

La Ceja del Tambo

Doctora

NATALY SÁNCHEZ ELEJALDE

Participación Social en Salud

Municipio de La Ceja.

ASUNTO: Informe cuarto trimestre 2024 PQRSFD

Respetuoso saludo,

Dando cumplimiento a la normatividad vigente, envío consolidado de las exclamaciones recibidas en la ESE (PQRSFD) y de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios, durante el cuarto trimestre del año 2024.

La ESE realiza de manera mensual el análisis y trazabilidad de las diferentes exclamaciones presentadas por los usuarios (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias), con las que se llevan a cabo los trámites respectivos incluyendo los planes de mejoramiento concertados entre el funcionario relacionado y el líder de proceso.

Las respuestas de las exclamaciones relacionadas fueron enviadas al usuario por escrito, y publicadas en las carteleras de la ESE para el caso de las quejas anónimas, conservando la confidencialidad de los nombres de aquellos funcionarios que están relacionados.

Los indicadores de satisfacción del usuario fueron revisados en el comité de gerencia mensual con su respectivo análisis.

Para la verificación y seguimiento se puede dirigir a la oficina de SIAUF de la ESE Hospital de La Ceja o a la subdirección científica.

Agradezco su atención y estaremos atentos para articular las acciones de participación social en salud del municipio.

Cordialmente,

Javier Alejandro Bedoya Toro

Gerente

Código: FO-GC-14 Versión: 02

“TU SALUD NUESTRO COMPROMISO”

Nit. 890980758-7 / Calle 17 N° 19 – 55 / PBX. 5531444 / hospitalceja@une.net.co

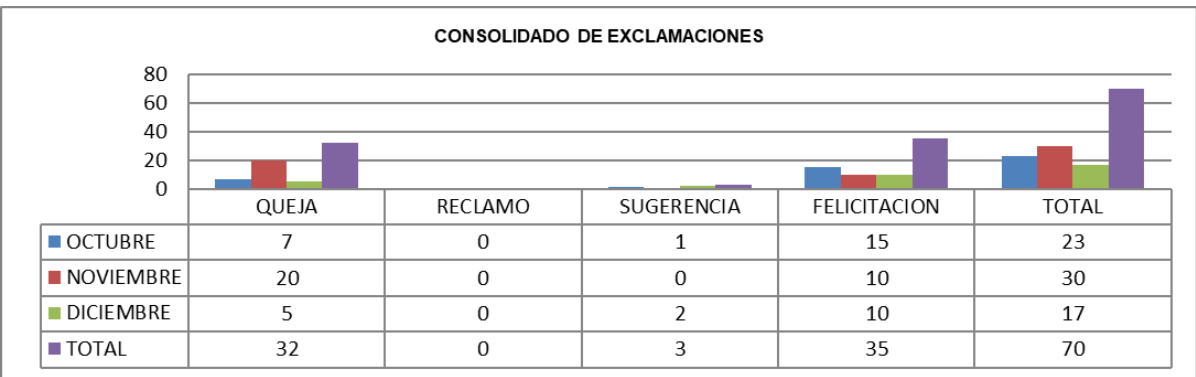
www.hospitallaceja.gov.co

La Ceja del Tambo – Antioquia – Colombia

INFORME CUARTO TRIMESTRE 2024
PROCESO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS

