



**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 IV TRIMESTRE 2023

DIANA CAROLINA ZAPATA MENDOZA
LIDER SIAU

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)
E.S.E HOSPITAL DEL SARARE
DICIEMBRE 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 IV TRIMESTRE 2023	12
6.2. LASIFICACON DE PQRSDF POR MES	13
6.3. CLASIFICACION DE PQRSDF POR EAPB	15
6.4. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN.....	16
6.5. PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS.....	18
6.6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO Y SUBPROCESO	22
6.7. COMPARATIVO PQRSF 2023	26
7. CONTROL Y SEGUIMIENTO	30
8. CONCLUSIONES	31

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 octubre, noviembre y diciembre 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 cuarto 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, página 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.



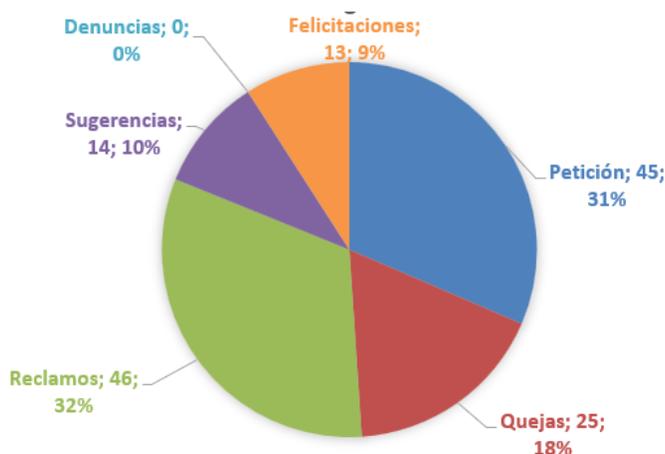
6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

6.1. CLASIFICACION PQRSDF IV TRIMESTRE 2023

Durante el cuarto trimestre del 2023 se presentó un total de **143** manifestaciones entre ellas **106** fueron radicadas y fueron clasificadas de la siguiente manera: **PETICIONES** (36), **QUEJAS** (24), **RECLAMO** (38), **SUGERENCIAS** (8) durante este periodo no se presentaron **DENUNCIAS**. De igual manera se presentaron (**37**) manifestaciones que no fueron radicadas clasificándose de la siguiente manera: **PETICIONES** (9), **QUEJAS** (1), **RECLAMO** (8), **SUGERENCIAS** (6) y **FELICITACIONES** (13). Cabe resaltar que el reclamo fue la manifestación más común de los usuarios durante el cuarto trimestre del 2023 con un total de 46 manifestaciones.

CLASIFICACIÓN	RADICADAS	NO RADICADAS	TOTAL
Petición	36	9	45
Quejas	24	1	25
Reclamos	38	8	46
Sugerencias	8	6	14
Denuncias	0	0	0
Felicitaciones	0	13	13
Totales	106	37	143

