

Santiago de Cali, Colombia

Fecha: 12/01/2023

ASUNTO: INFORME PQRS Y MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

PROCESO Y/O DEPENDENCIA: Proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano.

TEMA DE SEGUIMIENTO: Informe de Seguimiento PQRSDF del trimestre octubre, noviembre y diciembre del 2023.

Introducción:

Conforme a los requisitos legales establecidos, se presenta el informe correspondiente al último trimestre del año 2023, abarcando desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre. Este informe se elabora de acuerdo con las directrices establecidas para la Gerencia de la institución. El enfoque primordial del informe reside en la evaluación y análisis de la gestión del Sistema de Atención al Usuario (SIAU) con respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los usuarios y funcionarios. El objetivo fundamental es proporcionar una visión integral de la percepción obtenida de los usuarios durante la Medición de la Satisfacción por la prestación de los servicios. Este informe se estructura con un enfoque técnico, detallando la eficacia de las respuestas y soluciones implementadas en relación con las PQRSDF. Asimismo, se analizan de manera exhaustiva los patrones y tendencias identificados a lo largo del período mencionado, con el propósito de extraer conclusiones significativas para la mejora continua de los servicios ofrecidos por la institución.

Objetivo:

Evaluar de manera exhaustiva la gestión del Sistema de Atención al Usuario (SIAU), con un enfoque específico en la atención y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por usuarios y funcionarios. Este análisis tiene como propósito brindar a la gerencia una visión completa y analítica de la eficacia del SIAU en la gestión de PQRSDF, identificando áreas de mejora, fortalezas y oportunidades para optimizar los servicios ofrecidos, mediante un análisis detallado del proceso de PQRSDF.

Fuentes de Recepción de las PQRS-F: Los canales de recepción de las PQRSDF de la entidad, instaurados bajo la coordinación del SIAU para el período fueron:

- Buzón
- Correo electrónico
- Presencial: Atención en Oficina SIAU
- Correspondencia radicada en Ventanilla Única
- Aplicación WhatsApp



A. Análisis PQRSDF cuarto trimestre del año 2023

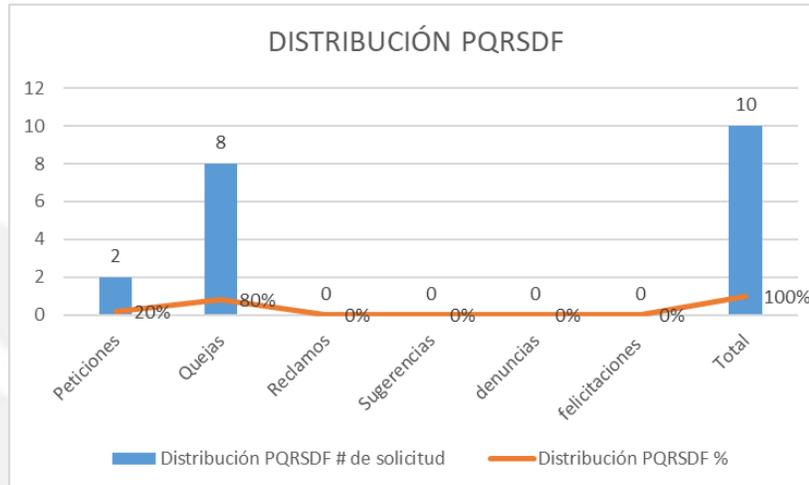


Figura 1. Distribución PQRSGF- Cuarto Trimestre 2023

Fuente: Elaboración propia con base en el Consolidado "Cuadro PQRSD-F"

