



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

**INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**
(enero a junio de 2021)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2021

VIGILADO  **Supersalud**
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une 

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)
www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011- art. 76, la Oficina de Control Interno presenta a la Gerencia del Hospital San Juan Bautista ESE, el Informe semestral de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones correspondiente al primer semestre de 2021.

El Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias “PQRS” se basa en la normatividad vigente que establece que todas las entidades del estado deberán existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos y solicitudes de la comunidad.

El Hospital San Juan Bautista E.S.E, de Chaparral Tolima, dentro de sus procesos de apoyo estratégico, cuenta con mecanismos de participación ciudadana relacionada con este requerimiento y que son materia de análisis para el informe correspondiente al primer semestre del año 2021, así:

- Buzón de sugerencias
- Informes de satisfacción al usuario
- Enlace de quejas y reclamos página web

VIGILADO

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



OBJETIVO

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del informe semestral de quejas, sugerencias y reclamos, al igual que lo solicitado en la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: “En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento.

ALCANCE

El presente informe corresponde a las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones felicitaciones y solicitudes presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 01 de enero hasta el 30 de junio de 2021, de acuerdo con los procedimientos documentados para estos casos.

DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 1499 de 2017, Por la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario de la Función Pública) en lo relacionado con



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

el sistema de gestión establecido en el Art. 133 de la Ley 1753 de 2015 “MIPG”.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

BUZÓN DE PQRSF

En el análisis se observa, que durante el primer semestre de enero a junio de 2021, se elaboraron 26 de actas de apertura y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones depositadas en los buzones que se encuentran en la institución de: Asignación de Citas, Cirugía, Consulta Externa, Ecografías, Facturación, Farmacia, Ginecología, Higiene Oral, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso, Medicina Interna, Médicos, Nutricionista, Odontología, Oftalmología, Optometría, Pediatría, Sistemas, Referencia, Sala de Partos, Sistemas, Trabajo Social, UCI, Urgencias, Vigilancia, a través de la oficina de atención al usuario, así:

VIGILADO

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

No. ACTA	FECHA	REFERENCIA	VIGILANCIA	ASIGNACIÓN DE CITAS	FACTURACIÓN	PROCEDIMIENTO	LABORATORIO CLÍNICO	CONSULTA EXTERNA	CIRUGIA	TRABAJO SOCIAL	ECOGRAFIA	ODONTOLOGIA	OFTALMOLOGIA	OPTOMETRIA	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO	HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO	UCI	FARMACIA	MÉDICO	SISTEMAS	PEDIATRIA	HIGIENE ORAL	GINECOLOGIA	SALA DE PARTOS	TOTAL	
001	4/01/2021														1		1								3	5	
002	12/01/2021					1											3								2	6	
003	18/01/2021																1					1				2	
004	25/01/2021						1					1				3						1			3	9	
005	1/02/2021				1			1						1	1		3								3	10	
006	8/02/2021				1						1			1	1	2	2								2	10	
007	15/02/2021								1							5	1									2	9
008	22/02/2021									2										2						2	6
009	1/03/2021			1						1						4										2	8
010	8/03/2021				1										3	4							2			2	14
011	15/03/2021			1	2						1						1			2		1				1	8
012	23/03/2021				1																					1	2
013	29/03/2021			1	2						1					1				1			4				10
014	5/04/2021		1		2											4											7
015	12/04/2021	1			2						1				2		1		1					1			9
016	19/04/2021			1											1					1						1	4
017	26/04/2021	1						2																		6	10
018	3/05/2021				2											1	4						4		1	3	15
019	10/05/2021																1						2		1	2	6
020	18/05/2021		1											1			2								1	3	8
021	24/05/2021																2			2		1					5
022	31/05/2021				1							1					1						3				6
023	8/06/2021				1												1	1		5		1					9
024	15/06/2021				1						1			3		1	1			1				1		3	12
025	21/06/2021			1	1									2		3								3			10
026	28/06/2021		1											1		1											4
TOTAL		2	3	5	18	1	1	3	1	3	5	2	8	3	13	25	27	1	1	14	3	21	1	3	40	204	

