
	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 1 de 19	

160.10.15

INFORME DE PQRSF 2022



El sistema de información y atención al usuario es un mecanismo de interacción directa que ayuda a conocer las inquietudes y sugerencias, cuyos análisis, a su vez, contribuyen a detectar y solucionar posibles fallas. El Siau es una acción institucional que promueve la transparencia; para el cliente interno y usuario de servicio.

Nuestro objetivo es Servir de puente entre las partes interesadas y la institución, propiciando espacios de concertación y orientación que desarrollen herramientas efectivas para la toma de decisiones y que se encaminen a dar respuesta efectiva a las inquietudes, dificultades o sugerencias que presentan los usuarios frente a los servicios de la entidad e informar a la comunidad sobre los temas de interés referente a la prestación de servicios de salud.

Dentro de los procedimientos de la oficina del siau se encuentra el procedimiento de las PQRSF:

- **Petición** : Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.
- **Queja**: Manifestar inconformidad con alguien o algo.
- **Reclamo**: Pedir o exigir con derecho; Clamar contra una cosa, oponerse a ella verbalmente o por escrito.
- **Sugerencia**: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- **Felicitación**: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS



Este procedimiento inicia con la recepción de la PQRS por los diferentes medios establecidos por nuestra institución, los cuales son:

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 2 de 19	

1. **Presencial:** en las oficinas del Siau del área de consulta externa de la sede san vicente, y con nuestros gestores de salud en los puestos de salud de la Emilia, san pedro, sesqui, zamorano , rozo
2. **Línea telefónica:** 2856161 ext 1605
3. **Línea de whatsapp:** 3160417051
4. **Buzones de sugerencias:** ubicados 4 en la sede san vicente , 1 la Emilia, 1 san pedro, 1 en rozo, 1 en zamorano, 1 en tienda nueva, 1 tablones, 1 en la buitrera se realiza apertura en compañía de la secretaria de salud
5. **Pagina web :** link <https://www.hrob.gov.co/atencion.html>
6. **Mesas de concertación:** mesas que realizamos con la comunidad para conocer sus diferentes necesidades sentidas y trabajar en ellas.



DESCRIPCIÓN

No	ACTIVIDAD	DOCUMENTO / REGISTRO ASOCIADO	RESPONSABLE
1	Recepcionar la PQRS en Registro de Peticiones	Formato de recepción de quejas 160.55.28 , formato diario de registro de PQRS, consolidado de quejas en	siau
		página web, componente de quejas de r-fast, consolidado de atención diario de PQRS, búsqueda activa	
2	Verificar sitio de origen		SIAU
3.	Gestionar solución inmediata (en el momento en que se presente)	Comunicado al responsable del área ,y respuesta al usuario	SIAU, líderes de proceso involucrado
4	Gestionar solución mediata (dentro de los 5 días posteriores a ser presentada) - Se envía al subdirector implicado, del proceso, quien a su vez enviara al líder del proceso Actualización Emergencia sanitaria (Decreto 491“Artículo 5: Ampliación	Comunicado al responsable del área , comunicación oficial	SIAU, líderes de proceso involucrados

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 3 de 19	

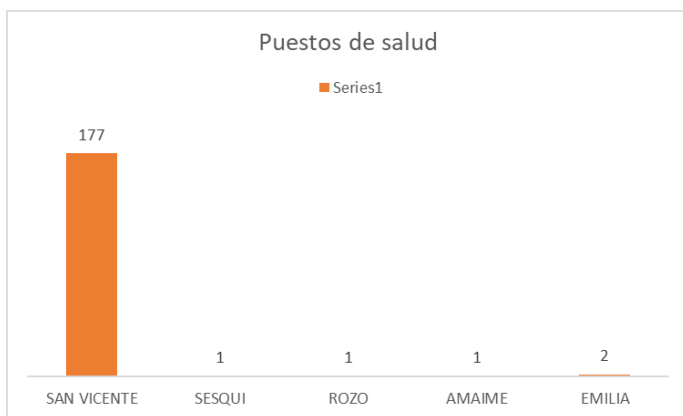
	de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.)		
5	Gestionar solución posterior (dentro de los 15 días posteriores a ser presentada)- se envía al subdirector implicado del proceso, quien a su vez enviara al líder del proceso	Comunicado al responsable del área , comunicación oficial	SIAU, líderes de proceso involucrado
6	si la queja es reiterativa (3) , se remite al líder del proceso con copia al proceso de control interno disciplinario para iniciar investigación pertinente	-Carta del área responsable -Carta a la oficina de control interna	-SIAU -Lider de proceso -Oficina de control interno
7	Efectuar la investigación pertinente	Carta del área responsable	Coordinación del área y subdirección
8	Implementar las acciones correctivas	Carta del área responsable	Coordinación del área y subdirección
9	dar respuesta oportuna a los usuarios de acuerdo a la solución brindada por los líderes de proceso	Copia de carta de respuesta comunicación oficial	SIAU
10	Elaborar informe mensual de Registros de Peticiones	Consolidado diario de PQRS y ficha de indicador	SIAU
11	fin		

