



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado
NIT. 800231215-1

Evolucionamos pensando en usted

Vigilado:
Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Ministerio de la Protección Social
Departamento de Arauca

INFORME GESTIÓN DE LAS PQRSDF III TRIMESTRE 2023

DIANA CAROLINA ZAPATA MENDOZA
LIDER SIAU

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)
E.S.E HOSPITAL DEL SARARE
OCTUBRE 2023



CONTENIDO

1. INTROUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	5
3. DEFINICIONES	6
4. METODOLOGÍA APLICADA.	9
5. ALCANCE.....	11
6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).....	12
6.1. CLASIFICACION PQRSDF III TRIMESTRE 2023.....	12
6.2. CLASIFICACION DE PQRSDF POR MES	13
6.3. CLASIFICACION DE PQRSDF POR EAPB	14
6.4. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN.....	15
6.5. PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS.....	17
6.6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO Y SUBPROCESO	21
6.7. COMPARATIVO PRIMER, SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE DEL 2023.....	25
7. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	29
8. CONCLUSIONES	30

1. INTROUCCI3N

El Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) presentado en este documento es el resultado de un an3lisis exhaustivo de todas las manifestaciones recibidas por la entidad durante el periodo comprendido entre julio, agosto y septiembre del 2023. Estas manifestaciones han sido canalizadas a trav3s de diversos medios de participaci3n ciudadana que la instituci3n pone a disposici3n de los usuarios.

El informe ofrece una clasificaci3n detallada por tipo de manifestaci3n, lo que permite identificar las diferentes preocupaciones, inquietudes y agradecimientos expresados por los ciudadanos en relaci3n con los servicios prestados. Cada una de estas manifestaciones se encuentra asociada al servicio espec3fico al que se refiere, lo que facilita la identificaci3n de 3reas particulares que requieran atenci3n y mejora. Adem3s, el informe destaca los tiempos de respuesta registrados para cada caso. Esto es crucial para evaluar la eficiencia en la atenci3n y garantizar que las solicitudes y preocupaciones de los ciudadanos sean atendidas en un tiempo razonable.

Las caracter3sticas de las solicitudes radicadas en la entidad tambi3n se presentan en el informe, lo que proporciona una visi3n m3s profunda de las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto permite a la entidad comprender las demandas espec3ficas de los ciudadanos y adaptar sus servicios en consecuencia. Un elemento esencial de este informe es el seguimiento y control de las peticiones llevado a cabo por la oficina de atenci3n al usuario. Esta dependencia juega un papel clave al velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, asegur3ndose de que las manifestaciones sean tratadas con seriedad y prontitud.

Adem3s, la oficina de atenci3n al usuario tambi3n se encarga de proponer mejoras al sistema de atenci3n al ciudadano en funci3n de las lecciones aprendidas de las



PQRSDF. De esta manera, se busca no solo resolver los problemas actuales, sino también implementar cambios que fortalezcan y optimicen los servicios en el futuro.

El informe también incluye un elemento fundamental para medir la satisfacción del usuario: el Índice de Satisfacción. Este indicador refleja la relación entre las diferentes posiciones expresadas por los usuarios con respecto a los servicios y el trato recibido durante sus interacciones con la institución. Es una herramienta valiosa para evaluar el nivel de satisfacción general de los usuarios y para identificar áreas que requieran especial atención y mejora.

En resumen, este Informe de PQRSDF es una herramienta esencial para la entidad, ya que proporciona información clave para mejorar la calidad de los servicios prestados. A través del análisis de las manifestaciones y el Índice de Satisfacción, la institución puede tomar decisiones fundamentadas para optimizar la experiencia del usuario y garantizar que sus necesidades y expectativas sean satisfechas de manera efectiva.



2. OBJETIVO

- El objetivo principal es llevar a cabo un seguimiento riguroso y sistemático de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por la institución.
- Clasificar y categorizar las PQRSDF recibidas según su naturaleza y contenido. Esta clasificación permitirá identificar patrones recurrentes, áreas de mejora y las principales preocupaciones o necesidades de los usuarios.
- Fomentar la participación activa de la ciudadanía en el proceso de atención al usuario. Esto incluye la promoción y facilitación de diferentes canales de comunicación, como buzones de sugerencias, atención personalizada, correo electrónico, vía telefónica, entre otros.
- Lograr la satisfacción y el bienestar de los usuarios al recibir los servicios ofrecidos por la institución. A través de la implementación de acciones de mejora y la atención cuidadosa de las PQRSDF



3. DEFINICIONES

Buzón de sugerencias: Instrumento para que el ciudadano pueda dirigir todas las inquietudes y sugerencias que tenga, con el fin de que la entidad las conozca y así pueda mejorar el servicio que presta a sus usuarios.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (Tomado de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. p 21. Secretaría de Transparencia).

Efectividad: Sé refiere a la o las respuestas oportunas y adecuadas por parte a los Usuarios que originaron una queja, reclamo o sugerencia.

Felicitación: Reconocimiento de un Usuario por la satisfacción de un servicio recibido.

Oportunidad del servicio: Es la posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su integridad.

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Se refiere a la expectativa de un Usuario en la prestación de un servicio.

