

2024

INFORME PQRSDF I TRIMESTRE VIGENCIA 2024



INFORME SIAU

➤ **Objetivos**

Analizar los PQRSDF del período y presentar informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de los usuarios de la Institución hospital San Juan Bautista E.S.E, evidenciando características por las cuales los usuarios registran sus requerimientos y precisar acciones que permita el mejoramiento de la gestión.

Conocer por medio de la apertura de los buzones, ventanilla, y correo institucional PQRSDF las diferentes opiniones que tienen los usuarios acerca de los servicios del Hospital San Juan Bautista E.S.E, con el fin de mejorar la atención brindada, la cual está basada en los principios de eficiencia, eficacia y esta manera contribuir al proceso de mejora continua, para dar atención de calidad.

Realizar seguimiento a las felicitaciones, quejas, sugerencias y comentarios realizados por medio de los buzones de sugerencias disponibles en el Hospital, con el fin de aplicar acciones correctivas o de mejora y brindar un buen servicio al usuario con Trato Humanizado y de Calidad.

Mostrar de manera clara y precisa los datos que periódicamente se alimentan en la base de datos de los buzones PQRSDF.

➤ **Alcance del informe**

El presente informe contiene información estadística de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas durante el I trimestre del año 2024, tomando como fuente de información las matrices de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del Proceso de Atención al usuario, además de las encuestas de satisfacción y las solicitudes de información que ingresan por la página Web Institucional.

Aplica a la comunidad en general y a los buzones de sugerencias instalados en los diferentes servicios del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

Informar el estado del proceso Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes a fin de tomar decisiones que conlleven al proceso de mejora continua de atención, participación y acceso a la información, para los ciudadanos y entidades.

- Gerencia
- Coordinación medica
- Control interno
- Calidad
- Estadística

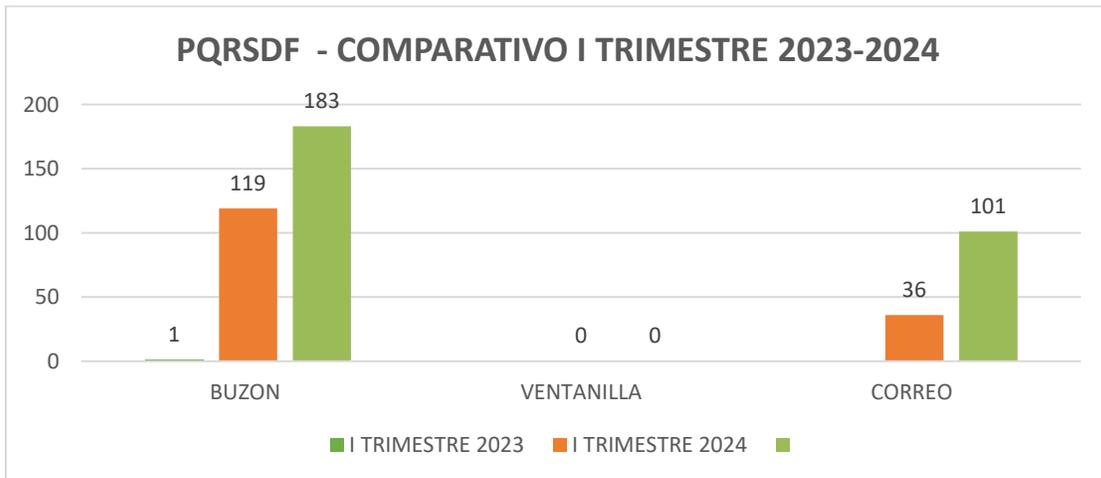
➤ **Quejas y reclamos:**

Las solicitudes realizadas por los usuarios a través de los mecanismos de participación ciudadana que dispone la institución mediante los Buzones de solicitudes PQRSDF, la ventanilla única y correo electrónico SIAU durante la Vigencia 2024, pertenecen a los siguientes tipos de solicitudes; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. La cantidad de quejas recibidas a través de los canales disponibles denotan que los buzones dispuestos en cada uno de los servicios son el principal mecanismo utilizado para realizar las solicitudes.

