

 <p>Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1</p>	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACION:	01-SEP-2020
OFICIO REMISORIO	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 1

Guamal- Magdalena, 07 de Diciembre de 2020

Doctor:

**JULIO SALAS BURGOS**

Profesional Universitario E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen

Guamal-Magdalena

E. S. D.

Referencia: Entrega del Informe SIAU del I y II trimestre de la vigencia 2020 de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena

En atención a la información solicitada a la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, a través del oficio descrito en la referencia, en calidad de Gerente de esta ESE identificada con registro de habilitación 473180024501 y NIT 819002534-1, me dirijo a Usted, con el fin de informar a esta distinguida oficina, la entrega del informe comprendido del Enero de 2020, relacionado con la gestión realizada por el Servicio de Información y Atención al Usuario de esta entidad hospitalaria. Anexo carpeta contentiva de (25 folios) los cuales se describen a continuación:

Diagnóstico Situacional

Plan de mejoramiento

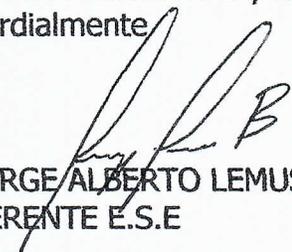
Actas de aperturas de buzones

Servicios Asistenciales encuestados

Certificación de la Oficina de SIAU, para el reporte de quejas.

Se suscribe de usted, como seguro servidor

Cordialmente

  
JORGE ALBERTO LEMUS BELLO  
GERENTE E.S.E

Proyectó: Yeraldin Rangel Hernández P. Apoyo Oficina SIAU

Revisó: Omar Medina Ramírez P. Apoyo área de Calidad.

 Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACION:	01-SEP-2020
OFICIO REMISORIO	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 1

Guamal- Magdalena, 07 de Diciembre de 2020

Doctor:

**OMAR PAVA CAMARGO**

Profesional Universitario E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen

Guamal-Magdalena

E. S. D.

Referencia: Entrega del Informe SIAU del I y II trimestre de la vigencia 2020 de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena

En atención a la información solicitada a la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, a través del oficio descrito en la referencia, en calidad de Gerente de esta ESE identificada con registro de habilitación 473180024501 y NIT 819002534-1, me dirijo a Usted, con el fin de informar a esta distinguida oficina, la entrega del informe comprendido del Enero de 2020, relacionado con la gestión realizada por el Servicio de Información y Atención al Usuario de esta entidad hospitalaria. Anexo carpeta contentiva de (25 folios) los cuales se describen a continuación:

Diagnóstico Situacional

Plan de mejoramiento

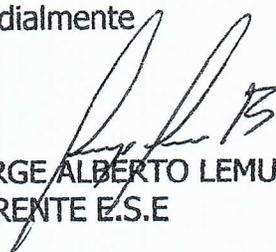
Actas de aperturas de buzones

Servicios Asistenciales encuestados

Certificación de la Oficina de SIAU, para el reporte de quejas.

Se suscribe de usted, como seguro servidor

Cordialmente

  
**JORGE ALBERTO LEMUS BELLO**  
 GERENTE E.S.E

Proyectó: Yeraldin Rangel Hernández P. Apoyo Oficina SIAU

Revisó: Omar Medina Ramírez P. Apoyo área de Calidad.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 17

Guamal- Magdalena, 07 de Diciembre de 2020

Señores.

**SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD- SAC**

Secretaría de Salud Departamental Magdalena

Santa Marta - Magdalena

**REF:** Entrega del informe SIAU del I trimestre de 2020 de la E.S.E. Hospital "Nuestra Señora Del Carmen" Guamal, Magdalena.

Hago entrega del informe del periodo comprendido de Abril-mayo-Junio de 2020 relacionado con la gestión realizada por el Servicio de Información y Atención al Usuario de la ESE Hospital Nuestra Señora Del Carmen.

