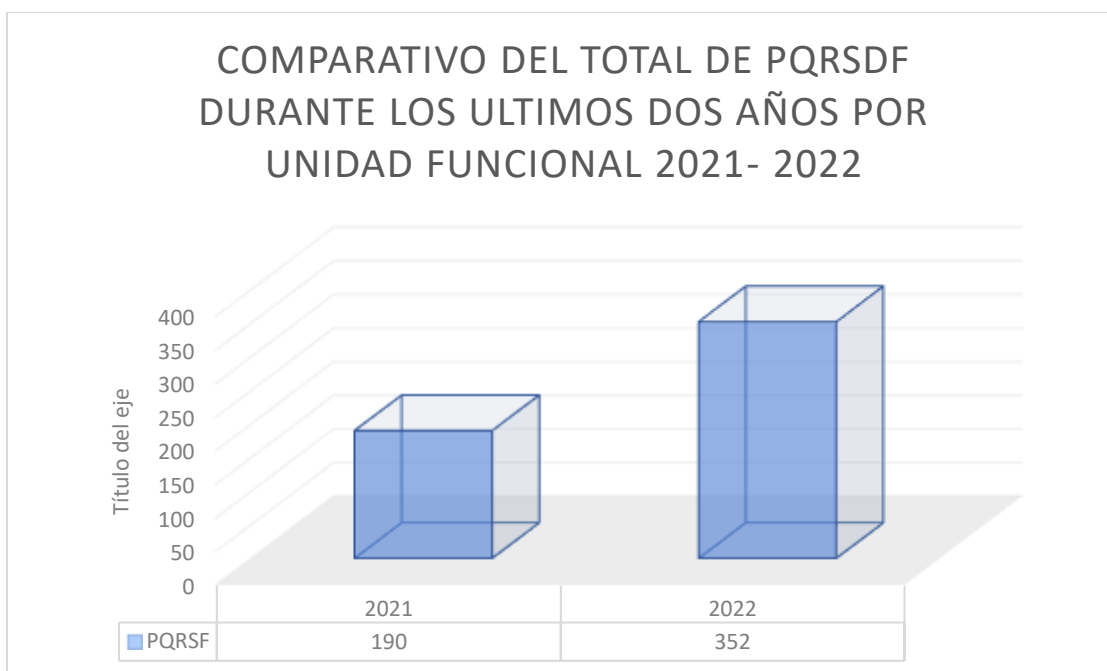


## 1.- SATISFACCION DE USUARIOS

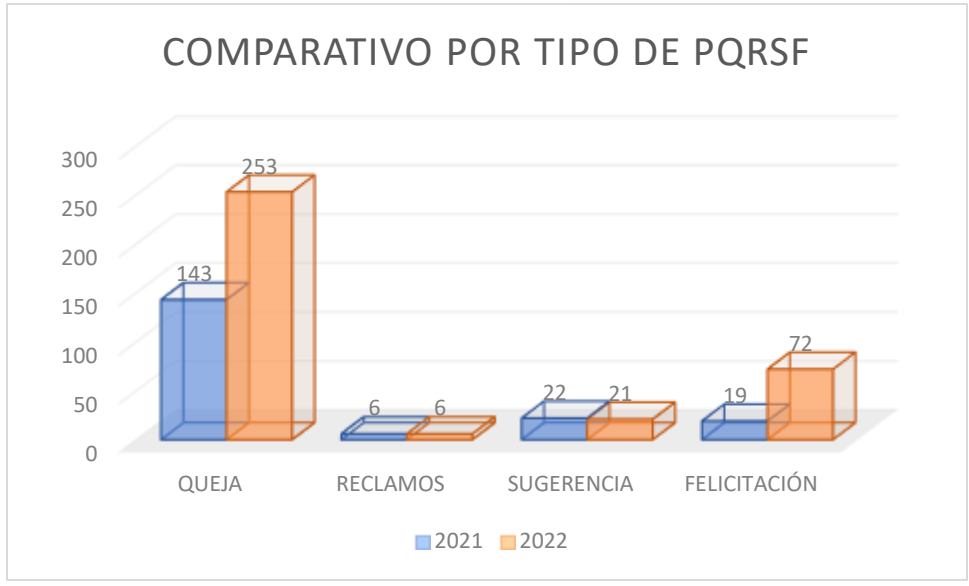
### 1.1.- Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos, durante las últimas dos (2) vigencias.