➤ **PQRSDF recibidas por canal de atención**

| Medio de entrada | N ° PQRSDF TRIMESTRE 2023 | N ° PQRSDF I TRIMESTRE 2024 |
|------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Buzón | 119 | 183 |
| Ventanilla | 0 | 0 |
| Correo | 36 | 101 |
| TOTAL | 155 | 284 |

Gráfico. Medios de entrada



Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia de 2024 - Atención al Usuario SIAU

➤ **Tipos de requerimiento:**

Los requerimientos tramitados en la vigencia 2024- I Trimestre pertenecen a los siguientes tipos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones representados cuantitativamente en la Tabla 1.

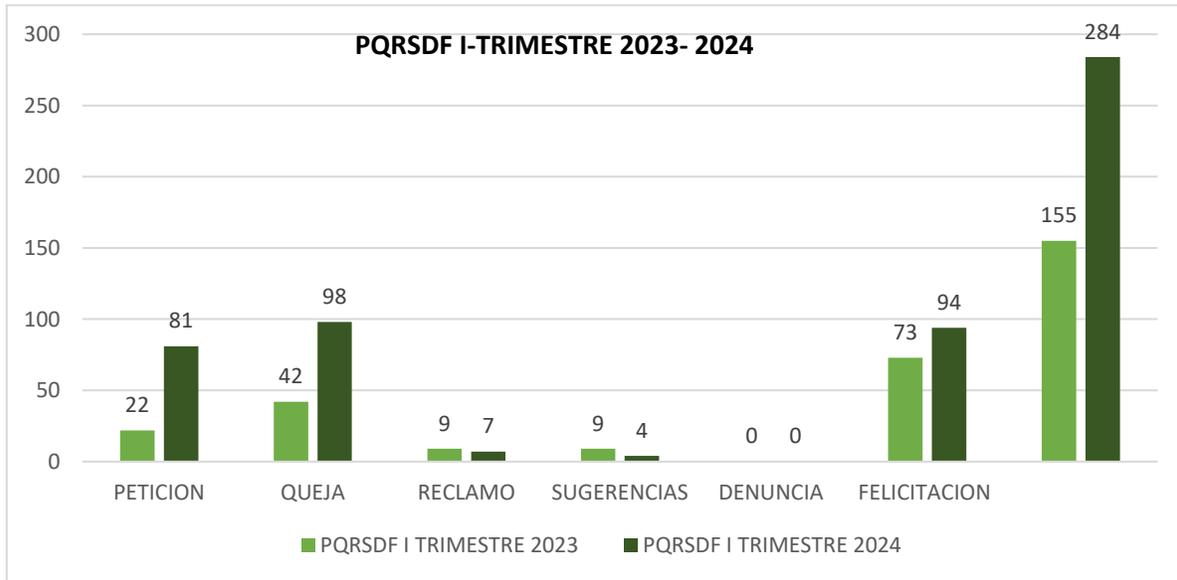
En el periodo comprendido entre el I Trimestre de 2024, los PQRSDF recepcionados de los usuarios de la institución, presentaron los siguientes resultados.

Tabla No. 1 Tipos de requerimiento

| Tipo de Requerimiento | PQRSDF I TRIMESTRE 2023 | PQRSDF I TRIMESTRE 2024 |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| Petición | 22 | 81 |
| Queja | 42 | 98 |
| Reclamo | 9 | 7 |
| Sugerencia | 9 | 4 |
| Denuncia | 0 | 0 |
| Felicitación | 73 | 94 |
| TOTAL | 155 | 284 |

Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia 2024 - Atención al Usuario SIAU

Gráfico. Tipos de requerimientos



Fuente: Base de datos de PQRSDf del I Trimestre de 2024 - Atención al Usuario SIAU

Durante el periodo correspondiente al **I Trimestre** del año 2024 , se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **284** PQRSDf, discriminadas en **98** quejas, equivalentes al **34.51%**

Quejas que fueron clasificadas con criterios de acuerdo a la inmediatez de respuesta: Recibidas, analizadas y direccionadas según correspondieron Urgentes 3 , Prioritarios 16 , No prioritarios 210, dando respuesta a un total de **190** PQRSD.

