

	FORMATO	FR4-SGC	
		Versión 01	Página 1 de 9
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha Emisión: Septiembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

FECHA INFORME	Junio de 2024	PERIODO EVALUADO	Abril – Junio de 2024
PROCESO/SUBPROCESO	Atención y Servicio al Usuario – ASU		
INFORME DE (asunto/ tema)	Informe de PQRSF II Trimestre		
ELABORADO POR	María Fernanda Bejarano – Líder de Atención y Servicio al Usuario	REVISADO POR	María Fernanda Bejarano – Líder de Atención y Servicio al Usuario
DIRIGIDO A	Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E.		

TABLA DE CONTENIDO

0. PRESENTACIÓN	2
1. GENERALIDADES	2
1.1. Objetivo	2
1.2. Documento Base.....	2
1.3. Terminología	2
2. REVISIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN	3
3. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	4
3.1. Manifestaciones de los usuarios entre enero 1 y marzo 31 de 2024	4
3.2. Revisión de Indicadores del Proceso	6
4. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	8

	FORMATO	FR4-SGC	
		Versión 01	Página 2 de 9
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha Emisión: Septiembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

0. PRESENTACIÓN

La Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E, implementa estrategias que contribuyan a mejorar un sistema de gestión de la calidad que permita el mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, en cumplimiento de las funciones y en especial se presenta el Informe de Seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente a la vigencia de 1 de enero a 31 de diciembre de 2021.

El documento se estructura en cuatro capítulos. En el primero se enuncian las generalidades; en el capítulo segundo y tercero se validan los diferentes canales que tiene el proceso para que los usuarios informen sus quejas y reclamos, en el cuarto capítulo se enuncian algunas conclusiones y recomendaciones.

1. GENERALIDADES

1.1. Objetivo

Verificar y validar la oportunidad y calidad del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias – PQRS, así como de la operación de la Oficina de Atención al Usuario, del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E, del periodo comprendido entre Enero 1 y Diciembre 31 de 2024.

1.2. Documento Base

- 1.2.1. FR 03- ASU registros PQRS entre Abril 1 y junio 31 de 2024
- 1.2.2. TM ASU 2024 ficha de indicadores .
- 1.2.3. MN01 -ASU manual del SIAU.

1.3. Terminología

- 1.3.1. Calidad de la atención de salud: Provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.
- 1.3.2. Felicitaciones: Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de los servicios prestados.
- 1.3.3. Manifestación: Son todas aquellas declaraciones mediante las cuales el usuario da a conocer sus necesidades y su percepción sobre el servicio recibido.

	FORMATO	FR4-SGC	
		Versión 01	Página 3 de 9
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha Emisión: Septiembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

1.3.4. Queja y/o Reclamo: Se refiere a la manifestación de disgusto o inconformidad hacia la prestación de un servicio, que denota una posible vulneración de un derecho o una promesa de servicio.

1.3.5. Sugerencia: Se refiere a la acción de proponer ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

2. REVISIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN

Para la gestión de las PQRS, la entidad cuenta con los canales que se relacionan a continuación, a través de los cuales facilita al usuario la gestión de sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Sede principal Hospital Raúl Orejuela Bueno

Carrera 29 No. 39-51. Palmira – Valle
Atención telefónica PBX 2856161

Ventanilla única

Área Administrativa Hospital Raúl Orejuela Bueno - Sede San Vicente
Atención personalizada y radicación de comunicaciones oficiales Presencial, Telefónica
2856161 ext. 1400 o al correo electrónico ventanillaunica@hrob.gov.co

Oficina del SIAU - Servicio de Información y Atención al Usuario

Consultorio # 16 Hospital Raúl Orejuela Bueno - sede San Vicente
Teléfono: 2856161 Ext 1605
Correo electrónico: siau@hrob.gov.co

Call center:

2822997
Citasmedicas@hrob.gov.co

Presencial

Sede san vicente , sesqui en horario de 7:00am a 5:00 pm

Página Web

www.hrob.gov.co, disponible todo el tiempo para documentarse sobre los contenidos publicados.

	FORMATO	FR4-SGC	
		Versión 01	Página 4 de 9
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha Emisión: Septiembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

Redes Sociales

Canal de Youtube: HOSPITAL RAUL OREJUELA BUENO

Facebook: Hospitalraulorejuelabuenoese

A partir del 1 de Abril y con la nueva administración los canales de mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y desde Oficina de Atención al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, se contactan funcionarios de otros servicios, personal o telefónicamente, para ser factible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

3. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

3.1. Manifestaciones de los usuarios entre Abril 1 y Junio 31 de 2024

El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el ítem anterior consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

