



**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 GESTION DE LAS PQRSDF II TRIMESTRE 2023

DIANA CAROLINA ZAPATA MENDOZA

LÍDER SIAU

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

E.S.E HOSPITAL DEL SARARE

JULIO 2023



CONTENIDO

- 1. INTRODUCCION**
- 2. OBJETIVOS**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. METODOLOGIA APLICADA**
- 5. ALCANCE DE LA METODOLOGIA**
- 6. INFORMACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.**
 - 6.1. CLASIFICACION DE PQRSFD SEGUNDO TRIMESTRE**
 - 6.2. TIPOS DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE**
 - 6.3. CLASIFICACION DE PQRSDF POR EAPB**
 - 6.4. CLASIFICACIÓN DE PQRS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN**
 - 6.5. PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS**
 - 6.6. TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA POR PROCESO Y SUBPROCESO**
- 7. COMPARATIVO DE PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2023**
- 8. CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- 9. CONCLUSIONES**



1. INTROUCCI3N

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncia y felicitaciones PQRSDf recibidas por los diferentes canales de participaci3n ciudadana y atendidas por las distintas dependencias de la entidad durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio del 2023.

El informe muestra la clasificaci3n por tipo de manifestaci3n, servicio donde se presenta, tiempos de respuesta y caracteristicas de solicitudes radicadas en la entidad, as3 como las medidas empleadas para efectuar el seguimiento, la oficina de atenci3n al usuario es la encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al tr3mite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Instituci3n, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio, adem3s de las propuestas de mejoramiento al sistema de atenci3n al ciudadano.

De igual manera se dar3 a conocer las PQRSDf mediante el INDICE DE SATISFACCION, es la relaci3n que se establece entre las diferentes posiciones que asumen las manifestaciones de los usuarios con respecto a los servicios y al trato recibido en su interacci3n con la instituci3n.

A dem3s de las PQRSDf como anteriormente se mencion3 tambi3n se da informe del servicio CALL CENTER; el cual es medio de atenci3n al usuario donde se brinda informaci3n general y asignaci3n de citas de primer nivel, segundo nivel y tercer nivel.



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.

Petición: Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la potestad o declaración formal para reclamar un derecho negado o retardado, como consecuencia de la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte de la Empresa

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.

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

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



**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

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 segundo trimestre del 2023. Procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando Aleatoriamente algunas respuestas y los tiempos utilizados.



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 SEGUNDO TRIMESTRE

Durante el segundo trimestre del 2023 se presentó un total de **225** manifestaciones entre ellas 147 radicadas; **PETICIONES** (20), **QUEJAS** (27), **RECLAMO** (77), **SUGERENCIAS** (23) y no se presentaron **DENUNCIAS**. De igual manera se presentaron manifestaciones anónimas que no fueron radicadas; **PETICIONES** (11), **QUEJAS** (13), **RECLAMO** (22), **SUGERENCIAS** (6), no se presentaron **DENUNCIAS** (0), **FELICITACIONES** (26). Cabe resaltar que el reclamo fue la manifestación más común de los usuarios durante el segundo trimestre del 2023.

Tabla 1. Clasificación PQRSFD cuarto trimestre

CLASIFICACIÓN	RADICADAS	ANONIMAS	TOTAL
Petición	20	11	31
Quejas	27	13	40
Reclamos	77	22	99
Sugerencias	23	6	29
Denuncias	0	0	0
Felicitaciones	0	26	26
Total	147	78	225

6.2. TIPO DE PQRSDF DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

Durante los meses de abril, mayo y junio, se observaron diversas interacciones y comunicaciones por parte del público con respecto a algún servicio, producto o entidad, reflejadas en las categorías de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.



Tabla 2. Tipos de PQRSDf clasificadas por mes.

TIPOS DE PQRSDf POR MES				
CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones	5	7	19	31
Quejas	12	14	14	40
Reclamos	33	47	19	99
Sugerencia	7	19	3	29
Denuncias	0	0	0	0
Felicitaciones	11	10	5	26
Total	68	97	60	225

En el mes de abril, las peticiones alcanzaron un total de 5, mientras que las quejas fueron 12, los reclamos llegaron a 33 y las sugerencias fueron 7. No se registraron denuncias durante este periodo, y se recibieron 11 felicitaciones.

