

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA UNIDAD FUNCIONAL DE ZIPAQUIRÁ

**INFORME DE EJECUTIVO DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**PERIODO
I TRIMESTRE 2024**

ZIPAQUIRÁ ABRIL 2024

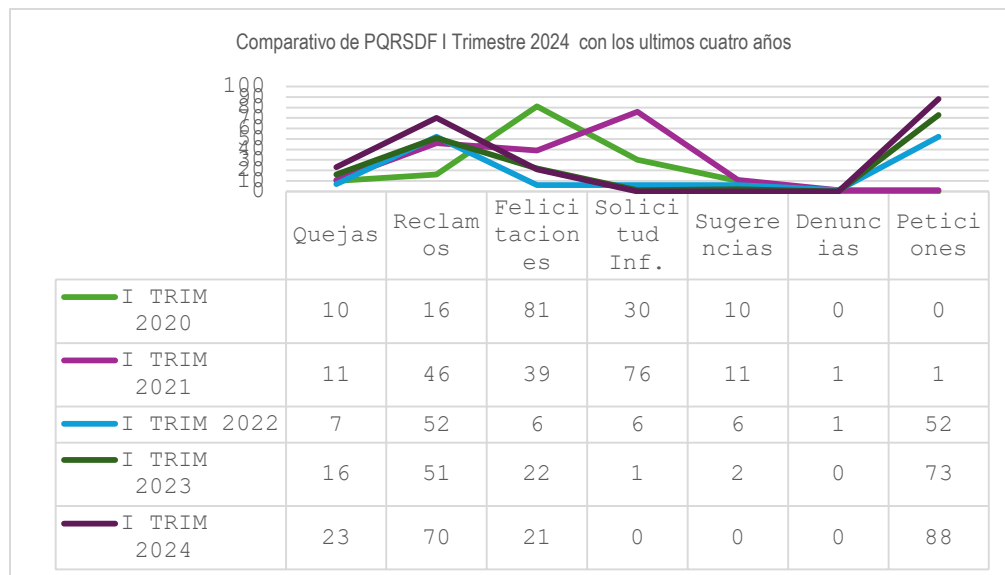
**INFORME EJECUTIVO DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES,
TOTAL DE LAS PETICIONES DURANTE EL I TRIMESTRE AÑO 2024**

PQRSDF PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024				
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	TOTAL
Quejas	8	6	9	23
Reclamos	22	19	29	70
Felicitaciones	11	2	8	21
Solicitud Información	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	23	35	30	88
TOTAL	64	62	76	202

Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Durante el I trimestre del año 2024 se recepción, clasificó y tramitó 202 PQRSDF de las cuales el 44% corresponde a peticiones con 88 registros, el 35% corresponde a reclamos con 70 registros, el 10% corresponde a felicitaciones con 21 registros y el 11% corresponde a quejas con 23 registros. Cabe destacar el compromiso adquirido de los colaboradores frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se desarrolla en cada uno de los servicios ofertados desde la Unidad Funcional de Zipaquirá, Centro de Salud de Cogua y Puesto de Salud de San Cayetano.

COMPORTAMIENTO DE PQRSDF I TRIMESTRE 2024 CON LOS ULTIMOS CUATRO AÑOS



Fuente: Base de datos Matriz PQRS Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Realizando un comparativo del primer trimestre 2024 respecto a los últimos cuatro años se identifica que hubo un aumento en el número de quejas, reclamos y peticiones, respecto a los años anteriores al 2024; para el caso de felicitaciones los registros disminuyeron a 21 siendo el año 2020 la marcación más alta para este ítem con 81 registros. Con relación a solicitudes de información, sugerencias y denuncias se evidencia que desde el año 2021 tienen a su disminución, siendo el 2024 el año en que no se evidencian registros.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO PRIMER TRIMESTRE 2024

PROCESOS INVOLUCRADO	ENE	FEB	MAR	Total
Hospitalización	7	1	7	15
Ambulatorio	0	0	8	8
Urgencias	12	10	15	37
Hotelería	0	0	1	1
Facturación	3	13	5	21
Imágenes D	0	0	1	1
Apoyo D	0	1	0	1
A. Usuario	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0
Quirúrgico	2	0	0	2
Infraestructura	0	0	0	0
Banco de Sangre	0	0	0	0
G. Información	0	0	0	0
Otros Procesos	6	0	1	7
TOTAL	30	25	38	93

Fuente: Base de datos Matriz PQRSD Almera año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

De acuerdo al seguimiento a las QR que se recibieron en cada uno de los procesos, se identifica que para el primer trimestre del año 2024 el servicio con mayor índice de radicaciones fue Urgencias con un total de 37 QR que corresponde a un 40% del total de quejas y reclamos.

Seguido al proceso de urgencias, se ubica el servicio de facturación con un total de 21 QR que representan el 23% del total de las QR radicadas por demoras en el proceso y calidad en la atención.

En el último mes del I Trimestre de 2024 se evidencia un aumento de quejas y reclamos respecto a los meses de enero y febrero del mismo año. Siendo reiterativo el servicio de urgencias para los tres meses.

CAUSAS DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS EN EL I TRIMESTRE AÑO 2024

Las cinco (5) primeras causas por la cuales se presentaron 93 quejas y reclamos durante el primer trimestre de 2024 son:

La Primera Causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarías, vigilantes. Representa el 50%.

La Segunda Causa: Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico. Representa el 21%

La Tercera Causa: Demora en el proceso de facturación (laboratorio clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias) Representa el 16%.

La Cuarta Causa: Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC ETC Representa el 9%.

La Quinta Causa: Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center. Representa el 4%

PORCENTAJE DE PQRSDF CON RESPUESTA EN EL TÉRMINO DE LEY I TRIMESTRE 2024

Respuesta en el término de la Ley Año 2024								
Peticiones según clasificación	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%	Formula	total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información)	% de peticiones con respuesta en términos de ley
Quejas	8	6	9	23	13%	# total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (quejas, reclamos, sugerencias e información) / # total de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias e información) recibidas en el periodo	23	100%
Reclamos	22	19	29	70	39%		70	100%
Solicitud Inf.	0	0	0	0	0%		0	0%
Sugerencias	0	0	0	0	0%		0	0%
Denuncias	0	0	0	0	0%		0	0%
Peticiones	23	35	30	88	49%		88	100%
TOTAL	53	60	68	181	100%		181	100%

Fuente: Base de datos Matriz Almera PQRSD año 2024 Procesos Atención al Usuario y su Familia

Del total de registros de PQRSDF, se proporcionó respuesta oportuna al 100% de los peticionarios dentro de los 15 primeros días hábiles que corresponde a 181 peticiones quejas y reclamos, por lo tanto **se concluye que durante el I trimestre 2024, se dio respuesta al 100% de todas las PQRSDF en términos de ley.**

Elaboraron:

Eidy Fernanda Gómez – Auxiliar Administrativo en Atención al Usuario

Ana Carolina Serna Rubio – Coordinadora General

Ana Carolina Serna R.