Y dando cumplimiento al artículo 54 de la ley 190 de 1995, establece que las dependencias que reciban las quejas y reclamos deben informar periódicamente al jefe o director de la entidad, los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos por los particulares, informamos que para este semestre con corte al 30 de junio | 2022 las PQRS presentadas fueron:

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 4 de 19	



LUGAR DE MANIFIESTO DE LA PQRS

SEDE	TOTAL
SAN VICENTE	177
SESQUI	1
ROZO	1
AMAIME	1
EMILIA	2
	182



Para este semestre observamos que la sede con mayor número de solicitudes fue la sede San Vicente con 177, Emilia 2, Sesqui 1, Rozo 1, Amaime 1, es importante resaltar que en estos puestos de salud contamos con buzones de sugerencias, pero el impacto de solicitudes es muy bajo concentrándose en la sede San Vicente, desde el Siau cuando realizamos recorrido para apertura de buzones educamos al usuario de la importancia de conocer sus sugerencias y darle trámite a ellas; es importante resaltar que es la sede con mayor capacidad instalada, además conjunto con los líderes de proceso de dar a conocer el servicio con mayor número de quejas e implementar acciones de mejora.

De acuerdo a los medios oficiales para la recepción de PQRSF, podemos mencionar que para esta 1ª semestre vigencia 2022 el medio más utilizado para la recepción de PQRS fue el:

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 5 de 19	


MEDIO DE LA QUEJA	II SEMESTRE
E- MAIL	209
PRESENCIAL	80
B.SUGERENCIA	15
TELEFONO	0
PAGINA WEB	15
TOTAL	319

Medio mas utilizado emial con 209 solicitudes , seguido de la presencialidad con 80 radicaciones , B.Sugerencia 15 telefono 0 y pagina web 15 , es importante resaltar que el correo electronico para solicitud de PQRS ha ido en aumento posiblemente despues de la pandamia del Covid -19 y esto hace que los usuario utilicen mas este medio, de igual manera se ha venido informando al usuario sus canales de comunicación y de PQRS disponibles para mayor accesibilidad; desde el mes de junio contamos con un nuevo canal que es nuestra plataforma Suit – BI a traves de un buzón virtual para colocar PQRSF, ademas hemos venido implementando la escucha activa inmediata al usuario para resolver sus peticiones de forma inmediata con el involucrado en la solicitud, lo que ha causado un impacto positivo en el usuario porque se van con su caso resuelto o direccionado y nos ha disminuido las PQRS abiertas, comparada con la vigencia 2021, ademas se empezo a dar

FICHA TECNICA DEL INDICADOR


Año 2022	SEMESTRE I						
	Ene	Feb	Marz	Abril	May	Junio	PROM
<i>Numerador</i>	31	16	29	29	42	32	179,00
<i>Denominador</i>	33	16	30	29	42	32	183,00
<i>Resultado</i>	93,94%	100,00%	96,67%	100,00%	100,00%	100,00%	97,81%
<i>Meta</i>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

SEMESTRE II						
Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	PROM
45	27	76	49	58	58	313,00
47	28	78	49	59	58	319,00
95,74%	96,43%	97,44%	100,00%	98,31%	100,00%	98,12%
80%	80%	80%	80%	80%	80%	97,97%



