



# Análisis Global Solicitudes Ciudadanas

INFORME COMPORTAMIENTO SOLICITUDES I CORTE  
ENERO - ABRIL 2024

Unidad de Gestión del Usuario y Participación

*Mayo 2024*

## Introducción

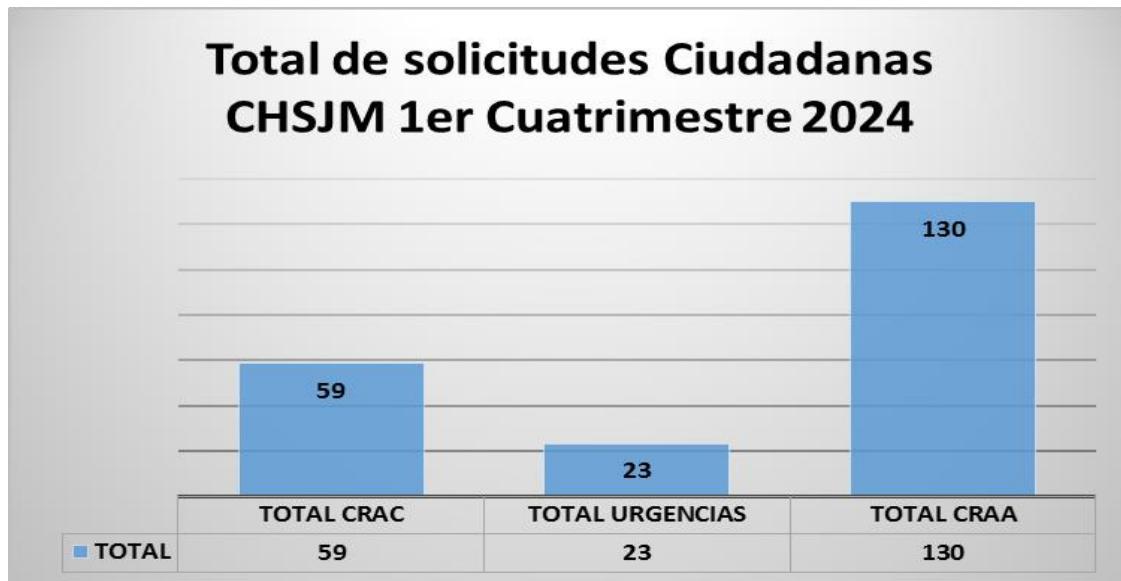
El presente informe tiene por objetivo informar sobre el análisis global de las Solicitudes Ciudadanas (SC) recepcionadas en OIRS en línea y presencialmente en las oficinas de OIRS del Complejo Hospitalario (CHSJ), correspondientes al primer cuatrimestre del año 2024, periodo comprendido entre enero a abril.

Este informe contiene un análisis general de las Solicitudes Ciudadanas dirigidas a Centro de Atención Abierta (CRAA), Centro de Atención Cerrada (CRAC) y Servicio de Urgencia del CHSJ.

