

INFORME PQRSDF IV TRIMESTRE 2024

MARIA FERNANDA SANTA ALVAREZ
LIDER PQRSDF

ESE HOSPITAL SAN FELIX
“CONSTRUYENDO SALUD PARA NUESTRA REGIÓN”
LA DORADA – CALDAS
ENERO 2025

El presente informe relaciona el comportamiento tanto de las PQRSDF como el resultado de la satisfacción de los usuarios, frente a la experiencia de la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital San Félix de la Dorada, Caldas durante el IV trimestre del año 2024, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 1757 de 1994 por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo estipulado en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto- Ley 1298 de 1994.

A continuación, se presenta un diagnóstico de la satisfacción del usuario bajo los siguientes lineamientos:

Análisis y datos del comportamiento de las PQRSDF del IV Trimestre del año 2024.

- **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO.**

| IV TRIMESTRE 2024 | | | TOTAL 86 PQRSDF 100% | | | |
|----------------------|----------------|------------|----------------------|------------|------------------|------------|
| MECANISMO | PQRSDF OCTUBRE | PORCENTAJE | PQRSDF NOVIEMBRE | PORCENTAJE | PQRSDF DICIEMBRE | PORCENTAJE |
| BUZON | 12 | 46% | 18 | 62% | 16 | 52% |
| VENTANILLA | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 3% |
| PAGINA WEB | 10 | 38% | 8 | 28% | 12 | 39% |
| PORTAL TRANSACCIONAL | 3 | 12% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| PRESENCIAL | 1 | 4% | 3 | 10% | 2 | 6% |
| TOTAL | 26 | 30% | 29 | 34% | 31 | 36% |

| IV TRIMESTRE 2024 | | |
|----------------------|-----------|------------------|
| MECANISMO | PQRSDF | PORCENTAJE TOTAL |
| BUZON | 46 | 54% |
| VENTANILLA | 1 | 1% |
| PAGINA WEB | 30 | 35% |
| PORTAL TRANSACCIONAL | 3 | 3% |
| PRESENCIAL | 6 | 7% |
| TOTAL | 86 | 100% |

Durante el cuarto trimestre del 2024, el Hospital San Félix recibió un total de 86 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

(PQRSDF). De estas, el 54% se recibieron por medio de buzones de sugerencias, el 35% a través de la página web siendo estos dos los canales más utilizados.

Estos datos reflejan que los usuarios han aprovechado los diversos canales de comunicación disponibles para expresar sus opiniones y sugerencias. El Hospital San Félix continúa promoviendo activamente estos canales y realizando sensibilizaciones a los pacientes sobre su importancia. De esta manera, se busca conocer las experiencias y las inquietudes de los usuarios respecto a los servicios prestados y la atención humanizada que se brinda en el hospital.

PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES).

| TIPO DE REQUERIMIENTO | PQRSDF OCTUBRE | PORCENTAJE | PQRSDF NOVIEMBRE | PORCENTAJE | PQRSDF DICIEMBRE | PORCENTAJE |
|-------------------------|----------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| QUEJA | 16 | 61% | 9 | 31% | 9 | 29% |
| FELICITACIONES | 6 | 23% | 12 | 41% | 16 | 52% |
| SUGERENCIAS | 1 | 4% | 2 | 7% | 2 | 6% |
| PETICIÓN | 0 | 0% | 1 | 3% | 2 | 7% |
| PETICION DE INFORMACIÓN | 2 | 8% | 1 | 4% | 0 | 0% |
| PETICION DE CONSULTA | 1 | 4% | 4 | 14% | 2 | 6% |
| TOTAL | 26 | 30% | 29 | 34% | 31 | 36% |

| TIPO DE REQUERIMIENTO | PQRSDF IV TRIMESTRE | PORCENTAJE |
|-------------------------|---------------------|-------------|
| QUEJA | 34 | 40% |
| FELICITACIONES | 34 | 40% |
| SUGERENCIAS | 5 | 6% |
| PETICIÓN | 3 | 3% |
| PETICION DE INFORMACIÓN | 3 | 3% |
| PETICION DE CONSULTA | 7 | 8% |
| TOTAL | 86 | 100% |

Las quejas y las felicitaciones durante este trimestre representan el tipo de requerimiento de participación ciudadana más común entre los usuarios de nuestros servicios, se refleja un 40% de insatisfacción o inconformidad y satisfacción del usuario 40%.

