIPO DE PQRS-D	2020	RELACIÓN PORCENTUAL
Quejas	2	14%
Reclamos	9	65%
Solicitudes	2	14%
Sugerencias	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario, Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, 2020

#### 4.2 Caracterización según contenido en las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias 2020.

CARACTERIZACIÓN SEGÚN CONTENIDO	2020	RELACIÓN PORCENTUAL
Demora en la entrega de medicamentos	4	29%
Irregularidad en el servicio	2	14%
Desinformación en las redes sociales	1	7%
Aclaración de información	1	7%
Incumplimiento en protocolos	2	14%
No entrega de medicamentos	2	14%
Solicitud de información subsidio de tratamiento	2	15%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario, Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, 2020

#### 4.3 Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias, originadas por unidad funcional

UNIDAD FUNCIONAL	2020	RELACIÓN PORCENTUAL
Consulta Externa	2	14%
Farmacia	6	43%
Urgencias	4	29%
Salud Publica	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario, Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, 2020

### 5. RECOMENDACIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS.

#### 5.1 Recomendaciones

##### 5.1.1 Servicio de urgencias, consulta externa y farmacia

***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

- a) De manera inmediata y para aplicar todos los días, el talento humano asistencial y administrativo del servicio de urgencias, debe informar al paciente de manera clara, precisa y ordenada y acorde con su rol:
- ✓ Tiempos de espera para ser atendido por enfermería y por el médico.
  - ✓ Informar el procedimiento de TRIAGE.
  - ✓ Uso adecuado del servicio.
  - ✓ El personal llegue diez minutos antes de iniciar el servicio.
  - ✓ El personal informe del motivo de la demora en la atención, si el caso lo amerita.
  - ✓ Contar con un banco de reserva.
- b) Capacitar, sensibilizar, orientar y educar al talento humano asistencial y administrativo que de manera directa trata al paciente en el servicio de urgencias y consulta externa, en trato humanizado y seguro.

## **6. RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.**

No se presentó ninguna recomendación dirigida a incentivar la participación de la gestión pública por parte de los pacientes y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas.

Sin embargo y pese a lo anterior, el grupo líder de direccionamiento y gerencia del Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado, garantizó la participación de los pacientes y sus familiares, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas, dirigidas en las siguientes actividades:

- Aplicación de encuestas de satisfacción.
- Reuniones de comité de ética.
- Atención personalizada.

## **7. CONCLUSIONES**

- a) Garantizar la divulgación de los deberes y derechos del paciente a través de todos los medios disponibles por el Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado.
- b) Garantizar el análisis, seguimiento, mejoramiento y retroalimentación al 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o denuncias, que los pacientes y su familia, los usuarios, los clientes, los proveedores y demás partes interesadas, dirigen al Sanatorio de Agua de Dios, empresa social del Estado.

***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

- c) Garantizar que cuando se presenten fallas en el proceso de atención en salud, es nuestro deber detectarlas, analizarlas y generar mejoras que beneficien al paciente y sus familiares, minimizando los errores clínicos.
- d) Garantizar que el grupo líder de direccionamiento y gerencia de la institución tomaran las medidas correctivas respecto a mejorar el proceso de atención al paciente y su familia en el servicio de caja, urgencias, consulta externa, hospitalización, enfocado en garantizar una atención cálida, respetuosa, humana y rodeada de un ambiente digno para quienes son nuestra razón de ser y de existir en esta Empresa.

## 8. GARANTÍA DE DIVULGACIÓN DE ÉSTE INFORME

El enfoque dado por el grupo líder de direccionamiento y gerencia, involucra entre otras, la divulgación de éste informe a través de todos los medios posibles. Motivo por el cual:

- a) La coordinación de TIC's, lo publicará en la página WEB, lo enviará a los correos electrónicos del talento humano, de EPS's, de instituciones del orden municipal, departamental y nacional.
- b) La oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario –SIAU- garantizará su permanente difusión y socialización al talento humano y a todas las partes interesadas en la Institución.

## 9. AGRADECIMIENTOS

La oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario agradece al grupo líder de direccionamiento y gerencia y a todo el talento humano de las unidades funcionales asistenciales y administrativas su apoyo para garantizar o acercarnos al cumplimiento de la misión y de la visión que de manera sencilla y exacta, solamente nos pide que de manera segura y humana, con calidad, calidez y eficiencia seamos cada día **“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”**.

## 10. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### **No hacer impresión de éste documento.**

En caso de ser necesario, por solicitud de un ente de control, una empresa administradora de planes de beneficios o cualquier otra entidad interesada en el Sanatorio de Agua de Dios. Empresa social del Estado, se ejecutará la impresión por ambas caras de la hoja o utilizar papel reciclado.

Original firmado

***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***

**GLORIA ESMERALDA ALVARERZ GARCIA**  
**Responsable de la Oficina SIAU**

Proyectó: Leidy Natalia Clavijo Páez  
Contrastista-Apoyo SIAU

***“Actuando por el bienestar de nuestros usuarios y sus familias”***