### I. ANÁLISIS GENERAL SOLICITUDES CIUDADANAS

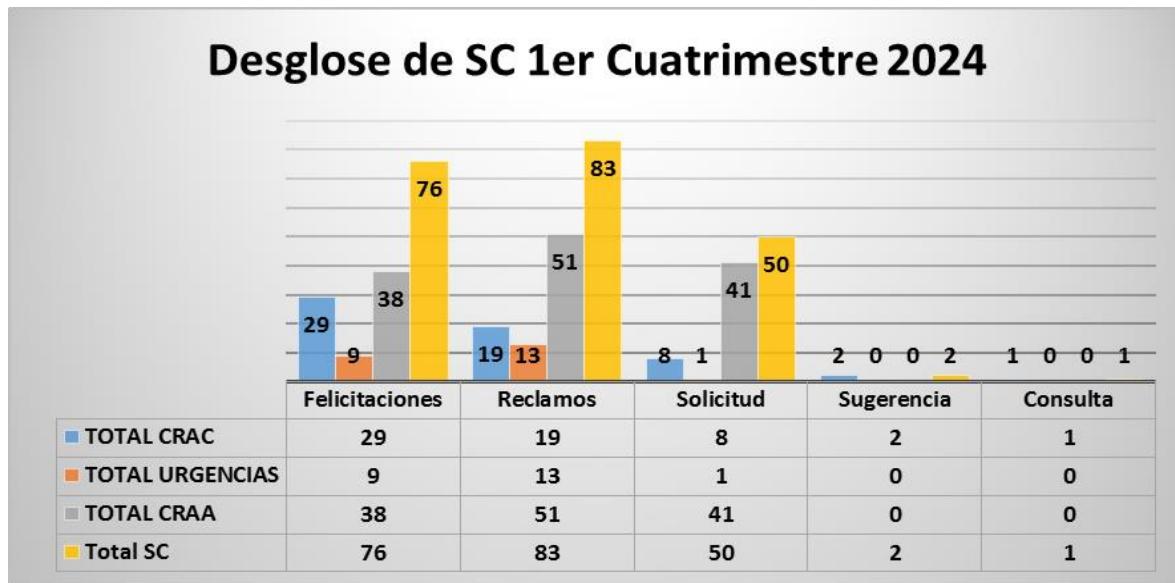
---

Se presenta el total de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en el Complejo Hospitalario San José de Maipo en el período del primer cuatrimestre del año 2024, comprendido en los meses de enero a abril, en CRAC, Urgencias y CRAA, teniendo un total de **212 Solicitudes Ciudadanas ingresadas**.



Este gráfico da cuenta que el Centro de Atención Abierta fue quien recibió la mayoría de las SC, alcanzando el 61% del total, seguido por Centro de Atención Cerrada con un 28% y por último Servicio de Urgencias con un 11%.

De estas solicitudes, podemos apreciar en el siguiente gráfico el tipo de solicitudes que fueron ingresadas, desglosadas por tipo de SC y Centro de Atención:



De las solicitudes Ciudadanas ingresadas, porcentualmente se grafican y detallan del siguiente modo.

Tipo de Solicitud Ciudadana	Felicitaciones	Reclamos	Solicitud	Sugerencia	Consulta	TOTAL
Total SC	76	83	50	2	1	212
Total SC %	35,8%	39,2%	23,6%	0,9%	0,5%	100,0%

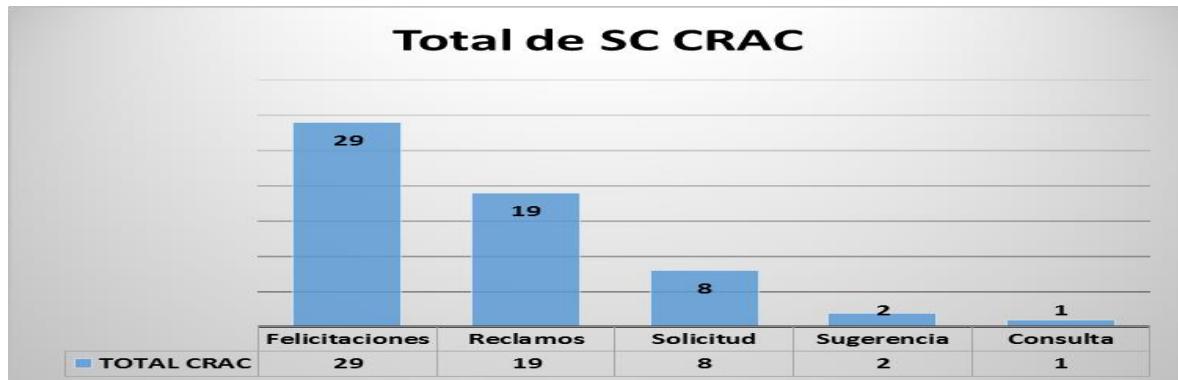
A continuación, se presenta una tabla comparativa detallada de la cantidad de solicitudes ingresadas en el segundo cuatrimestre del año 2023, el primer cuatrimestre 2024.