Solicitud de Información: Es una solicitud formulada por una Persona Natural o una Entidad ante la Empresa a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por la Empresa en el Archivo de Gestión, Archivo Central o Histórico.



Valor de Satisfacción: Indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud.

Call center: Centro de llamadas o centro de atención telefónica.

Teniendo en cuenta la circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional De Salud donde se modifican los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular 017 del 2020, establecen las siguientes definiciones:

Petición: *solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.*

Queja: *Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.*

Reclamo: *Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación de los servicios de salud por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.*

Reclamo de riesgo simple: *Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.*

Reclamo de riesgo priorizado: *Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.*



Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro y órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.



4. METODOLOGÍA APLICADA.

Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, se relaciona las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los Usuarios del **HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.** del tercer trimestre del 2023. Procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando Aleatoriamente algunas respuestas y los tiempos utilizados.

Toda PQRSDf se debe responder dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, para efectos de notificación, la respuesta debe ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten, se adjuntara copia de los documentos que, según la circunstancia, se considere apropiado para justificar las afirmaciones o conclusiones de la institución.

Términos para resolver las PQR:

Reclamos de Riesgo Simple: Se debe resolver de fondo en un **término máximo de setenta y dos (72) horas** a partir de la fecha de radicación. Estos deben ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutive y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

Ejemplo de casos: atención de consulta externa médicas, odontológicas y especializadas, exámenes de apoyo diagnóstico. Estos deben ser asignados dentro de las cuarenta y ocho horas (48) siguientes a la solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

Reclamos de Riesgo Priorizado: estos reclamos deben ser resueltos de manera inmediata y no podrán superar el termino máximo de cuarenta y ocho (48) horas.



Reclamos de Riesgo Vital: estos reclamos deben ser resueltos de manera inmediata y no podrán superar el termino máximo de veinticuatro (24) horas.

Peticiones generales: estas peticiones se hace referencia a aquellas solicitudes de información que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud como lo son:

- a) **Peticiones generales:** quince (15) días hábiles.
- b) **Solicitudes de información:** diez (10) días hábiles
- c) **Copias:** si son copias de Historias clínicas o de exámenes se cataloga como reclamos, lo cual debe ser resueltas en un término de tres (3) días hábiles.



5. ALCANCE

Se verificará la información referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
- Buzones de sugerencias, pagina web, correo electrónico, teléfono y WhatsApp.
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y Orientación al Usuario
- Participación social– Asociación de Usuarios ASOSALUPA
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSFD se les dieron la solución y respuesta Oportuna.



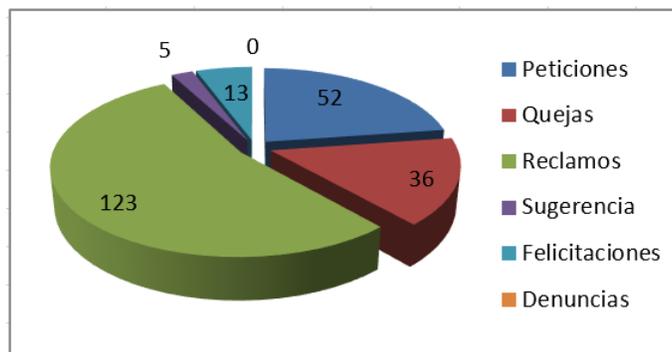
6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

6.1. CLASIFICACION PQRSDF III TRIMESTRE 2023

Durante el tercer trimestre del 2023 se presentó un total de **229** manifestaciones entre ellas **168** fueron radicadas y fueron clasificadas de la siguiente manera: **PETICIONES** (37), **QUEJAS** (30), **RECLAMO** (99), **SUGERENCIAS** (2) durante este periodo no se presentaron **DENUNCIAS**. De igual manera se presentaron (**61**) manifestaciones que no fueron radicadas clasificándose de la siguiente manera: **PETICIONES** (15), **QUEJAS** (6), **RECLAMO** (24), **SUGERENCIAS** (3) y **FELICITACIONES** (13). Cabe resaltar que el reclamo fue la manifestación más común de los usuarios durante el tercer trimestre del 2023.

CLASIFICACIÓN	RADICADAS	NO RADICADAS	TOTAL
Petición	37	15	52
Quejas	30	6	36
Reclamos	99	24	123
Sugerencias	2	3	5
Denuncias	0	0	0
Felicitaciones	0	13	13
Total	168	61	229

Tabla 1. Total PQRSFD III trimestre



Gráfica 1. Total PQRSFD III trimestre



6.2. CLASIFICACION DE PQRSD F POR MES

Durante los meses de julio, agosto y septiembre, se ve reflejado mayores manifestaciones de reclamos y peticiones, recepcionando una cantidad aumentada de **53** reclamos en el mes de septiembre, **32** peticiones recepcionadas en el mes de julio, **16** quejas en las cuales han disminuido en los meses de agosto y septiembre; se registra un aumento de **3** sugerencias en el mes de septiembre y en cuanto a las felicitaciones, aunque tuvieron una presencia constante, mostraron cierta disminución en agosto y septiembre, lo que podría reflejar cambios en la satisfacción del cliente durante estos meses.