Los documentos contenidos en (16) Folios son:

- ✓ Diagnóstico Situacional
- ✓ Plan de Mejoramiento
- ✓ Consolidado
- ✓ Actas Apertura de Buzones
- ✓ Servicios Asistenciales Encuestados
- ✓ Actas de Reuniones Alianza de Usuarios.
- ✓ Evidencias Actividades SIAU
- ✓ Muestra de Quejas y Reclamos
- ✓ Anexo de Evidencias Fotográficas de La Apertura de Buzones
- ✓ Carta SIAU

  
 JORGE ALBERTO LEMUS BELLO  
 GERENTE E.S.E



# DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

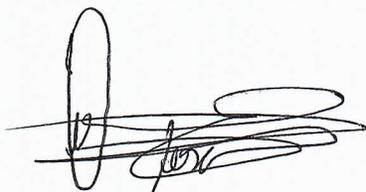
 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 15

**DIAGNÓSTICO SEGÚN LA GESTIÓN DEL SIAU EN EL PERIODO DE  
Abril- Mayo-Junio DE 2020**

El informe correspondiente al periodo comprendido de Abril- Mayo-Junio del 2020, contienen inmersas las evidencias encontradas en los buzones de quejas, reclamos o sugerencias y las recolectadas en la oficina del servicio de información y atención al usuario (SIAU).

Así mismo, contiene información relacionada con las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en las áreas de urgencias, consulta externa y hospitalización. Además contienen los consolidados de las evidencias encontradas, las actas de apertura de los buzones, las evidencias fotográficas, actas de reuniones con la Alianza de Usuarios.

Lo anterior deja constancia del proceso ejecutado en el servicio de información y atención al usuario (SIAU), el cual busca identificar las necesidades de los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra señora del Carmen para elevar su nivel de satisfacción, a través de la prestación de un servicio de salud eficiente, con calidad humana por parte de los profesionales y el personal de salud que allí labora, mediante la implementación de acciones de mejora continuas.



**OMAR E. PAVA CAMARGO**  
 Tesorero con funciones de  
 Coordinación en Talento humano.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 3 de 15

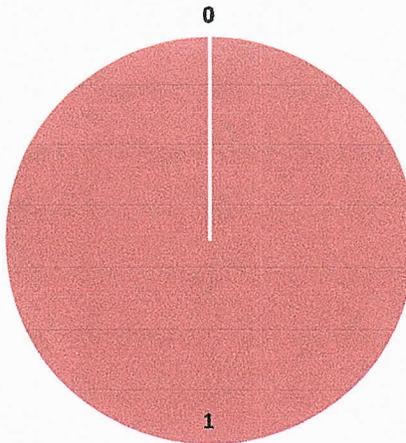
## RELACIÓN DE LAS PQRS DEL TRIMESTRE DE Abril- Mayo-Junio 2020

CONCEPTO	ASUNTO	FECHA APERTURA /RECEPCIÓN	CLASIFICACION / CAUSA GENERADOR
1. QUEJA	"Hoy 26 de mayo me acerco a las instalaciones a realizar un rayos X y en primer lugar me dijeron que si me lo iban hacer en horas de la tarde a eso de las 2:30 pm y me quejo porque soy pobre y no se justifica que me vengan a salir con que no están disponible, así como me dijeron que si me hubieran respondido de igual manera"	26 de mayo de 2020/ Secretaria General	Prestación del servicio: Recurso humano
2. SUGERENCIA	Mi sugerencia es por algo acontecido a la llegada del ecografía alrededor de las 8:00 am. En donde había una aglomeración de esta población y acompañantes, teniendo en cuenta en el estado en que se encuentran estas mujeres y el estado emergencia que estamos atravesando, sería prudente colocar sillas teniendo en cuenta el distanciamiento mínimo sugerido. ya que ingresan por grupos al interior del hospital cuando el ecografía llega.	25de Junio de 2020/ numero whathApp	Prestación del servicio: Recurso humano



**GRAFICA**  
**1. RELACIÓN DE LAS PQRS DELTRIMESTRE DE**  
**ABRIL –MAYO-JUNIO 2020**

QUEJAS

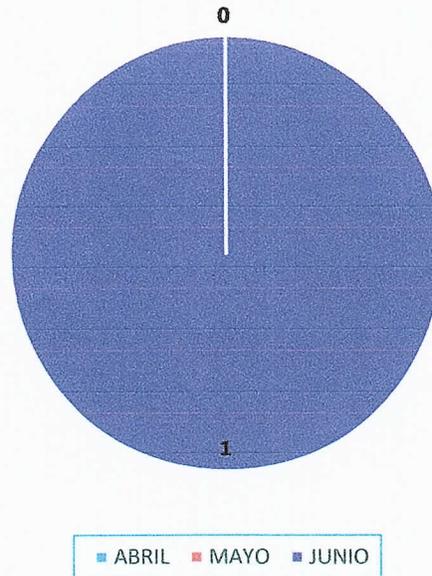


■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO



## 1.2 Análisis de las PQRS presentadas durante Abril- Mayo-Junio de 2020

### SUGERENCIA



Durante el periodo comprendido de Abril- Mayo-Junio de 2020 se presentaron un total de 2 novedades (1 quejas y 1 sugerencia), las cuales fueron hechas a través de la secretaria general, oficina SIAU PQRS de la Entidad.

