

2024

INFORME PQRSDF II 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 II 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

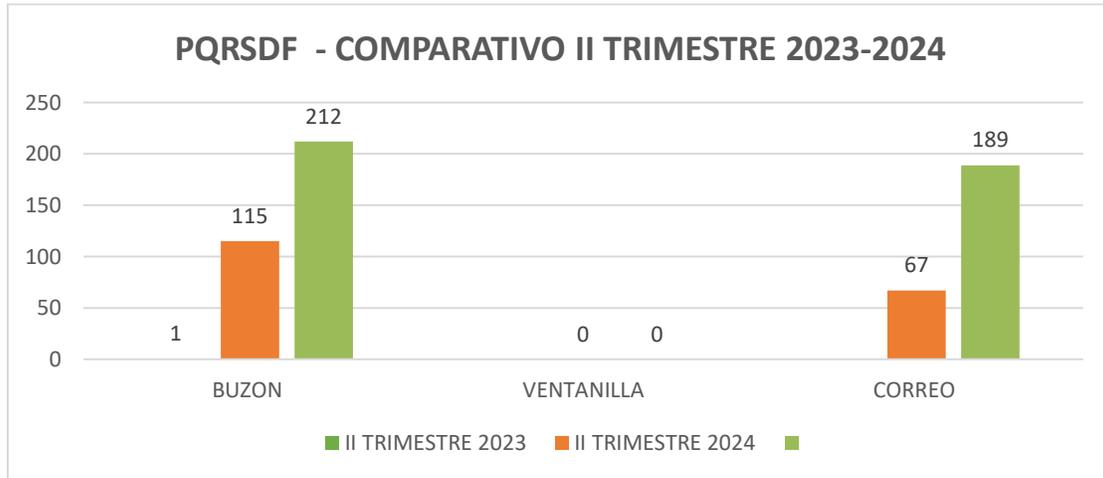
➤ **Quejas y reclamos:**

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 II TRIMESTRE 2023	N ° PQRSDF II TRIMESTRE 2024
Buzón	115	212
Ventanilla	0	0
Correo	67	189
TOTAL	182	401

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- II Trimestre pertenecen a los siguientes tipos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones representados cuantitativamente en la Tabla 1.

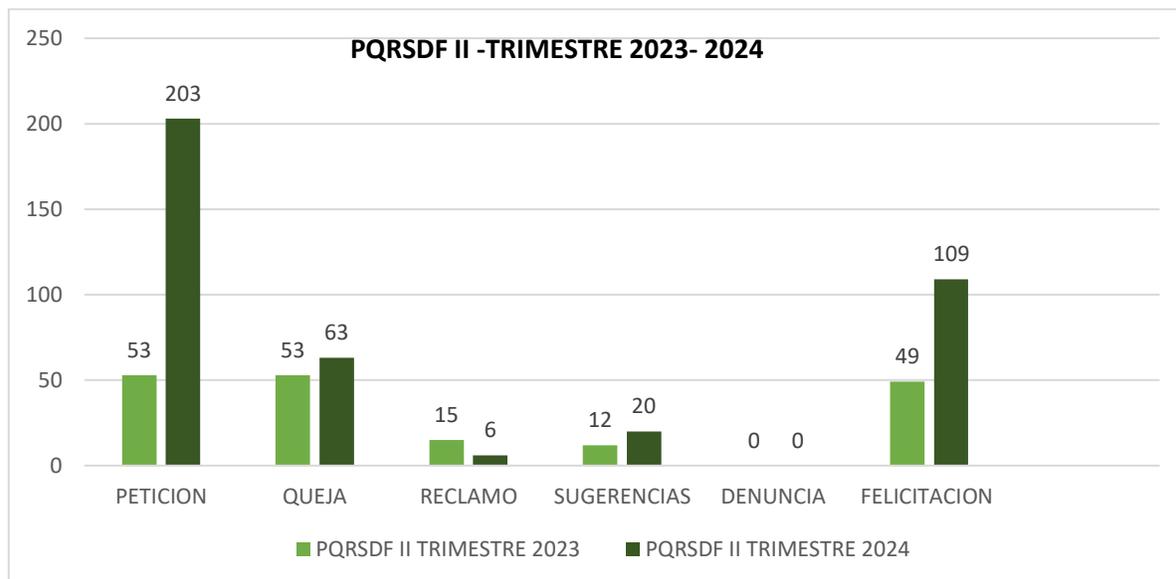
En el periodo comprendido entre el II Trimestre de 2024, los PQRSDF recepcionados de los usuarios de la institución, presentaron los siguientes resultados.

