

2022

INFORME PQRSDF I TRIMESTRE - 2022





Versión: 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA**

Página 2 de 15

**INFORME I TRIMESTRE - PQRSDF
VIGENCIA - 2022**

**JEFE COORDINADORA DEL SERVICIO DE SIAU
Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos**

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

Versión: 1

Página 3 de 15

INFORME SIAU I TRIMESTRE 2022

1. OBJETIVOS

- Analizar los PQRSDF del período y presentar informe mensual de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios de la Institución hospital San Juan Bautista E.S.E , evidenciando características por las cuales los usuarios registran sus requerimientos y precisar acciones que permita el mejoramiento de la gestión.
- Conocer por medio de la apertura de los buzones PQRSDF las diferentes opiniones que tienen los usuarios acerca de los servicios del Hospital San Juan Bautista E.S.E, con el fin de mejorar la atención brindada, la cual está basada en los principios de eficiencia, eficacia y, de esta manera contribuir al proceso de mejora continua, para dar atención de calidad.
- Realizar seguimiento a las felicitaciones, quejas, sugerencias y comentarios realizados por medio de los buzones de sugerencias disponibles en el Hospital, con el fin de aplicar acciones correctivas o de mejora y brindar un buen servicio al usuario con Trato Humanizado y de Calidad.
- Mostrar de manera clara y precisa los datos que periódicamente se alimentan en la base de datos de los buzones PQRSDF.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contiene información estadística de, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones recibidas durante el I Trimestre del año 2022, tomando como fuente de información las matrices de quejas, sugerencias, felicitaciones del Proceso de Atención al usuario, además de las encuestas de satisfacción y las solicitudes de información que ingresan por la página Web Institucional.

Aplica a la comunidad en general y a los buzones de sugerencias instalados en los diferentes servicios del Hospital San Juan Bautista E.S.E.



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA**

Versión: 1

Página 4 de 15

Informar el estado del proceso Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes a fin de tomar decisiones que conlleven al proceso de mejora continua de atención, participación y acceso a la información, para los ciudadanos y entidades.

- Gerencia
- Coordinación medica
- Control interno
- Calidad
- Estadística

INFORME DE RADICACION DE PQRSDF

La comunidad y usuarios en general cada vez que lo considere necesario podrá dejar sus comentarios en los buzones de sugerencias instalados en los diversos servicios del Hospital San Juan Bautista, debidamente identificados como Buzones de Sugerencias, esto como mecanismo adicional de comunicación a los canales oficiales de PQRSDF: Pagina Web Institucional, encuestas de satisfacción, medio escrito y verbal a través de la ventanilla única.

El usuario que desea dejar su comentario debe acercarse a uno de los buzones disponibles donde encontrará el registro Buzón de Sugerencias y lapicero, contando con estos elementos podrá escribir su felicitación, sugerencia, queja o comentario y finalmente depositarlo en el buzón. Nota: El registro PA-GMA-AU-R3, cuenta con campos disponibles para el nombre, teléfono, Dirección y ciudad del Usuario. El primer día de cada semana el responsable de Atención al Usuario en compañía del Auxiliar del proceso, deben realizar apertura a los buzones, y realizar una lectura inicial para retroalimentar a las dependencias y mejorar continuamente Nota: Las llaves de los buzones solo debe estar bajo custodia del responsable de Atención al Usuario.

Una vez se cuente con todos los registros, se procede a realizar nuevamente lectura de cada uno con el fin de clasificarlos de acuerdo a su naturaleza: Queja, sugerencia o felicitación y realizar retroalimentación por correo electrónico a cada dependencia para aplicar las acciones correctivas o de mejora correspondientes.

Nota: Si existen comentarios que requieren ser respondidos por parte del Ente Territorial, se direccionará al funcionario y/o contratista competente para que proceda a dar respuesta,



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

Versión: 1

Página 5 de 15

siempre y cuando el registro vaya acompañado de los datos de contacto del usuario, principalmente el nombre y contacto.