Comparativo año 2021- 2022 del total de PQRSD radicadas

ASUNTO	2021	%	2022	%
QUEJA	143	75%	253	72%
RECLAMOS	6	3%	6	2%
SUGERENCIA	22	12%	21	6%
FELICITACIÓN	19	10%	72	20%
	<b>190</b>	<b>100%</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>

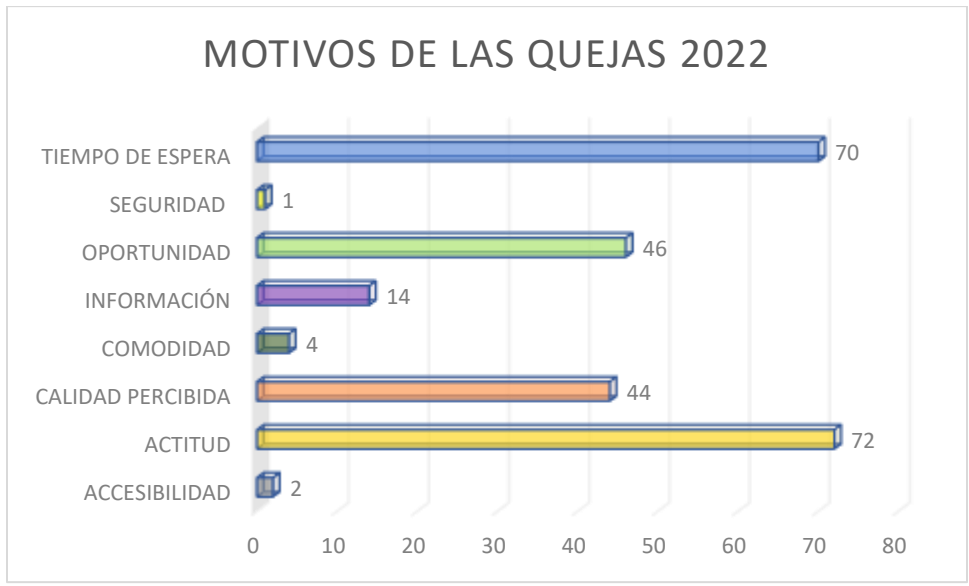


Como se puede evidenciar en la gráfica, la tendencia comparativa de la radicación de PQRSD en las últimas dos vigencias se evidencia un aumento de 46% del 2022 con respecto el año 2021 en el Hospital Regional de Monquirá, el que es equivalente al crecimiento de usuarios que corresponde al 0.0013% de los usuarios atendidos durante la vigencia 2022.

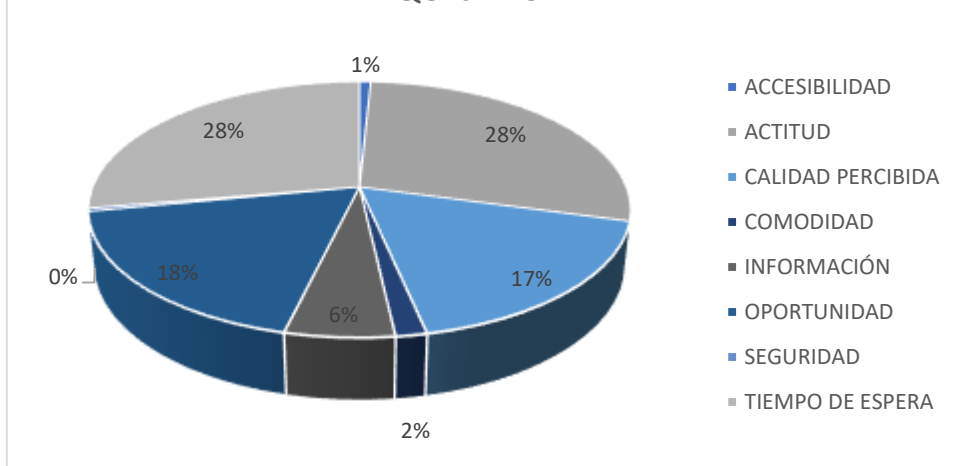


Se puede evidenciar que durante el año 2022 una disminución en el porcentaje de quejas respecto al total de PQRSF de 3% en reclamos de 1%, de sugerencias de 6%, en el caso de las felicitaciones tuvimos un aumento de 10% respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