TOTAL SC	SEGUNDO CUATRIMESTRE 2023	TERCER CUATRIMESTRE 2023	PRIMER CUATRIMESTRE 2024
Felicitaciones	116	58	76
Reclamos	74	117	83
Solicitud	44	57	50
Sugerencia	6	3	2
Consulta	1	0	1
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>235</b>	<b>212</b>

- Este cuadro refleja que disminuyó en un 10% el número de solicitudes ciudadanas en relación al último cuatrimestre del año anterior.
- Las Felicitaciones aumentaron en un 31%
- Los reclamos se redujeron en un 29%
- Las solicitudes disminuyeron en un 12%
- Las sugerencias disminuyeron en un 33%.
- En este cuatrimestre solo se realizó una consulta como solicitud ciudadana.

## II. ANÁLISIS: Centro de Responsabilidad de Atención Cerrada (CRAC)

El Centro de Responsabilidad de Atención Cerrada, tuvo un total de 59 Solicitudes Ciudadanas recibidas en este primer cuatrimestre 2024, aumentando en un 4%, comparado al último cuatrimestre del 2023 (57 solicitudes).



CENTRO DE ATENCIÓN	Felicitaciones	Reclamos	Solicitud	Sugerencia	Consulta	Total
TOTAL CRAC	29	19	8	2	1	59
Total SC %	49,2%	32,2%	13,6%	3,4%	1,7%	100,0%

- Las felicitaciones siguen estando por sobre los reclamos.
- Sugerencias se mantienen en su número en comparación al cuatrimestre anterior.
- Subieron las solicitudes en comparación al cuatrimestre anterior.

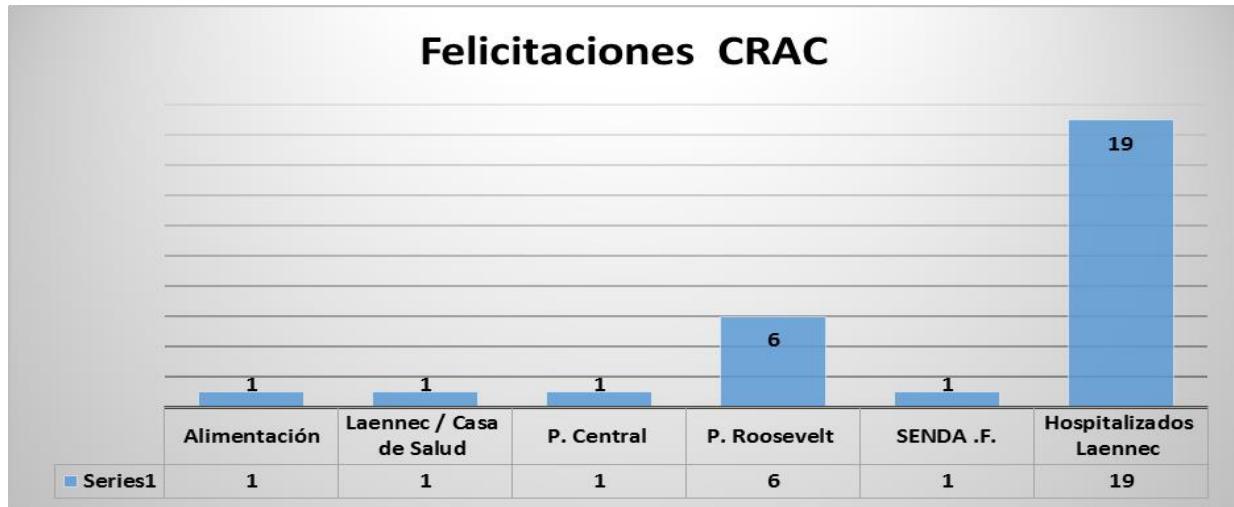
### Tipo de reclamo CRAC



- Más del 50% de los reclamos recibidos, en esta oportunidad corresponden al trato hacia los usuarios/as.