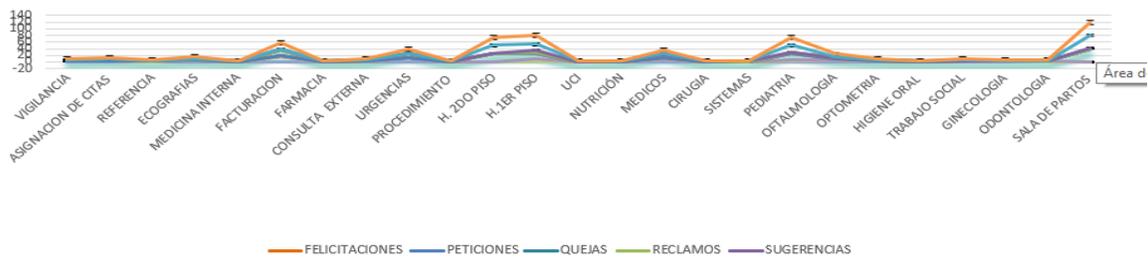


De las 204 manifestaciones colocadas en los diferentes buzones ubicados en el Hospital San Juan Bautista ESE, el 54,90% fueron felicitaciones, el 35,29% Quejas, el 9,31% sugerencias y el 0.49% reclamos.

No se evidencia traslado de solicitudes a otra institución ya que corresponden a las actividades propias de la institución.

Se evidencia que de las 204 manifestaciones PQRSD depositadas en los diferentes buzones, 169 de las respuestas cumplieron con el término establecido de los 15 días de acuerdo con el manual de atención al usuario, 15 solicitud esta fuera del término establecido y 20 solicitudes no se evidencia respuesta.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



De las 204 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 54,90% corresponden a felicitaciones recibidas, así:

FELICITACIONES	
Urgencias	0,49
Hospitalización segundo piso	11,76
Hospitalización primer piso	9,31
UCI	0,49
Médicos	0,49
Pediatría	9,80
Oftalmología	0,98
Trabajo Social	1,47
Ginecología	0,98
Sala de partos	19,12
TOTAL	54,90



De las 204 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 35,29% corresponde a quejas, así:

QUEJAS	
Vigilancia	0,98
Asignación de citas	1,96
Referencia	0,49
Ecografías	2,45
Medicina Interna	0,49
Facturación	7,84
Farmacia	0,49
Consulta Externa	0,98
Urgencias	5,88
Procedimientos	0,49
Hospitalización segundo piso	0,49
Hospitalización primer piso	0,49
Higiene oral	0,49
Nutrición	0,49
Médicos	4,41
Cirugía	0,49
Pediatría	1,47
Oftalmología	2,94
Optometría	1,47
Odontología	0,49
TOTAL	35,29

De las 204 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones 35,29%, corresponde a quejas, así:

La causa más frecuente de las quejas se debe a:

- Mal procedimiento
- Aclaración de diagnóstico en el servicio de urgencias
- Actitud inapropiada por parte del personal encargado



- Atención inadecuada por parte de Nutricionista, Ginecólogo, Enfermero, Médico, Pediatra, Facturadoras, Vigilante y Odontóloga.
- Demora en la atención.
- Demora en la facturación.
- Demora en la asignación de citas.

Del total de quejas recibidas el 76% de las quejas fueron resueltas.

De las 204 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 9,31% corresponde a las sugerencias recibidas así:

SUGERENCIAS	
Vigilancia	0,49
Referencia	0,49
Facturación	1,47
Hospitalización primer piso	3,43
Médicos	0,49
Sistemas	0,49
Pediatría	0,98
Odontología	0,49
Sala de partos	0,49
Consulta externa	0,49
TOTAL	9,31

Las sugerencias son:

- Mejorar la facturación en el servicio de odontología
- Mejorar el sistema para facturar
- Apoyar la atención de Medicina Interna
- Mejorar la remisión de pacientes
- Falta mesa auxiliar para la comida en la habitación
- Verificar que los alimentos no estén salados



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

- Gabinetes para ropa
- Colocar un televisor para los niños
- Mejorar Orientación al usuario
- Mejorar las condiciones y el estado de la habitación

De las 204 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 0,49% corresponde a reclamos recibidos así:

RECLAMOS	
Médicos	0,49
TOTAL	0,49

El reclamo es:

- Demora en la atención

VIGILADO  **Supersalud**
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une 

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral Tolima en busca de mejora continuamente en sus procesos y en especial la atención al usuario realiza el tabulado y análisis de las encuestas de satisfacción del usuario, teniendo en cuenta la herramienta formulada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así:

Servicios de consulta externa se aplicaron 180 encuestas por cada uno, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 120 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 158 encuestas durante el mes de enero de 2021.

Servicios de consulta externa se aplicaron 199 encuestas en total por los 9 servicios, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 141 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 144 encuestas durante el mes de febrero de 2021.