**1.2.- Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos.**



PORCENTAJE CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE QUEJA 2022

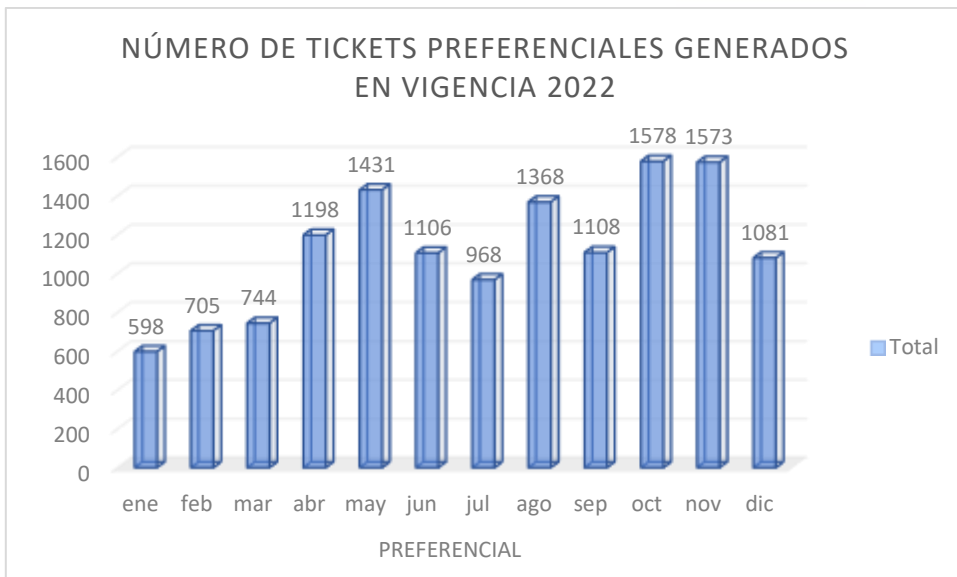


Dentro de los principales motivos de quejas se encuentra la actitud y comunicación por parte de los funcionarios del hospital con un 28%, seguido de tiempo de espera con un 28% y como tercer y cuarto motivo mas recurrente con un 17% y 18% se encuentra la oportunidad y calidad percibida. Ante los motivos mas frecuentes en el comité mensual de ética hospitalaria se analizaban las quejas y se planteaban acciones de mejora frente a las situaciones presentadas.

### 1.3.- Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial.

El Hospital Regional de Monquirá E.S.E por medio de la ruta de atención, contenida en la guía de atención preferencial Código GIU-GPC-1 Versión V1-2021 y el protocolo de atención preferencial Código GIU-PT-01 Versión V1-2022 que incluye a las personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales ya que al momento de interactuar se forman barreras que pueden impedir su participación plena y efectiva, lo que genera desigualdad de condiciones con los demás. Adicionalmente se incluyeron dentro del protocolo de atención diferencial a población LGBT, indígenas, afro, room, gestantes, menores de 5 años, afrodescendiente, privada de la libertad y víctima de conflicto armado.

A través de dichos documentos se da una directriz clara sobre el proceso de atención preferencial. Los guardas de seguridad y el personal de experiencia del usuario identifican a las personas con atención preferencial, las saludan cordialmente, les ofrece ayuda, se le prestará la atención debida, se cuenta con el sistema de Digiturno en las áreas de Consulta externa y Urgencias el cual dispone de un ítem de selección “Atención preferencial” con el fin de que esta población sea atendida de manera prioritaria. Las mujeres gestantes en el momento del ingreso a urgencias serán atendidas en el área de ginecología de tal manera que su atención se dé de manera rápida y oportuna.



En la grafica podemos evidenciar que durante el año 2022 se entregaron un total de 13.458 tickets y en los meses de mayo, octubre y noviembre se presentaron mayor número de usuarios que correspondían a los grupos de atención diferencial.