Tabla 1. Total PQRSFD IV trimestre



Gráfica 1. Total PQRSFD IV trimestre

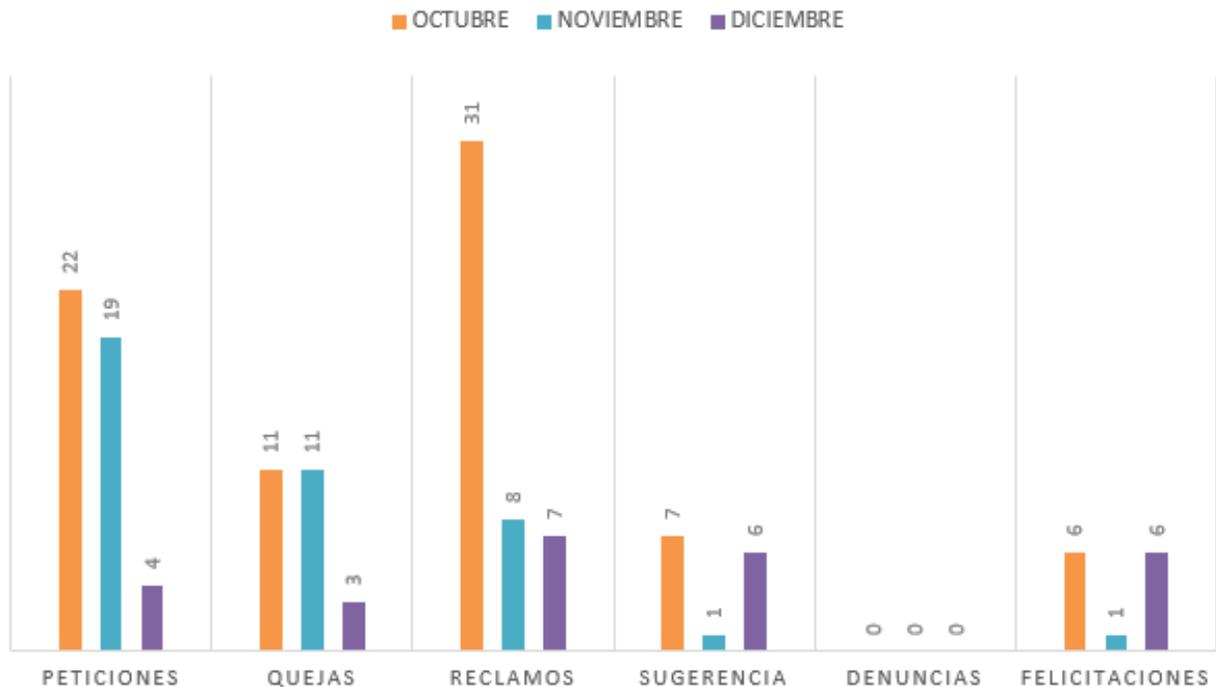


6.2. CLASIFICACION DE PQRSDF POR MES

De acuerdo a la clasificación de PQRSF en el cuarto trimestre, se ve reflejado mayores manifestaciones de reclamos y peticiones en el mes de octubre, con **22** peticiones y **31** reclamos, cabe resaltar la importancia en que las manifestaciones fueron disminuyendo durante los meses de noviembre y diciembre, **11** quejas en las cuales hubo igualdad en los meses de octubre y noviembre, pero marcando una considerable diferencia en el mes de diciembre con tan solo **3** quejas; se registra **7** sugerencias en el mes de octubre y **6** en diciembre. En cuanto a las felicitaciones, los usuarios manifestaron agradecimiento y satisfacción durante los meses de octubre y diciembre por la atención prestada en los diferentes servicios por los funcionarios que laboran en la institución, de igual manera resaltan mayor satisfacción en las diferentes gestiones del cambio realizadas en la E.S.E. Hospital del Sarare.

CLASIFICACION DE PQRSDF POR MES				
CLASIFICACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	22	19	4	45
Quejas	11	11	3	25
Reclamos	31	8	7	46
Sugerencia	7	1	6	14
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	6	1	6	13
Total	77	40	26	143

Tabla 2. Tipos de PQRSDF clasificadas por mes.



Gráfica 2. Clasificación PQRSFD 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 peticiones 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 PQRSD F POR EAPB

De acuerdo a este cuarto trimestre se presentó una mayor participación por los usuarios de la **Nueva EPS** con un total de **92** PQRSD F entre ellas (29) peticiones, (19) quejas, (32) reclamos, (6) sugerencias y (6) felicitaciones.

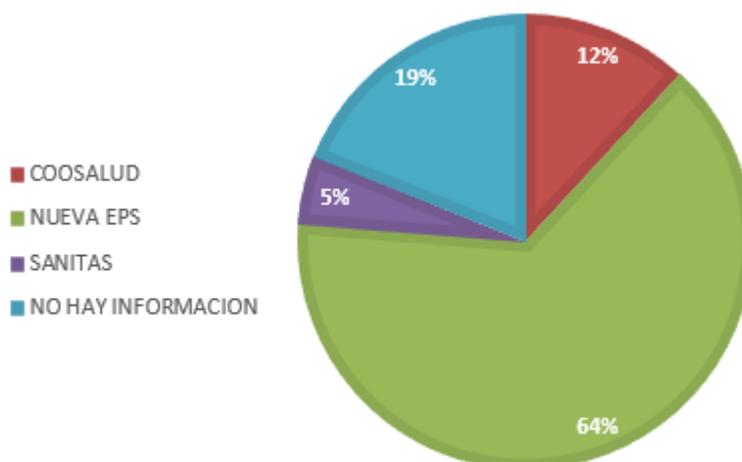
La **EPS COOSALUD** tuvo una participación de **17** PQRSD F (4) peticiones, (4) quejas, (5) reclamos, (2) sugerencia y (2) felicitaciones.