Durante el periodo correspondiente al **I Trimestre** del año 2023 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **155** PQRSDf, discriminadas en **42** quejas, equivalentes al **27.09%** que hacen referencia demora en la atención de las citas odontológicas , en el área de Urgencias muy demorada la atención , muy demorado el proceso de facturación de la sede, traslado de habitación de una menor sin justificación en pediatría vulneración en la en la seguridad del paciente , solicitud pago de daños y perjuicios ocasionados en el brazo por incidente en pasillo el día 29/dic/2019 , no le fue agendada la cita de psicología por no tener convenio la policía con el hospital, no hay sistema para facturar y la persona que factura manifiesta se puede perder la cita, solicita o recomienda un ventilador para el servicio de terapias físicas de la sede, falta de vocación del personal de referencia a la hora de atender al usuario, poca información caso paciente con antecedentes violencia intrafamiliar dieron una formula mal que no correspondía , en el área de laboratorio la muestra salió mal no se pudo leer toco repetirla he venido tres veces, más habilidad en el momento de facturar los fines de semana , falta de oportunidad a la espera cirugía oftalmología .

Durante el periodo correspondiente al **I Trimestre** del año 2024 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de 284 PQRSDf, discriminadas en 98 quejas, equivalentes al 34.51 %, las solicitudes fueron de forma interna , para mejorar percepción de prestación de servicios

Para el **I Trimestre** de la Vigencia 2023, se evidencia un total de 155 PQRSDf discriminadas en 22 peticiones, 42 quejas, 19 reclamos, 9 sugerencias, 0 denuncias, ; que fueron clasificadas con criterios de acuerdo con la inmediatez de respuesta; recibidas, analizadas y direccionadas en: 2 Urgentes, 18 Prioritarios, 62 No prioritarios, dando respuesta a un total en 22 peticiones, 42 quejas, 9 reclamos, 9

sugerencias, 0 denuncias , además de contar con la participación de la comunidad con 73 felicitaciones en los diferentes servicios .

➤ **Quejas Por Servicios I Trimestre 2023 – 2024**

| SERVICIOS | I TRIMESTRE 2023 | I TRIMESTRE 2024 |
|------------------------|------------------|------------------|
| Médicos | 5 | 9 |
| Rayos x | 0 | 1 |
| Vacunación | 1 | 1 |
| Call center | 0 | 38 |
| Urgencias | 4 | 11 |
| Facturación | 7 | 9 |
| Cardiología | 0 | 1 |
| Asignación de citas | 6 | 5 |
| Hospitalización 1 piso | 0 | 3 |
| Vigilancia | 0 | 3 |
| Servicios generales | 1 | 1 |
| Pediatría | 1 | 1 |
| Entrevista | 0 | 1 |
| Almacén | 0 | 1 |
| Odontología | 4 | 1 |
| Procedimientos | 0 | 1 |
| Laboratorio | 0 | 3 |
| Urología | 0 | 2 |
| Optometría | 1 | 0 |
| Citología | 1 | 0 |
| Referencia | 2 | 0 |
| Ginecología | 1 | 0 |
| Oftalmología | 3 | 0 |
| Enfermería | 3 | 0 |
| Gastroenterología | 1 | 0 |
| Estadística | 1 | 0 |
| Total | 42 | 98 |

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – I trimestre se recibieron en cuanto a las sugerencias se recibieron **9** en el mismo periodo analizado correspondientes al 5.80% y un total de **73** Felicitaciones; correspondiente al 47.01% .

