

INFORME DE PQRSF II SEMESTRE DE 2024

**HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
YOPAL CASANARE**

**VICTOR PEREZ UNDA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
COORDIANDOR**

**DOCUMENTADO Y ELABORADO POR:
MAYRA CRISTINA RUIZ MARTINEZ
TECNÓLOGA DE APOYO**

**OFICINA DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
YOPAL**

Contenido

Introducción.....	3
1. Informe De PQRSF II Semestre de 2024.....	4
2. Distribución De Las PQRS Por Servicio Prestado	4
3. Porcentaje De Oportunidad En La Respuesta De Las PQR	5
4. Clasificación De Las PQR Según Atributo De Calidad.....	6
5. Clasificación De PQR Por Eps	7
6. Clasificación De Felicitaciones Por Servicio.....	7
7. Indicador de Oportunidad de respuesta de PQR a los usuarios.....	9

Introducción

Las **PQRSF** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) son un sistema de gestión y comunicación que permite a los usuarios del sistema de salud expresar sus opiniones, inquietudes y experiencias sobre los servicios recibidos, esta herramienta es fundamental para mejorar la calidad de la atención, la transparencia y la satisfacción de los pacientes.

Es por ello que a través de la Oficina de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. en desarrollo de sus roles relacionados con el trámite de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), se presenta el informe del II semestre de 2024, lo anterior con el fin de dar a conocer los respectivos datos representativos de las PQRSF allegadas y tramitadas con las diferentes áreas y/o procesos correspondientes a nivel institucional.

1. Informe De PQRSF II Semestre de 2024

Durante el II semestre del año 2024 se recibieron un total de **460 PQRSF**, distribuidas de la siguiente manera: **Peticiones (8), Quejas (249), Reclamos (104), Sugerencias (22) y Felicitaciones (77).**

A continuación se dará a conocer a través de una tabla de datos la distribución de las mismas en los diferentes meses del II semestre de 2024.

TABLA 1. PQRSF Recibidas	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	2	1	1	3	1	0	8
QUEJAS	42	25	31	27	63	61	249
RECLAMOS	13	21	51	7	0	12	104
SUGERENCIAS	1	1	4	0	8	8	22
FELICITACIONES	18	13	12	19	7	8	77
TOTAL	76	61	99	56	79	89	460

Tabla No.1: Fuente Atención al Usuario

2. Distribución De Las PQRS Por Servicio Prestado

A continuación, se detalla el total de las PQRS radicadas y asignadas a los diferentes servicios prestados por el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. durante el **II semestre de 2024.**

PQRS Por Servicio II Semestre 2024	
Alimentación	9
Apoyo Logístico	1
Atención al Usuario	5
Contac Center	125
Cirugía	21
Enfermería	50
Facturación	25
Imagenología	4
Médico Especialista	39
Médico General	37
Programa Canguro	1
Referencia	5
Servicios Generales	1

Trabajo Social	1
Urgencias	8
Vigilancia	2
Iamii	1
Internación 4 piso	2
Internación 5 piso	4
Materno	3
Urgencias	11
Otros	6
TOTAL	361

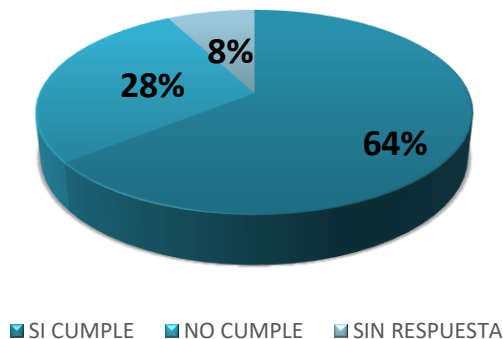
Tabla No.2: Fuente Atención al Usuario

Durante el **II semestre de 2024** podemos evidenciar que de las PQRs allegadas el servicio con mayor índice de estas fue el servicio prestado por parte del **Contac Center** con **125 PQRs**, en segundo lugar tenemos el servicio prestado por el personal de **Enfermería** con **50 PQRs**, en tercer lugar el servicio prestado por el personal de **Médicos Especialistas** con **39 PQRs** estos como los servicios mas relevantes.