Tabla No. 1 Tipos de requerimiento

Tipo de Requerimiento	PQRSDF II TRIMESTRE 2023	PQRSDF II TRIMESTRE 2024
Petición	53	203
Queja	53	63
Reclamo	15	6
Sugerencia	12	20
Denuncia	0	0
Felicitación	49	109
TOTAL	182	401

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

Gráfico. Tipos de requerimientos



Fuente: Base de datos de PQRSDF del II Trimestre de 2024 - Atención al Usuario SIAU

Durante el periodo correspondiente al **II Trimestre** del año 2024 , se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de PQRSDF, discriminadas en **63** quejas, equivalentes al 37%

Quejas que fueron clasificadas con criterios de acuerdo a la inmediatez de respuesta: Recibidas, analizadas y direccionadas según correspondieron Urgentes , Prioritarios , No prioritarios , dando respuesta a un total de **292** PQRSD.

Durante el periodo correspondiente al **II Trimestre** del año 2023 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **182** PQRSDF, discriminadas en **53** quejas, equivalentes al **29.12** % descortesía del profesional encargado de diferentes servicios largas filas para facturar no hay dignidad humana implementen sistema electrónico de facturación, salud.

Durante el periodo correspondiente al **II Trimestre** del año 2024 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de PQRSDF, discriminadas en 63 quejas, equivalentes al 37%, las solicitudes fueron de forma interna , para mejorar percepción de prestación de servicios

Para el **II Trimestre** de la Vigencia 2023, se evidencia un total de **182** PQRSDF discriminadas en 53 peticiones, 53 quejas, 15 reclamos, 12 sugerencias, 0 denuncias, ; que fueron clasificadas con criterios de acuerdo con la inmediatez de respuesta; recibidas, analizadas y direccionadas en: 4 Urgentes, 16 Prioritarios, 113 No prioritarios, dando respuesta a un total en 53 peticiones, 53 quejas, 15 reclamos, 12 sugerencias, 0 denuncias , además de contar con la participación de la comunidad con 43 felicitaciones en los diferentes servicios .

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

SERVICIOS	II TRIMESTRE 2023	II TRIMESTRE 2024
FACTURACIÓN	4	5
URGENCIAS	4	8
OPTOMETRIA	0	1
PROCEDIMIENTOS	0	2
ECOGRAFIAS	2	0

CIRUGIA	0	1
ASIGNACIÓN DE CITAS	8	10
MEDICOS	15	13
FARMACIA	0	0
CALL CENTER	11	4
ODONTOLOGIA	3	4
VIGILANCIA	1	2
PEDIATRIA	3	3
OFTAMOLOGIA	0	0
UROLOGIA	0	2
LABORATORIO	0	1
EPS SANITAS	1	0
GASTROENTOROLOGIA	0	0
SERVICIOS GENERALES	0	0
ESTADISTICA	1	0
ORTOPEDIA	0	0
SIAU	0	1
HOSPITALIZACION 1 PISO	0	3
RAYOS X	0	1
COORDINACION MEDICA	0	2
Total	53	63

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – II trimestre se recibieron en cuanto a las sugerencias se recibieron 12 en el mismo periodo analizado correspondientes al 6.59 % y un total de 49 Felicitaciones; correspondiente al 26.92% .