Durante el último trimestre, se gestionaron un total de 10 PQRSDF, con el 80% de las solicitudes correspondiendo a quejas (8 solicitudes) y el 20% a peticiones (2 solicitudes). Este análisis cuantitativo destaca la preeminencia de las quejas como un área de interés significativa. Es crucial resaltar que, de manera oportuna, se llevó a cabo una intervención efectiva para abordar las 8 quejas registradas, activando de manera proactiva los protocolos establecidos. Esta respuesta inmediata no solo demuestra un compromiso con la satisfacción del usuario, sino que también subraya la importancia de una gestión ágil y eficiente en la resolución de inquietudes. Además, es relevante mencionar que todas las PQRSDF se presentaron a través del canal presencial, destacando la necesidad de evaluar y diversificar los canales de recepción para obtener una visión más completa de las interacciones con los usuarios. Este enfoque permitirá una mejora más específica y personalizada en la gestión de PQRSDF, al tiempo que se fortalece la atención a las quejas, elemento clave para el mejoramiento continuo de los servicios.

A continuación abordaremos el comportamiento detallado y el eje temático de estas solicitudes a lo largo de cada mes, proporcionando una visión más granular de las interacciones. Este enfoque mensual permite una evaluación más precisa de las tendencias y patrones emergentes en comparación con un análisis trimestral. Al desglosar la información mensualmente, se obtiene una perspectiva más dinámica y adaptable a posibles cambios en la frecuencia y naturaleza de las solicitudes.



TIPO DE PQRS-F	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL/ PQRSDF
Peticiones	1		1	2
Quejas	2	2	4	8
Reclamos				0
Sugerencias				0
Denuncias				0
TOTAL MES :	3	2	5	10

Figura 2. Distribución mensual de las PQRSDF - Cuarto trimestre
Fuente: Elaboración propia con base en el Consolidado "Cuadro PQRSDF-F"

Durante el último trimestre del año 2023, se evidencia una variación mensual en la presentación de PQRSDF. En octubre, se registraron 3 solicitudes, distribuidas entre 1 Petición y 2 Quejas. En noviembre, la cantidad disminuyó a 2 solicitudes, ambas clasificadas como Quejas. Sin embargo, en diciembre, se observó un aumento significativo con un total de 5 solicitudes, compuestas por 2 Peticiones y 4 Quejas. Ahora bien, a partir de las solicitudes presentadas en el tercer trimestre del año 2023, se procede a identificar las temáticas recurrentes que han emergido como puntos críticos de preocupación para los usuarios. Este análisis se centra en comprender las áreas de mayor conflicto y las problemáticas específicas que han sido expresadas a través de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). La identificación de estas temáticas permitirá a la institución abordar de manera proactiva las inquietudes de los usuarios y diseñar estrategias específicas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

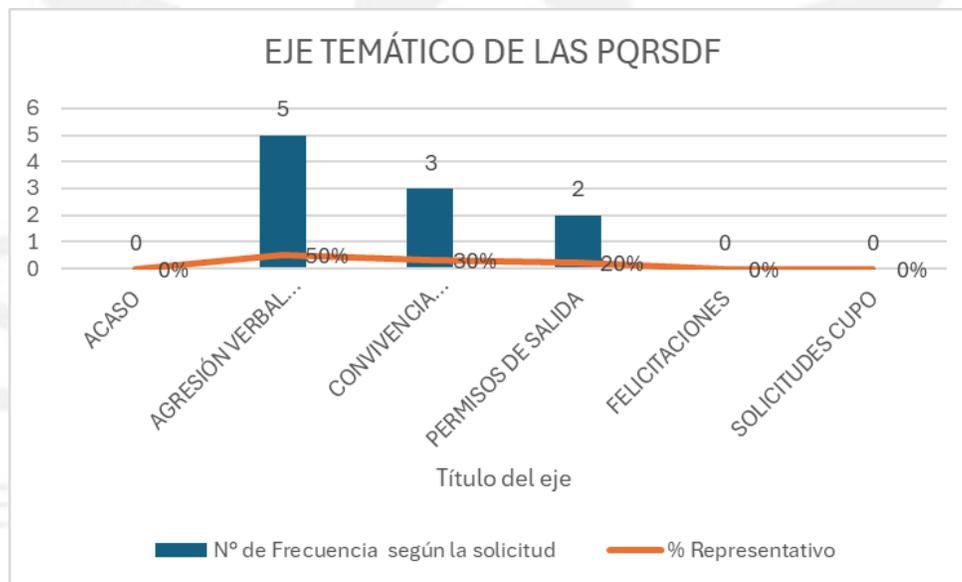


Figura 3. Eje temático de las PQRSDF - Cuarto trimestre
Fuente: Elaboración propia con base en el Consolidado "Cuadro PQRSDF-F"

