	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	NIT: 891855209-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:GC-CA-R-010
	INFORME PQRSF PRIMER SEMESTRE	Versión: 0
		Fecha Versión: 07/12/2020
		Página 1 de 6

INFORME CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE DEL 2024

A continuación encontramos el consolidado de las diferentes PQRSF, presentadas durante el primer semestre de la vigencia, donde se resaltan los siguientes aspectos, de acuerdo al procedimiento establecido:

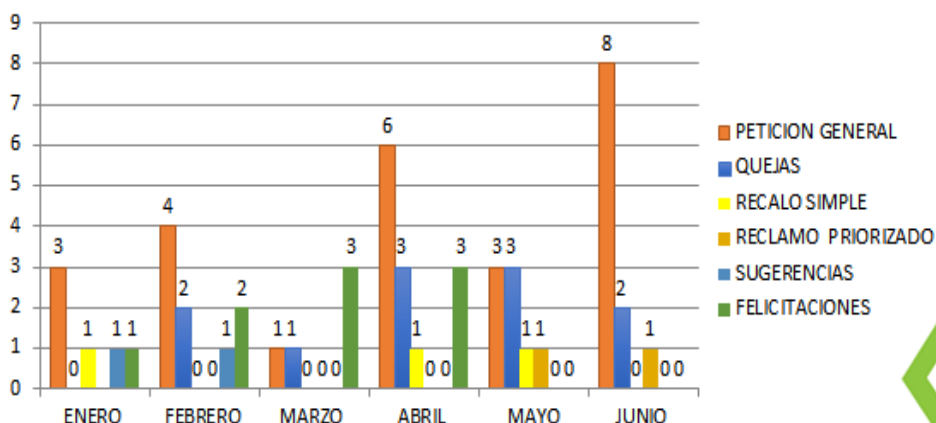
La recepción de las diferentes PQRSF, se realizan a través de los siguientes medios:


Ventanilla SIAU, correo electrónico, página web de la institución, correspondencia direccionada de gerencia.

De acuerdo al contenido de cada PQRSF, se direcciona la líder del proceso, quien se encarga de realizar el seguimiento con las acciones correctivas según necesidad, para finalmente emitir respuesta al usuario, de acuerdo a la meta establecida por el indicador denominado “Oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos”

A través de las siguientes gráficas, se encuentra el consolidado del comportamiento de las PQRSF correspondiente al primer semestre del 2024, donde se puede identificar el atributo de calidad afectado y los diferentes servicios donde se generaron las situaciones de inconformidad.

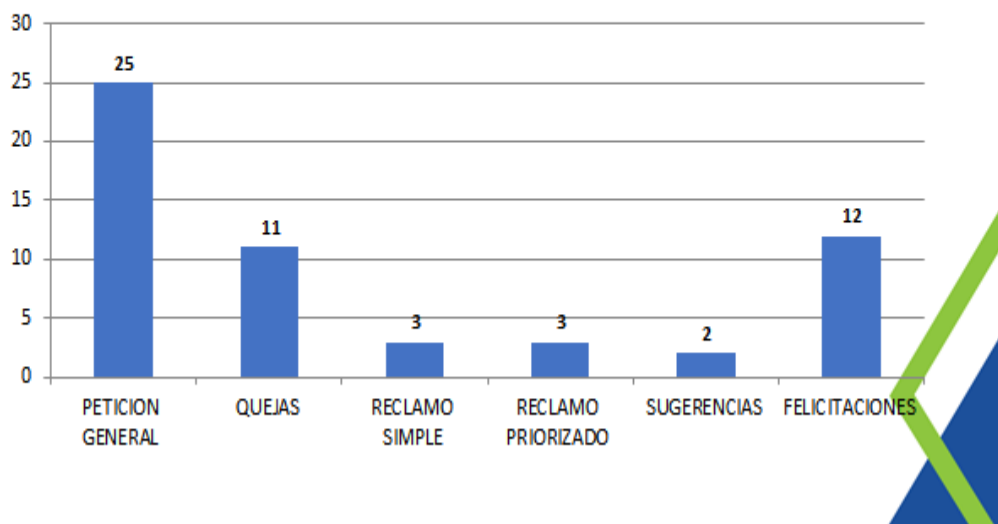
CONSOLIDADO PQRSF ENERO A JUNIO DE 2024



	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	NIT: 891855209-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:GC-CA-R-010
	INFORME PQRSF PRIMER SEMESTRE	Versión: 0
		Fecha Versión: 07/12/2020
		Página 2 de 6