PQRSDF III TRIMESTRE 2023					
CLASIFICACIÓN	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Felicitación	8	2	3	13	6%
Petición	32	11	9	52	23%
Queja	16	12	8	36	16%
Reclamo	41	29	53	123	54%
Sugerencia	2	0	3	5	2%
Total	99	54	76	229	100%

Tabla 2. Tipos de PQRSDF clasificadas por mes.

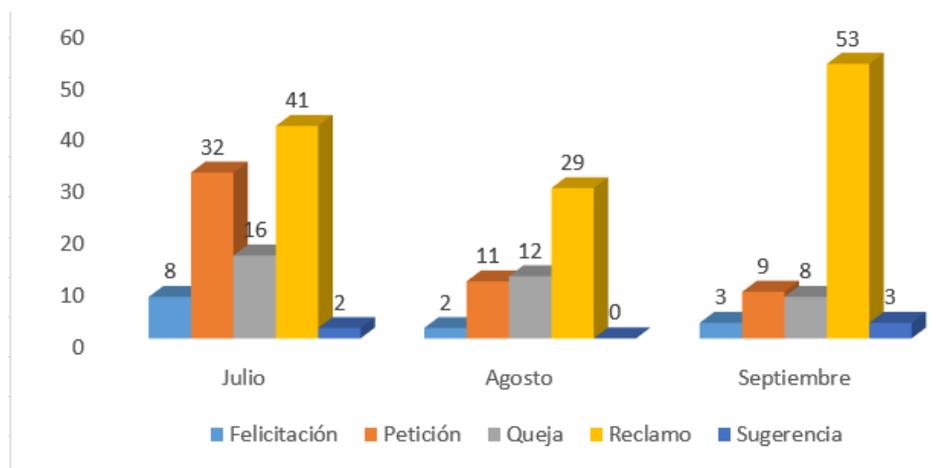


Gráfico 2. Clasificación PQRSDF por mes

En general, se puede notar que los reclamos fueron la categoría más frecuente durante estos tres meses, indicando un posible aumento en la insatisfacción o descontento por parte de los usuarios hacia los productos o servicios ofrecidos por la institución. Las sugerencias también tuvieron presencia, lo que puede sugerir un interés por parte de los consumidores en mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Es importante que la E.S.E. Hospital del Sarare analice esta información para identificar áreas e implementar plan de mejora, con el fin de ofrecer una mejor experiencia a los usuarios y responder de manera efectiva a sus necesidades y preocupaciones.

6.3. CLASIFICACION DE PQRSDF POR EAPB

De acuerdo a este tercer trimestre se presentó una mayor participación por los usuarios de la **Nueva EPS** con un total de **128** PQRSDF entre ellas (24) peticiones, (25) quejas, (72) reclamos, (1) sugerencias y (6) felicitaciones.

La **EPS COOSALUD** tuvo una participación de **27** PQRSDF (6) peticiones, (3) quejas, (14) reclamos, (1) sugerencia y (3) felicitaciones.

La **EPS SANITAS** tuvo una participación de **11** PQRSDF (3) peticiones, (1) queja, (7) reclamos.

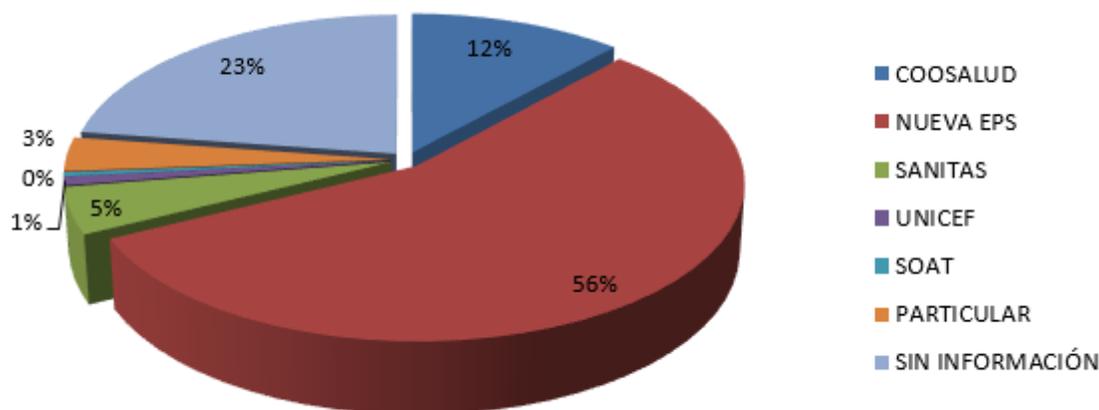
El **PROGRAMA DE UNICEF** tuvo una participación de **2** PQRSDF (1) petición y (1) reclamo.

Se registra una participación de **8** usuarios **PARTICULARES** los cuales manifestaron (2) peticiones, (1) queja, (4) reclamos y (1) felicitación.

También se obtuvo una participación de **52** usuarios anónimos, quienes no registraron ningún dato personal, pero si manifestaron PQRSF las cuales se clasificaron de la siguiente manera: (16) peticiones, (6) quejas, (24) reclamos, (3) sugerencias y (3) felicitaciones.