En mayo, las cifras mostraron un aumento en las peticiones con un total de 7, y las quejas se mantuvieron en 14, al igual que las sugerencias que también alcanzaron 14. Los reclamos experimentaron el mayor incremento con un total de 47. Al igual que en abril, no se presentaron denuncias, y las felicitaciones disminuyeron a 10.

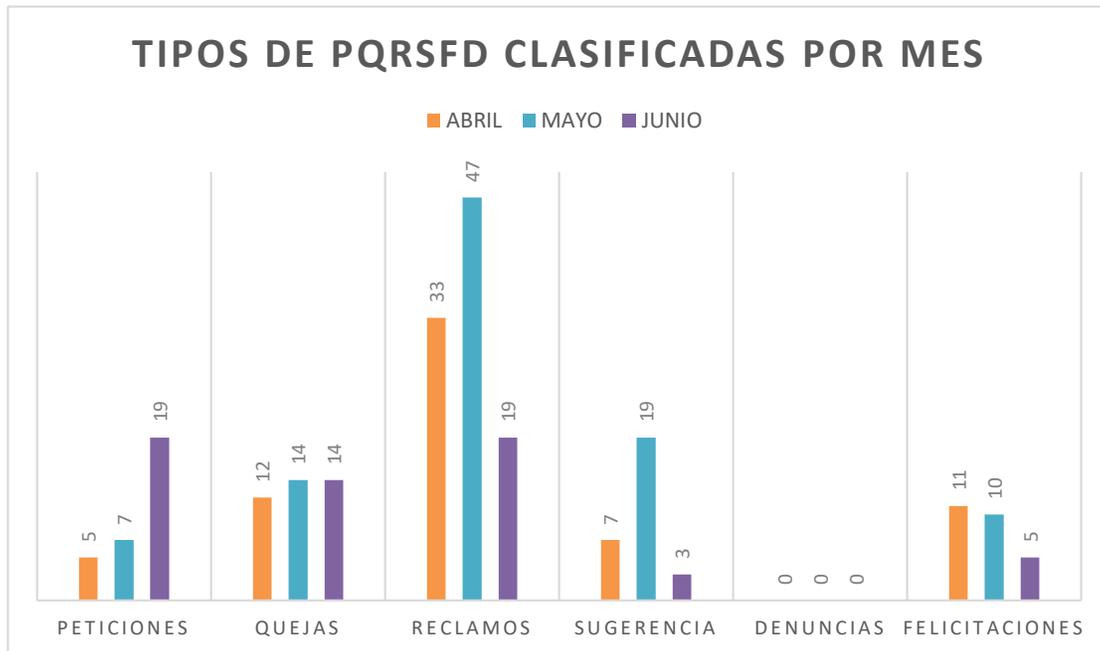
En junio, las peticiones siguieron aumentando, llegando a 19, mientras que las quejas se mantuvieron en 14, y los reclamos disminuyeron significativamente a 19. Las sugerencias también mostraron una disminución, llegando a 3. No hubo registro de denuncias durante este mes, y se recibieron 5 felicitaciones.

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 del público hacia los productos o servicios ofrecidos. Las sugerencias también tuvieron presencia, lo que puede sugerir un interés por parte de los consumidores en mejorar la calidad de los productos o servicios.

En cuanto a las felicitaciones, aunque tuvieron una presencia constante, mostraron cierta disminución en junio, lo que podría reflejar cambios en la satisfacción del cliente durante ese mes.

Es importante que la entidad o empresa analice esta información para identificar áreas de mejora y fortaleza, con el fin de ofrecer una mejor experiencia al cliente y responder de manera efectiva a sus necesidades y preocupaciones.