La **EPS SANITAS** tuvo una participación de **7** PQRSD F (3) peticiones, (1) queja, (1) reclamos y (2) felicitaciones.

También se obtuvo una participación de **27** usuarios anónimos, quienes no registraron ningún dato personal, pero si manifestaron PQRSD F las cuales se clasificaron de la siguiente manera: (9) peticiones, (1) quejas, (8) reclamos, (9) sugerencias y (3) felicitaciones.

EAPB	OCTUBRE						NOVIEMBRE						DICIEMBRE						TOTAL POR EPS
	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F	
COOSALUD	1	3	5	2		1	3	1										1	17
NUEVA EPS	15	8	22	4		4	10	9	5				4	2	5	2		2	92
SANITAS	3					1								1	1			1	7
NO HAY INFORMACION	3		4	1			6	1	3	1		1			1	4		2	27
TOTAL	77						40						26						143

Tabla 3. Clasificación de PQRSD F por EAPB



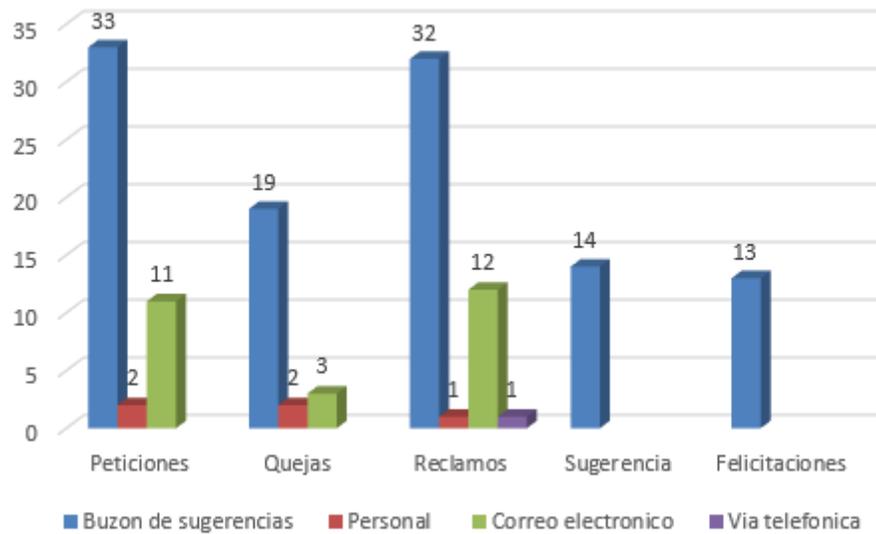
Gráfica 3. Porcentaje de PQRSF por EAPB

6.4. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

De los diferentes canales de participación ciudadana para la recepción de PQRSDF en el cuarto trimestre del 2023, el medio más utilizado fue el **buzón de sugerencias** con un total de (111) 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 (26) inconformidades por parte de los usuarios, de igual manera se recibieron en la oficina de Coordinación SIAU (5) inconformidades de forma personal y (1) por vía telefónica.

CANAL DE PARTICIPACION PQRSDF				
CLASIFICACION	Buzon de sugerencias	Personal	Correo electronico	Via telefonica
Peticiones	33	2	11	
Quejas	19	2	3	
Reclamos	32	1	12	1
Sugerencia	14			
Felicitaciones	13			
Total	111	5	26	1

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



Gráfica 4. Canales de participación ciudadana

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.

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 cuarto trimestre del año 2023, se presenta un informe detallado sobre las PQRS (Petitionen, 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 cuarto trimestre del año 2023.

SERVICIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL PQRSF POR SERVICIO
ALMACEN - SERVICIO MANTENIMIENTO				1		1
AREA DE JURIDICA	1					1
ASOSALUPA		1	1			2
BANCO DE SANGRE	2					2
CALL CENTER	3		5		1	9
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GASTROENTEROLOGÍA	1					1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL		2	2			4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL-CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-PEDIATRIA			1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL-CALL CENTER			1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA INTERNA		1		2		3



CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEdia		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA		1			1	2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA	2		1			3
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA- CALL CENTER	1					1
GERENCIA					1	1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCION		4				4
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)			1			1
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO					1	1
LABORATORIO CLÍNICO		1	2		1	4
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1					1
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA			2			2
SEGURIDAD DEL PACIENTE	2					2
SERVICIO CONTRATACION	1					1
SERVICIO DE ALIMENTACION	1					1
SERVICIO DE ALMACEN	14		1	4		19
SERVICIO DE ARCHIVO		1				1
SERVICIO DE CIRUGÍA	4		10			14
SERVICIO DE CURACIONES			1			1
SERVICIO DE FACTURACION	3	4	2			9
SERVICIO DE FACTURACION-SERVICIO DE ALMACEN			1			1
SERVICIO DE FACTURACION-TRIAGE			1			1
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS				1		1
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X	1		4			5
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA DE LENGUAJE	1					1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA - SERVICIO DE FACTURACION					1	1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA OCUPACIONAL	1					1
SERVICIO MANTENIMIENTO Y ALMACEN				1		1
SERVICIO TELEMEDICINA	2					2
SIAU	3	1	5	1	6	16
SUBGERENCIA CIENTIFICA		2	2	3	1	8
SUBGERENCIA CIENTIFICA- INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)- SERVICIO DE VIGILANCIA			1			1
TELEMEDICINA-NEUROLOGIA				1		1
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	1	5	2			8
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS-SUBGERENCIA CIENTIFICA		1				1
TOTAL PQRSF IV TRIMESTRE 2023						143

Tabla 5. Clasificación de PQRSFD por servicios.



El servicio que presento el mayor número de PQRSF es el servicio de **ALMACEN** presentando **19** PQRS con (14) peticiones, (1) reclamo y (4) sugerencias donde los usuarios se sienten inconformes por:

- Los usuarios sugieren instalar aires acondicionados por los altos niveles de calor en las habitaciones de los diferentes pabellones de estancia hospitalaria (medicina interna, pediatría, maternidad)
- Usuaría sugiere dar comodidad para los pacientes y sus acompañantes, refiere que tener 3 camas en una habitación reduce el espacio para que los acompañantes puedan tener mejor comodidad.
- Falta de aires o ventiladores en salas de espera de la sede C
- Falta de aire acondicionado en consultorio de monitoreo fetal sede UNAP
- Falta de dispensadores de agua en los diferentes pabellones de estancia hospitalaria para la hidratación de pacientes, acompañantes y funcionarios.
- Falta ventiladores en el área de facturación de consulta externa.

El servicio de **SIAU** presento **16** PQRSF (3) peticiones, (1) queja, (5) reclamos, (1) sugerencia y (6) felicitaciones donde la mayoría de usuarios manifestaron lo siguiente:

- Usuarios presentan inconformidad hacia una conserje que laboraba orientando a los usuarios para el servicio de laboratorio clínico en la sede UNAP
- Usuarios refieren no tener preferencialidad en la entrega de resultados de laboratorio clínico.
- Usuarios hacen la sugerencia de permitir el descargue de resultados en la plataforma.
- Usuario presenta una queja en contra de funcionaria que desempeña su labor en ventanilla de atención al usuario, donde refiere ser grosera y no prestar buena atención por estar hablando por su teléfono personal.

Plan de mejora: Se socializa inconformidades con la funcionaria que cumple su labor de informar y orientar a los usuarios en la sede UNAP, recordando las políticas de calidad y atención humanizada, se pactan compromisos en mejorar nuestro servicio de atención, se traslada a la sede principal con el propósito de llevar seguimiento continuo.

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 continua con educación y sensibilización a todos los usuarios sobre la importancia de actualizar datos en el sistema DINAMICA del hospital 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.

Se hace llamado a la funcionaria Mardoliz Eulejelo por la queja presentada en su contra por no brindar atención apropiada, se restringe el uso del teléfono celular.

El servicio de **CIRUGIA PROGRAMADA** presento **14** PQRS en las cuales fueron **(4)** peticiones y **(10)** reclamos donde los usuarios expresaban inconformidad por la inoportunidad en programación de procedimientos quirúrgicos.

El servicio de **FACTURACION** presento **9** PQRSF (3) peticiones, (4) quejas y (2) reclamos, donde la mayoría de usuarios expresa que:

6.6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO Y SUBPROCESO

La Institucion aplica la normatividad vigente en los procedimientos de cada proceso con el objetivo de dar cumplimiento a lo indicado, 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. Para la E.S.E. Hospital del Sarare, es importante velar por el cumplimiento en los tiempos de respuestas priorizando los **Reclamos** según el riesgo (**Simple, priorizado y vital**) al igual que las peticiones generales de nuestros usuarios.