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2024 – II trimestre se recibieron 20 en el mismo periodo analizado correspondientes al 4.98 % y un total de 109 Felicitaciones; correspondiente al 27.18% discriminadas así:

➤ **Felicitaciones**

FELICITACIONES	PQRSDF II TRIMESTRE 2023	PQRSDF II TRIMESTRE 2024
2 PISO	8	3
SALA DE PARTOS	5	1
PEDIATRIA	11	2
MEDICOS	12	23
1 PISO	4	20
FACTURACION	1	7
TRABAJO SOCIAL	3	0
VIGILANCIA	1	6
CONSULTA EXTERNA	1	1
URGENCIAS	2	4
GASTROENTOROLOGIA	1	1
GERENCIA	0	1
SIAU	0	6
CALL CENTER	0	1
CIRUGIA	0	2
ODONTOLOGIA	0	3
PROCEDIMIENTOS	0	5

NO REGISTRA	0	3
HOSPITAL	0	2
TERAPIAS FISICAS Y RESPIRATORIAS	0	11
PSICOLOGIA	0	2
SERVICIOS GENERALES	0	2
ECOGRAFIA	0	2
CARDIOLOGIA	0	1
TOTAL	49	109

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

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – VIGENCIA 2024		
CLASIFICACIÓN CON CRITERIO	II TRIMESTRE 2023	II TRIMESTRE 2024
Urgente	4	9
Prioritario	16	61
No prioritario	113	222
Total	133	292

➤ **Tiempo de respuesta II Trimestre 2024**

Tipo de Requerimiento	Rango de Días de Respuesta				Total
	0-5	6-10	11-15	Mas de 15	
Petición-Quejas-Reclamo-Sugerencia	173	65	30	24	292
Total Acumulado	173	65	30	24	292

Nota: Anexo 01 -Base de datos discriminada II Trimestre 2024.

Para el **II Trimestre del año 2023** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **24729** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios asistenciales, de los cuales el 0.73% hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria para la realización de solicitudes, de modo que del 100 % de las PQRSD, el 0.21 % corresponden a quejas, el 0.21 a Peticiones , el 0.06 a Reclamos y el 0.05% a sugerencias y el 0.20% corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

Para el **II Trimestre del año 2024** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **23825** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios asistenciales, de los cuales el 1.68 % hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria para la realización de solicitudes, de modo que del 100 % de las PQRSD, el 0.85 % corresponden a peticiones , el 0.26 % corresponden a quejas, el 0.02 % corresponden a reclamos, el 0.08% a sugerencias y el 0.47% 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	II TRIMESTRE 2023	II TRIMESTRE 2024
Accesibilidad	29	133
Oportunidad	15	17
Satisfacción	52	40

Seguridad	0	33
Continuidad	2	46
Humanización	29	19
Otros	6	4
TOTAL	133	292

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 – II Trimestre 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 – II Trimestre correspondiente es un total de 133 PQRSD, evidenciando que de los 7 Indicadores que se evalúan en la atención al usuario para este segundo trimestre, el indicador más relevantes es la poca satisfacción que presentó 52 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 poca satisfacción a la hora de acceder al agendamiento de una cita por parte de los usuarios

De acuerdo con el seguimiento permanente que realiza el área de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), el resultado para la Vigencia 2024 – II Trimestre correspondiente es un total de 292 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 133 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 II trimestre 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.

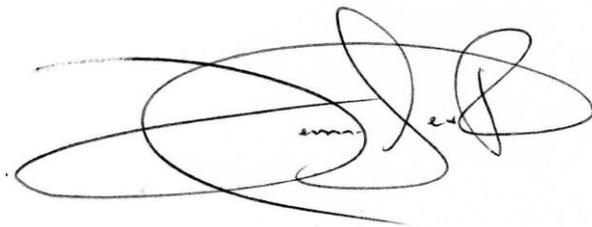
Para este II trimestre vigencia 2024 se trasladó 2 solicitudes a otra entidad y 0 solicitudes se le negó el acceso a la respuesta . Desde el área de SIAU, se realiza de forma constante la promoción y difusión a la comunidad del uso de las herramientas de participación ciudadana, motivando y sensibilizando 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 respondan 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 PQRSD 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	II 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 II TRIMESTRE 2024	
Solicitante	Cantidad
Sanitas	1
EPS	1
Total	2



Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos

Psicóloga Atención al Usuario

Hospital San Juan Bautista