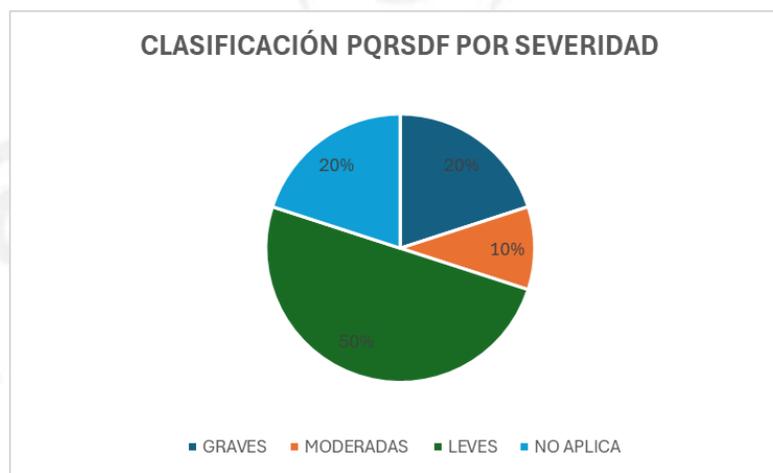
La temática más recurrente, representando el 50% de las solicitudes, está relacionada con "Agresión Verbal por Parte de Funcionarios". Este hallazgo es de especial relevancia, ya que en último trimestre, los residentes han presentado comportamientos basados en la agresión no verbal y verbal dado su diagnóstico de esquizofrenia no especificada y abstinencia. En segundo lugar, se destaca la temática de "Convivencia entre Residentes", con un 30% de las solicitudes. Este patrón sugiere la importancia de abordar aspectos relacionados con la convivencia en las instalaciones, lo cual puede impactar directamente en el bienestar y la experiencia de los residentes.

Por último, las solicitudes relacionadas con "Permisos de Salidas Especial" representan el 20% del total. En la vigencia 2023 se restringió los permisos de salida por la secretaría de bienestar social y el programa de adulto mayor, en pro del bienestar de los residentes de la institución, por lo tanto se habilitaron 4 componentes para otorgar los permisos de salida, los cuales son los siguientes:

1. permisos para culto.
2. permisos para citas médicas acompañados por un funcionario de la institución o red de apoyo.
3. permiso para cobrar el subsidio del adulto mayor.
4. Permisos por resocialización con familias o redes de apoyo primarios y/o secundarios.

En términos de planes de mejora se requiere establecer protocolos específicos para mejorar la convivencia entre residentes, promoviendo un ambiente armonioso; respecto a los "Permisos de Salida", se sugiere la socialización de los 4 componentes habilitados para la autorización de salidas de la institución a los residentes.

Análisis por severidad de las PQRSD



*Figura 4. Clasificación PQRSD por severidad - Cuarto trimestre
Fuente: Elaboración propia con base en el Consolidado "Cuadro PQRSD-F"*

La clasificación de las PQRSD según su nivel de severidad es un aspecto crítico para comprender la magnitud y la urgencia de las inquietudes expresadas por los usuarios. En este contexto, se observa que el 20% de las solicitudes fueron catalogadas como "Graves",



indicando problemáticas que requieren una atención inmediata y soluciones contundentes para evitar posibles consecuencias adversas. Estas solicitudes suelen estar relacionadas con situaciones de alto impacto que pueden afectar significativamente la satisfacción y la percepción de los usuarios.