Promedio anual 

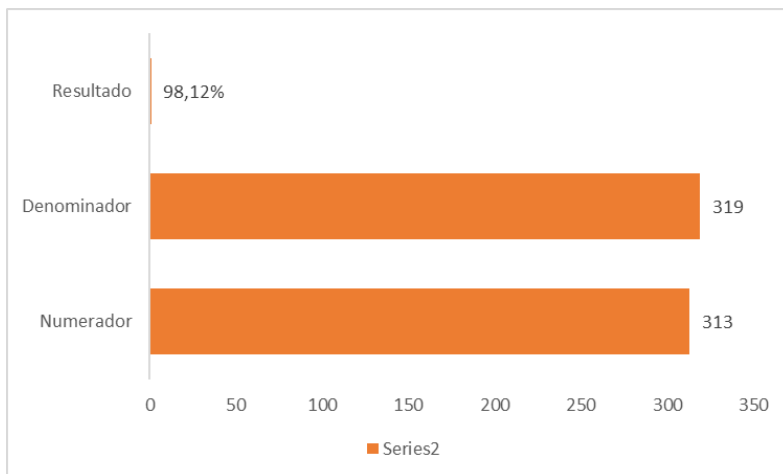
Año 2021	SEMESTRE I						
	Ene	Feb	Marz	Abril	May	Junio	PROM
<i>Numerador</i>	5	15	48	42	23	48	181,00
<i>Denominador</i>	5	16	48	46	25	53	193,00
<i>Resultado</i>	100,00%	93,75%	100,00%	91,30%	92,00%	90,57%	93,78%
<i>Meta</i>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

SEMESTRE II						
Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	PROM
34	26	19	19	38	32	168,00
39	25	23	30	46	47	210,00
87,18%	104,00%	82,61%	63,33%	82,61%	68,09%	81,30%
80%	80%	80%	80%	80%	80%	87,54%

Promedio anual 



Año 2022	2 SEMESTRE
<i>Numerador</i>	313
<i>Denominador</i>	319
<i>Resultado</i>	98,12%
<i>Meta</i>	80%

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 7 de 19	



Para esta vigencia nuestro porcentaje de respuesta de PQRS es del 98.12% comparada con la 1 vigencia 2021 que fue del 87.54% , esto nos indica que ha generado impacto positivo la resolutivez de la solicitud en tiempo real con el lider involucrado y solo en dos meses se nos han quedado solicitudes sin respuesta en ese mismo mes pero se les da respuesta al mes siguiente y en comité tecnico científico, además estamos capacitando al usuario en el momento de realizar su solicitud escriba sus datos reales y claros para asegurar la respuesta efectiva, otro impacto positivo fue la socializacion e implementacion de la politica de seguridad del paciente que aborda ejes como humanizacion del servicio, seguridad del paciente y comunicacion asertiva esto a generado que nuestras solicitudes disminuyan y las mesas de concertacion con la comunidad que nos permite generar plan de mejora en los servicios que requieren ser intervenidos y además desde el proceso del siau conjunto con la oficina del Control interno se inicio capacitacion a los lideres de proceso de la importancia de contestar las PQRS en termino de ley, se recalca la importancia de dar comunicacio al usuario de su radicacion y educacion continua de sus deberes y derechos. Es importante resaltar que desde le proceso del siau se envia comunicacio previa de la respuesta del usuario informando que la solicitud de encuentra en tramite.



Con respecto a los atributos de calidad, a traves del cual se puede medir que tan bien la entidad, satisface las necesidades de nuestros usuarios y/o partes interesadas, se logro para este año clasificarlas PQRS por cada uno de los atributos dando como resultar trabajar en nuestra humanizacion de servicios, y oportunidad, desde el proceso del siau se dio a concer informe al area de Control interno para realizar oportunidades de mejora con los lideres del proceso y lograr aumentar nuestro nivel de satisfaccion y recomendaria.

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 8 de 19	

ATRIBUTOS DE CALIDAD	1 SEMESTRE		2 SEMESTRE	%
	2022	%		
OPORTUNIDAD	82	44,8%	222	69,6%
HUMANIZACION	77	42,1%	56	17,6%
ACCESIBILIDAD	6	3,3%	5	1,6%
PERTINENCIA	0	0,0%	10	3,1%
INFRAESTRUCTURA	5	2,7%	2	0,6%
FELICITACION	2	1,1%	16	5,0%
OTROS	11	6,0%	7	2,2%
TOTAL	183	100,0%	319	100,0%