Las novedades en su totalidad tienen que ver con la prestación del servicio, exactamente con la parte de recurso humano.

### 1.3 Análisis de Comportamiento y Tendencia

De acuerdo a la gráfica, se puede observar que los meses en los cuales fueron reportadas las quejas fueron Abril- Mayo- Junio. cabe señalar que por la emergencia sanitaria generada por COVID 19, el servicio fue suspendido en lo corrido del mes de marzo y restablecido paulatinamente para el mes de mayo. Por lo tanto se evidencia una disminución de las PQRS durante los meses de abril a junio.

Sin embargo es de resaltar que desde la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario las se han venido realizando actividades de promoción de los canales con que dispone la E.S.E. para la atención de PQRS, así mismo, se dispone de un formato para la recepción de PQRS verbal, el cual busca registrar todas esas novedades que no se reporten a través de los buzones de PQRS o por escrito.

Sin embargo se deben continuar con las actividades de promoción de los medios y herramientas de participación ciudadana en salud como los son los buzones de PQRS y la oficina del SIAU, para tener mayor información sobre todas esas situaciones que generen inconformidad entre los usuarios y puedan estar afectando la calidad del servicio.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 6 de 15

#### 1.4 Análisis y Descripción de las Mejoras

Las quejas encontradas se socializaron con la coordinadora medica y/o líderes de procesos según la situación presentada con el fin de obtener una respuesta clara y oportuna sobre las novedades reportadas, de tal forma que permita tomar medidas que repercutan positivamente en la prestación del servicio, así mismo generar una respuesta clara y oportuna frente a la inconformidad del usuario y generar planes de mejora que permitan optimizar la prestación del servicio.

ASUNTO / QUEJA	TRATAMIENTO / QUE SE HA HECHO	PLAN DE MEJORAMIENTO
"Hoy 26 de mayo me acerco a las instalaciones a realizar un rayos X y en primer lugar me dijeron que si me lo iban hacer en horas de la tarde a eso de las 2:30 pm y me quejo porque soy pobre y no se justifica que me vengán a salir con que no están disponible, así como me dijeron que si me hubieran respondido de igual manera"	Direccionada a Gerencia	La situación fue resuelta, inmediatamente por parte de la gerencia de la E.S.E. al suministrarle el transporte para que el paciente pudiera realizarse el procedimiento y ser valorado inmediatamente por el médico.
Mi sugerencia es por algo acontecido a la llegada del ecografía alrededor de las 8:00 am. En donde había una aglomeración de esta población y acompañantes, teniendo en cuenta en el estado en que se encuentran estas mujeres y el estado emergencia que estamos atravesando, sería prudente colocar sillas teniendo en cuenta el distanciamiento mínimo sugerido. ya que ingresan por grupos al interior del hospital cuando el ecografía llega.	Direccionada a Coordinadora medica	Se propone agendar por hora un grupo determinado de pacientes para el servicio de ecografías, con el ánimo de evitar aglomeraciones y personal de pie esperando ser atendido.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
<b>INFORME SIAU</b>	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 7 de 15

## CONCLUSIÓN

La causa generadora de las quejas reportadas durante el periodo Abril- Mayo-Junio de la actual vigencia, fue generada por la prestación del servicio.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas por nuestros usuarios a través de las diferentes herramientas dispuestas para ello como los son oficina de SIAU y los diferentes buzones PQRS de las áreas de los servicios asistenciales de la ESE Hospital, nos permiten identificar las falencias existentes en la prestación del servicio. De esta manera con las quejas presentadas, se puede diseñar un plan de mejoramiento que permita garantizar una atención de salud adecuada y con calidad, para que los usuarios se sientan satisfechos.