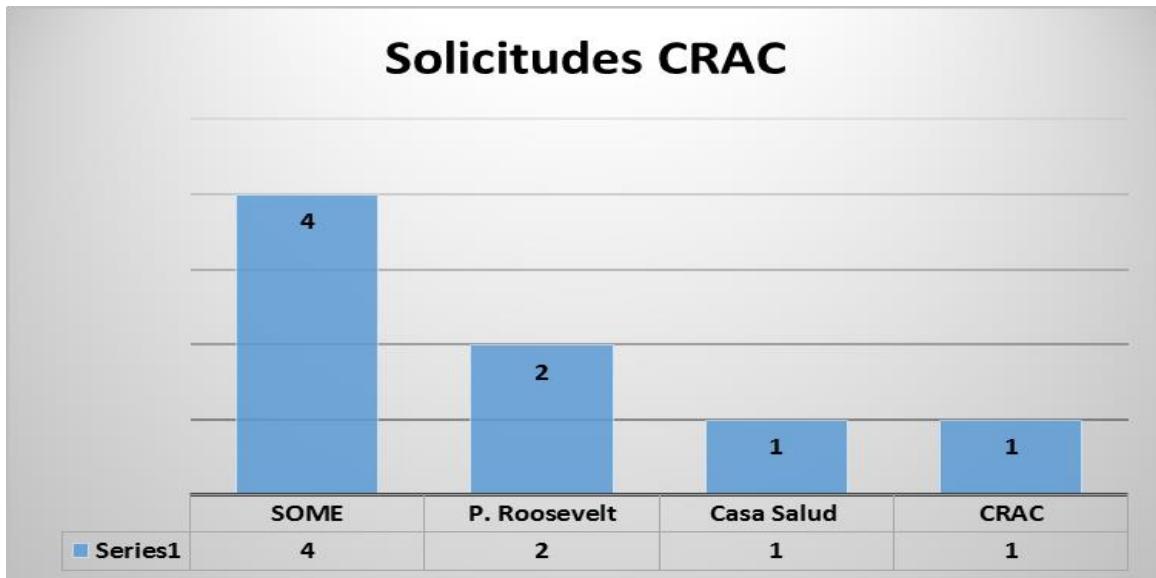
Categoría de reclamo	Causas principales
Trato	Conductas dirigidas y/o trato al usuario/a.
Competencia técnica	Disconformidad de usuarios/as en la atención recibida y tratamientos utilizados por profesionales de salud.
Procedimiento Administrativo	Descontento en el proceso de atención.
Infraestructura	Instalaciones de los edificios para los pacientes y visitas.
Información	Entrega de información médica oportuna a tutores.

## Felicitaciones

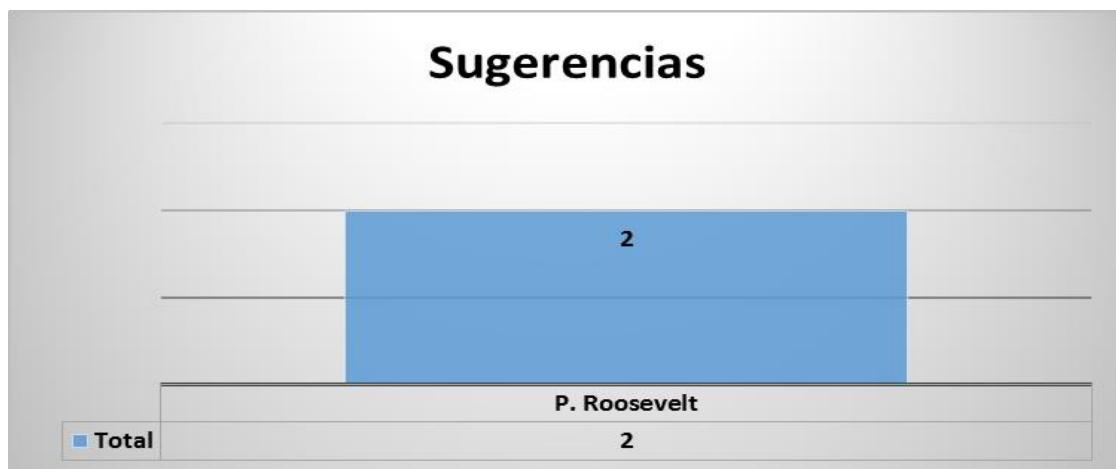


- Hospitalizados Laennec, es donde más se recibieron Felicitaciones, seguido de Pabellón Roosevelt, en último lugar están Pabellón Central, Casa de Salud, Rehabilitación, y URA femenino y alimentación con una cada uno.