Durante la vigencia 2022 se realizaron capacitaciones a los funcionarios del hospital en temáticas de Lengua de señas colombiano y entrenando en atención a discapacidad visual con una asistencia a cada charla de 72 funcionarios entre la modalidad virtual y presencial. Adicional se capacitaron a todos los funcionarios que tenían contacto directo con los usuarios en el protocolo de atención diferencial y humanizado.



Capacitación lengua de señas colombiano



Capacitación lengua de señas colombiano



Capacitación entrenando en atención a discapacidad visual



Capacitación entrenando en atención a discapacidad visual

Se realizó la interpretación en lengua de señas colombiano y puesta en funcionamiento de videos institucionales de en áreas de consulta externa y urgencias en temáticas como los siguientes:

1. Derechos y deberes
2. Promoción y prevención
3. Ruta de acceso a consulta externa
4. Correcto uso de urgencias y tiempos triage
5. Pasos para agendar correctamente
6. Servicios nuevos
7. Logros institucionales

Contamos con un interprete de lengua de señas colombiano para prestar los servicios de interpretación en el momento que lo requiera la población con discapacidad auditiva tanto para consulta externa como para urgencias.

#### **1.4.- Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la Entidad.**

La Política de participación social en salud PPSS- Resolución 2063 de 2017 tiene como objetivo fortalecer la participación social como derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud. Para tal fin, durante el año 2022 en el Hospital Regional de Monquirá buscando el fortalecimiento de la participación en salud y consolidarla como práctica que transforma las condiciones o determinantes sociales de la salud, se realizaron tres reuniones las cuales fueron convocadas por redes sociales y medios de comunicación tradicionales con la asociación de usuarios ya conformada donde se obtuvieron los siguientes logros:

1. Se continuó con la participación en el Comité de ética y la Junta Directiva del HRM
2. Se invitó y se contó con la participación en proceso de rendición de cuentas
3. Se realizaron capacitaciones con los usuarios para fortalecer los conocimientos a partir de capacitaciones enfocadas a derechos, deberes, mecanismos de participación, conformación de asociación de usuarios, estatutos, funciones, etc.
4. Seguimiento de las PQRSDf.
5. Realizar capacitaciones de manera personalizada a los usuarios sobre los derechos y deberes que tienen cada uno de ellos.

6. Seguimiento a la gestión y planeación en los servicios de salud con el fin de velar por el cumplimiento del derecho a la salud.



Hospital Regional de Monquirá · Seguir

4 de may. · 🌐

#HRMonquirá En nuestro proceso de crecimiento y fortalecimiento Institucional presentamos nuestra Rendición de Cuentas el próximo lunes 9... Ver más



**INVITACIÓN**  
**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
VIGENCIA 2021

Comprometidos con su Salud!

**CONOCE:**  
Proyectos  
Gestión  
Servicio  
**¡Participa!**  
Eres el Protagonista

9 de Mayo de 2022  
3:00 p.m.  
Canapro  
@hrmonquirá



Hospital Regional de Monquirá

19 de sep. · 🌐

Este 22 de septiembre invitamos a la comunidad a participar de la jornada de atención al Usuario y registro de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias con las EPS que operan en la Región y que estará a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud.



**LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD INVITA A LA COMUNIDAD DE MONQUIRÁ**

**EL PRÓXIMO 22 DE SEPTIEMBRE A LA JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y REGISTRO DE PQRD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS CON LAS EPS QUE OPERAN EN LA REGIÓN)**

Lugar: Salón Biblioteca, de la Institución Educativa Técnica Antonio Nariño (IETAN) Sede Central, Cra. 3 No. 16 - 84 en horario de 1:30 a 5:00 pm