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

31-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 8 de 15

# PLAN DE MEJORAMIENTO

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 9 de 15

**PLAN DE MEJORAMIENTO (Abril- Mayo-Junio DE 2020)**  
**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESE HOSPITAL**  
**NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**

**OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un plan de mejoramiento en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de acuerdo a las evidencias encontradas que permitan garantizar la prestación de servicios en salud de calidad.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Socializar la queja con el personal o servicio implicado encontrada en el buzón de PQRS de tal forma que permita indagar los motivos por los cuales el usuario/a colocó la queja.
2. Realizar ilustración sobre el código de integridad, relaciones humanas a través de estrategias psico-educativas que permitan el fortalecimiento de conductas adecuadas por parte del personal de salud y los profesionales.
3. Realizar seguimiento a los profesionales o personal de salud de acuerdo a los compromisos pactados.
4. Informar a la Jefe de control interno sobre las evidencias PQRS, encontradas en los diferentes buzones de PQRS y la oficina SIAU.

**METODOLOGÍA**

**POBLACIÓN:** Profesionales y personal de salud de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen.

**PROCEDIMIENTO**

**SOCIALIZACIÓN**

La primera fase, constituye un aspecto fundamental dentro del proceso llevado a cabo en la oficina SIAU y es la recepción de las P.Q.R.S. Pues es en esta primera fase es en la que se le muestra al usuario la comprensión de su situación, donde se le transmite el interés y el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario dispone de un profesional de apoyo en esta área y tres buzones de PQRS distribuidos de la siguiente manera: uno en el área de consulta externa, uno en el área de hospitalización y uno en el área de urgencias, con los cuales buscamos promover y facilitar la participación de nuestros usuarios.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 10 de 15

Durante el periodo Abril- Mayo-Junio de 2020 se obtuvieron un total de 2 novedades las cuales fueron hechas por los usuarios a través de la secretaria general, oficina SIAU y WhatsApp habilitado para la recepción de PQRS

Con la presencia de quejas y sugerencias en los buzones de PQRS, se llevara a cabo la socialización con la coordinadora o líder del proceso o área comprometida en la queja para que esta a su vez indague y de respuesta sobre el servicio implicado.

Esta socialización se realiza en la oficina del servicio implicado o en la oficina del servicio de información y atención al usuario –SIAU-, donde por medio de un acta quedará lo expresado por el profesional o el personal de salud implicado y los compromisos adquiridos y de esta manera se da respuesta por vía telefónica o escrita al usuario que colocó la queja respectiva.

### **FASE 2 (Clasificación y análisis)**

En esta fase, según lo contemplado en el manual SIAU y lo estipulado por el procedimiento para la recepción y trámite de las PQRS, se lleva a cabo el proceso de clasificación de las quejas teniendo en cuenta los criterios establecidos en el manual SIAU para su posterior análisis. Dentro de la carta de derechos que tienen los usuarios dentro de la ESE Hospital Nuestra Señora Del Carmen es la recibir una atención humanizada y segura por parte del personal que labora en la institución.

### **SEGUIMIENTO**

#### **FASE 3 (clasificación y análisis de la queja)**

Debido a las quejas y sugerencia presentada, se hará gestión para el mejoramiento de los servicios que se prestan en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de tal forma que permita la satisfacción de los usuarios. Para ello se pondrá en conocimiento al líder del proceso que genera inconformidad entre nuestros usuarios, a fin de que se tomen los correctivos pertinentes.

### **INFORMACIÓN**

#### **FASE 4**

Todas las novedades presentadas durante el trimestre a través de los buzones de PQRS y la oficina del servicio de información y atención al usuario, serán expuestas a los líderes de procesos según corresponda el caso. Esta información permite conozcan los servicios, profesionales o el personal de salud, que están generando insatisfacción en la población usuaria y así mismo tomar los correctivos pertinentes.

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 11 de 15

**ACTIVIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES  
 EN LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN MUNICIPIO DE GUAMAL  
 MAGDALENA  
 ENERO - JUNIO DE 2020**

PLANEADO	EJECUTADO	PROBLEMAS	PROPUESTAS
Queja 1	Se ejecutó satisfactoria mente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone establecer cronograma de mantenimiento preventivo y cambio de insumos, con el ánimo de evitar interrupción del servicio a los usuarios
Sugerencia 2	Se ejecutó satisfactoria mente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone agendar por hora un grupo determinado de pacientes para el servicio de ecografías, con el ánimo de evitar aglomeraciones y personal de pie esperando ser atendido.