El numeral 3.3.2. de la circular externa 2023151000000010-5 de 2023, especifica los Términos de respuesta para los Reclamos según el riesgo:

Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término **máximo de setenta y dos (72) horas** a partir de la fecha de radicación. Estos reclamos deberán 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. (**ver definición pág. 9**)

Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término **máximo de cuarenta y ocho (48) horas**. (**ver definición pág. 9-10**)



Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término **máximo de veinticuatro (24) horas.** (*ver definición pág. 10*)

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.



RESPONSABLE DE RESPUESTA	PETICION GENERAL	TIEMPO DE RESPUESTA (15 días)		QUEJA	TIEMPO DE RESPUESTA (15 días)		RECLAMO DE RIESGO SIMPLE	TIEMPO DE RESPUESTA 72 Hrs (3 días)		SUGERENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA (15 días)		FELICITACION	TOTAL PQRSF POR SERVICIO
		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		
AREA DE JURIDICA	1	2												1
ASOCIACION DE USUARIOS (ASOSALUPA)				1		21	1		19					2
COORDINACION UNAP				5	6		4	2						9
COORDINACION ENFERMERIA				3	1		5	3 (2 días)	2 (5 días)					8
COORDINACION MEDICA				3	3									3
COORDINACION MEDICACORDINACION ENFERMERIA	1	3		1	7								1	3
COORDINACION MEDICA-SUBGERENCIA CIENTIFICA				1	7									1
COORDINACION UNAP- LIDER CALL CENTER							2	3						2
COORDINADOR ENFERMERIA- LIDER FACTURACION							1		4					1
GERENCIA													1	1
LIDER ALMACEN	14	14					1	13		4	11			19
LIDER ARCHIVO				1	4									1
LIDER BANCO DE SANGRE	2	4												2
LIDER CALL CENTER	3	9					5	2					1	9
LIDER CIRUGIA PROGRAMADA							14	2						14
LIDER CONTRATACION	1	7												1
LIDER DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	3					3		4					4
LIDER FACTURACION	3	6		4	6		2		10					9
LIDER FACTURACION- LIDER ALMACEN							1		13					1
LIDER LABORATORIO				1	13		2	1	1 (6 días)				1	4
LIDER MANTENIMIENTO Y LIDER ALMACEN										2	6			2
LIDER REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	8												1
LIDER REHABILITACION	2	6												2
LIDER REHABILITACION Y LIDER FACTURACION													1	1
LIDER SEGURIDAD DEL PACIENTE	2	8								2	4			4
LIDER SIAU	3	3		1	2		5	2		1	5		6	16
LIDER TELEMEDICINA	2	3												2
LIDER TELEMEDICINA- LIDER CALLCENTER	1	9												1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	10												1
SUBGERENCIA CIENTIFICA	3	5		4	10		3	3	1 (5 días)	5	7		2	17
SUBGERENCIA CIENTIFICA-COORDINACION MEDICA-LIDER VIGILANCIA				1	10									1
TOTAL POR CLASIFICACION	41			26			49			14			13	143

Tabla 6. Oportunidad en Respuestas Por Servicios



Gráfica 5. Oportunidad en respuestas

De acuerdo a la **tabla 6.** Y **grafica 5.** podemos evidenciar que durante el **IV 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), Coordinación de Enfermería, líder de laboratorio clínico y líder de facturación, 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 de respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias por parte de los coordinadores y líderes de los servicios.

En conclusión, el análisis de la tabla anterior revela que algunos subprocesos han demostrado tiempos más oportunos en respuestas a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), 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.

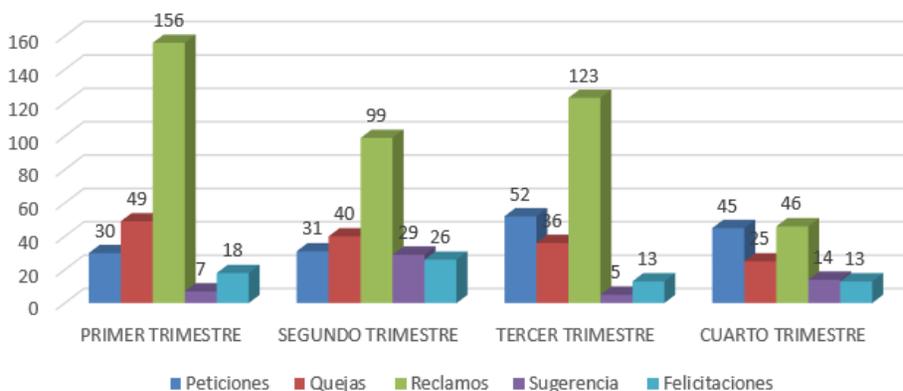


En última instancia, con un enfoque continuo en la mejora de la gestión de PQRS, el Hospital del Sarare puede reforzar su compromiso con la excelencia y mantenerse como un referente en la prestación de servicios de salud, contribuyendo al bienestar de la comunidad que atiende.

