



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E

QUEJAS Y RECLAMOS

Elaborado por
Lorena Chamorro Arteaga
Líder Sistema Integrado de Atención al Usuario
SIAU

Dr. GIOVANNI ANDRES FAJARDO ROJAS
Gerente Hospital Civil de IpiALES

III Trimestre
Año 2022

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 tercer trimestre del año 2022:

1.- Para el Tercer trimestre del año 2022 se presentaron un total de 92 quejas recepcionadas en la oficina del Proceso de atención al usuario a través del FO- 0384 Registro de quejas y reclamos, FO-0457 PQRSF de los servicios recibidos y Correo electrónico de las cuales fueron tramitadas las 92 quejas presentadas.

PROCESO	Total Quejas presentadas por servicio	Porcentaje
ESPECIALISTAS	16	17,4
CONSULTA AMBULATORIA	15	16,3
URGENCIAS	14	15,2
VIGILANCIA	13	14,1
CIRUGIA Y ATENCION DE PARTOS	5	5,4
PEDIATRIA	3	3,3
FACTURACION	3	3,3
GINECOLOGIA	3	3,3
IMAGENOLOGIA	3	3,3
CARDIOLOGIA	2	2,2
MEDICINA INTERNA	2	2,2
QUIRURGICAS	2	2,2
HOSPITALIZACION GENERAL	2	2,2
LABORATORIO	2	2,2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1,1
UCIN	1	1,1
SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS	1	1,1
UCI	1	1,1
MEDICINA LEGAL	1	1,1
REHABILITACION	1	1,1
UREGENCIAS OBSTETRICAS	1	1,1
TOTAL	92	100,0

Tabla 1. Número y porcentaje de quejas por proceso III trimestre del año 2022.

Los procesos que presentaron durante el tercer trimestre del año 2022 la mayor cantidad de quejas fueron ESPECIALISTAS con un total de 16 quejas correspondiente al 17%, CONSULTA AMBULATORIA con un total de 15 quejas correspondiente al 16% y URGENCIAS con un total de 14 quejas correspondiente al 15%.

Cabe mencionar que en total se radicaron 92 quejas y se dio el respectivo trámite a las 92 quejas radicadas. (Tabla 1).

2.- Respecto a los derechos y /o parámetros de calidad reportados como vulnerados para el TERCER trimestre del año 2022 se tiene que el derecho más reportado es el de OPORTUNIDAD con un porcentaje del 34%, seguido de TRATO DIGNO con el 29%, y de SEGURIDAD un porcentaje del 25%.

DERECHO Y/O PARÁMETRO DE CALIDAD VULNERADO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
OPORTUNIDAD	31	34
TRATO DIGNO	27	29
SEGURIDAD	23	25
INFORMACION	10	11
PERTINENCIA	1	1
TOTAL	92	100

Tabla 2. Derechos vulnerados III trimestre del año 2022.

3.- En referencia a la respuesta de las quejas y reclamos de las 92 quejas presentadas en el III trimestre del año 2022, se les dio respuesta institucional desde la oficina de Atención al usuario a 93 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 72% y de respuesta inoportuna es del 28%, como se puede observar en la Tabla 3. Cabe mencionar que este porcentaje de oportunidad se da con base en la normatividad vigente para el cual la meta máxima es de 15 días.

Sin embargo, en el III trimestre 26 quejas sobrepasaron los 15 días hábiles de respuesta por norma, quejas que se ofició el trámite a líder de servicio o supervisor de contrato la NO CONFORMIDAD y se ofició requerimiento por parte de gerencia de acuerdo al proceso de PQRS DS- 174.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	III TRIMESTRE	%
RESUELTAS CON OPORTUNIDAD	66	72
INOPORTUNAS	26	28
TOTAL	92	100

Tabla 3. Oportunidad de la respuesta Quejas y reclamos TERCER trimestre del año 2022.

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 TERCER trimestre del año 2022, el porcentaje de satisfacción frente a la respuesta de queja recibida es del 85% y de insatisfacción frente a la misma del 14 %, el 1 1% no responde al llamado telefónico. Ver Tabla 4.

SEGUIMIENTO A QUEJAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Satisfechas	74	80,4
Insatisfechas	18	19,6
Total	92	100,0

Tabla 4. Seguimiento a quejas y reclamos TERCER trimestre del año 2022.

A través del FO- 0457 de PQRSF 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 concertado con la Asociación de usuarios, se realiza el siguiente informe estadístico del III trimestre del año 2022:

FO- 0457 PQRSF DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS		
	CANTIDAD	PORCENTAJE %
MUY SATISFECHO	1062	55
SATISFECHO	407	21
FELICITACION	389	20
POCO SATISFECHO	23	1
INSATISFECHO	48	2

TOTAL	1929	100
--------------	-------------	------------

Tabla 5. Seguimiento a buzón de PQRSF TERCER trimestre del año 2022.

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 2022, en esta vigencia se encontraron 1929 formatos de los cuales 97% refieren estar muy satisfechos, satisfechos y felicitaciones y en un porcentaje del 3% los usuarios refieren estar muy poco satisfechos e insatisfechos con la atención recibida en la institución.

Cabe aclarar que algunas de los formatos del buzón de PQRSF 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 2022 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, debido a que una de las causas de insatisfacción es la inoportunidad en la respuesta, así como, el contenido de la misma.
- 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.- Se realizará seguimiento a las acciones de mejora propuestas en cada respuesta a queja del III trimestre del 2022.
- 4.- En articulación con la coordinadora del proceso de humanización se seguirán enviando FELICITACIONES con certificación a los colaboradores y a los procesos destacados que mencionan los usuarios en los formatos de PQRSF.
- 5.- Se notificarán quejas por trato humanizado a coordinadora de humanización para su respectiva intervención.



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



6.- Se notificó a gerencia por oficio demora en respuesta a quejas por algunos procesos para que sean oportunos en el trámite con la finalidad de dar respuesta.