El atributo de calidad con mayor recurrencia es el de oportunidad con 222 solicitudes para un 69.6 % para ello desde el nivel 1 se ha iniciado con dar mayor cobertura en atención en los centros y puestos de salud por programas y agenda médica general, y además se está manejando desde el mes de junio demanda insatisfecha para aquellos usuarios que llaman al PBX del call center y no obtienen cita de médico general por oportunidad para cuando se habilite agenda son asignados y confirmados, para este segundo semestre se nos aumentó la oportunidad de agenda médica general debido al mejoramiento en infraestructura de algunos puestos de salud, pero se aumentó la hora médica en centro de salud de la emili, sede san vicnete, además en el mes de septiembre nos aumentaron la capita de ems sanar con los pacientes contributivos para ello desde la subdirección científica se realizó estudio a demanda de usuarios / hora médica y se logró aumentar recurso humano para agendar citas médicas con el call center desde 7 agentes a 10.

Desde humanización estamos con 56 solicitudes para un 17.6 %, comparado con la vigencia 1 semestre 2022 hemos disminuido de acuerdo a los planes de mejoramiento y las capacitaciones que se les ha brindado a nuestro cliente interno conjunto con la oficina de talento humano, y desde las recomendaciones que nos brindó ICONTEC debemos de implementar la política de humanización y trato digno a nuestro de servicio por ello se empezó a trabajar conjuntamente con la oficina de calidad para la implementación de la política.



	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 9 de 19	

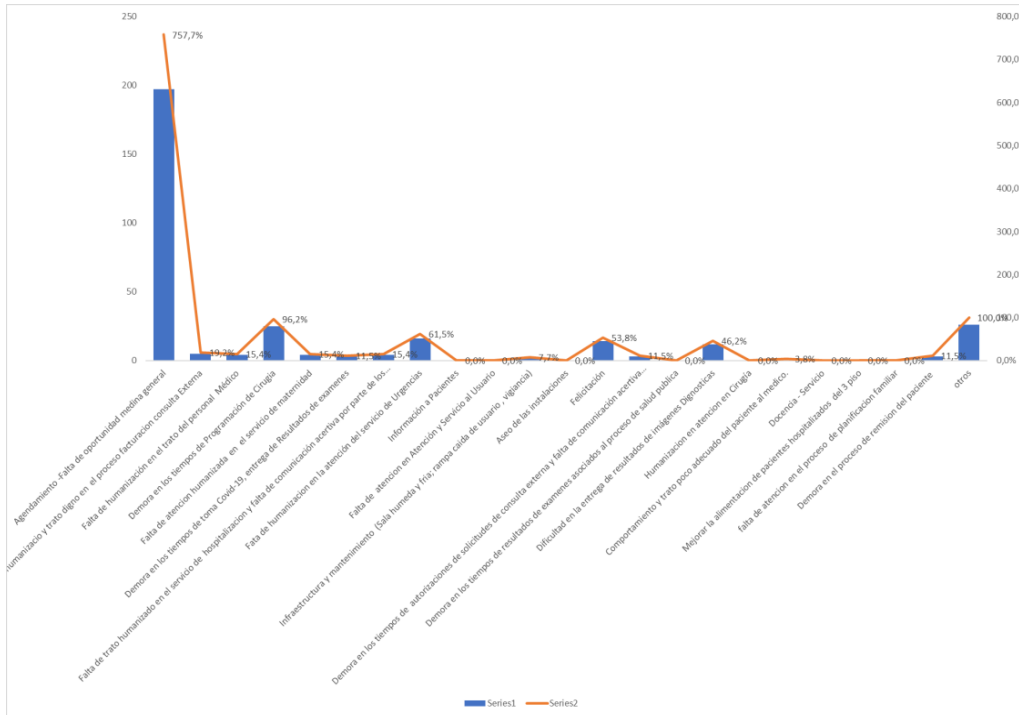
PRINCIPALES CAUSAS DE PQRS 2022

Primera causa para esta vigencia 2022 es con relación a la dificultad en la comunicación telefónica, para la asignación de citas médicas y la oportunidad en la asignación de citas , para ello se generó plan de mejora con el proveedor instalando un PBX dentro del HROB sede san Vicente y habilitando email para su solicitud, además desde el mes de junio se instaló app de citas a través del aplicativo SUIT -BI para solicitar cita médico general y conjunto con los gestores de salud en los diferentes puestos de salud donde el usuario logra tener mayor cobertura en su asignación de cita, de igual manera con el asesor de nivel 1 se logró ampliar el cronograma de atención médico para dar mayor cobertura hora medico en los centro y puesto de salud de la zona urbana y rural ; y la segunda causa de queja o insatisfacción es la mala atención para ello conjunto con la oficina de control interno se establece planes de mejora con los lideres de proceso para brindar capacitación en humanización a nuestro cliente interno y conjuntamente con el área de talento humano generar espacios amigables d salud mental a nuestro cliente interno. Y la socialización de la política de humanización y seguridad del paciente