6.7. COMPARATIVO PQRSF 2023

COMPARATIVO I, II, III, IV TRIMESTRE 2023											
CLASIFICACION	PRIMER TRIMESTRE	%	SEGUNDO TRIMESTRE	%	DIFERENCIA I-II TRIM	TERCER TRIMESTRE	%	DIFERENCIA II-III TRIM	CUARTO TRIMESTRE	%	DIFERENCIA II-III TRIM
Peticiones	30	12%	31	14%	1	52	23%	21	45	31%	-7
Quejas	48	19%	40	18%	-8	36	16%	-4	25	18%	-11
Reclamos	156	60%	99	44%	-57	123	54%	24	46	32%	-77
Sugerencia	7	3%	29	13%	22	5	2%	-24	14	10%	9
Felicitaciones	18	7%	26	11%	8	13	5%	-13	13	9%	0
Total	259	100%	225	100%		229	100%		143	100%	

Tabla 7. Comparativo I, II, III, IV trimestre 2023



Gráfica 6. Comparativo I, II, III trimestre 2023

a) Peticiones:

- En el primer trimestre se recibieron 30 peticiones, lo que representó un 12% del total de PQRSF recibidas en ese período.
- En el segundo trimestre, el número de peticiones aumentó a 31, lo que representó un 14% del total de PQRSF recibidas en ese trimestre.



- En el tercer trimestre, siguió aumentando a 52 peticiones, aumentando un 23% en comparación a la cantidad de quejas recibidas en cada trimestre anterior, se evidencia una diferencia de 21 PQRSF aumentadas.
- En el cuarto trimestre, disminuyeron a 45, marcando una diferencia de 7 PQRSF

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.
- En el cuarto trimestre, disminuyen las quejas a 25, representado una diferencia menor de 11 manifestaciones.

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 más alto del total de las PQRSF, representando un 54%. Se evidencia un aumento en relación al trimestre anterior, pero no más que el primer trimestre, siendo este el de mayor reclamos registrados.
- En el cuarto trimestre, disminuyen las quejas a 46, representado una diferencia menor de 77 manifestaciones.



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.
- En el cuarto trimestre, la cantidad de sugerencias fue de 14, siendo mayor al tercer trimestre con una diferencia de 9 manifestaciones, pero no más que el segundo trimestre, siendo este el de mayor sugerencias registradas.

Comparando los trimestres, se evidencia una disminución en la recepción de PQRSF en el cuarto trimestre 2023.

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 gratitud y felicitaciones a funcionarios que laboran en la institución.
- En el tercer trimestre, disminuyeron las felicitaciones a 13 recibidas, representando un 6% en el total de felicitaciones.
- En el cuarto trimestre, se recepciona la misma cantidad de felicitaciones al tercer trimestre, con una cantidad 13 manifestaron gratitud y felicitaciones a funcionarios que laboran en la institución.

En general, el análisis muestra que durante el cuarto trimestre disminuyó la cantidad de **peticiones** en comparación a los tres primeros trimestres. Igualmente continuó disminuyendo las **quejas** con una diferencia de 11 al trimestre anterior; aumentaron



las sugerencias con 14 manifestaciones, pero aún siendo menor al segundo trimestre. Las felicitaciones siguen siendo la misma cantidad al trimestre anterior. En relación a los reclamos, en el primer trimestre se registró mayor cantidad de inconformidades por los usuarios, seguidamente en el tercer trimestre. Cabe resaltar que para el último trimestre de la vigencia 2023, se disminuyeron considerablemente la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones

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 cuatro trimestres del 2023.



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 en los cuarto trimestres del 2023, definiendo una disminución de (116) manifestaciones PQRSDf haciendo comparación con el primer trimestre, siendo este en el que se presentó mayor inconformidad por los usuarios.

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.