**Las esperamos!!**

Supersalud | Superintendencia Nacional de Salud



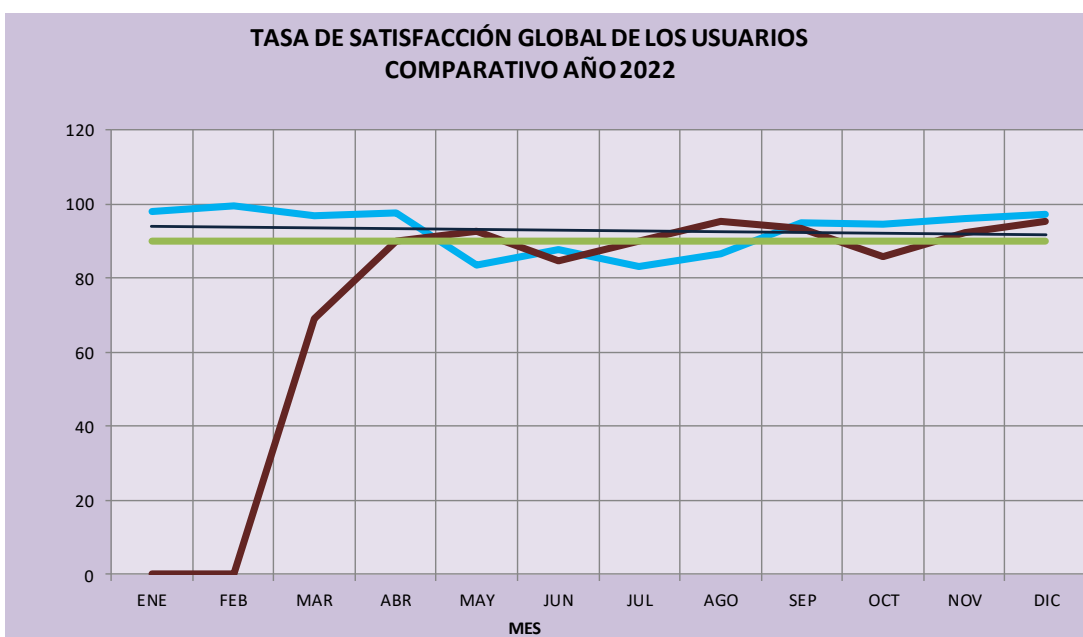
### 1.5.- Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario.

Desde el área de experiencia del usuario del Hospital Regional de Monquirá se ha estructurado una encuesta enfocada en la medición de los momentos de verdad en el recorrido del usuario en la toma de servicio, el objetivo de la encuesta es evaluar la calidad percibida por parte de los usuarios en cada momento de atención en cada uno de los servicios prestados por la institución, logrando detectar los puntos de dolor, necesidades y expectativas. La encuesta de satisfacción evalúa los siguientes servicios de manera transversal: Urgencias, hospitalización, Consulta Externa, Cirugía, Laboratorio Clínico, Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios, ginecoobstetricia, imagenología, Sede Centro.

Las encuestas se aplican de manera diaria por los auxiliares de experiencia del usuario de acuerdo con la fórmula de muestreo estadístico, los resultados de las encuestas son presentados y analizados de manera mensual en el comité gerencial y asesora de ministerio de hacienda, de tal manera que bajo el análisis de la satisfacción el direccionamiento estratégico y los líderes funcionales tengan insumo para generar estrategias de mejora.



MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	AÑO
Numerador	315	369	355	359	273	558	473	401	491	450	500	503	5047
Denominador	321	371	367	368	327	636	570	463	517	476	520	517	5453
VALOR 2022	98.1	99.5	96.7	97.6	83.5	87.7	83.0	86.6	95.0	94.5	96.2	97.3	92.6
VALOR 2021			69.0	90.0	92.9	84.5	89.8	95.5	93.5	85.6	92.4	95.4	88.9





Para la vigencia de 2022 se logró identificar que el indicador de satisfacción en promedio de cada punto evaluado en la encuesta está en un 92.6% de satisfacción obteniendo un aumento en la satisfacción 4.1%, por lo que se evidencia una mejora en la satisfacción percibida, cumpliendo la vigencia 2022 con la meta institucional de obtener una calificación de la satisfacción del usuario mayor a 90%.

Dentro de los planes de mejoramiento planteados durante el 2022 se encuentra un análisis de tiempos y movimientos del personal de ciclo económico interno destinados para facturar o agendar debido a que los tiempos de espera prolongados para dicha gestión administrativa impactaba negativamente la percepción de calidad del servicio, es por ello que a raíz de dicho análisis se implementaron nuevos cubículos de personal del ciclo económico interno para atender a los usuarios y disminuir el tiempo de espera.

