



**INFORME DE PQRS y F (Quejas, reclamos,  
sugerencias y Felicitaciones)  
CUARTO TRIMESTRE DE 2024**

**Laura María Sánchez Gómez.**

**Líder Oficina de información y Atención al usuario  
E.S.E. Hospital Mental de Antioquia María Upegui-Homo**

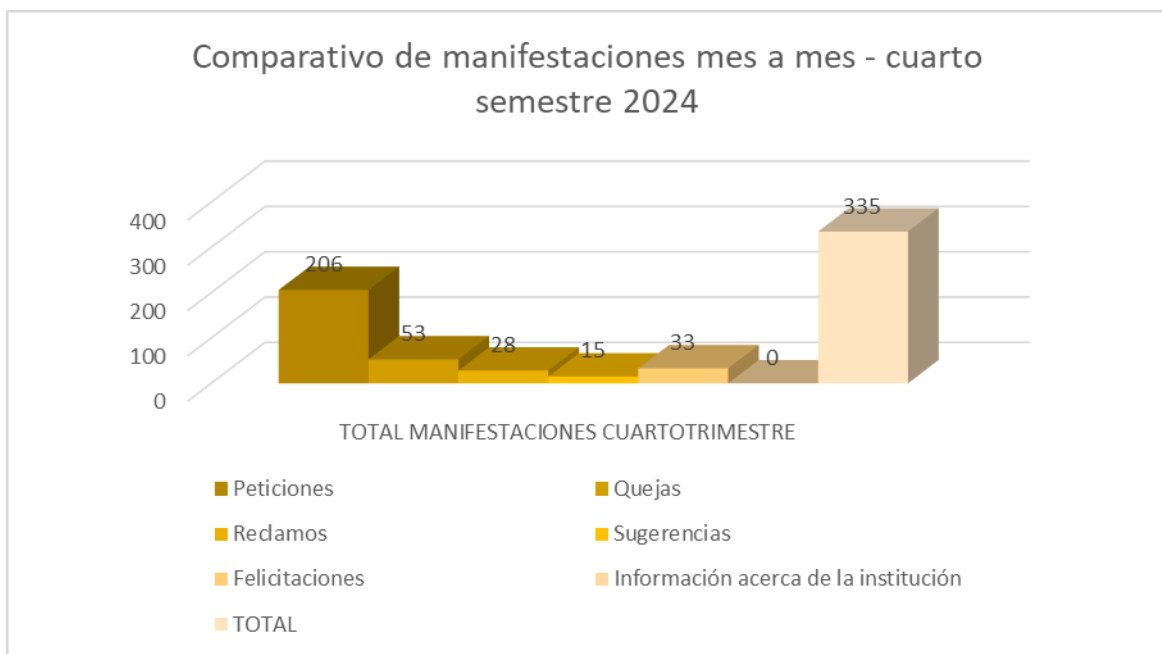
**Diciembre 2024**

## INFORME DE MANIFESTACIONES CUARTO TRIMESTRE AÑO 2024

### OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

A continuación se presenta informe de las manifestaciones realizadas por los de usuarios recibidas en el cuarto trimestre de 2024. Donde se reciben y gestionan 335 manifestaciones (154 en el mes de octubre, 143 en el mes de noviembre y 38 en el mes de diciembre). 125 manifestaciones menos en comparación con las recibidas y gestionadas en el tercer trimestre de 2024.

#### **Gráfico No 1: Comparativo de manifestaciones mes a mes cuarto trimestre**



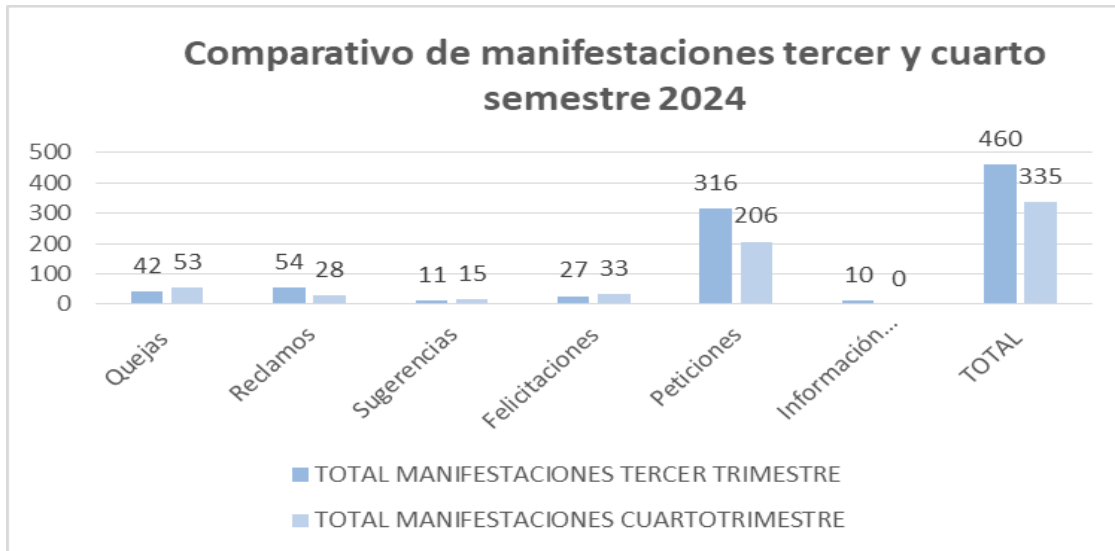
Con respecto al trimestre anterior, se evidencia disminución en cada una de las manifestaciones presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación; tal como, se describen en la siguiente tabla de datos, se relaciona el comparativo de las manifestaciones recibidas en los meses de octubre a diciembre.