En la siguiente grafica se observa que el mayor número de insatisfacciones se encuentran en las peticiones generales, seguido de las quejas, de igual manera se identifica que predominan las felicitaciones que realizan los usuarios donde resaltan la atención que brinda el talento humano, en las diferentes áreas de la Institución.

CONSOLIDADO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024




A continuación, se evidencia que el principal atributo afectado de calidad en este periodo, fue la satisfacción, seguido de la accesibilidad y la oportunidad.

En cuanto a la satisfacción, se identifica que la principal causa hace referencia a la actitud de los colaboradores durante el proceso de atención.

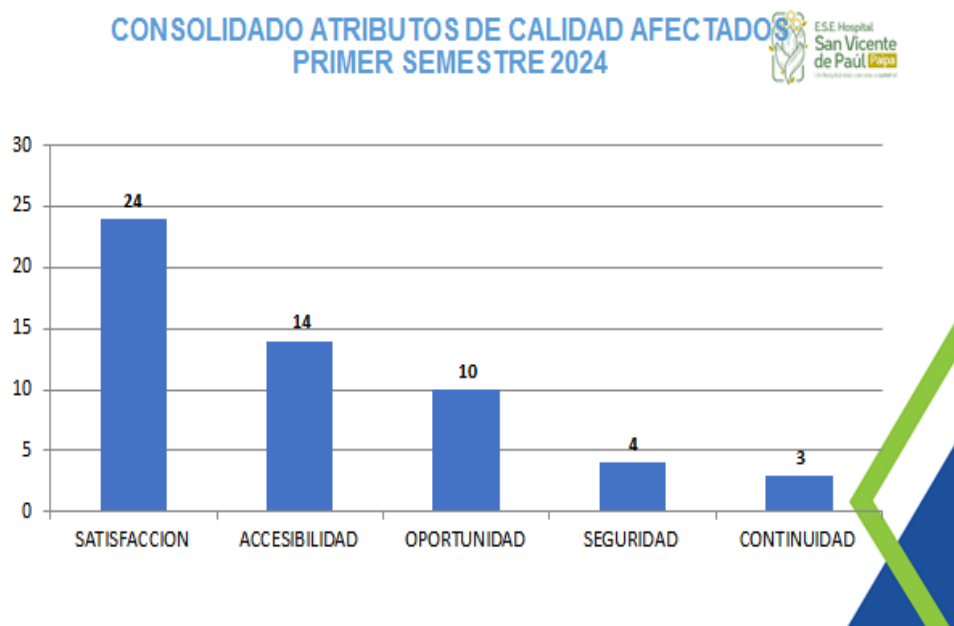
Frente a la accesibilidad se identificaron los siguientes aspectos:

- ✓ Usuarios que no pueden acceder a la consulta médica, por error en la información
- ✓ Dificultad para acceder a la solicitud de citas, a través de línea telefónica
- ✓ Usuarios a quienes no se les agenda cita doble de odontología.
- ✓ Usuarios quienes se retiran del servicio de urgencias, por tiempos prolongados de espera.

	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	NIT: 891855209-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:GC-CA-R-010
	INFORME PQRSF PRIMER SEMESTRE	Versión: 0
		Fecha Versión: 07/12/2020
		Página 3 de 6


En cuanto a la oportunidad se feriere se identificaron los siguientes aspectos:

Demora para la atención en los servicios de odontología, urgencias, asignación de citas, procedimientos y egreso del servicio de urgencias.



PQRSF POR SERVICIO

La siguiente grafica permite evidenciar, los servicios que se vieron afectados por las situaciones de insatisfacción presentadas por los usuarios, donde se identifica que en el servicio de medicina general, es donde se han presentado más casos de insatisfacción por tema de actitud, seguido de asignación de citas por la dificultad para acceder al agendamiento a través del call center.