Finalmente, se levanta acta de apertura de los buzones "PA-GMA-AU-R3" como soporte al proceso

MEDIOS DE ENTRADA:

Los buzones de sugerencia del Hospital San Juan Bautista E.S.E se les realiza apertura el primer día de la semana, a las 8 am por parte de la auxiliar de información Yenny Constanza Granobles Leyton y María Mercedes Hernández en compañía de uno de los miembros del comité de usuarios, actualmente se realiza en presencia de un usuario de la comunidad en general, con Psicóloga Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos,

En el periodo comprendido cabe mencionar que a diario , se hace de forma presencial por parte de Atención al Usuario (Yenny Constanza Granobles Leyton –Maria Mercedes Hernandez Aux adm, Jennifer Bibiana Rodríguez - Psicóloga) el seguimiento a los usuarios , y acompañantes que requieren de los servicios prestados por el hospital , de esta forma en aras de brindar una atención , orientación y solución en la medida que se pueda de forma inmediata , y poder contribuir al trato humanizado con calidad , disminuyendo los índices de inconformidad y atención en los servicios ofrecidos por nuestra institución .

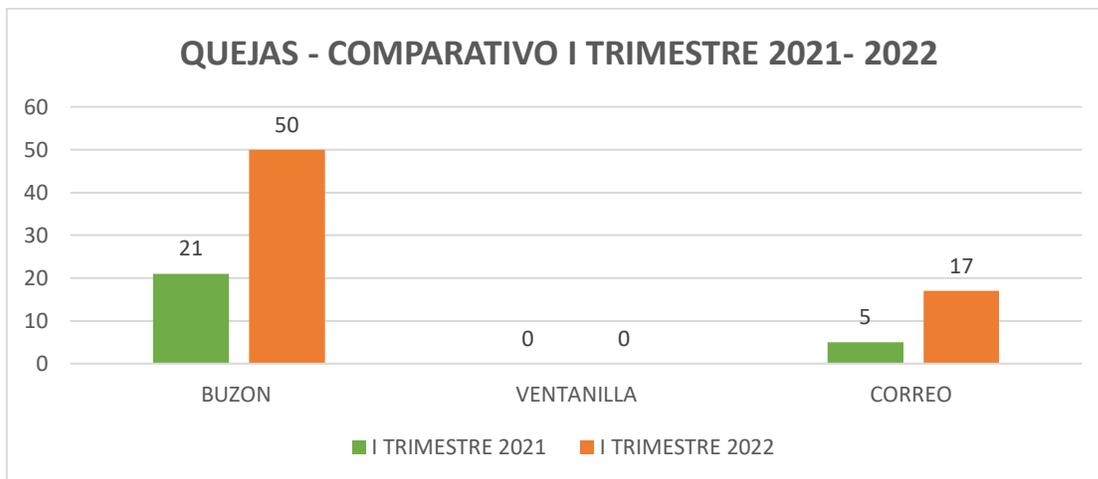
Quejas y reclamos:

Las solicitudes realizadas por los usuarios a través de los mecanismos de participación ciudadana que dispone la institución mediante los Buzones de solicitudes PQRSDF, la ventanilla única y correo electrónico SIAU durante la Vigencia 2022, pertenecen a los siguientes tipos de solicitudes; quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias. La cantidad de quejas recibidas a través de los canales disponibles denotan que los buzones dispuestos en cada uno de los servicios son el principal mecanismo utilizado para realizar las solicitudes.

PQRSDF recibidas por canal de atención

Medio de entrada	N° QUEJAS I TRIMESTRE 2021	N° QUEJAS I TRIMESTRE 2022
BUZON	21	50
VENTANILLA	0	0
CORREO	5	17

Gráfico. Medios de entrada



Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia de 2022 - Atención al Usuario SIAU

Tipos de requerimiento:

Los requerimientos tramitados en la vigencia 2022- I Trimestre pertenecen a los siguientes tipos, quejas, sugerencias y felicitaciones representados cuantitativamente en la Tabla 1.