## Solicitudes



## Sugerencias



## Consultas



### Tiempo de respuesta de SC

SC respondidos en plazo (15 días)	51
SC respondidos fuera de plazo (15 días)	8

### III. ANÁLISIS: Servicio de Urgencias

El Servicio de Urgencias tuvo un total de 24 Solicitudes Ciudadanas recibidas en este primer cuatrimestre 2024, manteniendo el numero al último cuatrimestre del 2023 (24 solicitudes).



CENTRO DE ATENCIÓN	Felicitaciones	Reclamos	Solicitud	TOTAL
TOTAL URGENCIA	9	13	1	23
Total SC %	39,1%	56,5%	4,3%	100,0%

- En este Servicio los Reclamos fueron la mayor cantidad de Solicitudes Ciudadanas recibidas
- Felicitaciones, Solicitud y Sugerencias, se puede señalar tienen un número bajo de recepción.

#### Tipo de Reclamos



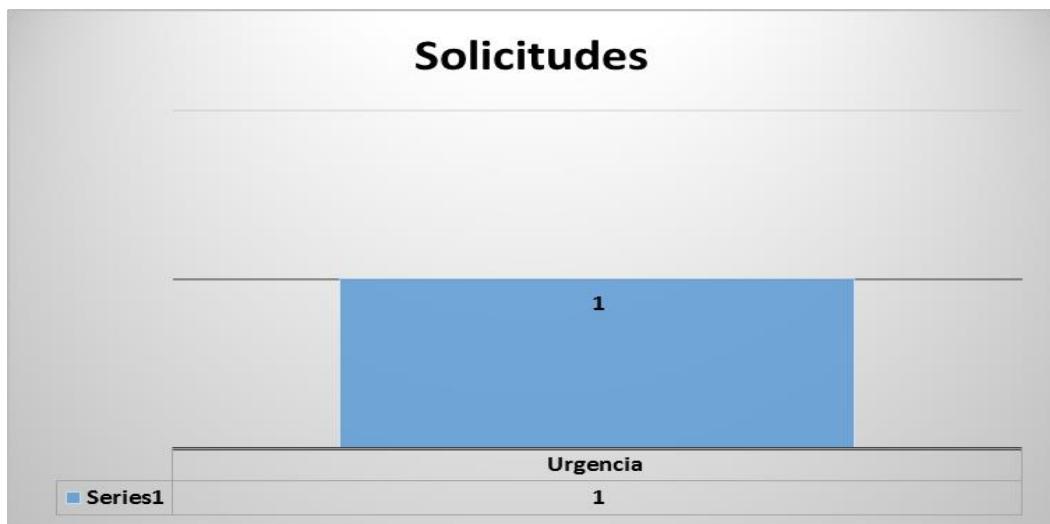
- Todos los reclamos de este cuatrimestre, fuero de tipología por competencia tecnica.

Categoría de reclamo	Causas principales
Competencia técnica	Disconformidad de usuarios/as en la atención recibida.

## Felicitaciones



- Este cuatrimestre hubo mayores felicitaciones que el cuatrimestre anterior, considerando que ahora solo hay una Urgencia y no dos como en ocasiones cuatrimestrales anteriores.