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 10 de 19	

		TOTAL	%
1	Agendamiento -Falta de oportunidad mediana general	197	757,7%
2	Falta de humanización y trato digno en el proceso facturación consulta Externa	5	19,2%
3	Falta de humanización en el trato del personal Médico	4	15,4%
4	Demora en los tiempos de Programación de Cirugía	25	96,2%
5	Falta de atención humanizada en el servicio de maternidad	4	15,4%
6	Demora en los tiempos de toma Covid-19, entrega de Resultados de exámenes	3	11,5%
7	Falta de trato humanizado en el servicio de hospitalización y falta de comunicación acertiva por parte de los funcionarios	4	15,4%
8	Falta de humanización en la atención del servicio de Urgencias	16	61,5%
9	Información a Pacientes	0	0,0%
10	Falta de atención en Atención y Servicio al Usuario	0	0,0%
11	Infraestructura y mantenimiento (Sala húmeda y fría; rampa caída de usuario, vigilancia)	2	7,7%
12	Aseo de las instalaciones	0	0,0%
13	Felicitación	14	53,8%
14	Demora en los tiempos de autorizaciones de solicitudes de consulta externa y falta de comunicación acertiva por parte de los funcionarios de autorizaciones	3	11,5%
15	Demora en los tiempos de resultados de exámenes asociados al proceso de salud pública	0	0,0%
16	Dificultad en la entrega de resultados de imágenes Diagnósticas	12	46,2%
16	Humanización en atención en Cirugía	0	0,0%
17	Comportamiento y trato poco adecuado del paciente al médico.	1	3,8%
18	Docencia - Servicio	0	0,0%
19	Mejorar la alimentación de pacientes hospitalizados del 3 piso	0	0,0%
	falta de atención en el proceso de planificación familiar	0	0,0%
20	Demora en el proceso de remisión del paciente	3	11,5%
20	otros	26	100,0%

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	 SC - CER7322469
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 11 de 19	





CONCLUSIONES



El HROB a través de la oficina del SIAU realiza orientación permanente a los usuarios, no solo porque es nuestro deber sino con el objetivo de disminuir al máximo las peticiones o reclamos de nuestra comunidad usuaria, sin embargo a veces estas acciones no son suficientes frente a la molestia del usuario por ello se realizan planes de mejora con los líderes del proceso involucrados para dar mayor satisfacción a nuestro usuario y confianza de que su PQRS fue transmitida, fue recibida y que su opinión fue tomada en cuenta para nuestro mejoramiento continuo.

RECOMENDACIONES

- Continúa con el plan de capacitaciones con todo lo relacionado a la humanización de servicios para nuestro cliente interno
- Conjunto con el proceso de control interno sensibilizar a los líderes del proceso la importancia de la respuesta a la PQRS en términos de ley

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 12 de 19	

- Socializar a nuestro usuario sus deberes y deberes
- Generar plan de mejoramiento y seguimiento y evaluación a los 10 primeras causas de queja
- Evaluar la implementación de la política de seguridad del paciente y humanización del servicio
- Continuar con el cronograma de mesas de concertación con la comunidad para conocer sus necesidades sentidas
- Continuar con las jornadas de descentralización del siau en la zona rural y montañosa para dar mayor cobertura al usuario.

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 13 de 19	

INFORME II SEMESTRE AÑO 2022



Para este semestre (julio , agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre) y dando cumplimiento al artículo 54 de la ley 190 de 1995, establece que las dependencias que reciban las quejas y reclamos deben informar periódicamente al jefe o director de la entidad, los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos por los particulares, informamos que para este semestre con corte al 30 de diciembre | 2022 las PQRS presentadas fueron:

LUGAR DE MANIFIESTO DE LA PQRS

2 SEMESTRE SEDE	TOTAL
SAN VICENTE	314
SESQUI	0
ROZO	2
AMAIME	0
BITRERA	1
EMILIA	2
TOTAL	319

Para este semestre el lugar donde mas se recibieron quejas fue la sede san vicente por ser la mayor numero de afluencias de pacientes e inconformidades con la prestación del servicio desde el Siau cuando realizamos recorrido para apertura de buzones educamos al usuario de la importancia de conocer sus sugerencias y darle tramite a ellas; es importante resaltar que es la sede con mayor capacidad instalada , además conjunto con los lideres de proceso de da a conocer el servicio con mayor numero de quejas e implementar acciones de mejora.