	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	NIT: 891855209-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:GC-CA-R-010
	INFORME PQRSF PRIMER SEMESTRE	Versión: 0
		Fecha Versión: 07/12/2020
		Página 4 de 6

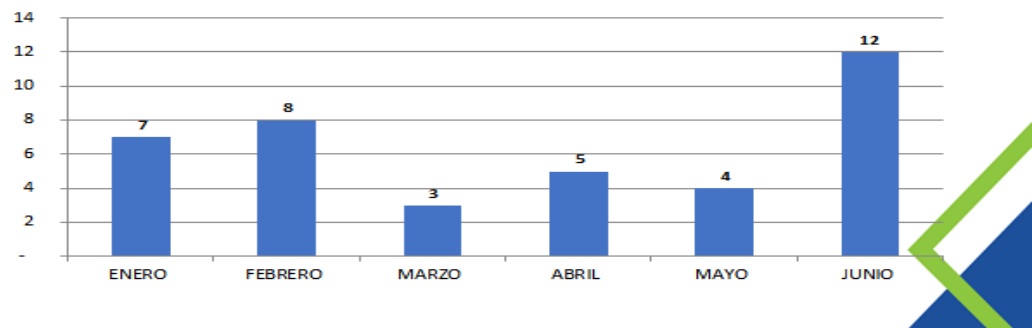
CONSOLIDADO PQR POR SERVICIO




SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Medicina	2	1	2	1	4	4	14
odontología	1	1	0	1	0	0	3
Urgencias	1	1	0	1	0	3	6
Asignación de citas	1	3	3	2	1	1	11
Enfermería	0	1	0	3	0	0	4
Programa de crónicos	0	0	3	0	0	0	3
Rayos X	0	0	1	0	0	0	1
Laboratorio clínico	0	0	1	0	0	1	2
Farmacia	0	0	0	1	2	1	4
Hospitalización	0	0	0	1	2	1	4
pym	0	0	0	0	1	0	1
Vigilancia	0	0	0	0	1	1	2

A continuación se encuentra el consolidado de la oportunidad de las respuestas, cuyos resultados son satisfactorios de acuerdo a la meta del indicador la cual es de 15 días.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSF



	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	NIT: 891855209-4
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código:GC-CA-R-010
	INFORME PQRSF PRIMER SEMESTRE	Versión: 0
		Fecha Versión: 07/12/2020
		Página 5 de 6

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

De acuerdo a los aspectos mencionados anteriormente se generaron las siguientes acciones:

Se incluye dentro del cronograma de educación continua, la socialización de la adopción de guía de práctica clínica de gestación, parto y puerperio del ministerio de salud y protección social.

Se realizó una jornada de reinducción con el talento humano de la Institución, cuyo objetivo principal estaba enfocado en fortalecer la comunicación asertiva y la sensibilización, frente a la atención del paciente y su familia.

De igual manera, se enfatizó en las obligaciones generales del trabajador, el cumplimiento y adherencia a las políticas institucionales de atención al usuario, así como en la importancia de ofrecer un servicio amable y cálido durante el proceso de atención.

Frente al desabastecimiento de medicamentos, se establece que de manera periódica, a través de boletín informativo, se estará dando a conocer el listado a todos los médicos de la Institución.


Para mejorar el acceso de citas, se habilita la modalidad de agendamiento presencial, para lo cual se asigna un puesto de trabajo en la ventanilla del área de facturación.

Reubicación de los puestos de trabajo de auxiliares de call center, quedando estos contiguos al área de facturación, con el fin de mantener una comunicación inmediata para dar respuesta al usuario en el momento que acude a la institución.

Análisis de eventos en el comité de seguridad del paciente .

Fuente de la información

- ✓ Matriz consolidado PQRSF 2024.
- ✓ Notificación de las PQRS a los líderes de los diferentes procesos
- ✓ Seguimiento de los líderes
- ✓ Respuesta emitida a los usuarios

	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	NIT: 891855209-4
		Código: GC-CA-R-010
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 0
	INFORME PQRSF PRIMER SEMESTRE	Fecha Versión: 07/12/2020
		Página 6 de 6

Elaboró: Rubiela Vargas Rubio

Líder: SIAU