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2024 – I trimestre se recibieron **4** en el mismo periodo analizado correspondientes al 1.41 % y un total de **94** Felicitaciones; correspondiente al 33.1 % discriminadas así:

➤ **Felicitaciones**

| FELICITACIONES | PQRS I TRIMESTRE 2023 | PQRS I TRIMESTRE 2024 |
|----------------|-----------------------|-----------------------|
| Odontología | 2 | 1 |
| Información | 0 | 2 |
| Vigilancia | 6 | 14 |
| Sala de partos | 1 | 6 |
| Médicos | 36 | 14 |
| Psicología | 0 | 2 |

| | | |
|------------------------|-----------|-----------|
| SIAU | 0 | 6 |
| Sede hospital | 0 | 2 |
| 2 piso hospitalización | 2 | 14 |
| Facturación | 1 | 3 |
| Rayos x | 0 | 1 |
| Pediatría | 7 | 4 |
| 1 piso hospitalización | 0 | 10 |
| Urgencias | 3 | 4 |
| Asignación de citas | 2 | 1 |
| Entrevista | 0 | 1 |
| Brigadas extramurales | 0 | 1 |
| Consulta externa | 1 | 1 |
| Ecografía | 0 | 1 |
| Terapias físicas | 1 | 4 |
| Laboratorio | 0 | 1 |
| Almacén | 0 | 1 |
| Trabajo social | 6 | 0 |
| Servicio hospital | 1 | 0 |
| Entrevista | 1 | 0 |
| Servicios generales | 2 | 0 |
| Ortopedia | 1 | 0 |
| TOTAL | 73 | 94 |

Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia 2024 - Atención al Usuario SIAU

| CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – VIGENCIA 2024 | | |
|---|------------------|------------------|
| CLASIFICACIÓN CON CRITERIO | I TRIMESTRE 2023 | I TRIMESTRE 2024 |
| Urgente | 2 | 3 |
| Prioritario | 18 | 5 |
| No prioritario | 62 | 210 |
| Total | 82 | 219 |

➤ **Tiempo de respuesta I Trimestre 2024**

| Tipo de Requerimiento | Rango de Días de Respuesta | | | | Total |
|------------------------------------|----------------------------|------|-------|-----------|-------|
| | 0-5 | 6-10 | 11-15 | Mas de 15 | |
| Petición-Quejas-Reclamo-Sugerencia | 42 | 136 | 10 | 2 | 190 |
| Total Acumulado | 42 | 136 | 10 | 2 | 190 |

Nota: Anexo 01 -Base de datos discriminada I Trimestre 2023.

Para el **I Trimestre del año 2023** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **22615** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios asistenciales, de los cuales el 0.68% hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria para la realización de solicitudes, de modo que del 100 % de las PQRSDF, el 0.10 % corresponden a peticiones ,el 0.18 % corresponden a quejas, el 0.4 % corresponden a reclamos, el 0.04% a sugerencias y el 0.33% corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

Para el **I Trimestre del año 2024** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **22207** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios asistenciales, de los cuales el

1.28% hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria para la realización de solicitudes, de modo que del 100 % de las PQRSD, el 0.36 % corresponden a peticiones , el 0.44 % corresponden a quejas, el 0.031 % corresponden a reclamos, el 0.02% a sugerencias y el 0.42% corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

➤ Clasificación por motivo PQRSD

| CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE PETICIÓN-QUEJA-RECLAMO-SUGERENCIA-DENUNCIA VIGENCIA 2024 | | |
|---|-------------------------|-------------------------|
| CLASIFICACIÓN MOTIVO DE PQRSD | I TRIMESTRE 2023 | I TRIMESTRE 2024 |
| Accesibilidad | 12 | 84 |
| Oportunidad | 27 | 9 |
| Satisfacción | 21 | 27 |
| Seguridad | 5 | 8 |
| Continuidad | 2 | 10 |
| Humanización | 12 | 29 |
| Otros | 3 | 23 |
| TOTAL | 82 | 190 |

FUENTE: Base de Datos SIAU 2024

De acuerdo con el seguimiento permanente que realiza el área de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), el resultado para la Vigencia 2023 – I Trimestre correspondiente es un total de 82 PQRSD, evidenciando que de los 7 Indicadores que se evalúan en la atención al usuario para este primer trimestre, el indicador más relevantes es la falta de oportunidad que presentó 27 solicitudes, requiriendo una intervención para fortalecer las falencias que se están presentando y generar las acciones de mejora que den solución tipo de quejas referentes a la falta de oportunidad hacia los usuarios a la hora de acceder a los servicios de la institución.

