



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



Hospital Civil de IpiALES

Informe III Trimestre Año 2024 **Quejas y reclamos**

Jorge Álvaro Prieto Recalde
Líder Sistema Integrado de Atención al Usuario
SIAU

Informe Quejas y Reclamos III trimestre 2024

De acuerdo al sub proceso de Gestión de Quejas y Reclamos de la Oficina de Atención al usuario, se realiza el siguiente Informe Estadístico del III trimestre del año 2024:

1.- Para el III trimestre del año 2024 se presentaron un total de 80 quejas recepcionadas en la oficina del Proceso de atención al usuario a través del FO- 0384 / FO-0457 Registro de quejas y reclamos de las cuales fueron tramitadas las 80 quejas presentadas.

III TRIMESTRES 2024		
PROCESO	TOTAL	PORCENTAJE
URGENCIAS	15	19%
CONSULTA EXTERNA	9	11%
ESPECIALISTAS	7	9%
IMAGENOLOGIA	5	6%
MEDICINA INTERNA	4	5%
GINECOLOGIA	4	5%
VIGILANCIA	4	5%
REHABILITACION	3	4%
FACTURACION	3	4%
PEDIATRIA	3	4%
URGENCIAS OBSTETRICAS	3	4%
QUIRURGICAS	3	4%
SUB. ADMINISTRATIVA	2	3%
FARMACIA	2	3%
UCI	2	3%
CARDIOLOGIA	2	3%
TIC	1	1%
HOSPITALIZACION GENERAL	1	1%
NEFRODIAL	1	1%
RECURSOS FISICOS	1	1%
SIAU	1	1%
UCIN	1	1%
AMBULANCIA	1	1%
MEDICO AUDITOR	1	1%
PATOLOGIA	1	1%
TOTAL	80	100%

Tabla 1. Número y porcentaje de quejas por proceso III trimestre del año 2024.

El proceso que presentó durante el Tercer trimestre del año 2024 la mayor cantidad de quejas fueron en Urgencias con un total de 15 quejas correspondiente al 19% , seguido de Consulta Externa con un total de 9 quejas correspondiente al 11%, Especialistas con un total de 7 quejas correspondiente al 9%, Imagenología con un total de 5 quejas correspondiente al 6% , Medicina Interna con un total de 4 quejas correspondiente al 5%, ginecología con 4 quejas correspondiente al 5%.

al 5%, vigilancia con 4 quejas correspondiente al 5%, rehabilitación con un total de 3 quejas con un porcentaje del 4%, facturación con un total de 3 quejas con un porcentaje del 4%, Pediatría con un total de 3 quejas con un porcentaje del 4%,ugencias obstétricas con un total de 3 quejas con un porcentaje de 4%, quirúrgicas con un total de 3 quejas con un porcentaje del 4%, subgerencia administrativa 2 quejas con un porcentaje del 3%, farmacia con un total de 2 quejas con un porcentaje de 3%,UCI con un total de 2 quejas con un porcentaje de 3%, cardiología 2 quejas con un porcentaje 3%.

TIC y comunicaciones con un total de 1 queja con un porcentaje de 1%, hospitalización general un total de 1 queja con un porcentaje de 1%,nefrodial con 1 queja con una porcentaje 1%, Recursos físicos un total de 1 queja con un porcentaje de 1%,SIAU con un total de 1 queja con un porcentaje de 1%,UCIN con un total de 1 queja con un porcentaje de 1%, ambulancia 1 queja con un porcentaje de 1%,Medico auditor con un total de 1 queja con un porcentaje de 1%, patología con un total de 1 queja con un porcentaje de 1%, total de la sumatoria de las quejas para cada proceso respectivamente. Cabe mencionar que en total se radicaron 80 quejas y se dio el respectivo tramite a las 80 (Tabla 1)

2.- Respecto a los derechos y /o parámetros de calidad reportados como vulnerados para el III Trimestre del año 2024 se tiene que el derecho más reportado es el de con un porcentaje del 34%, seguido del derecho Oportunidad 34%, Información con un porcentaje del 16%, Seguridad con un porcentaje del 12%, y Pertinencia con un porcentaje del 4%.

DERECHO Y/O PARÁMETRO DE CALIDAD VULNERADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
OPORTUNIDAD	32	40%
TRATO DIGNO	23	29%
SEGURIDAD	11	14%
PERTINENCIA	8	10%
INFORMACION	3	4%
ACCESIBILIDAD	2	3%
CONTINUIDAD	1	1%
TOTAL	80	100%

Tabla 2. Derechos vulnerados III trimestre del año 2024.