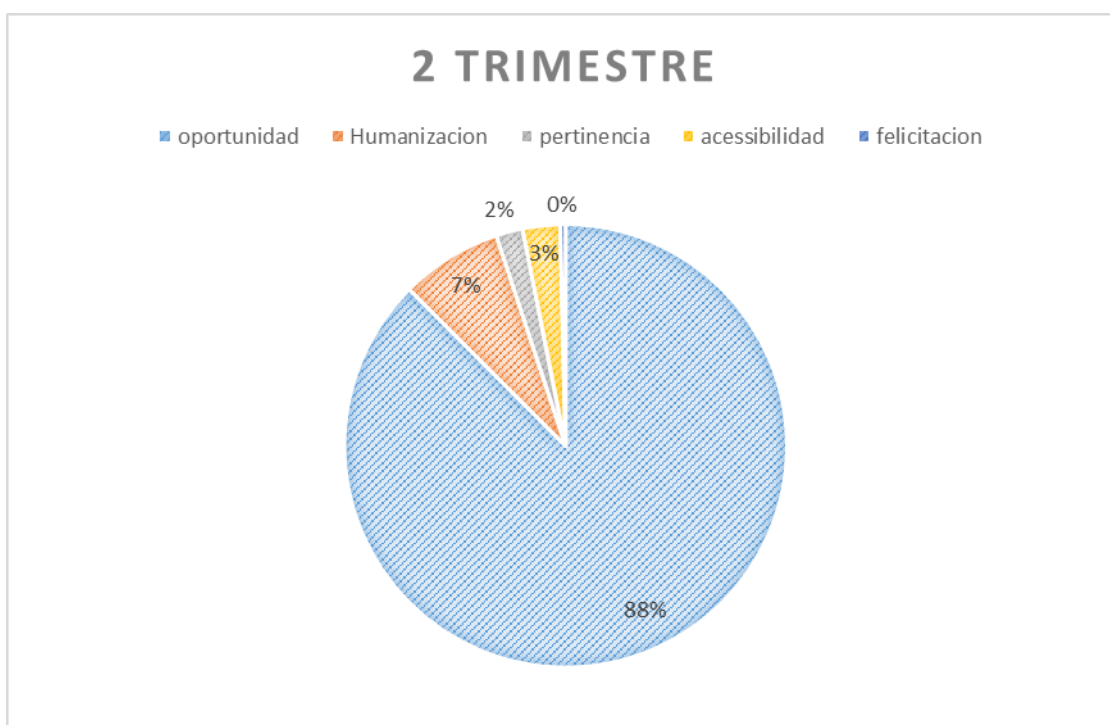
Durante el periodo abril y junio de la vigencia 2024 se recibieron un total de 262 manifestaciones, de las cuales: El 97% (253) son quejas y de ellas 253 son quejas de oportunidad en citas de médico general y especialista . el 3% son de peticiones en cuanto a la asignación de citas y de buzón de sugerencia son el 0% (1) sobre mejoramiento de servicios

PQRSF 2 Trimestre		
QUEJA	253	97%
PETICION	8	3%
FELICITACION	0	0%
SUGERENCIA	1	0%
TOTAL	262	100%

	FORMATO	FR4-SGC	
		Versión 01	Página 5 de 9
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha Emisión: Septiembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

En la categorización con relacion a las Felicitaciones, se categorizan en Humanización, ya que manifestaron buena relacion y comprension por parte del servicio (Trabajo Social y urgencias)

atributos de calidad	2 trimestre
oportunidad	224
Humanizacion	19
pertinencia	5
acessibilidad	7
felicitacion	1



	FORMATO		FR4-SGC	
			Versión 01	Página 6 de 9
	INFORME DE GESTIÓN		Fecha Emisión: Septiembre de 2021	
Fecha Revisión: -				
		Fecha Actualización: -		

3.2. Revisión de Indicadores del Proceso

Para el proceso de Atención y Servicio al Usuario los indicadores son los datos que permiten medir objetivamente las manifestaciones de nuestros usuarios. Uno de los indicadores es la “Efectividad en la respuesta de Quejas y Reclamos”, el cual estima la capacidad de respuesta a los usuarios con el fin de granatizar la continuidad y accesibilidad a los servicios de salud. Se trata de un indicador creciente que tiene como meta responder como mínimo el 90% de todas las manifestaciones brindadas.

Año 2024	SEMESTRE I						
	Ene	Feb	Marz	Abril	May	Junio	PROM
Numerador	85	112	103	48	113	81	542
Denominador	85	112	104	49	113	81	544
Resultado	100%	100%	99%	98%	100%	100%	100%