CONSOLIDADO DE EXCLAMACIONES

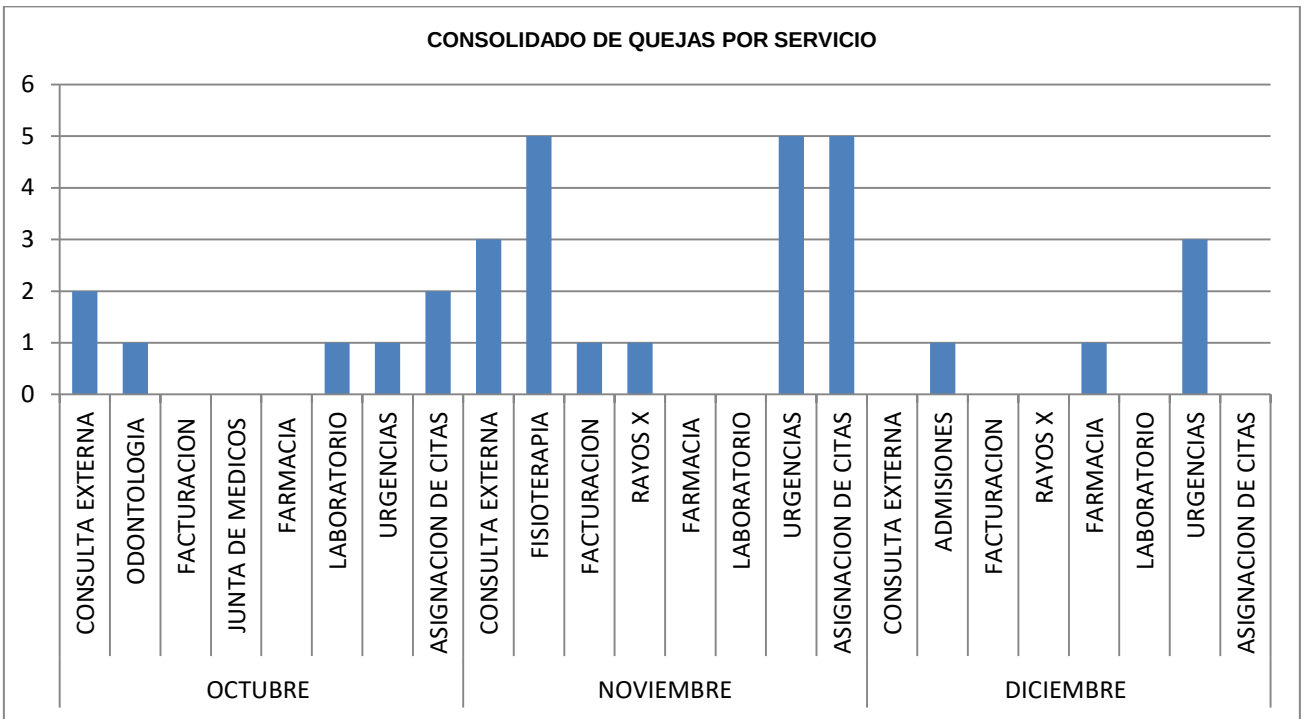
MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
OCTUBRE	7	0	1	15	23
NOVIEMBRE	20	0	0	10	30
DICIEMBRE	5	0	2	10	17
TOTAL	32	0	3	35	70



En la gráfica y tabla anterior se evidencia un total de 70 manifestaciones Recibidas durante el cuarto trimestre del año 2024 , aproximadamente 32 de esas manifestaciones apuntaron a quejas en su mayoría por la demora en facturación, clasificación de triage, asignacion de citas , 0 reclamo, 3 sugerencia , 35 felicitaciones a funcionarios y al E.S.E Hospital de la Ceja .

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO		
MES	SERVICIOS	TOTAL
OCTUBRE	CONSULTA EXTERNA	2
	ODONTOLOGIA	1
	FACTURACION	0
	JUNTA DE MEDICOS	0
	FARMACIA	0
	LABORATORIO	1
	URGENCIAS	1
	ASIGNACION DE CITAS	2
NOVIEMBRE	CONSULTA EXTERNA	3
	FISIOTERAPIA	5
	FACTURACION	1
	RAYOS X	1
	FARMACIA	0
	LABORATORIO	0
	URGENCIAS	5
	ASIGNACION DE CITAS	5
DICIEMBRE	CONSULTA EXTERNA	0
	ADMISIONES	1
	FACTURACION	0
	RAYOS X	0
	FARMACIA	1
	LABORATORIO	0
	URGENCIAS	3
	ASIGNACION DE CITAS	0
TOTAL		32