Dentro de la clasificación de las PQRSF, las quejas para este semestre fueron de 277, peticiones 11, felicitación 14 y sugerencias 14, estos dos últimos ítems nos permiten reconocer que estamos mejorando día a día en nuestros procesos internos y empezar a trabajar en las quejas puntuales que nuestros usuarios nos proyectan , además este semestre con algunos lideres de proceso se logro implementar la respuesta de las quejas en el mismo día logrando dar respuesta inmediata.

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 14 de 19	

PQRSF II SEMESTRE			
QUEJA	PETICION	FELICITACIÓN	SUGERENCIA
277	11	14	14

De acuerdo a los medios oficiales para la recepción de PQRSF , podemos mencionar que para este II semestre vigencia 2022 el medio mas utilizado para la recepción de PQRS fue el :

MEDIO DE LA QUEJA	II SEMESTRE
E- MAIL	209
PRESENCIAL	80
B.SUGERENCIA	15
TELEFONO	0
PAGINA WEB	15
TOTAL	319

Medio mas utilizado emial con 209 solicitudes , seguido de la presencialidad con 80 radicaciones , B.Sugerencia 15 , telefono 0 y pagina web 15, es importante resaltar que el correo electronico para solicitud de PQRS ha ido en aumento posiblemente despues de la pandamia del Covid -19 y esto hace que los usuario utilicen mas este medio, de igual manera se ha venido informando al usuario sus canales de comunicación y de PQRS disponibles para mayor accesibilidad; desde el mes de junio contamos con un nuevo canal que es nuestra plataforma Suit – BI a traves de un buzón virtual para colocar PQRSF, ademas hemos venido implementando la escucha activa inmediata al usuario para resolver sus peticiones de forma inmediata con el involucrado en la solicitud, lo que ha causado un impacto positivo en el usuario porque se van con su caso resuelto o direccionado y nos ha disminuido las PQRS abiertas, comparada con la vigencia 2021

FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Año 2022	SEMESTRE I						
	Ene	Feb	Marz	Abril	May	Junio	PROM
Numerador	31	16	29	29	42	32	179,00
Denominador	33	16	30	29	42	32	183,00
Resultado	93,94%	100,00%	96,67%	100,00%	100,00%	100,00%	97,81%
Meta	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

SEMESTRE II						
Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	PROM
45	27	76	49	58	58	313,00
47	28	78	49	59	58	319,00
95,74%	96,43%	97,44%	100,00%	98,31%	100,00%	98,12%
80%	80%	80%	80%	80%	80%	97,97%

Promedio anual



Año 2021	SEMESTRE I						
	Ene	Feb	Marz	Abril	May	Junio	PROM
Numerador	5	15	48	42	23	48	181,00
Denominador	5	16	48	46	25	53	193,00
Resultado	100,00%	93,75%	100,00%	91,30%	92,00%	90,57%	93,78%
Meta	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

SEMESTRE II						
Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	PROM
34	26	19	19	38	32	168,00
39	25	23	30	46	47	210,00
87,18%	104,00%	82,61%	63,33%	82,61%	68,09%	81,30%
80%	80%	80%	80%	80%	80%	87,54%

Para este semestre se evidencia en comparacion con la vigencia II del 2021 que se aumento el porcentaje de respuesta al usuario en el tiempo establecido pasando del 81.30% al 98.12% esto quiere decir que con las socializaciones del tiempo de respuesta a las PQRS y la intervencion inmediata del lider del proceso al usuario cuando presenta su inconformidad nos permite mejorar en los tiempos de respuesta , y no dejar quejas o peticiones abiertas para vigencias futuras.