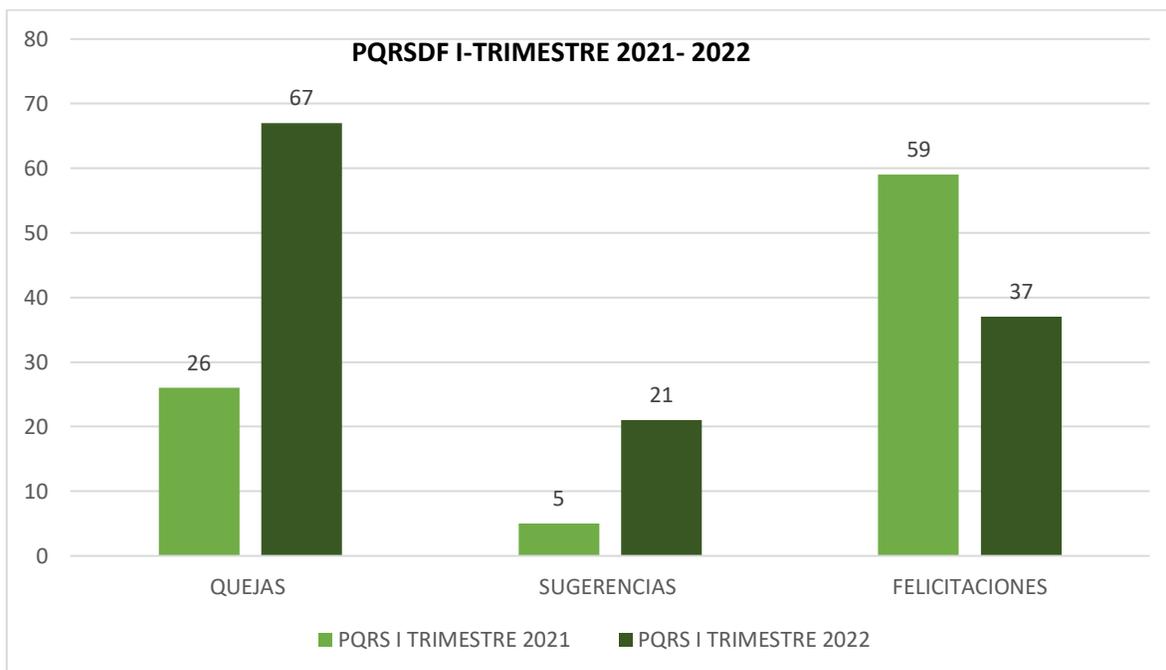
En el periodo comprendido entre el I Trimestre de 2022, los PQRSDF recepcionados de los usuarios de la institución, presentaron los siguientes resultados.

Tabla No. 1 Tipos de requerimiento

Tipo De Requerimiento	PQRSDF I TRIMESTRE 2021	PQRSDF I TRIMESTRE 2022
QUEJAS	26	67
SUGERENCIAS	5	21
FELICITACIONES	59	37

Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia 2022 - Atención al Usuario SIAU

Gráfico. Tipos de requerimientos



Fuente: Base de datos de PQRSDF del I Trimestre de 2022 - Atención al Usuario SIAU

Durante el periodo correspondiente al **I Trimestre** del año 2022 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **125** PQRSDF, discriminadas en **67** quejas, equivalentes al **53.6** % que hacen referencia a la demora en la atención de urgencias, lentitud en el proceso de facturación, falta de oportunidad en la comunicación con el call center, demoras en la entrega de historia clínica, demora en la atención en el momento de la consulta, poca información el proceso para la realización de cirugías, mala atención por

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

parte del personal asistencial y administrativo como; médicos, especialistas, enfermeros, auxiliares, facturadores y vigilancia.

Otras quejas recurrentes son la equivocación en el agendamiento y asignación de citas, la falta de información y demora en resultados de las biopsias, en cuanto a la calidad de las instalaciones asistenciales se han presentado quejas que hacen referencia a las condiciones no adecuadas del consultorio y equipos de odontología.