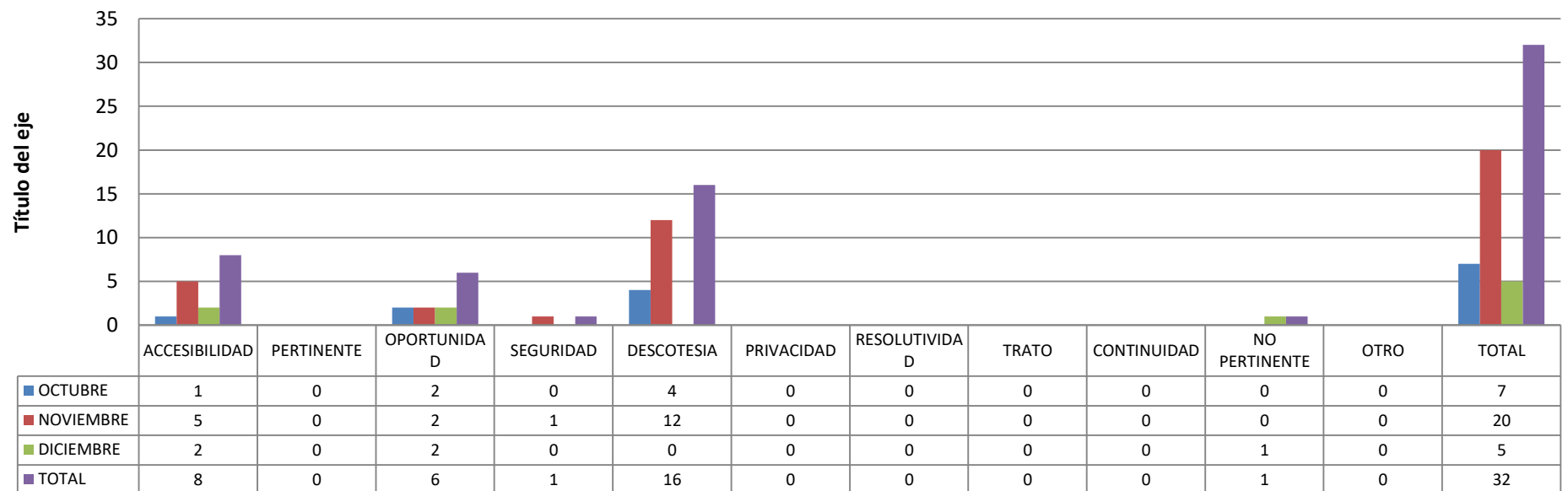


- Los servicios que más se vieron afectados fueron el servicio de urgencias con un total de 9 Manifestaciones y asignación de citas con 7 Manifestaciones, motivos por demora en servicios y accesibilidad.

CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIO

CLASIFICACION DE LAS QUEJAS												
MES	ACCESIBILIDAD	PERTINENTE	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	DESCOTESIA	PRIVACIDAD	RESOLUTIVA	TRATO	CONTINUIDAD	NO PERTINENTE	OTRO	TOTAL
OCTUBRE	1	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	7
NOVIEMBRE	5	0	2	1	12	0	0	0	0	0	0	20
DICIEMBRE	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	5
TOTAL	8	0	6	1	16	0	0	0	0	1	0	32