EAPB	JULIO						AGOSTO						SEPTIEMBRE						TOTAL
	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F	
COOSALUD	2	1	3			3	2	2	4				2		7	1			27
NUEVA EPS	16	11	22			3	3	7	19				5	7	31	1		3	128
SANITAS	3								1					1	6			11	
UNICEF	1														1			2	
SOAT									1									1	
PARTICULAR	1	1					1		2			1			2			8	
SIN INFORMACIÓN	9	3	16	2		2	5	3	2			1	2		6	1		52	
TOTAL	99						54						76						229

Tabla 3. Clasificación de PQRSFD por EAPB



Gráfica 3. Porcentaje de PQRSF por EAPB

6.4. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

De los diferentes canales de participación ciudadana para la recepción de PQRSFD en el tercer trimestre del 2023, el medio más utilizado fue el **buzón de sugerencias** con un total de (181) manifestaciones en el formato (**PQRSF SIC-01-F11**), mediante el **correo electrónico** (siau1sarare@gmail.com) y la página web del hospital del Sarare (<http://www.hospitaldelsarare.gov.co>) se recibieron (37) inconformidades por

parte de los usuarios y de forma personal en la oficina de coordinación SIAU se recibieron 11 manifestaciones.

CANAL DE INGRESO				
CLASIFICACIÓN	Buzon de sugerencias	Personal	Correo electronico	TOTAL
Peticiones	51		1	52
Quejas	32	4		36
Reclamo	80	7	36	123
Sugerencia	5			5
Felicitaciones	13			13
Totales	181	11	37	229

Tabla 4. Canales de participación ciudadana usados en el III trimestre 2023

En conclusión, los datos proporcionados muestran que el buzón de sugerencias es el canal de comunicación más utilizado y relevante para recibir diversas interacciones de los clientes, incluyendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Este canal parece desempeñar un papel fundamental en la retroalimentación y la participación de los clientes con la entidad.

Por otro lado, se observa una falta de información sobre otros canales de comunicación, como el correo electrónico, la vía telefónica y Asosalupa. Esta falta de datos limita la comprensión completa de la interacción del público a través de estos medios y puede dificultar la toma de decisiones informadas.

Es esencial para la institución recopilar datos más completos sobre todos los canales de comunicación para obtener una visión integral y precisa de las necesidades, inquietudes y opiniones de los usuarios. Con una recopilación absoluta de datos, será posible implementar mejoras y ajustes que optimicen la calidad del servicio y satisfagan las expectativas de los clientes.



En última instancia, el análisis de datos adecuado puede ser una herramienta valiosa para mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la relación con el público y promover un ambiente de confianza y satisfacción en general. Al adoptar un enfoque proactivo hacia la recopilación y análisis de datos, la entidad o empresa podrá responder de manera más efectiva a las necesidades cambiantes de los clientes y lograr un crecimiento sostenible en su campo.

6.5. PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS

En el contexto del tercer trimestre del año 2023, se presenta un informe detallado sobre las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recibidas por la E.S.E HOSPITAL DEL SARARE. Este informe abarca el total de PQRS recibidas por la entidad, así como aquellas que fueron radicadas y no radicadas. Además, se proporciona información sobre la dirección de estas PQRS a distintas dependencias dentro del hospital.

El reporte detallado permitirá a la E.S.E HOSPITAL DEL SARARE tomar decisiones informadas, implementar acciones correctivas y desarrollar estrategias que fortalezcan su gestión, promoviendo así una atención efectiva, empática y centrada en las necesidades de sus pacientes y usuarios durante el tercer trimestre del año 2023.



SERVICIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL PQRSF POR SERVICIO
ASOSALUPA		1				1
CALL CENTER	2		15			17
CALL CENTER-COORDINACION UNAP-FACTURACION-SIAU			1			1
CALL CENTER-SUBGERENCIA CIENTIFICA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSICOLOGÍA			2			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GINECOLOGÍA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL		3	9		2	14
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA INTERNA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OTORRINOLARINGOLOGÍA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA		2				2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA	1		1			2
ESPECIALIZADA-CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL			1			1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCION		3	2		1	6
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN					2	2
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)		3	2		1	6
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)		2	1		1	4
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO		1				1
INTERNACIÓN PEDIÁTRICA			1			1
LABORATORIO CLÍNICO		1	4			5
MANTENIMIENTO	17		2			19
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA			2			2
SEGURIDAD VIAL			1			1
SERVICIO DE ALIMENTACION			1	1		2
SERVICIO DE ALMACEN	2					2
SERVICIO DE CIRUGÍA		1	31			32
SERVICIO DE FACTURACION	26	1	22	2		51
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X		1	3			4
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X-LABORATORIO			1			1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA			3			3
SERVICIO DE VIGILANCIA		1	3			4
SIAU	4	7	8	2	5	26
SUBGERENCIA CIENTIFICA		2	2			4
TELEMEDICINA CONSULTA -SIAU			1			1
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS		2	4		1	7
TOTAL PQRSF III TRIMESTRE 2023						229

Tabla 5. Clasificación de PQRSFD por servicios.