Tabla. Quejas Por Servicios I Trimestre 2021 – 2022

SERVICIOS	I TRIMESTRE 2021	I TRIMESTRE 2022
FACTURACIÓN	9	7
URGENCIAS	5	8
OPTOMETRIA	2	1
PROCEDIMIENTOS	1	0
ECOGRAFIAS	3	0
CIRUGIA	1	2
ASIGNACIÓN DE CITAS	2	27
MEDICOS	3	9
FARMACIA	0	1
REFERENCIA	0	0
ODONTOLOGIA	0	2
VIGILANCIA	0	1
PEDIATRIA	0	0
1° PISO	0	0

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

GINECOLOGIA	0	0
OFTAMOLOGIA	0	0
2° PISO	0	2
INFORMACIÓN	0	0
TERAPIA FISICA	0	0
UCI	0	0
VACUNACIÓN	0	1
UROLOGIA	0	0
LABORATORIO	0	1
EXTRAMURALES	0	0
CARDIOLOGIA	0	0
GASTROENTOROLOGIA	0	0
SERVICIOS GENERALES	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	2
ESTADISTICA	0	3
TOTAL	26	67

Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia 2022 - Atención al Usuario SIAU

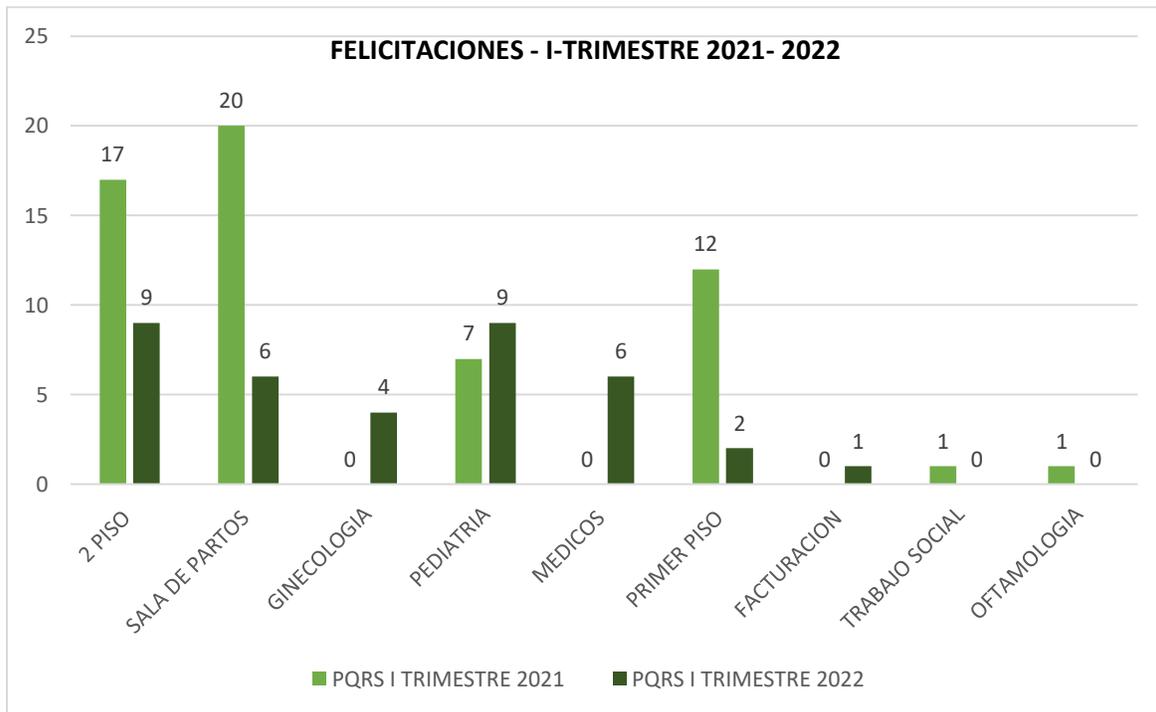
En cuanto a las sugerencias se recibieron **21** en el mismo periodo analizado correspondientes al **16.8%** relacionando los servicios de consulta externa 2, pediatría 11, asignación de citas 2, facturación 2, 2° piso 1, urgencias 1 y un total de 37.

Felicitaciones; correspondiente al **29.6%** discriminadas así: facturación 1, médicos 6, pediatría 9, sala de partos 6, Piso 2 ; 9, ginecología 3, 1 piso 2.