3.- En referencia a la respuesta de las quejas y reclamos de las 80 quejas presentadas en el III trimestre del año 2024, se les dio respuesta institucional desde la oficina de Atención al usuario a 80 quejas una vez agotado el respectivo trámite de respuesta a quejas. En cuanto a la oportunidad de dicha respuesta el porcentaje de cumplimiento es del 85% y de respuesta inoportuna es del 15%, como se puede observar en la Tabla 3. Cabe mencionar que este porcentaje de oportunidad se da con base en el indicador institucional para el cual la meta máxima es de 15 días y a partir del mes de octubre cambiara la meta máxima a 14 días debido a que por solicitud de auditoria se debe hacer mas retadora.

Sin embargo en el III trimestre 12 quejas sobrepasaron los 15 días hábiles de respuesta por norma, quejas que se ofició el trámite a líder de servicio o supervisor de contrato debido a que el análisis

de las mismas requirió realizar comités, juntas médicas y/o reuniones. Se realiza los respectivos requerimientos para agilizar el trámite de la respuesta.

INFORME DE QUEJAS III TRIMESTRE DE 2024		
QUEJAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESUELTAS CON OPORTUNIDAD	68	85%
INOPORTUNAS	12	15%
TOTAL	80	100%

Tabla 3. Oportunidad de la respuesta Quejas y reclamos III trimestre del año 2024.

4.- A las respuestas enviadas al usuario se realiza el seguimiento mediante el llamado telefónico al usuario y se entabla un dialogo para verificar si la recibió la respuesta y se encuentra satisfecho con la misma. Para el III trimestre del año 2024, el porcentaje de satisfacción frente a la respuesta de queja recibida es del 58% y de insatisfacción frente a la misma del 19%, el 24% no responde al llamado telefónico. Ver Tabla 4.

SATISFACCION A LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Satisfechas	46	58%
Insatisfechas	15	19%
No Contesta	19	24%
TOTAL	80	100%

Tabla 4. Seguimiento a quejas y reclamos III trimestre del año 2024.

5.A través del FO- 0457 de Reclamos y sugerencias de los servicios recibidos, formato que se recibe a través de los buzones ubicados en los diferentes servicios, con apertura en presencia de la asociación de usuarios programada 2 veces al mes (Cada 15 días), se realiza el siguiente informe estadístico del III trimestre del año 2024:

FO- 0457 RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS		
	CANTIDAD	PORCENTAJE %
MUY SATISFECHO	617	31%
SATISFECHO	272	14%
FELICITACION	992	51%
POCO SATISFECHO	20	1%
INSATISFECHO	61	3%
TOTAL	1962	100%

Tabla 4. Seguimiento a buzón de sugerencias III trimestre del año 2024.

6. De acuerdo a los formatos encontrados en los diferentes buzones en su apertura en conjunto con la asociación de usuarios y las 6 actas de apertura de buzones del III trimestre del año 2024, en esta vigencia se encontraron 1962 formatos de los cuales, 51% refieren Felicitaciones, 31% Muy Satisfechos, 14% Satisfechos, 3% Insatisfechos y en un porcentaje del 1% los usuarios refieren estar muy poco satisfechos con la atención recibida en la institución.

Cabe aclarar que algunas de los formatos del buzón de sugerencias se catalogaron como quejas y se les dio el mismo tratamiento que una queja teniendo en cuenta los criterios establecidos en el proceso.

Los formatos restantes de PRSF fueron enviadas por correo electrónico a los líderes de procesos para que realicen la respectiva socialización y retroalimentación con sus equipos de trabajo en cada proceso y/o servicio.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados arrojados del proceso de quejas, reclamos y sugerencias del III trimestre del año 2024 se ha establecido las siguientes acciones de mejora:

- 1.- Se insistirá en el trámite oportuno de la queja al líder del servicio y/o supervisor de contrato y al personal involucrado si es el caso y se realizara el seguimiento en el tiempo del requerimiento.
- 2.- Se insistirá en la realización de un análisis concienzudo con el líder del servicio y respuesta coherente con la insatisfacción presentada con lecciones aprendidas y si hubiere el caso plan de mejora, para que el usuario quede satisfecho con la respuesta.
3. Cabe recalcar que en el tercer trimestre se ha realizado el análisis de quejas de maternas donde se cita a los líderes de proceso y a los especialistas que se menciona dentro de las quejas.
- 4.- Se realizará seguimiento a los meses, julio, agosto, septiembre, las acciones de mejora propuestas en cada respuesta a queja a partir de la vigencia 2024.
- 6.- En articulación con la coordinadora del proceso de humanización se seguirán enviando FELICITACIONES para generar un incentivo a los colaboradores y a los procesos destacados que mencionan los usuarios en los formatos de PQRSF.

Proyectó: Yecenia Rojas.
Revisó: Álvaro Prieto.