Todas estas manifestaciones, sin importar su naturaleza, son valiosas para la institución. Nos permiten identificar áreas de mejora y trabajar para brindar un servicio más transparente, eficiente y de calidad.

ATRIBUTOS SEGÚN PLATAFORMA ESTRATEGICA:

A continuación, se detallan los atributos de la prestación de servicios que se han visto afectados, según lo identificado en las PQRSDf presentadas por los usuarios. Esta información ha sido obtenida a través de la trazabilidad de las PQRSDf, permitiendo un análisis profundo de las experiencias de los usuarios.

| ATRIBUTOS AFECTADOS IV TRIMESTRE 2024 | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | OCTUBRE | PORCENTAJE | NOVIEMBRE | PORCENTAJE | DICIEMBRE | PORCENTAJE |
| ACCESIBILIDAD | 3 | 15% | 5 | 28% | 1 | 7% |
| OPORTUNIDAD | 6 | 30% | 2 | 11% | 2 | 14% |
| SEGURIDAD | 2 | 10% | 1 | 6% | 1 | 7% |
| PERTINENCIA | 3 | 15% | 4 | 22% | 4 | 29% |
| CONTINUIDAD | 1 | 5% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| ACTITUDINAL | 3 | 15% | 4 | 22% | 5 | 36% |
| NO SE IDENTIFICA | 2 | 10% | 2 | 11% | 1 | 7% |
| TOTAL | 20 | 23% | 18 | 21% | 14 | 16% |

| ATRIBUTOS AFECTADOS IV TRIMESTRE 2024 | | |
|---------------------------------------|-----------|------------|
| ACCESIBILIDAD | 9 | 10% |
| OPORTUNIDAD | 10 | 12% |
| SEGURIDAD | 4 | 5% |
| PERTINENCIA | 11 | 13% |
| CONTINUIDAD | 1 | 1% |
| ACTITUDINAL | 12 | 14% |
| NO SE IDENTIFICA | 5 | 5% |
| TOTAL | 52 | 60% |

El análisis de las PQRSDf del cuarto trimestre de 2024 revela que los atributos más afectados son el actitudinal 14%, la pertinencia 13% y la oportunidad el 12%. Estos tres atributos se consideran los más significativos en este análisis.

| ATRIBUTOS NO AFECTADOS IV TRIMESTRE 2024 | | |
|---|----|-----|
| SATISFACCION AL USUARIO | 34 | 40% |

Cabe aclarar que la satisfacción del usuario es un atributo el cual no se ve afectado, ya que en este se reflejan las felicitaciones recibidas por los usuarios por el servicio prestado y corresponde al 40%. La satisfacción del usuario se refiere al nivel de cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

- **UNIDADES FUNCIONALES**

A continuación, se presenta el comportamiento de las áreas funcionales en relación con las manifestaciones registradas por los usuarios durante el cuarto trimestre del 2024. Esta información se basa en el análisis de las PQRSDf recibidas.

| AREAS DE SERVICIO | N° | Porcentaje |
|-------------------|-----------|-------------|
| ASISTENCIAL | 30 | 35% |
| ADMINISTRATIVO | 55 | 64% |
| NO SE IDENTIFICA | 1 | 1% |
| TOTAL | 86 | 100% |