Gráfica 1. Tipos de PQRSFD clasificadas por mes



6.3. CLASIFICACION DE PQRSDF POR EAPB

De acuerdo a este segundo trimestre se presentó una mayor participación por los usuarios de la **Nueva EPS** con un total de **122** PQRSDF entre ellas (17) peticiones, (20) quejas, (57) reclamos, (18) sugerencias y (10) felicitaciones. La eps **COOSALUD** tuvo una participación de **22** PQRSDF (1) petición, (5) quejas, (13) reclamos y (3) felicitaciones. También hubo una gran participación por usuarios de manera anónima



con un total de 63 PQRSD, distribuidas en (9) peticiones, (13) quejas, (22) reclamos, (8) sugerencias y (11) felicitaciones

En los meses de abril, mayo y junio también tuvimos participación de usuarios pertenecientes a las eps SANITAS, FAMISANAR, UNION TEMPORAL (FOSCAL), SANIDAD MILITAR, FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA, entre otras. Tuvimos un total de (18) inconformidades presentadas por usuarios de otras EAPB.

Tabla 3. Clasificación de PQRSD por EAPB

EAPB	ABRIL						MAYO						JUNIO					
	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F
COOSALUD		3	2	1		1	1	1	7			1		1	3			1
FAMISANAR EPS															1			
FUERZA MITILARES DE COLOMBIA			1															
NO HAY INFORMACION	2	5	6	1		6	2	7	13	5		4	5	1	3	2		1
NUEVA EPS	2	4	22	5		4	4	6	24	12		4	11	10	11	1		2
PARTICULAR									1				1					
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD													1					
SANIDAD MILITAR														1				
SANITAS	1		1							2		1		1	1			1
SOAT			1															
UNION TEMPORAL									2				1					
TOTAL	68						97						60					

6.4. CLASIFICACIÓN DE PQRSD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

De acuerdo a los diferentes canales de participación ciudadana para PQRSD en el segundo trimestre del 2023 el medio más utilizado fue el **buzón de sugerencias** con un total de (214) 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 (11) inconformidades por parte de los usuarios, personalmente y vía telefónica no se recibieron manifestaciones por

parte de los usuarios. La asociación de usuarios (ASOSALUPA) este trimestre no presento inconformidades.

Tabla 4. Canales de participación ciudadana

CANAL DE INGRESO					
CLASIFICACION	Buzon de sugerencias	Personal	Correo electronico	Via telefonica	Asosalupa
Peticiones	28		3		
Quejas	40				
Reclamos	91		8		
Sugerencia	29				
Felicitaciones	26				
Denuncias					
Total	214	0	11	0	0

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 o empresa en cuestión.

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 entidad o empresa 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 clientes. Con una recopilación exhaustiva 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 segundo 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 las anónimas que no son 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 segundo trimestre del año 2023.



SERVICIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ASOSALUPA		4				4
BANCO DE SANGRE				1		1
CALL CENTER	1	2	10			13
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - UROLOGÍA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - CARDIOLOGÍA			2			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GINECOLOGÍA		2	1			3
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL	1	6	10		2	19
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA INTERNA		2	1		1	4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEdia		2				2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA		5	2			7
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA			6			6
CURACIONES (ENFERMERIA)	2		4	1		7
FARMACIA		1				1
GERENCIA					2	2
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCIÓN		4	5		2	11
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN		1			2	3
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)			1	1	2	4
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO		1	4			5
INTERNACIÓN PEDIÁTRICA			1			1
LABORATORIO CLÍNICO		1				1
MANTENIMIENTO	7		1	8		16
PRECONSULTA (ENFERMERIA)			1			1
RESTAURANTE INSTITUCIONAL				1		1
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA			2			2
SERVICIO DE CIRUGÍA	1		3		2	6
SERVICIO DE FACTURACION	16	4	22	13	1	56
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS			1			1
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X	1		3			4
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA OCUPACIONAL			1			1
SERVICIO DE VIGILANCIA			1		2	3
SERVICIOS BASICOS Y OTROS			1		1	2
SERVICIOS DE TERAPIAS - FONOAUDIOLOGÍA	1					1
SIAU	1	2	10	1	9	23
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS		2	6	3		11

Tabla 5. Clasificación de PQRSFD por servicios.