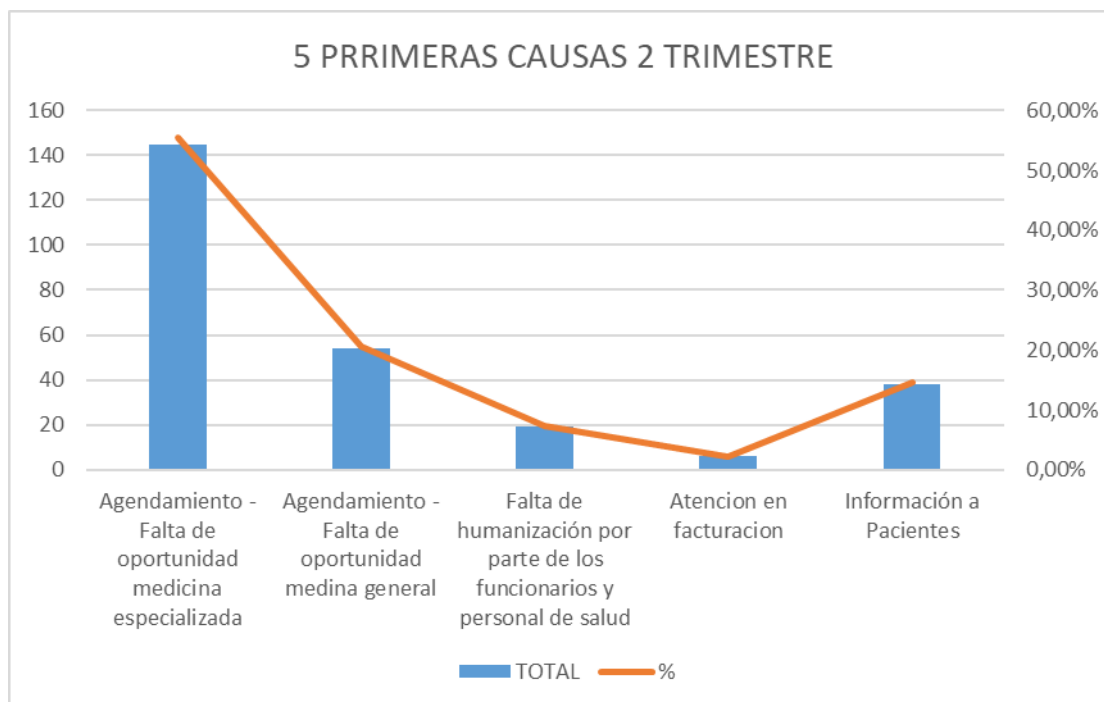
Para este trimestre observamos en el mes de marzo aumento el numero de quejas e les dio respuesta a las 4 pendientes del mes anterior por la oportunidad de agenda medica , para este mes de abril se presentaron 49 solicitudes de PQRS dando a respuesta a 48 para un 98 % de satisfaccion de estas solicitudes 39 fueron de oportunidad en asigancion de cita de especialista como Urologia, medicina iterna, otorrino y pediatria , con el cambio de adminitracion se inicia el mejoramiento como el reconocimiento de las areas con mayor numero de solicitudes y se continua con desde la coordiacion medica la apertura de horas medico general y por RIAS y la demanda insatisfecha que queda pendiente se le asigna al mometo de habilita , para el mes de mauo aumento el numero de solicitudes fueron 113 de las cuales de oportunidad fueron 102 solicitudes (citas de medicina interna, demora en programcion de cirugia, cita de urologia, medicinta interna, medico general) y de humanizacion fueron 6 como mejora en la comunicacio trato con el usuario sin embargo de esas 113 se dieron respuesta a todas **No en el tiempo estipulado de los 15 dias como dice el manual del siau**, pero desde el area ambulatorio se revisaran los indicadores de oportunidad para mejorar los tiempos de registro, para el mes de junio bajaron las solicitudes fueron 81 de las cuales de oportunidad fueron 74 solicitudes se da respuesta al usuario pero no en el tiempo estipulado , por email : 88, presencial 19 y por buzón 0, las que quedaron sin repsuesta para la vigencias del mes siguiente y trasladar a la matriz de registro FR0-0ASU en estado de requiermiento cerrada el porcentaje a 99%

	FORMATO	FR4-SGC	
		Versión 01	Página 7 de 9
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha Emisión: Septiembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

PRIMERAS CAUSAS TRIMESTRE

	10 Primeras causas de PQRSF	TOTAL	%	% Acumulado
1	Agendamiento Falta de oportunidad medicina especializada	145	55,34%	55%
2	Agendamiento Falta de oportunidad medicina general	54	20,611%	76%
3	Falta de humanización por parte de los funcionarios y personal de salud	19	7,252%	73%
4	Atencion en facturacion	6	2,290%	78%
5	Información a Pacientes	38	14,504%	82%
	Total	262	100%	100%

	FORMATO	FR4-SGC	
		Versión 01	Página 8 de 9
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha Emisión: Septiembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	



4. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- El 100% de las manifestaciones clasificadas en quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas a la Matriz realizada para ello.
- Desde la subdirección científica se invita a los líderes de proceso a mejorar la oportunidad en las respuestas dadas por los servicios ya que se debe de dar una trazabilidad al usuario
- En el mes de abril se realizó plan de mejoramiento de oportunidad en agenda médica de médico general y pediatría, además se suscribió plan de mejora de humanización.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un Trato Digno, articulando la cultura organizacional y la Humanización.

	FORMATO		FR4-SGC	
	INFORME DE GESTIÓN		Versión 01	Página 9 de 9
			Fecha Emisión: Septiembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

- Se socializa con la asociación de usuarios el plan de acción de la política de participación social en salud de esta vigencia para el articulamiento en actividades