- **QUEJAS DISTRIBUIDAS POR SERVICIO**

ASISTENCIAL TOTAL 12 QUEJAS

| | | | | | |
|----------------|----------------------|-------------|------------|-------------|---|
| PQRSD-200-2024 | Página Web | ASISTENCIAL | Urgencias | Continuidad | Se ha solicitado por todos los medios pertinentes el traslado del paciente CEBASTIAN ORTIZ VILLEGAS con cédula de ciudadanía 1002732150 ya que presenta 05 fracturas en la cara y ya cumplió 24 horas en el centro medico y requiere ser trasladado a un centro medico para ser intervenido quirúrgicamente pero a la hora y fecha no se ha recibido respuesta positiva por parte de los profesionales de la salud, aclarando que ya se envío toda la documentación solicitada. |
| PQRSD-201-2024 | Buzón de Sugerencias | ASISTENCIAL | Radiología | Pertinencia | SE ADJUNTA QUEJA SOBRE LA ATENCIÓN DE LA RADIOLOGA |
| PQRSD-214-2024 | Buzón de Sugerencias | ASISTENCIAL | Urgencias | Seguridad | INCONFORMIDAD POR LA ATENCION DE TRABAJO SOCIAL |
| PQRSD-216-2024 | Buzón de Sugerencias | ASISTENCIAL | URGENCIAS | Actitudinal | Se adjunta queja de medico general de urgencias |

| | | | | | |
|----------------|----------------------|-------------|-----------------|-------------|--|
| PQRSD-226-2024 | Buzón de Sugerencias | ASISTENCIAL | Urgencias | Actitudinal | QUEJA DEL AREA DE URGENCIAS POR ACTITUD GROTESCA HACIA PACIENTE SE ANEXA PQRS SE REALIZA LLAMADA TELEFONICA A PACIENTE PARA SOLICITAR CORREO ELECTRONICO Y EL REFIERE QUE ALLI FIRMAN OTROS PACIENTES QUE SE ENCONTRABAN INCONFORMES CON LA SITUACIÓN, YA QUE CONSIDERA QUE NO ES JUSTO QUE LE DEN PRIORIDAD A UNA PACIENTE PORQUE SU FAMILIAR TRABAJA EN EL HOSPITAL REFIERE PACIENTE QUE ESTA DICE "EL GERENTE DIO QUE NOSOTROS TENEMOS PRIORIDAD POR QUE TRABAJAN ACA". ADICIONAL PIDE EXCUSAS SI FUE ALTANERO CON EL AUX BRAYAN PORQUE NO LE PARECIO QUE LE GRITARA DELANTE DE SU HIJO DE 6 AÑOS, YA QUE ESTABA DEFENDIENDO SU DERECHO A LA SALUD. |
| PQRSD-227-2024 | Buzón de Sugerencias | ASISTENCIAL | Urgencias | Actitudinal | SE ADJUNTA QUEJA POR PRIORIDAD A PACIENTE FAMILIAR DE AUXILIAR DEL HOSPITAL, LOS CUAL GENERO INCONFORMIDAD PORQUE NO SE RESPETARON LOS TURNOS DEL TRIAGE |
| PQRSD-232-2024 | Buzón de Sugerencias | ASISTENCIAL | Hospitalización | Seguridad | SE ADJUNTA QUEJA POR INCONFORMIDAD EN LA TENCIÓN |
| PQRSD-242-2024 | Buzón de Sugerencias | ASISTENCIAL | Urgencias | Pertinencia | SE ADJUNTA QUEJA DE MEDICO ANTE ACTIVACIÓN RUTA DE ATENCIÓN EN URGENCIAS |

| | | | | | |
|----------------|----------------------|-------------|------------------|-------------|--|
| PQRSD-248-2024 | Presencial | ASISTENCIAL | Hospitalización | Pertinencia | "se adjunta queja por atención y presunto mal procedimiento por parte de enfermera" |
| PQRSD-266-2024 | Ventanilla Única | ASISTENCIAL | Consulta Externa | Pertinencia | INCONFORMIDAD POR LA ATENCION DR MANOTAS |
| PQRSD-272-2024 | Página Web | ASISTENCIAL | Consulta Externa | Pertinencia | Hablar sobre la mala atención del médico Paternina a los pacientes, el mal genio del médico, la falta de voluntad para atender a los usuarios, los alegatos a los pacientes sin justificación, por el mal genio no me envío los insumos suficientes como agujas, tirillas para prueba de la glucosa, ya que son paciente diabético tipo dos con aplicación de insulinas a diario , |
| PQRSD-281-2024 | Buzón de Sugerencias | ASISTENCIAL | Urgencias | Seguridad | SE ADJUNTA QUEJA POR ATENCION EN TRIAGE MEDICO GENERAL |