Servicios de consulta externa se aplicaron 193 encuestas en total por los 9 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 156 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 137 encuestas durante el mes de marzo de 2021.

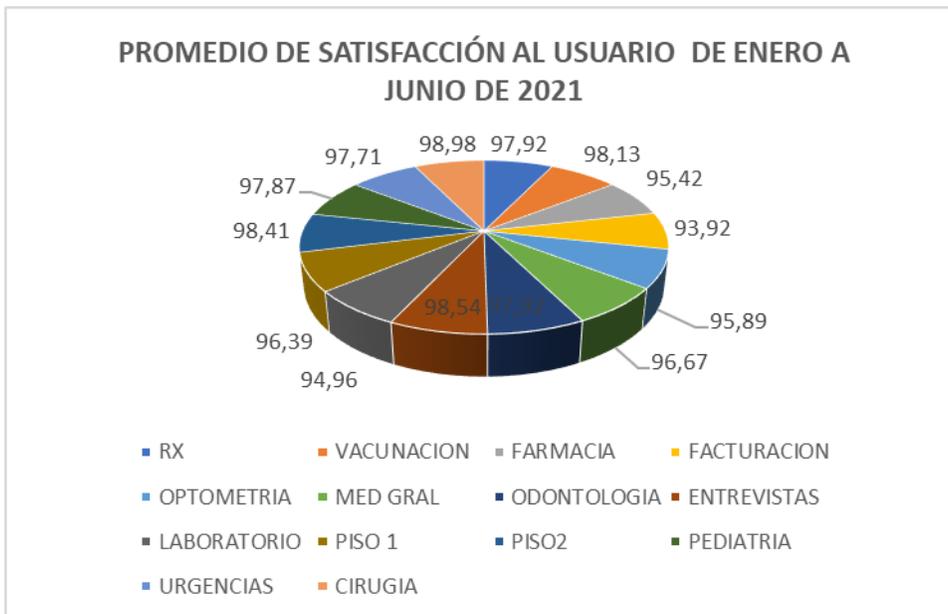
Servicios de consulta externa se aplicaron 182 encuestas por cada uno, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 152 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 125 encuestas durante el mes de abril de 2021.

Servicios de consulta externa se aplicaron 180 encuestas en total por los 9 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 126 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 137 encuestas durante el mes de mayo de 2021.

Servicio de consulta externa se aplicaron 181 en total por los 9 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 125 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 140 encuestas durante el mes de junio de 2021.



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE ENERO A JUNIO DE 2021		
SERVICIOS	SATISFECHO	INSATISFECHO
RX	97,92	2,08
VACUNACION	98,13	1,87
FARMACIA	95,42	4,58
FACTURACIÓN	93,92	6,08
OPTOMETRÍA	95,89	4,11
MED GRAL	96,67	3,33
ODONTOLOGÍA	97,92	2,08
ENTREVISTAS	98,54	1,46
LABORATORIO CLÍNICO	94,96	5,04
HOSPITALIZACIÓN PISO 1	96,39	3,61
HOSPITALIZACIÓN PISO 2	98,41	1,59
PEDIATRÍA	97,87	2,13
URGENCIAS	97,71	2,29
CIRUGÍA	98,98	1,02





**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

Analizados los informes de satisfacción de encuestas aplicadas a los servicios de Rayos X, Vacunación, Farmacia, Facturación, Optometría, Medicina General, Odontología, Entrevistas, Laboratorio Clínico, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso, Pediatría, Urgencias, Cirugía, durante los meses de enero a junio de 2021, una satisfacción del usuario en promedio del 97,37%, superando la meta prevista de satisfacción en un 7,37% al pasar del 90% al 97,37% y una insatisfacción del usuario del 2,63%.

DEBILIDADES

Las condiciones de infraestructura de los servicios de la institución en especial los servicios de urgencias y consulta externa que son pequeñas para el volumen de pacientes que se atienden en la mayoría de las veces.

FORTALEZAS

- El procedimiento divulgación de derechos y deberes a los usuarios HSJB.
- El procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD).

RECOMENDACIONES

Dar cumplimiento a los tiempos de respuestas de las quejas de los servicios de: Pediatría, Médicos, Hospitalización Segundo Piso, Oftalmología, Facturación y Urgencias, de conformidad con el manual de atención al usuario y a la circular 000008 del 14 de septiembre de 2018 de la Supersalud



RUBY LILIANA PORTELA HUERTAS
Asesora de Control Interno

VIGILADO  **Supersalud**
Por la defensa de los derechos de los usuarios

¡g Salud de los Grandes Nos Une 

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co