3. Porcentaje De Oportunidad En La Respuesta De Las PQR

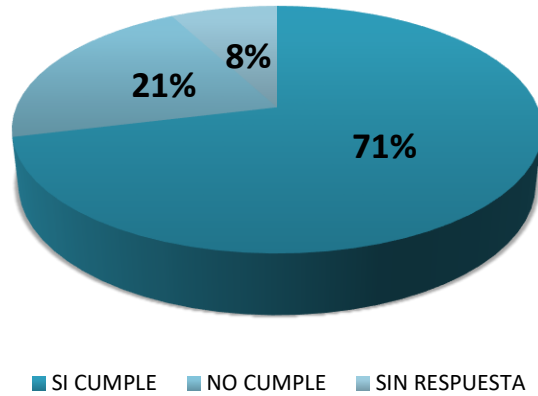
En las siguientes graficas se detallará la información de la oportunidad de respuesta de las quejas registradas durante el **II semestre del año 2024** por parte de los lideres y/o coordinadores; dichos tiempos de respuesta están establecidos en nuestro Manual de PQRSF (04HUA-M-04 Manual de peticiones quejas reclamos sugerencias y felicitaciones) de la siguiente manera: **(15 días hábiles)** para dar respuesta al usuario; dentro de estos 15 días se establece un tiempo de **(10 días hábiles)** para que los lideres y/o coordiadores de área o servicio responsables de cada PQR alleguen respuesta al área de Humanización y Atención al Usuario y de esta manera obtener oportunidad de respuesta al usuario.

% Oportunidad de Respuesta del Lider



Grafica No.1: Fuente Atención al Usuario

% Oportunidad de Respuesta al Usuario

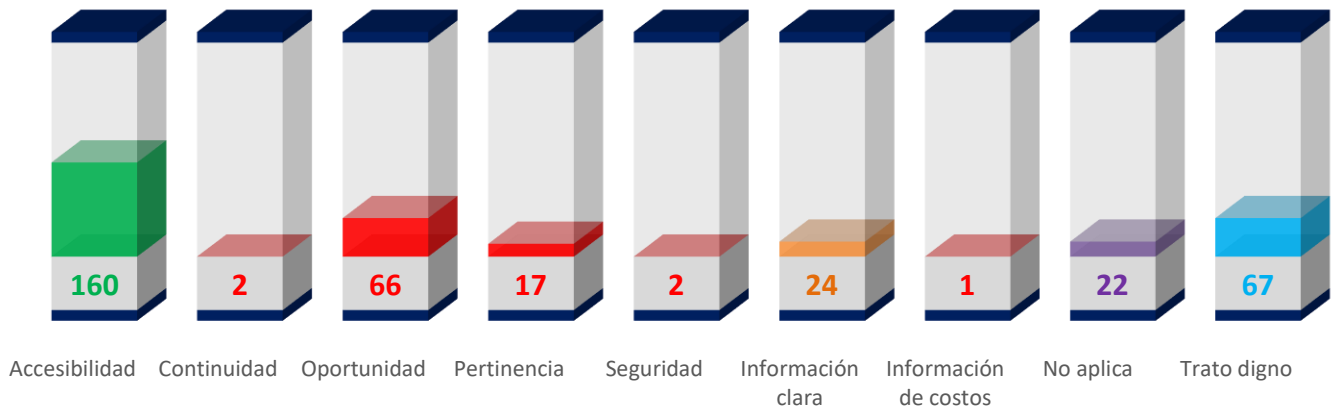


Grafica No.2: Fuente Atención al Usuario

4. Clasificación De Las PQR Según Atributo De Calidad

En el siguiente gráfico se describe la clasificación de las PQR según los atributos de calidad; donde se evidencia que del total de las **PQR** recibidas una vez clasificadas según los atributos de calidad establecidos; el atributo con mayor índice es **accesibilidad** con **160 PQR**, este atributo hace referencia a la Posibilidad que tiene el Usuario para acceder a los servicios de salud. Seguido de este tenemos **Trato digno** con **67** el cual hace referencia a; el saludo amable, presentación del personal de salud, llamar a la paciente por su nombre, explicación e información de procedimientos a realizar, salvaguardar la intimidad, trato respetuoso, y la satisfacción del paciente con respecto al trato del personal que le atendió. en tercer lugar tenemos **Oportunidad** con **66**, el cual hace referencia al lenguaje utilizado por el personal para dar a conocer al usuario su diagnostico y/o información en general teniendo un lenguaje claro y de fácil comprensión.

Clasificación según Atributo de Calidad



Grafica No.3: Fuente Atención al Usuario

5. Clasificación De PQR Por Eps

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E presta sus servicios a las diferentes **EPS** a nivel nacional, es por ello que a través de la siguiente tabla daremos a conocer el total de usuarios por **EPS** que manifiestan inconformidades con los servicios prestados durante la atención; en primer lugar tenemos **CAPRESOCA** con **102** PQR, en segundo lugar tenemos **NUEVA EPS** con **75** usuarios y en tercer lugar tenemos **SANITAS** con **45**, del mismo modo podemos evidenciar que hay un gran numero de usuarios que no registran la EPS al momento de radicar la PQR; de acuerdo a lo anterior estas son las **EPS** con un índice que PQR más relevante.