ADMINISTRATIVO TOTAL 22 QUEJAS

| | | | | | |
|----------------|--------------------------------------|----------------|----------------------------|---------------|--|
| PQRSD-199-2024 | Página Web | ADMINISTRATIVA | Consulta Externa | Oportunidad | Asignación cita con la especialidad de ORTOPEDIA Y PSICOTERAPIAS INDIVIDUALES |
| PQRSD-202-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | Administrativo | Pertinencia | QUEJA POR NO ATENCIÓN DE CITA PEDIATRIA- SE HABIA REPROGRAMADO LA AGENDA |
| PQRSD-206-2024 | Portal transaccional PQRSD Nueva EPS | ADMINISTRATIVA | Programación quirúrgica | Accesibilidad | REQUIERE SE LE REALICE LOS PROCEDIMIENTO DENOMINADOS SALPINGECTOMÍA BILATERAL TOTAL POR LAPAROTOMÍA, HISTERECTOMÍA TOTAL POR LAPAROTOMÍA Y OFORECTOMÍA BILATERAL POR LAPAROTOMÍA DONDE A LA FECHA LA ENTIDAD NO HA GENERADO LOS SERVICIOS. SE ADJUNTA ARCHIVO. |
| PQRSD-208-2024 | Página Web | ADMINISTRATIVA | VIGILANCIA | Actitudinal | SE ADJUNTA QUEJA POR ATENCION INADECUADA DE VIGILANTE DE TURNO ENTRADA PRINCIPAL 1 |
| PQRSD-209-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | PYP | Seguridad | QUEJA DE GESTANTE QUE NO LE HAN RETIRADO EL YADEL |
| PQRSD-212-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | SIAU (Asignación de citas) | Oportunidad | QUEJA POR DEMORA EN ASIGNACIÓN DE CITA EN WHATSAPP- ORTOPEDIA |
| PQRSD-213-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | SIAU (Asignación de citas) | Oportunidad | QUEJA POR DEMORA EN ATENCIÓN EN WHATSAPP CITA DE ORTOPEDIA |

| | | | | | |
|----------------|----------------------------------|----------------|------------------------------------|---------------|--|
| PQRSD-215-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | Facturación | Actitudinal | QUEJA POR ACTITUD INADECUADA DE BURLA DE FACTURADORA CAJA -3 |
| PQRSD-217-2024 | Portal transaccional PQRSD Nueva | ADMINISTRATIVA | SIAU (Asignación de citas) | Oportunidad | QUEJA POR DEMORA EN ASIGNACION DE CITA DE ORTOPEDIA. |
| PQRSD-218-2024 | Página Web | ADMINISTRATIVA | SIAU (Asignación de citas) | Accesibilidad | QUEJA POR DIFICULTADES PARA ACCEDER A CITA DE UROLOGIA |
| PQRSD-221-2024 | Portal transaccional PQRSD Nueva | ADMINISTRATIVA | asignación de citas gastroenterolo | Oportunidad | QUEJA POR DIFICULTADES PARA ACCEDER A CITA DE GASTROENTEROLOGIA |
| PQRSD-222-2024 | Página Web | ADMINISTRATIVA | Entrega de ordenes Médicas | Accesibilidad | QUEJA POR DIFICULTAD EN ENTREGA DE DOCUMENTOS EN AREA DE ENTREGA DE ORDENES |
| PQRSD-231-2024 | Presencial | ADMINISTRATIVA | Facturación | Actitudinal | SE ADJUNTA QUEJA DE LA CAJA 3-REFERENTE A LA ACTITUD DE LA CAJERA |
| PQRSD-233-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | Servicios generales | Pertinencia | QUEJA SERVICIOS GENERALES INCONFORMIDAD CON PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE BASURAS |
| PQRSD-252-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | SIAU (Asignación de citas) | Accesibilidad | SE ADJUNTA QUEJA POR CAMBIO DE HORA EN CITA DE PSICOLOGIA Y POR AGENDA CANCELADA DEL DR MARRUGO 26 DE NOVIEMBRE 2024 |
| PQRSD-253-2024 | Página Web | ADMINISTRATIVA | SIAU (Asignación de citas) | Oportunidad | QUEJA POR DIFICULTADES PARA ACCEDER A CITA DE CIRUGIA GENERAL |