El servicio que presento el mayor número de PQRSFS es el subproceso de **FACTURACION** presentando (16) peticiones, (4) quejas, (22) reclamos, (13) sugerencias y (1) felicitación donde los usuarios se sienten inconformes por:

- Demora en la facturación
- Los funcionarios de la ventanilla no brindan información clara y acertiva a los usuarios
- Falta de respeto y de información por parte de los funcionarios (Belker Oyola, Marly y Marilyn)

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

El servicio de **SIAU Y CALL CENTER** (2) peticiones, (4) quejas, (20) reclamos, (1) sugerencia y (9) felicitaciones 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 de terapia física y de lenguaje.
- Queja dirigida a Santiago Escobar porque no asignó cita médica especializada.

Plan de mejora: se implementó el plan de contingencia de asignación de citas en ventanilla en la sede "A" principal, registro de demanda insatisfecha en todos los servicios de primer nivel (excepto odontología y consulta de medicina general) servicios de segundo y tercer nivel.

También se implementó un plan de educación presencial donde se brinda orientación al usuario en el buen uso del CALL CENTER.

Coordinadora operativa del CALL CENTER crea agenda con especialistas para laborar horas extras y también se asignan pacientes extras.

Se educó al usuario en traer órdenes médicas en medio físico para la asignación de la cita.

El servicio de **CONSULTA EXTERNA Y COMPLEMENTARIA** los usuarios se sienten inconformes por la atención de los especialistas y médicos generales por:



- Incumplimiento en el horario de atención a las citas médicas.
- Mala atención y falta de información en la consulta medica.

El servicio de **MANTENIMIENTO** presenta (7) peticiones, (1) reclamo y (8) sugerencias donde los usuarios manifiestan que se necesita más ventilación en las areas de internación y cortinas para el sol.

Plan de mejora, se pasó informe al area de planeación y mantenimiento en el cual refieren que es casi imposible colocar más ventilación en está area debido al alto consumo de energía que está implicaría para la institución.

6.6. TIEMPOS PROMEDIOS 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.

Asociación de usuarios (Asosalupa), no hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (50 días)

Coordinación call center, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (8 días).

Coordinación enfermería, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (11 días).

Coordinación facturación, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (11 días).

Coordinación médica, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (10 días).



Coordinacion radiologia, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (10 días).

Coordinacion siau, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (12 días).

Coordinacion unap, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (10 días).

Coordinacion vacunacion, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (4 días).

Lider banco de sangre, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (6 días)

Lider cirugia programada, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (7 días).

Líder de rehabilitación, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (10 días).

Líder de servicio básicos, no hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (21 días).

Líder de telemedicina, no hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (19 días).

Líder farmacia, no hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (17 días).

Líder laboratorio clínico, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (5 días).

Líder mantenimiento, no hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (12 días).

Líder vigilancia, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (5 días).

Subgerencia admirativa, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (15 días).

Subgerencia científica, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (11 días).

Subgerencia talento humano, hay oportunidad en la respuesta a los usuarios (15 días).



Tabla 6. Tiempos promedio de respuesta por proceso y subproceso

SUBPROCESO RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA	NO APLICA	NO OPORTUNA	OPORTUNA	SIN RESPUESTA	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DIAS)
ASOCIACION DE USUARIOS (ASOSALUPA)	-	4	-	-	50
COORDINACION CALL CENTER	-	1	12	-	8
COORDINACION ENFERMERIA	-	4	10	-	11
COORDINACION FACTURACION	-	3	53	-	11
COORDINACION MEDICA	-	3	13	-	10
COORDINACION RADIOLOGIA	-	2	2	-	10
COORDINACION SIAU	-	2	21	-	12
COORDINACION UNAP	-	4	17	-	10
COORDINACION VACUNACION	-	-	3	-	4
GERENCIA	-	-	1	-	15
LIDER BANCO DE SANGRE	-	-	1	-	6
LIDER CIRUGIA PROGRAMADA	-	-	5	-	7
LIDER DE REHABILITACION	-	-	2	-	10
LIDER DE SERVICIO BASICOS	-	1	1	-	21
LIDER DE TELEMEDICINA	-	4	3	-	19
LIDER FARMACIA	-	1	-	-	17
LIDER LABORATORIO CLINICO	-	-	1	-	5
LIDER MANTENIMIENTO	-	1	15	-	12
LIDER VIGILANCIA	-	-	3	-	5
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	-	-	1	-	15
SUBGERENCIA CIENTIFICA	-	2	28	-	11
SUBGERENCIA TALENTO HUMANO	-	-	1	-	15
TOTAL					11