CLASIFICACION QUEJAS

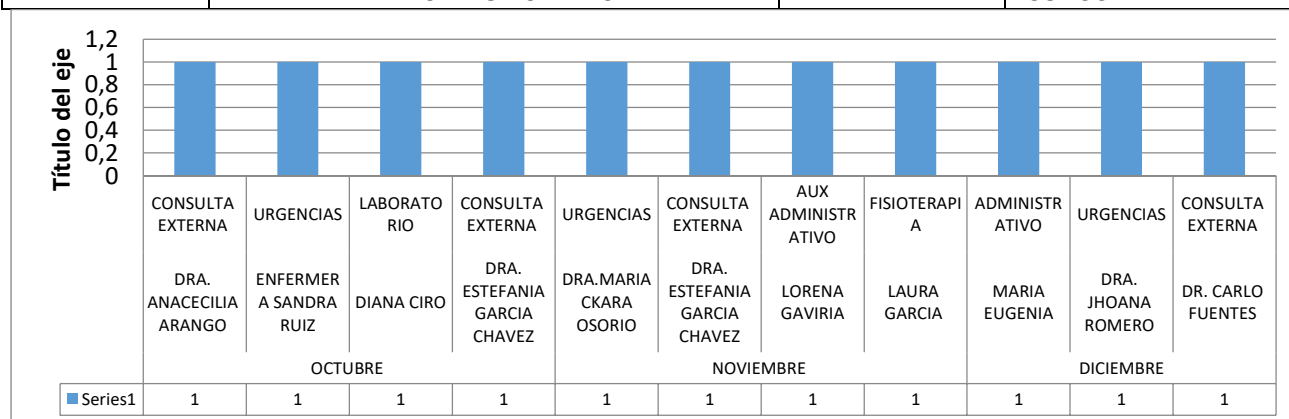


Código: FO-GC-14 Versión: 02

- Los atributos de PERTINENCIA Y SEGURIDAD muestran una mejoría en cuanto al servicio y trato al usuario, en comparación con los meses anteriores se ha evidenciado que se ha venido en mejoría.
- Los atributos que fueron vulnerados por DESCORTESIA fueron entregados a los líderes de los procesos donde se definió la trazabilidad y el manejo del mismo teniendo en su respuesta los compromisos de los funcionarios correspondientes.

QUEJAS POR FUNCIONARIOS Y SERVICIOS

MES	NOMBRE FUNCIONARIO	TOTAL	SERVICIO
OCTUBRE	DRA. ANACECILIA ARANGO	1	CONSULTA EXTERNA
	ENFERMERA SANDRA RUIZ	1	URGENCIAS
	DIANA CIRO	1	LABORATORIO
	DRA. ESTEFANIA GARCIA CHAVEZ	1	CONSULTA EXTERNA
NOVIEMBRE	DRA. MARIA CKARA OSORIO	1	URGENCIAS
	DRA. ESTEFANIA GARCIA CHAVEZ	1	CONSULTA EXTERNA
	LORENA GAVIRIA	1	AUX ADMINISTRATIVO
	LAURA GARCIA	1	FISIOTERAPIA
DICIEMBRE	MARIA EUGENIA	1	ADMINISTRATIVO
	DRA. JHOANA ROMERO	1	URGENCIAS
	DR. CARLO FUENTES	1	CONSULTA EXTERNA



- Para el cuarto trimestre se recibieron 11 quejas a funcionarios.
- Se realiza seguimiento a las quejas por funcionario haciendo el proceso respectivo y la trazabilidad de cada manifestación. Los líderes de cada servicio hacen la evaluación de los casos presentados y la retroalimentación correspondiente.

Código: FO-GC-14 Versión: 02

“TU SALUD NUESTRO COMPROMISO”

Nit. 890980758-7 / Calle 17 N° 19 – 55 / PBX. 5531444 / hospitalceja@une.net.co
www.hospitalceja.gov.co
La Ceja del Tambo – Antioquia – Colombia

CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS

OCTUBRE	URGENCIAS	1
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE	FARMACIA	1
TOTAL		2

Las sugerencias recibidas en el cuarto trimestre son analizadas por las directivas para un mejoramiento continuo de los servicios, y son incluidas en los planes estratégicos y de acción.

CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

MES	FUNCIONARIOS	SERVICIO	TOTAL
OCTUBRE	JEFE ROSA	URGENCIAS	1
	AUX DIANA CIRO	LABORATORIO	1
	DR. OSCAR ZAPATA	HIPERTENSION	1
	ENF. NATALIA CASTRO	URGENCIAS	1
	DANIELA URIANA	INTERNA	1
	DRA. ANA CECILIA ARANGO	CONSULTA EXTERNA	1
	ENF. MARIBEL JARAMILLO	URGENCIAS	1
	ALEIDA MUÑOZ	ATENCION USUARIO	1
	DR. HUGO ALEXANDER OCAMPO OCAMPO	CONSULTA EXTERNA	1
	DRA. CATALINA DUQUE	CONSULTA EXTERNA	1
NOVIEMBRE	DOCTOR JUAN CAMILO MORALES	URGENCIAS	3
	AUX. LAURA ESCOBAR	URGENCIAS	2
	DR. HUGO OCAMPO	URGENCIAS	1
	MARIBEL JARAMILLO	LABORATORIO	1
DICIEMBRE	MARIBEL JARAMILO-DIANA CIRO	LABORATORIO	1
	CRISTINA	URGENCIAS	2
	ESE HOSPITAL	URGENCIAS	2
	JESSICA PAOLA MORALES	CONSULTA EXTERNA	1
	JULIANA BEDOYA	URGENCIAS	1
	LAURA	HOSPITALIZACION	1
	ESE HOSPITAL	HOSPITALIZACION	1
	SANDRA	HOSPITALIZACION	1
TOTAL			27

Las felicitaciones recibidas se exhiben en la cartelera de SIAU, se entrega carta de Felicitación a los funcionarios mencionados firmada por gerencia con copia al líder del servicio.

Para este cuarto trimestre aumentaron las felicitaciones comparado a meses anteriores.

ENCUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2024

CUARTO TRIMESTRE			
SERVICIOS	# ENCUESTAS	SATISFECHOS	INSATISFECHOS
CONSULTA EXTERNA	6	6	0
FARMACIA	0	0	0
FISIOTERAPIA	0	0	0
LABORATORIO	0	0	0
ODONTOLOGIA	3	3	0
PYP	0	0	0
RX	0	0	0
VACUACION =	0	0	0
URGENCIAS	36	35	1
SAN JOSE	0	0	0
TOTAL:	45	44	1
PORCENTAJE:	99%	98,00%	2%

SATISFACCION CON EL SERVICIO

		%
BUENA	21	46,7%
MUY BUENA	23	51,1%
REGULAR	1	2,2%
VACIAS	0	0,0%
MALA	0	0,0%
TOTAL	45	100%

RECOMENDARIA USTED E.S.E HOSPITALDE LA CEJA

		%
DEFINITIVAMENTE SI	39	86,7%
PROBABLEMENTE SI	1	2,2%
DEFINITIVAMENTE NO	1	2,2%
PROBABLEMENTE NO	0	0,0%
NO RESPONDE	4	8,9%
TOTAL	45	100,0%

- Para este mes no se cumplió con el 10% de encuestas según las atenciones realizadas en el mes, se pasa informe al Comité de Ética para reemplantar proceso.

PLAN DE MEJORAMIENTO

- Se evalúan la disponibilidad de agendas para dar una mejoría en la accesibilidad y la oportunidad para el usuario en la prestación de los servicios solicitados para este trimestre.
- Desde el 1 de marzo de 2023 se implementó el nuevo modelo de asignación de citas de manera inteligente, por medio del WhatsApp pero a partir del mes de Enero de 2025 se empezó migración para nueva plataforma Dinámica, se esta a la espera de nuevos canales para agendamiento de citas.
- Para el mes de enero se realizo contrataciones para cubrir todos los servicios requeridos para la prestación de servicios de los usuarios nuevos .
- Se mejoró en los tiempos de espera en los servicios de consulta externa y urgencias.
- Se establece un proceso de comunicación entre la institución y el personal de la misma dando a conocer las dificultades presentadas en el trimestre en cuanto al trato con los usuarios, estableciendo estrategias de mejoramiento que permitan prestar un mejor servicio.

El presente informe se entrega en la secretaria de Salud del Municipio de La Ceja del Tambo a los dos (17) días del mes de enero de 2025.

Javier Alejandro Bedoya Toro

Gerente

La Ceja del Tambo