Por otro lado, las PQRSDf clasificadas como "Moderadas" representan el 10%, señalando inquietudes de importancia considerable pero con un nivel de urgencia y gravedad menor en comparación con las categorizadas como "Graves". Estas situaciones requieren una atención oportuna, aunque no necesariamente inmediata, para prevenir posibles complicaciones a largo plazo.

El 50% de las PQRSDf se clasificaron como "Leves", indicando preocupaciones de menor impacto o aquellas que pueden abordarse de manera más flexible en términos de tiempo y recursos. Estas solicitudes, aunque no presentan una amenaza inmediata, deben ser atendidas de manera adecuada para mantener la calidad y la percepción positiva de los servicios. Cabe destacar que el 20% de las PQRSDf fueron categorizadas como "No Aplica". Esta clasificación puede deberse a situaciones donde la noción de severidad no es aplicable o relevante para la naturaleza de la solicitud.

Durante el último trimestre del año, se realizó un análisis exhaustivo de los tiempos de respuesta de las PQRSDf, considerando los plazos establecidos para cada tipo de severidad. En este periodo, se cumplieron con los tiempos permitidos para atender las solicitudes, demostrando una gestión eficiente y oportuna. Para las PQRSDf clasificadas como graves, se garantiza una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles, mientras que para las moderadas se logró una atención dentro de los 8 días hábiles y, para las leves, se respondió en un tiempo máximo de 9 días hábiles. Es importante resaltar que el 100% de las PQRSDf fueron tramitadas de manera oportuna, reflejando un compromiso con los usuarios y un cumplimiento riguroso de los tiempos establecidos. Este nivel de eficacia en los tiempos de respuesta contribuye significativamente a la satisfacción del usuario y refleja una gestión diligente y proactiva en la atención de sus inquietudes.

B. Informe de medición de la satisfacción del usuario cuarto trimestre del año 2023

INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO TERCER TRIMESTRE AÑO 2023

La ejecución de la Medición de la Satisfacción del Usuario durante el lapso comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del presente año se orienta hacia el objetivo primordial de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del HGYASM en relación con los servicios recibidos, con el propósito constante de elevar la calidad de la atención proporcionada. El alcance de esta medición abarca a los usuarios que hicieron uso de los servicios ofrecidos por la institución en el periodo establecido, específicamente, los Adultos Residentes del Albergue, Adultos de Centro Día y usuarios de servicios ambulatorios. La metodología empleada para la medición se fundamenta en la aplicación mensual de la "Encuesta de Calidad de Prestación de Servicios de Residencia", formato ATU-PQRS-for-003, que consta de 9 preguntas diseñadas para explorar la percepción de los usuarios sobre aspectos cruciales para la prestación de un servicio de calidad. Estos aspectos incluyen la evaluación del Ambiente Físico institucional, la Atención del Personal, la Prestación de los servicios de salud y la percepción de la institución como IPS.

Con el propósito de obtener una percepción completa y objetiva de la experiencia de nuestros usuarios, la muestra utilizada para la aplicación mensual se selecciona a partir de los listados generados por el Sistema del área de Facturación de la institución. La cantidad de encuestas



aplicadas se distribuye según la representación numérica de los usuarios en los servicios de Residencia (Albergue), Centro Día y servicios Ambulatorios. Los resultados de la medición se analizan considerando los criterios de evaluación establecidos: E (Excelente), B (Bueno), R (Regular) y M (Mal), lo que permite una evaluación detallada y contextualizada de la satisfacción del usuario en cada aspecto evaluado.

□□□□□□□□□□: □□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ / □□□□□□ □□ □□□□□□□□□□ □ 100

satisfechos	173	100	61%
	283		
No satisfechos	110	100	39%
	283		
No respondieron	0	100	0%
	283		
			100%

Figura 5. Tasa de Satisfacción Global Usuario

Fuente: Elaboración propia con base al consolidado de encuestados cuarto trimestre

Los resultados obtenidos de la medición de la satisfacción revelan un panorama mayormente positivo, con un total de 283 encuestados. Del total, 172 usuarios expresaron estar satisfechos, constituyendo un significativo 61% de los encuestados. Por otro lado, un 39% de los participantes, equivalentes a 110 personas, indicaron no estar satisfechos. Cabe destacar que no se registraron respuestas no proporcionadas, ya que todos los encuestados completaron adecuadamente la encuesta.