ATRIBUTOS DE CALIDAD



RIBUTOS DE CALI	1 SEMESTRE		2 SEMESTRE	
	2022	%		%
OPORTUNIDAD	82	44,8%	222	69,6%
HUMANIZACION	77	42,1%	56	17,6%
ACCESIBILIDAD	6	3,3%	5	1,6%
PERTINENCIA	0	#¡VALOR!	10	3,1%
INFRAESTRUCTU	5	2,7%	2	0,6%
FELICITACION	2	1,1%	16	5,0%
OTROS	11	6,0%	7	2,2%
TOTAL	183	100,0%	319	100,0%

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 16 de 19	



Con respecto a los atributos de calidad, a través del cual se puede medir que tan bien la entidad, satisface las necesidades de nuestros usuarios y/o partes interesadas, se logró para este año clasificarlas PQRS por cada uno de los atributos dando como resultado trabajar en nuestra humanización de servicios, y oportunidad, desde el proceso del SIAU se dio a conocer informe al área de Control interno para realizar oportunidades de mejora con los líderes del proceso y lograr aumentar nuestro nivel de satisfacción y recomendarla. Para este semestre el mayor atributo que se connotó fue el de oportunidad con 222 solicitudes, la mayoría de estas solicitudes son de oportunidad en la asignación de citas médicas general y especializada para lo cual se han tomado oportunidades de mejora con la líder del proceso y las quejas reiterativas de nuestros usuarios es que se logran comunicar con el call center pero la respuesta del operador es que no hay agenda de médico general y les toman datos pero no llaman para ello se comunicó con la líder ambulatorio para generar acciones de mejora; y el segundo atributo es humanización con 56 solicitudes para ello desde la subdirección científica se tomaron acciones de mejora y rotación del personal y desde la oficina de calidad se inicia con la implementación de la política de humanización, pero también contamos con 16 felicitaciones para este semestre 14 son del área de urgencia felicitando al personal médico y enfermería, y pertinencia son 10 solicitudes por demora en trámite administrativo y referencia, es importante resaltar que día a día los líderes de proceso trabajan continuamente en la experiencia global de nuestro usuario.

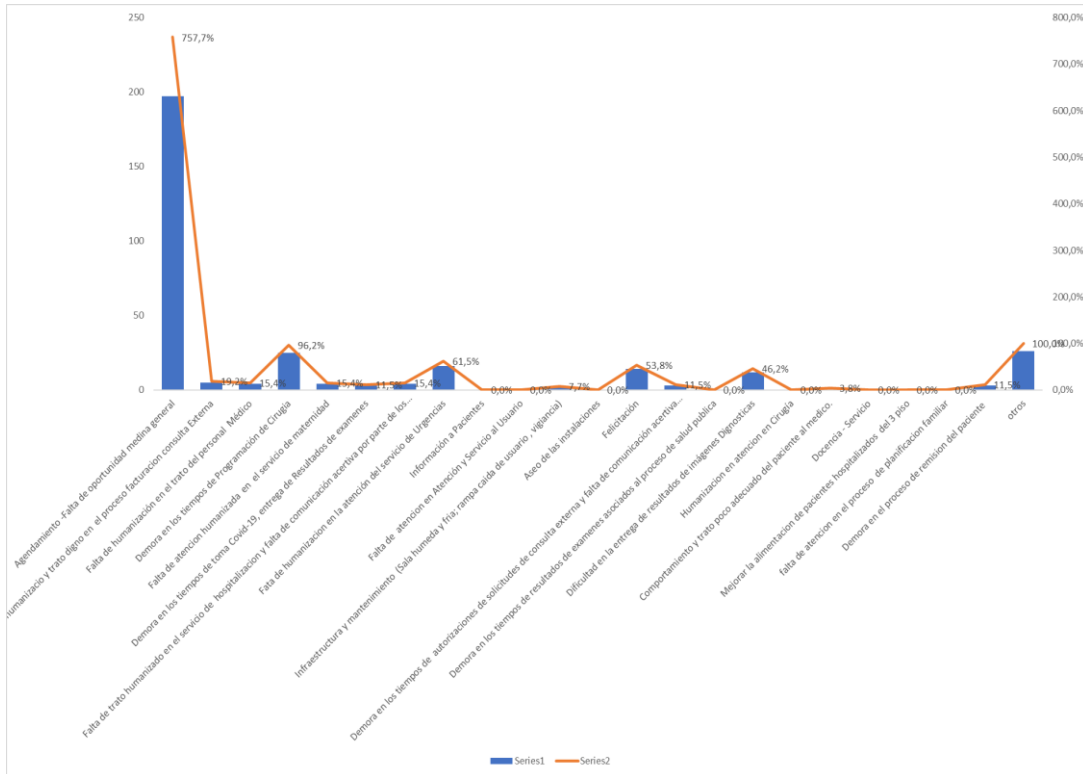
PRINCIPALES CAUSAS DE PQRS II VIGENCIA 2022