## Tiempo de respuesta de SC

SC respondidos en plazo (15 días)	20
SC respondidos fuera de plazo (15 días)	3

#### **IV. ANÁLISIS: Centro de Responsabilidad de Atención Abierta / CRAA**

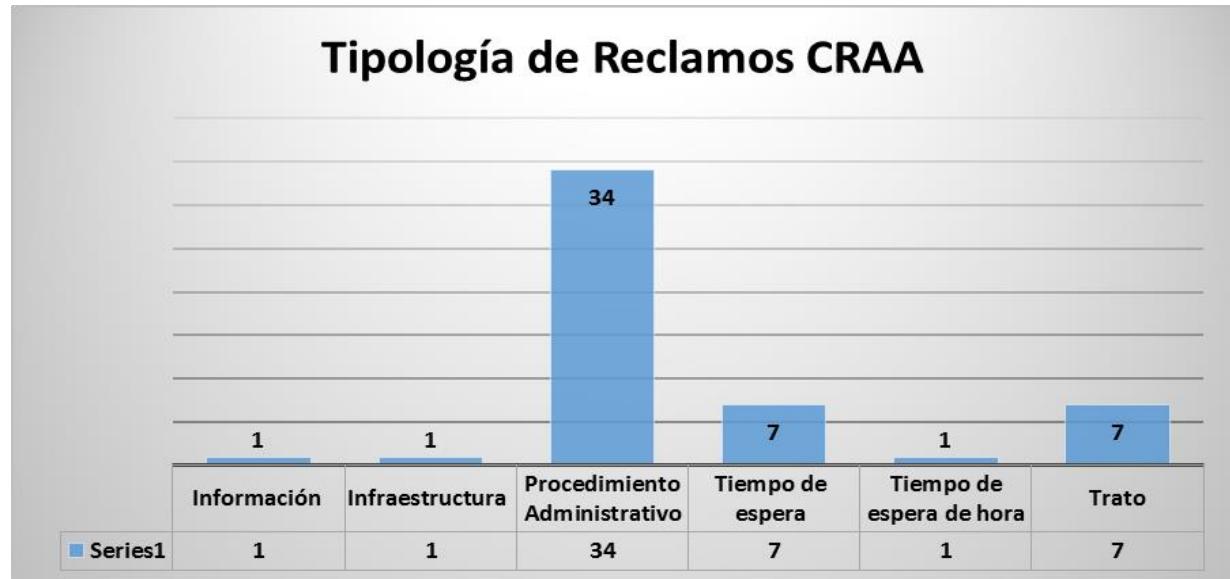
El Centro de Responsabilidad de Atención Abierta tuvo un total de 130 Solicitudes Ciudadanas recibidas en este primer cuatrimestre 2023, bajando en un 16%, comparado al último cuatrimestre del presente año 2023 (154 solicitudes).



CENTRO DE ATENCIÓN	Felicitaciones	Reclamos	Solicitud	Total
TOTAL CRAA	38	51	41	130
Total SC %	29%	39%	32%	100%

- En el Centro de Atención Abierta los reclamos (51) es el tipo de Solicitud Ciudadana que más se repite, seguido de Solicitud y Felicitaciones.
- No hubo consultas este cuatrimestre.

