



Análisis Global Solicitudes Ciudadanas

INFORME COMPORTAMIENTO SOLICITUDES II CORTE
MAYO - AGOSTO 2024

Unidad de Gestión del Usuario y Participación

Septiembre 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 (CHSJM), correspondientes al segundo cuatrimestre del año 2024, periodo comprendido entre mayo y agosto.

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 CHSJM.

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 segundo cuatrimestre del año 2024, comprendido en los meses de enero a abril, en CRAC, Urgencias y CRAA, teniendo un total de **229 Solicitudes Ciudadanas ingresadas**.

Este gráfico da cuenta que el Centro de Atención Abierta fue quien recibió la mayoría de las SC, alcanzando el 56% del total, seguido por Centro de Atención Cerrada con un 38% y por último Servicio de Urgencias con un 6%.

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.

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

TOTAL SC	TERCER CUATRIMESTRE 2023	PRIMER CUATRIMESTRE 2024	SEGUNDO CUATRIMESTRE 2024
Felicitaciones	58	76	86
Reclamos	117	83	81
Solicitud	57	50	57
Sugerencia	3	2	3
Consulta	0	1	2
Total	235	212	229

- Este cuadro refleja que aumento en un 8% el número de solicitudes ciudadanas en relación al último cuatrimestre del año anterior.
- Las Felicitaciones aumentaron en un 13%
- Los reclamos se redujeron en un 2%
- Las solicitudes aumentaron en un 14%
- Las sugerencias aumentaron en un 50%.
- Las consultas aumentaron en un 100%.

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

El Centro de Responsabilidad de Atención Cerrada, tuvo un total de 86 Solicitudes Ciudadanas recibidas en este segundo cuatrimestre 2024, aumentando en un 46%, comparado al primer cuatrimestre del 2024 (59 solicitudes).

- Las Felicitaciones están por sobre los Reclamos.
- Subieron las solicitudes en comparación al cuatrimestre anterior.

Tipo de reclamo CRAC

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.
Información	Entrega de información médica oportuna a tutores.
Procedimiento Administrativo	Descontento en el proceso de atención.
Infraestructura	Instalaciones de los edificios para los pacientes y visitas.

Unidades donde fueron dirigidos los Reclamos CRAC

Felicitaciones

- Hospitalizados Laennec, es donde más se recibieron Felicitaciones, seguido de Pabellón Roosevelt y Pabellón Central.

Solicitudes

Tiempo de respuesta de SC

SC respondidos en plazo (15 días)	20
SC respondidos fuera de plazo (15 días)	0

III. ANÁLISIS: Servicio de Urgencias

El Servicio de Urgencias tuvo un total de 14 Solicitudes Ciudadanas recibidas en este segundo cuatrimestre 2024, disminuyendo en un 42% en comparación primer cuatrimestre del 2024 (24 solicitudes).

- En este Servicio los Reclamos fueron la mayor cantidad de Solicitudes Ciudadanas recibidas

Tipo de Reclamos

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

Categoría de reclamo	Causas principales
Tiempo de espera	Consideración de esperar mucho tiempo para la atención.
Competencia técnica	Disconformidad de usuarios/as en la atención recibida.
Trato	Conductas de malos tratos dirigidas y/o trato al usuario/a.

Felicitaciones

- Este cuatrimestre hubo menores Felicitaciones que el cuatrimestre anterior.

Tiempo de respuesta de SC

SC respondidos en plazo (15 días)	13
SC respondidos fuera de plazo (15 días)	1 (reclamo)

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

El Centro de Responsabilidad de Atención Abierta tuvo un total de 129 Solicitudes Ciudadanas recibidas en este segundo cuatrimestre 2024, bajando en un 0,8%, comparado al primer cuatrimestre del presente año 2024 (130 solicitudes).

- En el Centro de Atención Abierta los reclamos (52) es el tipo de Solicitud Ciudadana que más se repite, seguido de Solicitudes y Felicitaciones.
- Hubo una sugerencia y 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.
- Mucho menor son los reclamos en relación GES, Información, Infraestructura y Competencia Técnica.

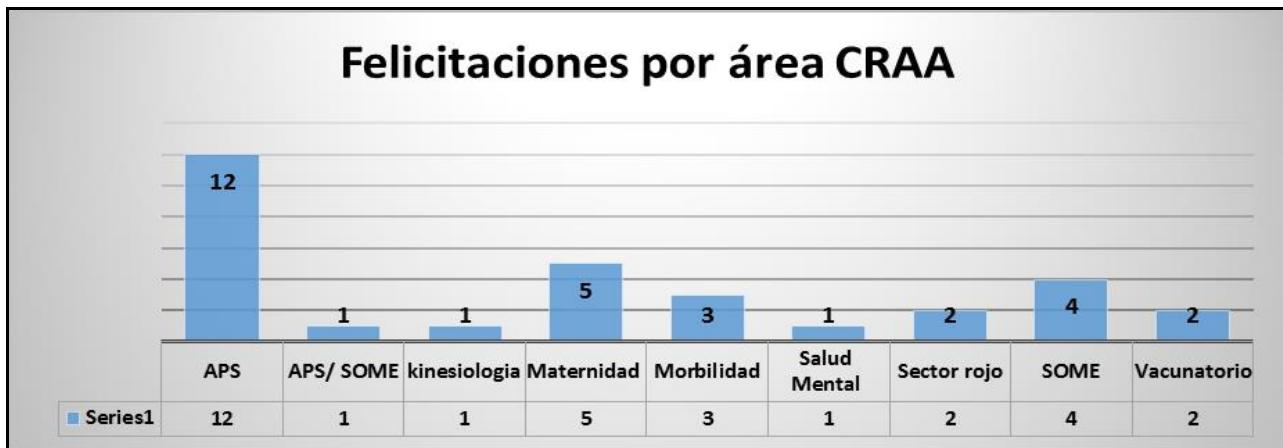
Categoría de reclamo	Causas principales
Procedimiento Administrativo	Sistema para pedir horas y problemas con las recetas.
Trato	Trato en la forma de contestar del personal al usuario/a.
Información	Entrega de información de procesos médicos.
Competencia técnica	Disconformidad de usuarios/as en la atención 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