| | | | | | |
|----------------|----------------------|----------------|----------------------------|-------------|---|
| PQRSD-257-2024 | Página Web | ADMINISTRATIVA | SIAU (Asignación de citas) | Oportunidad | QUEJA POR DIFICULTADES PARA ACCEDER A CITA DE GINECOLOGIA |
| PQRSD-258-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | Autogestión | Pertinencia | EL SERVICIO QUE PRESTAN EN EL CONSULTORIO #1 RESULTA SER MUY INEFICIENTE. ES UNA SOLA FUNCIONARIA QUE SE OCUPA DE ATENDER MUCHAS COSAS, VARIOS SERVICIOS Y ASI IMPOSIBLE ACABAR CON LA INTERMINABLE DE PERSONAS QUE TENEMOS QUE LLEGAR DESDE LA MADRUGADA PARA RECIBIR UN FICHO, A PARTE EL SISTEMA MANTIENE CAIDO Y SE HACE NECESARIO COMO MINIMO HABILITEN DOS PERSONAS EN ESA ATENCIÓN |
| PQRSD-268-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | Urgencias | Actitudinal | "LA PRESENTE ES PARA REPORTAR UNA QUEJA SOBRE LA FUNCIONARIA ANA DIAZ UNA PERSONA MUY MAL HABLADA Y GROSERA CON LOS VISITANTES." |
| PQRSD-269-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVA | VIGILANCIA | Actitudinal | "MI QUEJA ES QUE LA PORTERA ANA DIAZ NO TIENE TALENTO HUMANO, NI RESPETO, NI SENTIDO DE PERTENENCIA TANTO PARA LOS PACIENTES COMO PARA LOS FAMILIRES DE LOS DOLIENTES" |
| PQRSD-274-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVO | Autogestión | Pertinencia | QUEJA ÁREA AUTOGESTION |
| PQRSD-285-2024 | Buzón de Sugerencias | ADMINISTRATIVO | Autogestión | Actitudinal | SE ADJUNTA QUEJA EN LA ATENCION DE AUTOGESTION |

El área administrativa, que abarca las áreas de consulta externa, facturación, mantenimiento y estadística, administración, el servicio de vigilancia es el que presenta el mayor porcentaje de manifestaciones con un 64%. Cabe destacar que las peticiones de consulta e información, recibidas desde el área SIAU, contribuyen a este alto porcentaje, sin afectar ningún atributo, así mismo en esta área se presenta el 65% de las quejas durante el IV Trimestre 2024.



El área asistencial, conformada por urgencias, hospitalización, ginecología, pediatría y quirófanos, representa el 35% de las manifestaciones. En esta área, las auxiliares de enfermería, las enfermeras jefe, los médicos generales y médicos especialistas, son quienes se encuentran en constante contacto con los usuarios. Estas variaciones están directamente relacionadas con la atención directa al paciente que no solo implica el trato del personal, sino también durante la atención en triage, en las rondas médicas, los procedimientos, la atención en urgencias y la permanencia en hospitalización de los diversos servicios, entre otras. En esta área se presenta el 35% de las quejas durante el IV trimestre 2024. Cabe aclarar que se están realizando rondas por los diferentes servicios para realizar seguimiento a la satisfacción del paciente, dándonos a conocer por medio estrategia de conversatorio la conformidad con el servicio y su notable mejoría en la atención humanizada.

Maria Fernanda Santa A.

Maria Fernanda Santa Alvarez
Líder PQRS

Ese Hospital san Félix