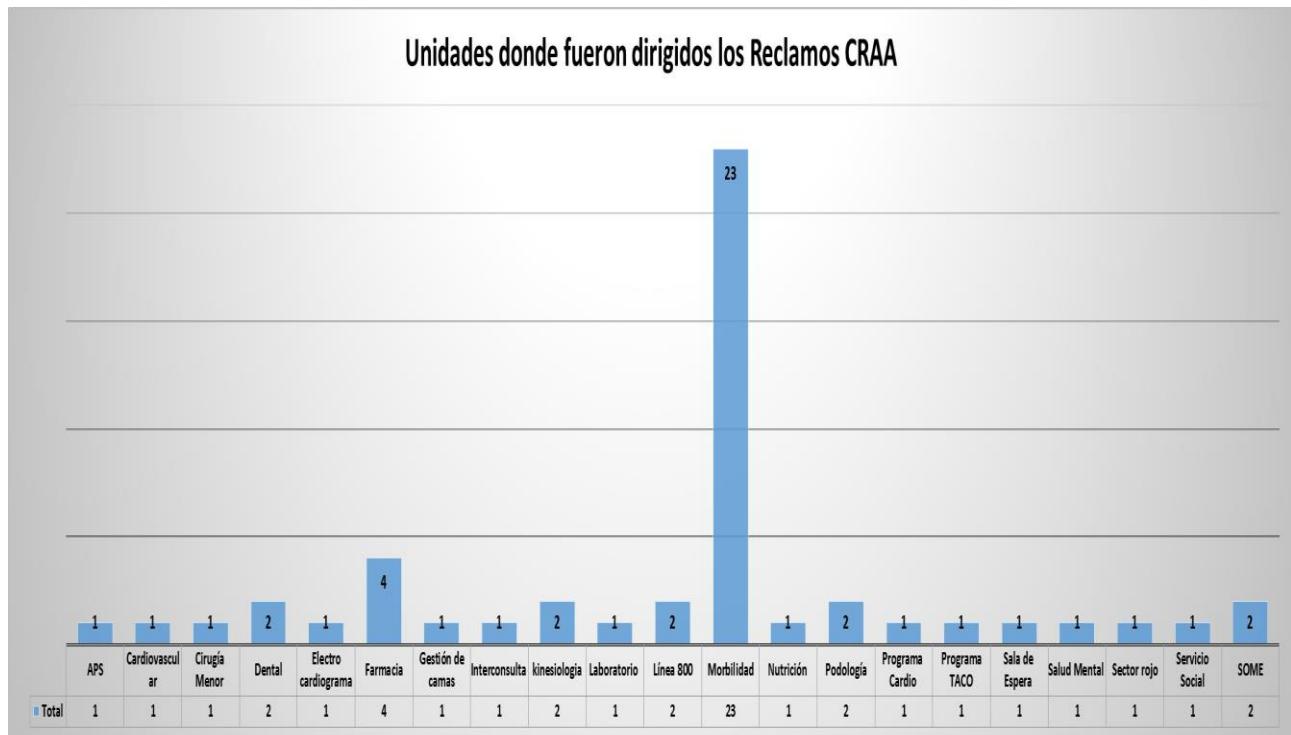
## Tipología de Reclamos



- La tipología de reclamos recibidos en CRAA, se destaca que la mayor cantidad tienen que ver los procedimientos administrativos, seguido de Trato y tiempo de espera.
- Mucho menor son los reclamos en relación a Tiempo de Espera para agendamiento de hora, Información e Infraestructura.

Categoría de reclamo	Causas principales
Procedimiento Administrativo	Sistema para pedir horas y problemas con las recetas.
Trato	Trato en la forma de contestar del personal al usuario/a.
Competencia técnica	Disconformidad de usuarios/as en la atención recibida.
Tiempo de espera	Consideración de esperar mucho tiempo para la atención.
Infraestructura	Reclamos principalmente por los baños y salas de espera.