La predominancia de respuestas satisfactorias sugiere un nivel general de aprobación por parte de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución. Sin embargo, es esencial prestar especial atención y analizar detenidamente las respuestas de aquellos usuarios que expresaron insatisfacción, con el objetivo de identificar áreas específicas que puedan ser mejoradas y así elevar continuamente la calidad de la atención brindada. Este análisis detallado permitirá implementar acciones correctivas y preventivas orientadas a satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios de manera más efectiva.

En conclusión, el análisis del cuarto trimestre del año 2023 respecto a las PQRSDf y la medición de la satisfacción del usuario proporciona una visión detallada de la interacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por la institución. La preeminencia de quejas, representando el 80% de las solicitudes, destaca la importancia de abordar de manera efectiva estas inquietudes para garantizar la satisfacción del usuario. Se logra observar que se llevó a cabo una intervención oportuna en respuesta a las ocho quejas presentadas, subrayando el compromiso con la resolución ágil de los problemas. Sin embargo, la concentración exclusiva de las PQRSDf a través del canal presencial señala la necesidad de diversificar y evaluar los canales de recepción para obtener una visión más completa de las interacciones y necesidades de los usuarios. El análisis mensual detallado revela que las quejas predominan en todos los meses, lo que indica una tendencia constante en las áreas de conflicto. Las temáticas identificadas, como "Agresión verbal de funcionarios" y "Convivencia entre residentes", requieren una atención específica, y se recomienda implementar estrategias de mejora para abordar estas problemáticas.

En relación con la severidad de las PQRSDF, la mayoría se clasificaron como leves, lo que destaca la importancia de identificar y atender las inquietudes en una etapa temprana para evitar que escalen a problemas más graves. Es positivo observar que el 100% de las PQRSDF fueron tramitadas de manera oportuna, cumpliendo con los tiempos establecidos para cada nivel de severidad. La medición de la satisfacción del usuario revela que la mayoría de los encuestados expresaron satisfacción con los servicios ofrecidos. Sin embargo, los resultados también indican que existe un pequeño porcentaje de usuarios insatisfechos, lo que sugiere la necesidad de explorar a fondo sus comentarios para identificar áreas específicas de mejora.

En vista de estos hallazgos, se sugiere para el año 2024:

- **Diversificación de Canales:** Evaluar y diversificar los canales de recepción para las PQRSDF, incorporando opciones virtuales y electrónicas para mejorar la accesibilidad y obtener una representación más completa de las interacciones.
- **Gestión Temática:** seguir implementando estrategias específicas en las actividades de bienestar que se realizan, para abordar las temáticas recurrentes identificadas, como la "Agresión verbal de funcionarios" y la "Convivencia entre residentes", con programas de formación y sensibilización.
- **Monitoreo Continuo:** Establecer un sistema de monitoreo continuo de la satisfacción del usuario, con encuestas regulares y análisis de comentarios, para identificar oportunidades de mejora de manera proactiva.
- **Formación del Personal:** Brindar formación adicional al personal para abordar las áreas de conflicto identificadas, promoviendo un ambiente de trabajo y convivencia más armonioso.
- **Comunicación Efectiva:** Mejorar la comunicación con los usuarios, proporcionando información clara sobre los canales de recepción disponibles, procesos de gestión de PQRSDF y medidas implementadas en respuesta a las quejas.

Estas recomendaciones buscan fortalecer la atención al usuario, anticiparse a posibles conflictos y continuar mejorando la calidad de los servicios ofrecidos por la institución en el año 2024.

Elabora:

Steffania Bueno Vargas
Trabajadora Social