**Cuadro No 1: Información de PQRS y F cuarto trimestre año 2024**

MANIFESTACIONES RADICADAS Y GESTIONADAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL MANIFESTACIONES CUARTOTRIMESTRE
<i>Peticiones</i>	94	90	22	206
<i>Quejas</i>	32	17	4	53
<i>Reclamos</i>	6	17	5	28
<i>Sugerencias</i>	8	6	1	15
<i>Felicitaciones</i>	14	13	6	33
<i>Información acerca de la institución</i>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>143</b>	<b>38</b>	<b>335</b>

Teniendo en cuenta la información comparativa del cuarto trimestre en relación a las PQRS y F mes a mes; se presenta la información comparativa con el trimestre anterior, evidenciando la disminución en cada una de las manifestaciones presentadas por los usuarios.

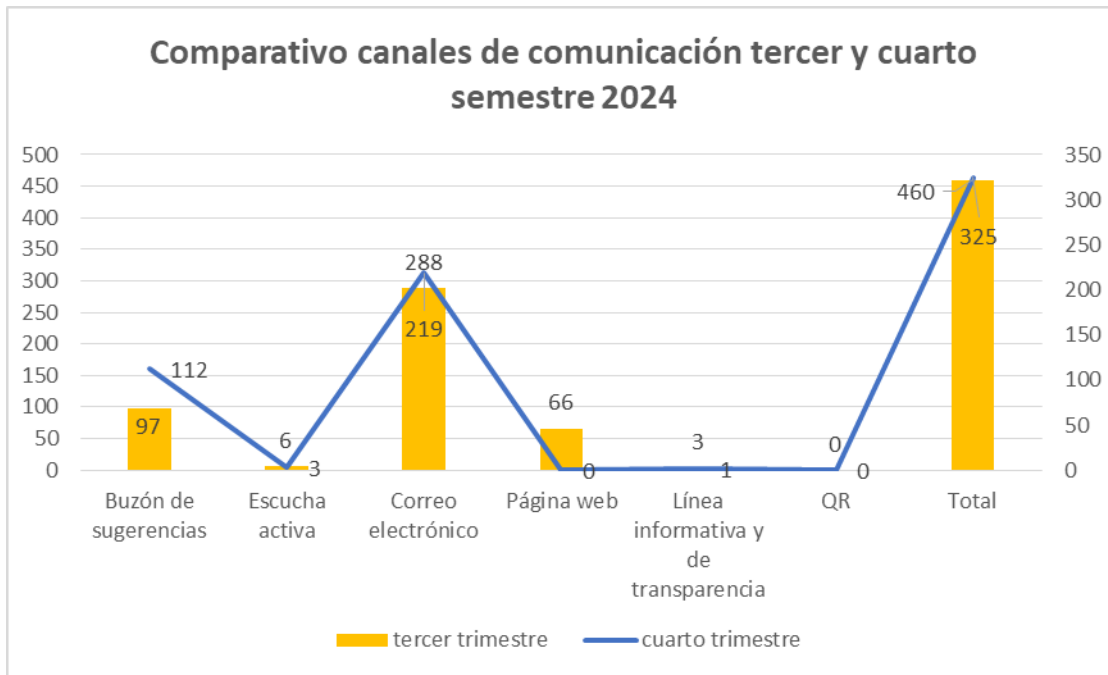
**Gráfico No 2: Comparativo de manifestaciones tercer y cuarto trimestre**



En relación a los principales canales de comunicación y participación por parte de los usuarios, se encuentra la página web, línea telefónica, escucha activa, QR, correo electrónico y el buzón de sugerencias, siendo estos últimos los canales donde se registra mayor participación de los usuarios.

En el siguiente gráfico se relaciona el comparativo del tercer y cuarto trimestre frente a la participación de los usuarios.

**Gráfico No 3: Comparativo de los canales de comunicación tercer y cuarto semestre 2024**



De acuerdo a los gráficos relacionados, se puede analizar la gestión y trámites de las PQRS y F recibidas y gestionadas durante el cuarto trimestre del año 2024 de la siguiente manera:

- En primer lugar se ubican las peticiones en relación al apoyo para la asignación de citas por los diferentes especialistas; evidenciando disminución de 110 peticiones entre el tercer y cuarto semestre.
- En segundo lugar se ubican las quejas, manifestaciones que en el mes de octubre se evidencia su aumento debido al desabastecimiento de medicamentos en su mayoría; situación que fue impactada en los meses de noviembre y diciembre respectivamente; adicional a ello, las quejas en relación al trato humanizado hacia los usuarios y familiares disminuyen en el mes de diciembre; sin embargo, en el comparativo realizado con el trimestre anterior, se evidencia aumento de estas en un total de 11 manifestaciones.

- En tercer lugar se ubican los reclamos, con manifestaciones relacionadas a las dificultades en la comunicación con el call center para la asignación de citas, pérdida de pertenencias, y tiempos de espera en el área de consulta externa y farmacia; Sin embargo, en el comparativo realizado, se evidencia disminución de 26 reclamos realizados entre el tercer y cuarto trimestre respectivamente.
- En cuarto lugar se ubican las felicitaciones, con un total de 6 manifestaciones más en comparación al trimestre anterior. Estas manifestaciones se encuentran dirigidas al personal de salud y administrativo de consulta externa, hospitalización, farmacia y orientación al usuario.
- En quinto lugar se ubican las sugerencias, con un total de 15 manifestaciones recibidas en el cuarto trimestre; 4 más en relación al trimestre anterior; estas sugerencias se relacionan con la adecuación de implementos de aseo en los baños públicos, recomendaciones para mejorar los tiempos de atención mediante la línea telefónica y finalmente los tiempos de espera en farmacia y consulta externa.