## Unidades donde fueron dirigidos los reclamos



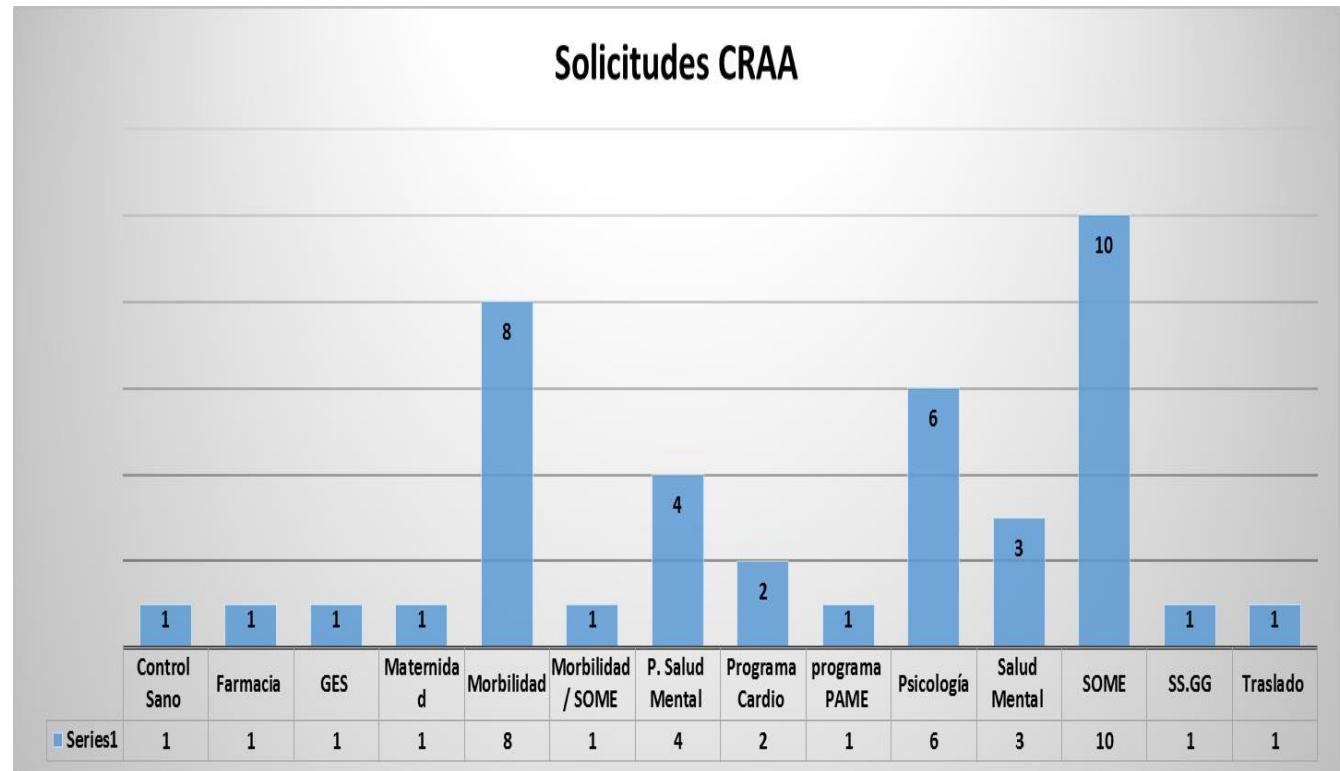
- En este Centro de Atención Abierta, atención para atenciones de Morbilidad fueron los reclamos más recibidos por una diferencia considerable en relación al resto.
- En segundo lugar, pero con un número bastante menor es Farmacia
- El resto de las Unidades indicadas recibieron de uno a dos reclamos.

## Unidades donde fueron dirigidas las Felicitaciones



- Atenciones de Morbilidad y SOME, fueron quienes mas recibieron felicitaciones, seguido de Maternidad y Curaciones.
- El resto de las Unidades indicadas recibieron de una a dos Felicitaciones.

## Solicitudes CRAA



## Tiempo de respuesta de SC

SC respondidos en plazo (15 días)	111
SC respondidos fuera de plazo (15 días)	19

## Conclusiones

En este cuatrimestre nuevamente disminuyó el número de Solicitudes Ciudadanas con un 10% menos en relación al cuatrimestre anterior. En cuanto a los reclamos, también bajaron en un 29%.

Por otro lado, la diferencia entre reclamos (39%) y felicitaciones (36%) no es tan significativa.

También se mantiene la tendencia que el Centro de Atención Abierta es el centro que recibe más Solicitudes Ciudadanas (130 SC), disminuyendo este cuatrimestre en un 16% al último cuatrimestre (154 SC).

En relación al tipo de reclamos, los procedimientos administrativos, trato y competencia técnica, fueron por lejos los más recurrentes en todos los Centros de Atención, pero principalmente y nuevamente en CRAA, esto se presume que es por molestias de las personas en relación a la accesibilidad para obtención de horas médicas.

En Servicio de Urgencia, si bien es cierto tiene un bajo número de SC, el 57% de estos son reclamos.

En este cuatrimestre se presenta como desafío el que algunas jefaturas respondan oportunamente en los tiempos establecidos para esto.

Finalmente, se mantiene la invitación a seguir con un análisis desde una perspectiva cualitativa y trabajar en pos de mejorar los factores que inciden altamente en la calidad de atención hacia los/las usuarios/as.

---