El servicio que presento el mayor número de PQRSF es el subproceso de **FACTURACION** presentando (26) peticiones, (1) quejas, (22) reclamos y (2) sugerencias donde los usuarios se sienten inconformes por:

- Demora en la facturación y se pasa la hora de la cita
- Los funcionarios de la ventanilla no brindan información clara y acertiva a los usuarios
- Falta de personal en el area de facturación de la sede C.
- Los dias Domingos solo hay un (1) facturador y el servicio es muy demorado.
- Los facturadores de la sede UNAP no tienen en cuenta usuarios preferenciales.

El líder del personal de facturación no establecio un **plan mejora** para este trimestre.



El servicio de **SIAU** presento 26 PQRSF (4) peticiones, (7) quejas, (8) reclamos, (2) sugerencia y (5) felicitaciones donde la mayoría de usuarios expresa que:

- Funcionarias de ventanilla permitian el ingreso de personal no autorizado al area de trabajo, hace referencia a la tramitadora Lorena
- Usuarios presentan inconformidad hacia las conserjes que laboran en la sede UNAP
- Usuarios refieren demora en la entrega de resultados de laboratorio clinico.
- Usuarios hacen la sugerencia de permitir el descargue de resultados en la plataforma.
- Usuarios manifiestan inconformidad porque madrugan y no son atendidos como prioridad.

Plan de mejora: Se hace llamado a funcionarias y se indica no permitir el ingreso de personal no autorizado a sus areas de trabajo, en caso de tramites personales, la señora Lorena quien ejerce su labor como se denomina “Tramitadora en servicio de salud”, se acercará en horario de no atencion al público, de igual manera debe esperar su respectivo turno para ser atendida en caso de realizar gestiones a los pacientes a quien le presta su servicio en gestiones de salud.

Se socializa inconformidades con las funcionarias que cumplen su labor de informar y orientar a los usuarios en la sede UNAP, recordando las politicas de calidad y atencion humanizada, se pactan compromisos en mejorar nuestro servicio de atención.

Se brinda información a los usuarios en medios radiales, redes sociales y forma presencial el horario de toma de muestras de laboratorio clínico el cual es de **6:00am a 9:00am** exámenes que **requieren de ayuno** y de **9:00am a 12:00 del mediodía** aquellos que **no requieren ayuno**. Comúnmente la mayoría de las inconformidades que presentan los usuarios es debido a que no tienen presente el horario según examen a realizar y guardan ayuno sin la necesidad de hacerlo, se priorizan a los usuarios de la tercera edad, mujeres en gestación, personas con



limitaciones físicas y niños menores de 5 años que requieran de exámenes de ayuno, de igual manera se tiene como prioridad los usuarios que deban realizar examen de prolactina, ya que como requisito debe ser tomado en un tiempo mínimo de 2 a 3 horas de haber despertado, Glucosa PRE y POS a mujeres en gestación.

Se brinda información a los usuarios de la **no obligatoriedad** en reclamar resultados de laboratorio clínico si sus atenciones son en la Institución Hospital del Sarare por nuestros médicos y especialista, ya que estos pueden ser evidenciados en el sistema en el momento de la consulta, solo es de carácter obligatorio reclamar aquellos exámenes que son especializados los cuales son enviados a laboratorio externo **HIGUERA ESCALANTE**, de igual manera, si son para presentar en otras IPS ajenas al Hospital del Sarare.

Se informa en medios radiales y redes sociales y de manera personal, a todos los usuarios la importancia de actualizar datos en el sistema del hospital DINAMICA con el objetivo de sistematizar y facilitar el acceso a la dinámica Web para el respectivo descargue de historia clínica y resultados de exámenes por el usuario, considerando ser una herramienta fundamental para que los usuarios puedan acceder a su información sin tener la necesidad de disponer de tiempo y disminuir largas filas en el servicio. Diariamente se realiza actualización de datos de los usuarios para la ejecución de lo proyectado.

El servicio de **CALL CENTER** presento **17** PQRSF (2) peticiones y (15) reclamos, donde la mayoría de usuarios expresa que:

- No contestan o no entra la llamada a la línea del call center (Constantes caídas de la red Movistar, el internet, fallas con el fluido eléctrico).
- No hay oportunidad para citas especializadas.
- Los usuarios deben madrugar para alcanzar un ficho y solicitar citas especializadas ya que la línea del call center no contestan o no tiene señal.

Plan de mejora: se ha implementado el plan de contingencia de asignación de citas en ventanilla en la sede "A" principal, registro de demanda insatisfecha en todos los

servicios especializados de segundo y tercer nivel. También se brinda educación presencial a los usuarios para el buen uso del CALL CENTER, el cumplimiento a las citas, ya que se presenta un alto índice de incumplimiento a las citas programadas, ocasionando esto la no oportunidad en asignación de citas a los demás usuarios que están a la espera.

El servicio de **CONSULTA EXTERNA Y COMPLEMENTARIA DE MEDICINA GENERAL** presentó **14** PQRSF (3) quejas, (9) reclamos y (2) felicitaciones donde la mayoría de usuarios expresa lo siguiente:

- Dificil acceso a solicitud de citas, difícil comunicación a la línea del call center, no hay ventanillas presenciales para solicitar citas de medicina general
- Mala atención y falta de información en la consulta médica.