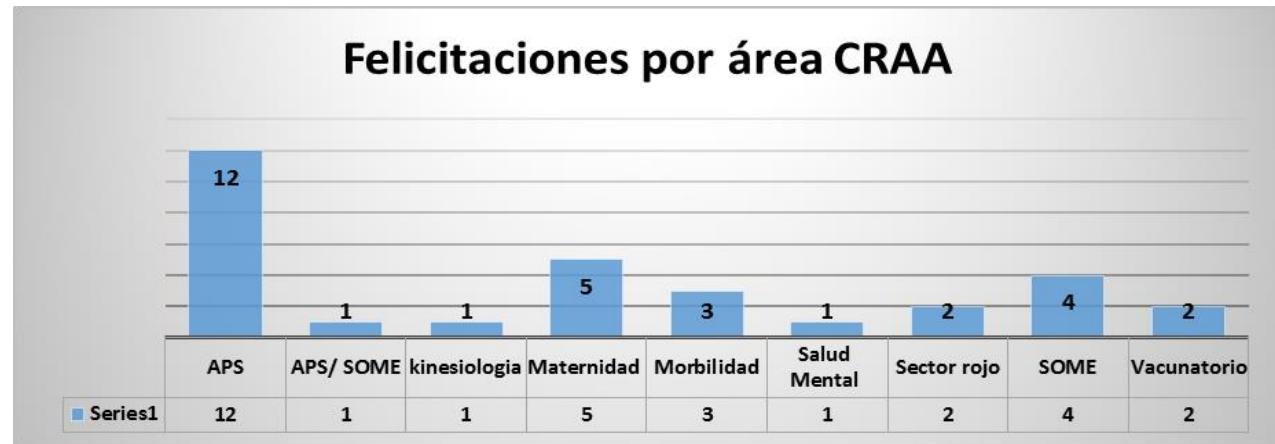
- En este Centro de Atención Abierta, APS general fue la unidad donde mas reclamos se recibieron.
- En segundo lugar, pero con un número bastante menor es Podología
- El resto de las Unidades indicadas recibieron de una a cinco reclamos.

Unidades donde fueron dirigidas las Felicitaciones

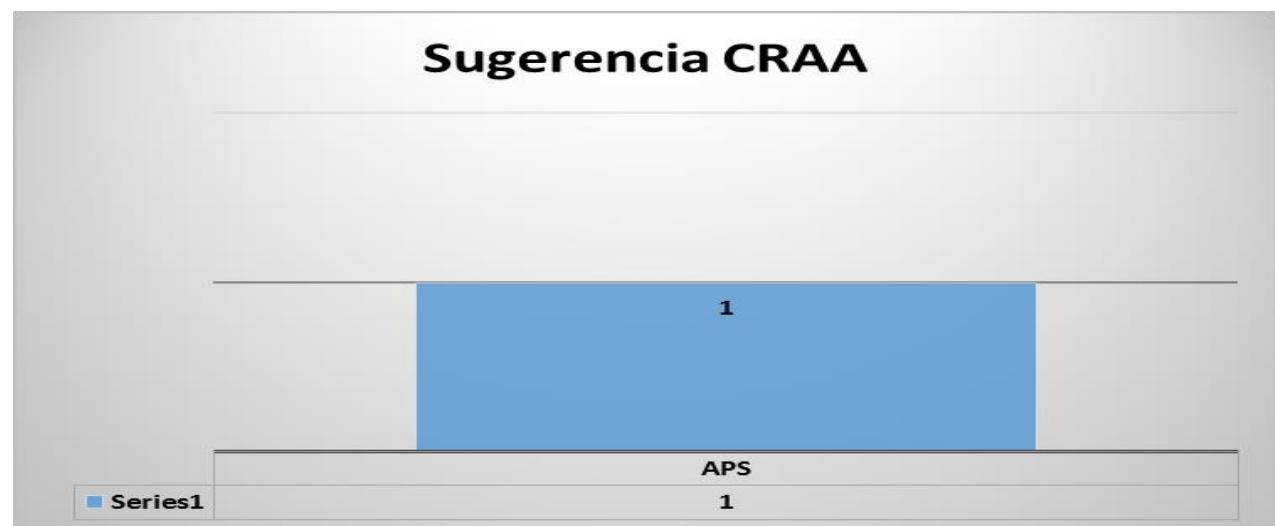


- Atenciones de APS General fueron quienes mas recibieron felicitaciones, seguido de Maternidad y SOME .
- El resto de las Unidades indicadas recibieron de una a tres Felicitaciones.

Solicitudes CRAA



Sugerencia CRAA



Tiempo de respuesta de SC

SC respondidos en plazo (15 días)	129
SC respondidos fuera de plazo (15 días)	1 (Solicitud)

Conclusiones

En este cuatrimestre aumentaron las SC en un 8% recibidas en relación al cuatrimestre anterior. En cuanto a los reclamos, bajaron en un 2%.

Por otro lado, se mantiene la tendencia que el Centro de Atención Abierta es el Centro que recibe más Solicitudes Ciudadanas (129 SC), disminuyendo este cuatrimestre en un 0,8% al último cuatrimestre (130 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 sus al agendamiento de horas para atención.

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.