PQR II Semestre de 2024	
EPS	TOTAL
Axa Colpatria	2
Capresoca	102
Colmedica	4
Colsanitas	1
Coosalud	4
Ejercito	6
Sanitas	45
Fomag	2
Nueva EPS	75
Policía	5
Positiva	3
Seguros de Vida del Estado	1
Soat	1
Sin Registro	110
TOTAL	361

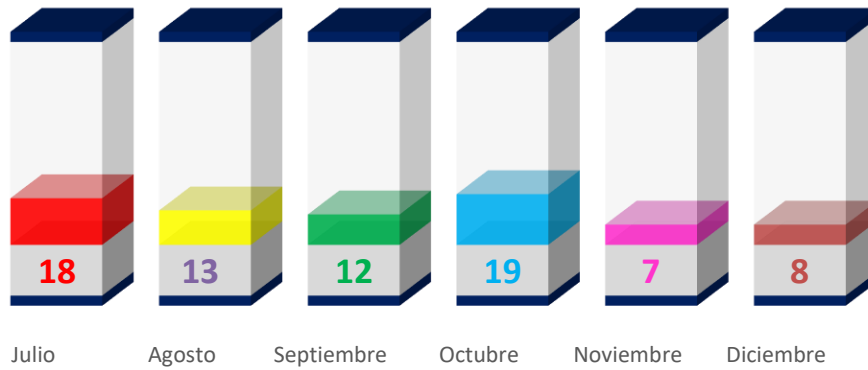
Tabla No.3: Fuente Atención al Usuario

6. Clasificación De Felicitaciones Por Servicio

Durante el **II semestre del año 2024** se recibieron **77 felicitaciones** que corresponden a los diferentes servicios del Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. estas felicitaciones fueron dadas a conocer a cada uno de los lideres de área para que a través de ellos estas sean socializadas con sus equipos de trabajo, pues al dar a conocer a los funcionarios cada uno de los agradecimientos de los usuarios se quiere motivar al personal para que cada día se trabaje en pro de brindar una atención humana y de calidad a nuestros usuarios.

6.1. Felicitaciones por Mes

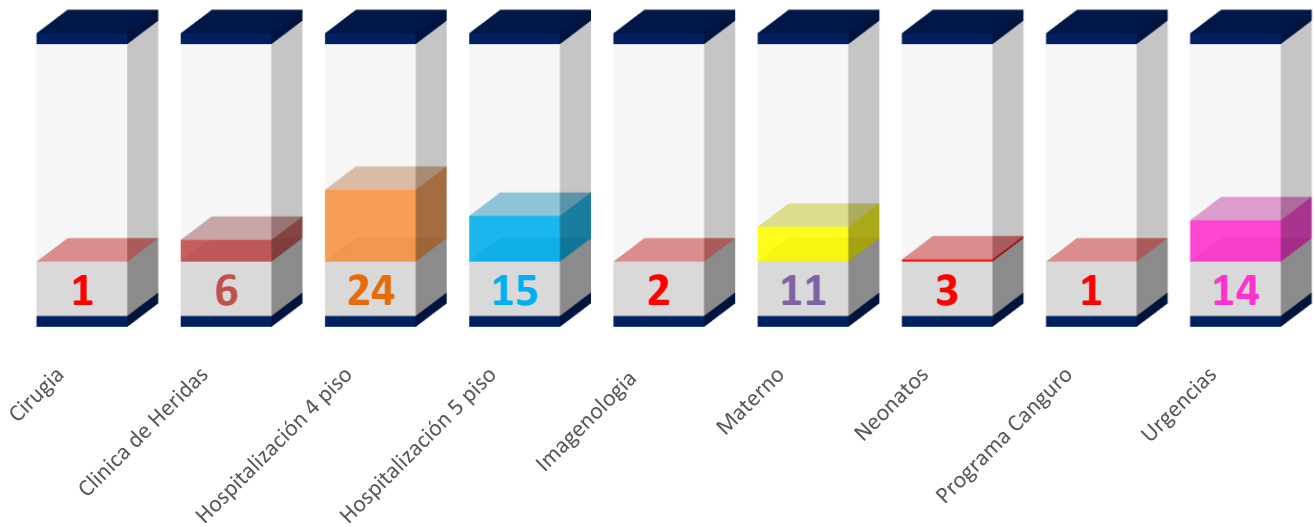
Felicitaciones por Mes II Semestre 2024



Grafica No.4: Fuente Atención al Usuario

6.2. felicitaciones por servicios

Felicitaciones por Servicio II Semestre 2024



Grafica No.5: Fuente Atención al Usuario