El servicio de **MANTENIMIENTO** presenta (17) peticiones y (2) reclamo donde los usuarios manifiestan que se necesita más ventilación, televisores y cortinas para el sol en las áreas de hospitalización.

Plan de mejora, se pasó informe a subgerencia administrativa y financiera, al área de planeación y mantenimiento en el cual refieren que es casi imposible colocar más ventilación y televisores en estas áreas debido al alto consumo de energía que está implicaría para la institución.

6.6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO Y SUBPROCESO

En el marco de un continuo esfuerzo por mejorar la calidad de atención y brindar un servicio eficiente a los usuarios, el Hospital del Sarare ha llevado a cabo un minucioso análisis del tiempo promedio de respuesta de sus diferentes servicios internos a las solicitudes de los usuarios. El presente informe detalla los resultados obtenidos, proporcionando una visión integral de los tiempos de respuesta utilizados por cada uno



de los servicios, con el objetivo de identificar áreas de mejora y potenciar la satisfacción de nuestros pacientes.

El tiempo de respuesta en el ámbito hospitalario es un factor crítico que influye directamente en la experiencia del usuario y en la calidad del cuidado brindado. Conscientes de su importancia, se ha realizado un seguimiento riguroso de los plazos de contestación en diversas áreas internas, como citas médicas, atención al paciente, laboratorio clínico, imagenología, farmacia hospitalaria, facturación, recursos humanos, entre otras.

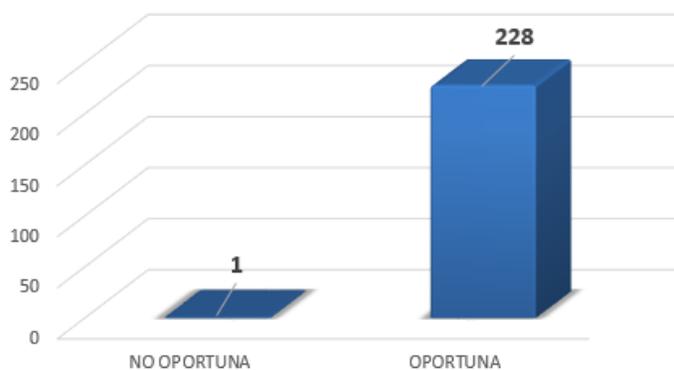
El presente informe no solo exhibe los tiempos promedios de respuesta de cada servicio, sino que también ofrece un análisis reflexivo acerca de los factores que pueden influir en estos resultados y propone estrategias para optimizarlos. En última instancia, el objetivo principal es lograr una atención ágil, efectiva y con altos estándares de calidad que satisfaga las necesidades de nuestros usuarios y refuerce la confianza en los servicios del Hospital del Sarare.

A continuación, se presenta el análisis detallado de los tiempos promedios de respuesta de los servicios internos del Hospital del Sarare, con el firme compromiso de utilizar esta información para impulsar mejoras tangibles y continuar sirviendo con excelencia a quienes depositan su confianza en nuestra institución.



REPOSABLE DE RESPUESTA	NO OPORTUNA	OPORTUNA	SIN RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO
ASOCIACION DE USUARIOS (ASOSALUPA)	1			18
CALL CENTER		16		5
CALL CENTER-COORDINACIÓN UNAP		5		5
CALL CENTER-SUBGERENCIA CIENTIFICA		2		2
COORDIANCION MEDICA		13		9
COORDINACION ENFERMERIA		10		4
COORDINACION ENFERMERIA-SUBGERENCIA CIENTIFICA		1		5
COORDINACION MEDICA - COORDINACION ENFERMERIA		2		3
COORDINACIÓN UNAP		12		5
COORDINACION UNAP - CALL CENTER		1		3
COORDINACIÓN UNAP-SUBGERENCIA CIENTIFICA		1		8
LIDER ALMACEN		3		5
LIDER CALL CENTER, COORD. UNAP, FACTURACION, SIAU		1		5
LIDER CIRUGIA PROGRAMADA		29		6
LIDER DE IMÁGENES DIAGNOSTICA Y LABORATORIO		1		5
LIDER DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS		4		6
LIDER DE REHABILITACION		3		7
LIDER FACTURACION		49		9
LIDER FACTURACION, LABORATORIO		2		8
LIDER FACTURACION, TELEMEDICINA		1		10
LIDER LABORATORIO		3		6
LIDER MANTENIMIENTO		19		8
LIDER SIAU		26		5
LIDER TELEMEDICINA		2		12
LIDER TELEMEDICINA, SIAU, FACTURACION		1		9
LIDER VACUNACION		2		3
LIDER VIGILANCIA		4		5
SEGURIDAD VIAL		1		8
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1		9
SUBGERENCIA CIENTIFICA		11		7
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO		2		12
TOTAL RESPUESTAS	1	228	-	

Tabla 6. Oportunidad en Respuestas Por Servicios



Gráfica 4. Oportunidad en respuestas

De acuerdo a la **tabla 6.** Y **gráfica 4.** podemos evidenciar que durante el **III trimestre 2023** se contó con la oportunidad en respuestas a PQRSF por parte de líderes y coordinadores de la E.S.E. Hospital del Sarare, es importante fortalecer el seguimiento y recordar la importancia de responder oportunamente a las inconformidades direccionadas a la Asociación de Usuarios (ASUSALUPA), las cuales corresponden a las PQRS de los funcionarios de la institución hacia los usuarios por la vulneración a sus derechos.

