

**INFORME PQRSF
PRIMER TRIMESTRE 2024**

Por medio del cual se publica el informe consolidado de las PQRSF que se recibieron en la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, para el periodo comprendido entre el mes de enero y marzo de la vigencia 2024.

Dichas PQRSF fueron recibidas ya sea en forma escrita, verbal, buzón de las sugerencias, email, telefónica.

El informe es el siguiente:

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	2	3	0	0	5
Queja	4	0	0	0	4
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	6	3	0	0	9

Dichas PQRSF fueron resueltas y/o tramitadas en los tiempos estipulados, se firma a los dos (2) días del mes de abril de 2024.

**CAROLINA RUEDA DELGADO
ASESORA CONTROL INTERNO
ESE HISJC**

**INFORME DE PQRSF Y SATISFACCIÓN
MES: I TRIMESTRE 2024**

1. PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1.1. Atenciones al Usuario

Tipo de atención	Cantidad
Gestión de necesidades	40
Orientación	89
Total	129

1.2. Canal de recepción de quejas

Canal	Cantidad
Buzón de sugerencias	1
Correo electrónico	8
Página web	0
Presencial	0
Total	9

1.3. Relación de manifestaciones por tipo y servicio

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	2	3	0	0	5
Queja	4	0	0	0	4
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	6	3	0	0	9

1.4. Clasificación de quejas y reclamos por atributo de calidad

Atributo	Cantidad
Oportunidad-	5
Accesibilidad	0
Humanización	0
Seguridad	0
Continuidad	0
Pertinencia	0
calidad	4
Total	9

1.5. Análisis de causas de quejas y reclamos

Causa	Cantidad
Demora en accesibilidad a canales para asignación de cita por medicina general	3
Demora en asignación de cita por medicina general	2
Insatisfacción por servicios prestados	4
Total	9

1.6. Acciones de mejora implementadas

- Realizar análisis de atención brindada durante el proceso de remisión
 - Definir por gerencia el recurso humano disponible para la atención y asignación de citas en consulta general.
 - Educar a los usuarios durante la divulgación de los derechos y deberes sobre la documentación y datos necesarios para la solicitud de cita, de tal manera que se disminuya el tiempo de llamada.
 - Gestionar asignación de citas de servicios ambulatorios vía telefónica a través de siau a usuarios
- Realizar análisis de atención brindada durante el proceso de atención

-Verificar en el sistema la oportunidad en asignación de citas por medicina general

2. SATISFACCIÓN AL USUARIO

2.1. METODOLOGÍA

La evaluación de la satisfacción de los usuarios, se realiza a través de la aplicación de encuestas, estructuradas y diferenciadas de acuerdo con el servicio prestado en urgencias, hospitalización y servicios ambulatorios; la aplicación se realiza a una muestra significativa de 345 usuarios.

2.2. SATISFACCIÓN GLOBAL

Servicio	Total encuestas aplicadas	Total de encuestas satisfechas	Total de encuestas insatisfechas	Porcentaje de satisfacción
Urgencias	216	208	8	96%
Hospitalización	90	90	0	100%
Ambulatorios	332	321	11	97%
Total	638	619	19	97%

2.3. INDICADORES RESOLUCIÓN 256 DE 2016

2.3.1. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? 10

Valoración	Urgencias	Hospitalización	Ambulatorios	Total
Muy Buena	86	52	109	247
Buena	122	38	212	372
Regular	8	0	11	19
Mala	0	0	0	0
Muy Mala	0	0	0	0
No Responde	0	0	0	0
Total	216	90	332	638

De acuerdo con los resultados obtenidos anteriormente se considera que la experiencia del usuario durante el momento de la atención es de 97%

2.3.2. ¿Usted recomendaría los servicios de nuestra institución? 11

Valoración	Urgencias	Hospitalización	Ambulatorios	Total
Definitivamente SI	79	46	150	275
Probablemente SI	131	44	178	353
Definitivamente NO	6	0	4	10
Probablemente NO	0	0	0	0
Total	216	90	332	638

Evaluadas las respuestas obtenidas, el 98% de los usuarios encuestados recomendarían la ESE para recibir la atención médica.

2.4. IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Clasificación	Causa
Talento Humano	Insatisfacción por servicios prestados
Acceso a los servicios	-Espera prolongada en líneas de atención para asignación de citas por medicina general
Infraestructura	
Oportunidad	-Demora en oportunidad de asignación de citas por medicina general

2.5. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- Accesibilidad en canales de atención para asignación de citas por medicina general
- Líneas de atención para asignación de citas por medicina general ocupadas
- Sensibilizar a los usuarios en horarios de atención de servicios ambulatorios como derechos y deberes
- Educar a los usuarios durante la divulgación de los derechos y deberes sobre la documentación y datos necesarios para la solicitud de cita, de tal manera que se disminuya el tiempo de llamada.
- Sensibilizar mediante capacitación a los usuarios en horarios de atención de servicios ambulatorios

AIDA AGUILAR HERNANDEZ

Referente SIAU ESE Hospital.