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 segundo trimestre de los servicios del Hospital del Sarare es de 11 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.



7. COMPARATIVO PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2023

a) Peticiones:

- En el primer trimestre se recibieron 30 peticiones, lo que representó un 11.5% del total de PQRS recibidas en ese período.
- En el segundo trimestre, el número de peticiones aumentó a 31, lo que representó un 13.8% del total de PQRS recibidas en ese período.
- La diferencia entre el primer y segundo trimestre fue de -1 petición, lo que significa que hubo una ligera disminución en el número de peticiones entre ambos trimestres.

b) Quejas:

- En el primer trimestre se registraron 49 quejas, lo que representó un 18.8% del total de PQRS recibidas en ese trimestre.
- En el segundo trimestre, el número de quejas disminuyó a 40, lo que representó un 17.8% del total de PQRS recibidas en ese período.
- La diferencia entre el primer y segundo trimestre fue de 9 quejas menos, lo que indica una reducción en el número de quejas durante el segundo trimestre.

c) Reclamos:

- En el primer trimestre se presentaron 156 reclamos, lo que representó un 60.0% del total de PQRS recibidas en ese período.
- En el segundo trimestre, el número de reclamos disminuyó significativamente a 99, lo que representó un 44.0% del total de PQRS recibidas en ese período.
- La diferencia entre el primer y segundo trimestre fue de 57 reclamos menos, mostrando una disminución significativa en los reclamos durante el segundo trimestre.



d) Sugerencias:

- En el primer trimestre se recibieron 7 sugerencias, lo que representó un 2.7% del total de PQRS recibidas en ese período.
- En el segundo trimestre, el número de sugerencias aumentó considerablemente a 29, lo que representó un 12.9% del total de PQRS recibidas en ese período.
- La diferencia entre el primer y segundo trimestre fue de -22 sugerencias, lo que indica una disminución considerable en el número de sugerencias entre ambos trimestres.

e) Felicitaciones:

- En el primer trimestre se recibieron 18 felicitaciones, lo que representó un 6.9% del total de PQRS recibidas en ese período.
- En el segundo trimestre, el número de felicitaciones aumentó a 26, lo que representó un 11.6% del total de PQRS recibidas en ese período.
- La diferencia entre el primer y segundo trimestre fue de -8 felicitaciones, lo que indica una disminución en el número de felicitaciones durante el segundo trimestre.

Tabla 7. Comparativo primer y segundo trimestre.

COMPARATIVO PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE					
CLASIFICACION	PRIMER TRIMESTRE	%	SEGUNDO TRIMESTRE	%	DIFERENCIA
Peticiones	30	11,5	31	13,8	-1
Quejas	49	18,8	40	17,8	9
Reclamos	156	60,0	99	44,0	57
Sugerencia	7	2,7	29	12,9	-22
Felicitaciones	18	6,9	26	11,6	-8
Denuncias	0	0	0	0	0
Total	260	100	225	100	35

En general, el análisis muestra que durante el segundo trimestre hubo un aumento en la cantidad de sugerencias y felicitaciones recibidas, mientras que las quejas y reclamos experimentaron una disminución significativa. La cantidad total de PQRS



recibidas también disminuyó en 35 durante el segundo trimestre en comparación con el primer trimestre.

Es importante que la entidad o empresa tome en cuenta estos datos para identificar áreas 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 ambos trimestres.



8. 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 y segundo trimestre del 2023 define una disminución de (35) manifestaciones PQRSDF.

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.



9. 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.