Nota: Cabe resaltar que para los diferentes servicios se está tomando el tiempo promedio de todas las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias que hubieron en cada servicio.

En conclusión, el análisis de la tabla anterior revela que el tiempo promedio de respuesta por tipo de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en el tercer trimestre de los servicios del Hospital del Sarare es de 7 días. Si bien algunos subprocesos han demostrado tiempos de respuesta más oportunos, otros presentan valores que pueden ser mejorables para garantizar una atención más eficiente y satisfactoria a los usuarios.

Resulta alentador observar que algunos subprocesos han logrado proporcionar respuestas oportunas y que la Gerencia ha sido diligente en responder a las solicitudes en un tiempo adecuado. Sin embargo, es importante destacar que aún existen áreas de mejora, especialmente en aquellos subprocesos que muestran tiempos de respuesta más prolongados.



Reducir el tiempo promedio de respuesta en los servicios del hospital es esencial para fortalecer la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios. Se recomienda implementar estrategias de mejora en la comunicación interna, optimizar los procesos de gestión de PQRS y fomentar una cultura organizacional enfocada en la prontitud y eficiencia en la atención al usuario.

Asimismo, es fundamental promover la colaboración entre los diferentes subprocesos y áreas responsables de la respuesta a PQRS, buscando la coordinación y el trabajo conjunto para resolver las solicitudes de manera más rápida y efectiva.

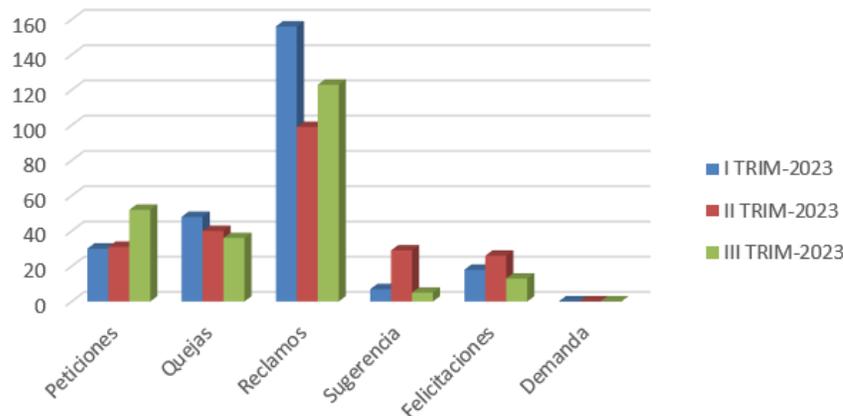
El Hospital del Sarare debe tomar estos resultados como una oportunidad para identificar áreas críticas y establecer acciones correctivas que permitan reducir los tiempos de respuesta, garantizando así una atención integral, ágil y de alta calidad a todos los usuarios que confían en los servicios de la institución.

En última instancia, con un enfoque continuo en la mejora de la gestión de PQRS, el Hospital del Sarare puede reforzar su compromiso con la excelencia y mantenerse como un referente en la prestación de servicios de salud, contribuyendo al bienestar de la comunidad que atiende.

6.7. COMPARATIVO PRIMER, SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE DEL 2023

COMPARATIVO I , II, III TRIMESTRE 2023								
CLASIFICACIÓN	I TRIM-2023	%	II TRIM-2023	%	DIFERENCIA I Y II TRIM	III TRIM-2023	%	DIFERENCIA II Y III TRIM
Peticiones	30	12%	31	14%	1	52	23%	21
Quejas	48	19%	40	18%	-8	36	16%	-4
Reclamos	156	60%	99	44%	-57	123	54%	24
Sugerencia	7	3%	29	13%	22	5	2%	-24
Felicitaciones	18	7%	26	12%	8	13	6%	-13
Demanda	0	0%	0	0%	-	0	0%	-
Total	259	100%	225	100%	-34	229	100%	4

Tabla 7. Comparativo I, II, III trimestre 2023



Gráfica 5. Comparativo I, II, III trimestre 2023

a) Peticiones:

- En el primer trimestre se recibieron 30 peticiones, lo que representó un 12% del total de PQRs recibidas en ese período.
- En el segundo trimestre, el número de peticiones aumentó a 31, lo que representó un 14% del total de PQRs recibidas en ese trimestre.
- En el tercer trimestre, se presentaron 52 peticiones, aumentando un 23% en comparación a la cantidad de quejas recibidas en cada trimestre anterior, se evidencia una diferencia de 21 PQRs aumentadas.

b) Quejas:

- En el primer trimestre se registraron 48 quejas, lo que representó un 19% del total de PQRSF recibidas en ese trimestre.
- En el segundo trimestre, el número de quejas disminuyó a 40, lo que representó un 18% del total de PQRSF recibidas en ese trimestre.
- En el tercer trimestre, se refleja disminución de PQRSF, fueron 36 quejas recibidas lo que representó un 16% del total de PQRSF recibidas en ese trimestre.



c) Reclamos:

- En el primer trimestre se presentaron 156 reclamos, lo que representó un 60% del total de PQRS recibidas en ese período.
- En el segundo trimestre, el número de reclamos disminuyó significativamente a 99, lo que representó un 44% del total de PQRS recibidas en ese período.
- En el tercer trimestre, la cantidad de reclamos fue de 123, siendo el porcentaje mas alto del total de las PQRSF, representando un 54%.
- Se evidencia un aumento en relacion al trimestre anterior, pero no más que el primer trimestre, siendo este el de mayor reclamos registrados.

d) Sugerencias:

- En el primer trimestre se recibieron 7 sugerencias, lo que representó un 3% del total de PQRS recibidas en ese período.
- En el segundo trimestre, el número de sugerencias aumentó considerablemente a 29, lo que representó un 13% del total de PQRS recibidas en ese período.
- En el tercer trimestre, las sugerencias representaron un 2% del total de las PQRSF. Fueron 5 las sugerencias recibidas.

Comparando los trimestres, se evidencia una disminución en la recepción de sugerencias en el tercer trimestre.

e) Felicitaciones:

- En el primer trimestre se recibieron 18 felicitaciones, lo que representó un 7% del total de PQRS recibidas en ese período.
- En el segundo trimestre, el número de felicitaciones aumentó a 26, lo que representó un 12% del total de PQRS recibidas en ese período. Siendo este el trimestre en que los usuarios manifestaron por escrito gratitud y felicitaciones a funcionarios que laboran en la institucion.
- En el tercer trimestre, disminuyeron las felicitaciones a 13 recibidas, representando un 6% en el total de las PQRSDF.



En general, el análisis muestra que durante el tercer trimestre hubo un aumento en la cantidad de **peticiones** en comparación a los dos primeros trimestres. Pero, se registra una disminución en las **quejas**, las sugerencias y las felicitaciones en este tercer trimestre. En relación a los reclamos, en el trimestre que más se registra es en el primero, seguido del tercer y con una menor cantidad en el segundo.

Es importante que la E.S.E. Hospital del Sarare tome en cuenta estos datos para identificar áreas e implementar plan de mejora y fortalezas en su gestión de atención al cliente. Además, la disminución en quejas y reclamos puede ser indicativo de un mejoramiento en la calidad del servicio o de la implementación de estrategias para resolver problemas anteriores. Sin embargo, también es necesario analizar el aumento en sugerencias y felicitaciones para evaluar su impacto en el funcionamiento y calidad de los servicios prestados. En cualquier caso, el análisis comparativo permite tener una visión más completa de la evolución y tendencias de las PQRS durante los tres trimestres.



7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La institución, a través del proceso de Atención al Usuario y con el apoyo de la alta gerencia, ha establecido una cultura de promoción de la participación ciudadana y el respeto a los derechos y deberes de los usuarios. Se han fortalecido los puntos de información y se observan resultados positivos que respaldan la mejora en la gestión de los servicios y una atención de calidad.

Desde el proceso de Atención al Usuario y la alta gerencia la institución promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se fortalecieron los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una mejor atención con calidad.

El hospital del Sarare se caracteriza por dar cumplimiento al 100% de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales las cuales son analizadas dando trámite de acuerdo a lo que establece la ley, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el primer, segundo y tercer trimestre del 2023 definiendo una disminución de (34) manifestaciones PQRSDf haciendo comparación con el primero trimestre y de un aumento de (4) con el trimestre anterior.

El Hospital de Sarare busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, busca minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de su derecho. Para este trimestre se implementarán acciones que permiten mejorar a diario nuestros servicios y continuar evolucionando para el usuario y su familia.



8. CONCLUSIONES

En conclusión, la institución demuestra un claro enfoque en la mejora de la atención al usuario a través de objetivos bien definidos y acciones concretas. El seguimiento riguroso y sistemático de todas las PQRSDf recibidas refleja un compromiso genuino con la escucha activa de los usuarios y la búsqueda de soluciones efectivas para sus necesidades y preocupaciones.

La clasificación y categorización de las PQRSDf permiten una comprensión más profunda de los patrones y áreas de mejora, lo que facilita la toma de decisiones informadas para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos. Esta atención a los detalles y el análisis cuidadoso demuestran una gestión proactiva y responsable en la satisfacción de los usuarios. La institución muestra una apertura y disposición a fomentar la participación ciudadana mediante diversos canales de comunicación, lo que refuerza la relación con la comunidad y crea un ambiente propicio para el intercambio de ideas y sugerencias. Esto impulsa la construcción de una relación sólida y de confianza con los usuarios.

El objetivo final de lograr la satisfacción y el bienestar de los usuarios se enfoca en brindar una experiencia positiva y satisfactoria en la atención. La implementación de acciones de mejora y la atención cuidadosa a las PQRSDf demuestran un compromiso continuo con la excelencia en los servicios ofrecidos, buscando superar las expectativas y garantizar la satisfacción de los usuarios y sus familias.

En resumen, los objetivos planteados reflejan un enfoque integral y orientado al usuario en la gestión de las PQRSDf, con un claro compromiso de escucha, mejora continua y búsqueda de la satisfacción del usuario. Estas acciones demuestran una institución responsable, transparente y comprometida con la excelencia en la atención al cliente.