



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



Hospital Civil de IpiALES

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

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

Informe Quejas y Reclamos IV 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 IV trimestre del año 2024:

1.- Para el IV trimestre del año 2024 se presentaron un total de 69 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 69 quejas presentadas.

IV TRIMESTRE AÑO 2024		
PROCESO	No. Quejas presentadas hacia al proceso	PORCENTAJE
URGENCIAS	11	16%
ESPECIALISTAS	10	14%
CONSULTA EXTERNA	8	12%
VIGILANCIA	7	10%
CIRUGIA AMBULATORIA	6	9%
REHABILITACION	4	6%
FACTURACION	4	6%
GESTION AMBIENTAL/ASEO	4	6%
GINECOLOGIA	3	4%
QUIRURGICAS	2	3%
UCI	2	3%
CARDIOLOGIA	2	3%
MEDICINA INTERNA	1	1%
PEDIATRIA	1	1%
HOSPITALIZACION GENERAL	1	1%
URGENCIAS OBSTETRICAS	1	1%
LABORATORIO	1	1%
UCIN	1	1%
TOTAL	69	100%

Tabla 1. Número y porcentaje de quejas por proceso IV 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 11 quejas correspondiente al 16%, seguido de Especialistas con un total de 10 quejas correspondiente al 14%, Consulta Externa con un total de 8 quejas correspondiente al 12%, Vigilancia con un total de 7 quejas correspondiente al 10%, Cirugia Ambulatoria con un total de 6 quejas correspondiente al 9%, Rehabilitación con 4 quejas

correspondiente al 6%, Facturación con 4 quejas correspondiente al 6%, Gestión Ambiental con un total de 4 quejas con un porcentaje del 6%, Ginecología con un total de 3 quejas con un porcentaje del 4%, Quirúrgicas con un total de 2 quejas con un porcentaje del 3%, UCI con un total de 2 quejas con un porcentaje de 3%, Cardiología con un total de 2 quejas con un porcentaje del 3%, Medicina Interna 1 queja con un porcentaje del 1%, Pediatría con un total de 1 queja con un porcentaje de 1%, Hospitalización general con un total de 1 queja con un porcentaje de 1%, Urgencias Obstétricas 1 queja con un porcentaje 1%, Laboratorio 1 queja con un porcentaje 1%,UCIN 1 queja con un porcentaje 1%, total de la sumatoria de las quejas para cada proceso respectivamente. Cabe mencionar que en total se radicaron 69 quejas y se dio el respectivo trámite a las 69 (Tabla 1)

2.- Respecto a los derechos y /o parámetros de calidad reportados como vulnerados para el IV Trimestre del año 2024 se tiene que el derecho más reportado es el de oportunidad con un porcentaje del 35%, seguido del derecho Trato digno 35%, Pertinencia con un porcentaje del 26%, Continuidad con un porcentaje del 3%, Accesibilidad con un porcentaje del 1%.

DERECHO Y/O PARÁMETRO DE CALIDAD VULNERADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
OPORTUNIDAD	24	35%
TRATO DIGNO	24	35%
PERTINENCIA	18	26%
CONTINUIDAD	2	3%
ACCESIBILIDAD	1	1%
INFORMACION	0	0%
SEGURIDAD	0	0%
TOTAL	69	100%

Tabla 2. Derechos vulnerados IV trimestre del año 2024.

3.- En referencia a la respuesta de las quejas y reclamos de las 69 quejas presentadas en el IV trimestre del año 2024, se les dio respuesta institucional desde la oficina de Atención al usuario a 69 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 78% y de respuesta inoportuna es del 22%, 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 14 días.

Sin embargo en el IV trimestre 15 quejas sobrepasaron los 14 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 IV TRIMESTRE DE 2024		
QUEJAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESUELTAS CON OPORTUNIDAD	54	78%
INOPORTUNAS	15	22%
TOTAL	69	100%

Tabla 3. Oportunidad de la respuesta Quejas y reclamos IV 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 diálogo para verificar si la recibió la respuesta y se encuentra satisfecho con la misma. Para el IV trimestre del año 2024, el porcentaje de satisfacción frente a la respuesta de queja recibida es del 75% y de insatisfacción frente a la misma del 25%.
Ver Tabla 4.

SATISFACCION A LA RESPUESTA		PORCENTAJE
Satisfechas	52	75%
Insatisfechas	17	25%
No Contesta	0	0%
TOTAL	69	100%

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

FO- 0457 RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS		
	CANTIDAD	PORCENTAJE %
MUY SATISFECHO	593	29%
SATISFECHO	355	17%
FELICITACION	992	49%
POCO SATISFECHO	18	1%
INSATISFECHO	73	4%
TOTAL	2031	100%

Tabla 4. Seguimiento a buzón de sugerencias IV 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 IV trimestre del año 2024, en esta vigencia se encontraron 2031 formatos de los cuales, 49% refieren Felicitaciones, 29% Muy Satisfechos, 17% Satisfechos, 4% 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 IV 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 IV 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, Octubre, Noviembre, Diciembre las acciones de mejora propuestas en cada respuesta a queja a partir de la vigencia 2024.
5. Cada fin de mes se envía a Humanización quejas con relación a Trato Digno para que les realicen su respectivo seguimiento y acompañamiento.
- 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.