De acuerdo con el seguimiento permanente que realiza el área de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), el resultado para la Vigencia 2023 – I Trimestre correspondiente es un total de 190 PQRSD, evidenciando que de los 7 Indicadores que se evalúan en la atención al usuario para este primer trimestre, el indicador más relevantes es la falta de accesibilidad que presentó 84 solicitudes, requiriendo una intervención mediante un plan de mejora para fortalecer las falencias que se están presentando y generar las acciones de mejora que den solución tipo de quejas referentes a la falta de continuidad en los procesos a la hora de acceder a los servicios de la institución .

Esta variación de PQRSD en el I trimestres de la Vigencia 2023 y 2024 relacionadas anteriormente, es debido a que la IPS ha ampliado su portafolio de servicios en las especialidades (Gastroenterología, Urología, Cardiología, Nutrición, Ortopedia y oftalmología) se amplió en oportunidad, además la implementación del agendamiento de citas por medio de la estrategia Call center, la cual dio inicio el 4 de enero de 2022, por esta razón el incremento en las PQRSD manifiestas corresponden a la transición del cambio de la presencialidad a la asistencia virtual en la asignación de citas.

El Indicador de Humanización en los servicios institucionales de acuerdo con los principios plasmados en la política de humanización que fue aprobada el 9 de diciembre de 2021, donde se requiere una intervención con plan de mejora que fortalezca las falencias que se están presentando y se generen las acciones de mejora requeridas para la no repetición de este tipo de quejas referentes al Trato Humanizado.

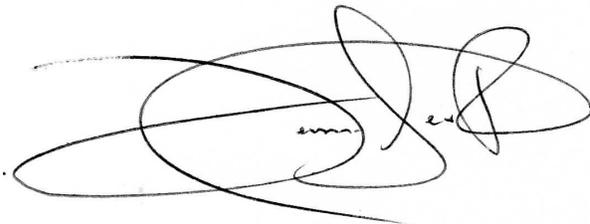
Para este I trimestre vigencia 2024 no se trasladó 0 solicitud a otra entidad y 0 solicitudes se le negó el acceso a la respuesta . Desde el área de SIAU, se realiza de forma constante la promoción y difusión a la comunidad del uso de las herramientas de participación ciudadana, motivando y sensibilizando de manera permanente los derechos y deberes que tienen los usuarios en salud, entre los cuales se resalta el derecho a “presentar quejas y reclamos”, que se responden oportunamente ante una solicitud, dejar manifiesta las sugerencias y felicitaciones, a fin de recuperar la confianza en los procesos y servicios ofertados teniendo como pilar la política de trato humanizado, con el propósito de fortalecer los vínculos con los usuarios, conociendo de primera mano la percepción ciudadana frente a E.S.E es así que se promueve el uso adecuado oportuno y responsable de los buzones de sugerencias que se encuentra en los diferentes servicios de la institución. De esta forma los PQRSDF son un espacio importante de interacción ciudadanía con el Hospital, de tal manera que se incrementa la participación comunitaria mediante este mecanismo, permitiéndonos como institución establecer planes de mejora, direccionados a brindar servicio con atención y calidad en aras de la humanización en la salud.

➤ **Solicitudes en las que se negó el acceso la información**

| Servicio | I TRIMESTRE 2024 | | | |
|----------|--|------------------------|----------|---------------|
| | ¿Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD? | Radicado de la entidad | ¿Porqué? | Observaciones |
| NA | 0 | NA | NA | NA |

➤ **Remisión a otras entidades**

| REMISIONES REALIZADAS EN EL I TRIMESTRE 2024 | |
|--|----------|
| Solicitante | Cantidad |
| N/A | 0 |



Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos

Psicóloga Atención al Usuario

Hospital San Juan Bautista