Primera causa para esta II vigencia 2022 es con relación a la dificultad en la comunicación telefónica, para la asignación de citas médicas y la oportunidad en la asignación de citas, para esta vigencia se incrementó un 69.6% y además los usuarios utilizan otros canales para solicitar citas como página web, correo del SIAU, y los canales de la Supersalud al no obtener la cita en el momento que llaman al call center, la mayoría de las PQRS son de oportunidad en la asignación ya que el call center contesta pero no asigna por no tener disponibilidad de agenda problemática que se ha abordado con la líder del proceso y es tema para revisar en comité técnico científico.

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 17 de 19	

		TOTAL	%
1	Agendamiento -Falta de oportunidad medicina general	197	757,7%
2	Falta de humanización y trato digno en el proceso facturación consulta Externa	5	19,2%
3	Falta de humanización en el trato del personal Médico	4	15,4%
4	Demora en los tiempos de Programación de Cirugía	25	96,2%
5	Falta de atención humanizada en el servicio de maternidad	4	15,4%
6	Demora en los tiempos de toma Covid-19, entrega de Resultados de exámenes	3	11,5%
7	Falta de trato humanizado en el servicio de hospitalización y falta de comunicación acertiva por parte de los funcionarios	4	15,4%
8	Falta de humanización en la atención del servicio de Urgencias	16	61,5%
9	Información a Pacientes	0	0,0%
10	Falta de atención en Atención y Servicio al Usuario	0	0,0%
11	Infraestructura y mantenimiento (Sala húmeda y fría; rampa caída de usuario, vigilancia)	2	7,7%
12	Aseo de las instalaciones	0	0,0%
13	Felicitación	14	53,8%
14	Demora en los tiempos de autorizaciones de solicitudes de consulta externa y falta de comunicación acertiva por parte de los funcionarios de autorizaciones	3	11,5%
15	Demora en los tiempos de resultados de exámenes asociados al proceso de salud pública	0	0,0%
16	Dificultad en la entrega de resultados de imágenes Diagnósticas	12	46,2%
16	Humanización en atención en Cirugía	0	0,0%
17	Comportamiento y trato poco adecuado del paciente al médico.	1	3,8%
18	Docencia - Servicio	0	0,0%
19	Mejorar la alimentación de pacientes hospitalizados del 3 piso	0	0,0%
	falta de atención en el proceso de planificación familiar	0	0,0%
20	Demora en el proceso de remisión del paciente	3	11,5%
20	otros	26	100,0%

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 18 de 19	





CONCLUSIONES

El HROB a través de la oficina del SIAU realiza orientación permanente a los usuarios, no solo porque es nuestro deber sino con el objetivo de disminuir al máximo las peticiones o reclamos de nuestra comunidad usuaria, sin embargo a veces estas acciones no son suficientes frente a la molestia del usuario por ello se realizan planes de mejora con los líderes del proceso involucrados para dar mayor satisfacción a nuestro usuario y confianza de que su PQRS fue transmitida, fue recibida y que su opinión fue tomada en cuenta para nuestro mejoramiento continuo, es importante resaltar que para esta vigencia del 2022, con las jornadas de descentralización del SIAU se abordan a los usuarios para canalizar sus peticiones, además en los momentos de realizar las encuestas de satisfacción se pregunta a los usuarios sus inconformidades para ser conocidas por el líder del proceso.

RECOMENDACIONES

- Incluir en el plan de capacitaciones todo lo relacionado a la humanización de servicios para nuestro cliente interno

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 03	
	COMUNICACIONES OFICIALES	Código: 144.42.1.13	
		Página 19 de 19	

- Realizar capacitacion al cliente interno sobre los tiempos de respuesta de las PQRS según la normatividad vigente
- Socializar a nuestro usuario sus deberes y deberes
- Generar plan de mejroamiebt y seguimiento y evaluacion a los 10 primeras causas de queja con los lideres de proceso