**INDICADORES OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA  
 ENERO – JUNIO DE 2020**

$$\frac{\text{N° Quejas Resueltas}}{\text{Total de Quejas interpuesta}} = \frac{1}{1} * 100\% = 100\%$$



**E.S.E HOSPITAL**  
Nuestra Señora del Carmen  
NIT: 819002534-1

VERSION:

02

FECHA DE ACTUALIZACION:

31-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-GG-OF-001

PAGINA

Página 13 de 15

# **SERVICIOS ASISTENCIALES ENCUESTADOS**

 <b>E.S.E HOSPITAL</b> Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME SIAU	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 14 de 15

## SERVICIOS ASISTENCIALES ENCUESTADOS

A continuación se explica detalladamente las encuestas de satisfacción del periodo de Abril- Mayo-Junio 2020 Resaltando que durante los meses de abril y mayo no se aplicaron encuestas de satisfacción debido a la suspensión del servicio por la emergencia sanitaria por COVID 19

### JUNIO 2020

SERVICIOS	FRECUENCIA	MUY MALO	% MUY MALO	MALO	% MALO	REGULAR	% REGULAR	BUENO	% BUENO	MUY BUENO	% MUY BUENO
Consulta General	10	0	0%	0	0%	0	0%	7	70%	3	30%
Servicio de urgencias	7	0	0%	1	14%	4	57%	2	29%	0	0%
Servicio de Hospitalización	2	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Laboratorio Clínico	6	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	5	83%
Control Prenatal	6	0	0%	0	0%	1	17%	3	50%	2	33%
Vacunación - PAI	10	0	0%	0	0%	0	0%	2	20%	8	80%
Consulta por Odontología	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio Higiene Oral	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por Fisioterapia	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Crecimiento y Desarrollo	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta por enfermería	3	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
Consulta por Planificación familiar	8	0	0%	0	0%	0	0%	8	100%	0	0%
admisión -asignación de citas	2	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%
toma de citología cervicouterina	6	0	0%	0	0%	1	17%	5	83%	0	0%
Toma de Rayos x	5	0	0%	0	0%	2	40%	3	60%	0	0%
Ecografías	4	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
Transporte Asistencial Básico – TAB	4	0	0%	0	0%	0	0%	3	75%	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>9</b>	<b>12%</b>	<b>44</b>	<b>60%</b>	<b>19</b>	<b>26%</b>



Guamal, Magdalena, 07 de Diciembre de 2020

**Señores:**  
**SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA SAC**  
**Secretaria Seccional de Salud del Magdalena**  
**Santa Marta D.T.C.H.**

**Referencia:** Peticiones, Quejas y/o Sugerencias PQRS, presentadas en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena

En atención a la información solicitada a la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, a través del oficio descrito en la referencia, en de profesional en apoyo en la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU de esta ESE identificada con registro de habilitación 473180024501 y NIT 819002534-1, teniendo en cuenta que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 385 del 12 marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria nacional por causa de la pandemia COVID-19, con lo establecido en el manual de procedimiento del SIAU de esta entidad hospitalaria es deber de la institución dar trámite frente a las evidencias taxativas que se encuentren dentro de los buzones de sugerencias o las recolectadas en la oficina del servicio de información y atención al usuario esto para dar validez a los procesos de calidad de la ESE. Por eso socializar con su personal al cargo las evidencias encontradas por medio de la alianza de usuarios.

Hasta la presente Por motivos de la pandemia por covid 19, no se han encontrado la misma cantidad de PQRS en los distintos buzones para tal fin ubicados en diferentes áreas de la entidad hospitalaria (consulta externa, hospitalización y urgencias), el cual se a realizado apertura y cierre de los mismos cumpliendo los protocolos de bioseguridad y los miembros de la alianza de usuarios. Dicho motivo y por motivos ajenos a esta entidad, se da constancia de que los últimos trimestres no se han reportado quejas algunas. De igual manera se recalca que se tienen habilitadas líneas para las recepción de las mismas.

Cordialmente,

*Yeraldin Rangel Hernández.*

**YERALDIN RANGEL HERNANDEZ**  
Profesional de apoyo SIAU