Tabla No. 2 Felicitaciones

FELICITACIONES	PQRSDF I TRIMESTRE 2021	PQRSDF I TRIMESTRE 2022
2 PISO	17	9
SALA DE PARTOS	20	6
GINECOLOGIA	0	4
PEDIATRIA	7	9
MEDICOS	0	6
1 PISO	12	2
FACTURACION	0	1
TRABAJO SOCIAL	1	0
OFTAMOLOGIA	1	0
TOTAL	58	37

Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia 2022 - Atención al Usuario SIAU



Fuente: Base de datos de PQRSDF del I Trimestre de 2022 - Atención al Usuario SIAU



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

Versión: 1

Página 11 de 15

En el **I Trimestre del año 2021** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **16.165** atenciones a usuarios que accedieron a los diferentes servicios asistenciales de los cuales el 0.5% de los usuarios realizaron una solicitud mediante los mecanismos de participación ciudadana (PQRSDF), de modo que del 100%, de las PQRSDF, el 28.9% corresponde a quejas, el 5.5% a sugerencias y el 65.6% corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – VIGENCIA 2022		
CLASIFICACIÓN CON CRITERIO	I TRIMESTRE 2021	I TRIMESTRE 2022
URGENTE	4	2
PRIORITARIO	2	41
NO PRIORITARIO	20	24
TOTAL	26	67

Tiempo de respuesta I Trimestre 2022

Tipo de Requerimiento	Rango de Días de Respuesta				
	0-5	6-10	11-15	Mas de 15	Total
Queja - Reclamo	19	25	12	11	67
Total Acumulado	19	25	12	11	67

Para el **I Trimestre del año 2022** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **19.342** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios asistenciales, de los cuales el 0.65% hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria para la realización de solicitudes, de modo que del 100 % de las PQRSDF, el 0.35 % corresponden a quejas, el 0.11% a sugerencias y el 0.19% corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados..



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

Versión: 1

Página 12 de 15

CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE QUEJA – VIGENCIA 2022		
CLASIFICACION MOTIVO DE QUEJA	I TRIMESTRE 2021	I TRIMESTRE 2022
ACCESIBILIDAD	2	8
OPORTUNIDAD	11	31
SATISFACCION	1	7
SEGURIDAD	4	0
CONTINUIDAD	0	0
HUMANIZACION	8	21
OTROS	0	0
TOTAL	26	67

FUENTE: Base de Datos SIAU 2022

De acuerdo con el seguimiento permanente que realiza el área de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), el resultado para la Vigencia 2022 – I Trimestre correspondiente es un total de 67 PQRSDF, evidenciando que de los 7 Indicadores que se evalúan en la atención al usuario para este primer trimestre, el indicador más relevantes es la falta de oportunidad que presentó 31 solicitudes, requiriendo una intervención mediante un plan de mejora para fortalecer las falencias que se están presentando y generar las acciones de mejora que den solución tipo de quejas referentes a la falta de oportunidad a la hora de acceder al agendamiento de una cita por parte de los usuarios.

Esta variación de PQRSDF en los dos primeros trimestres de las Vigencia 2021 y 2022 relacionadas anteriormente, es debido a que la IPS ha ampliado su portafolio de servicios en las especialidades (Gastroenterología, Urología, Cardiología, Nutrición, Ortopedia se amplió en oportunidad, además la implementación del agendamiento de citas por medio de la estrategia Call center, la cual dio inicio el 4 de enero de 2022, por esta razón el incremento en las PQRSDF manifiestas corresponden a la transición del cambio de la presencialidad a la asistencia virtual en la asignación de citas.

El Indicador de Humanización en los servicios institucionales de acuerdo con los principios plasmados en la política de humanización que fue aprobada el 9 de diciembre de 2021, donde se requiere una intervención con plan de mejora que fortalezca las falencias que se están presentando y se generen las acciones de mejora requeridas para la no repetición de este tipo de quejas referentes al Trato Humanizado.

Para el I Trimestre de la Vigencia 2022, se evidencia un total de 125 PQRSDF discriminadas en **67** quejas; que fueron clasificadas con criterios de acuerdo con la inmediatez de respuesta; recibidas, analizadas y direccionadas en: 2 Urgentes, 41 Prioritarios, 24 No



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

Versión: 1

Página 13 de 15

prioritarios, dando respuesta a un total de 67 Quejas, **21** sugerencias en los diferentes servicios y un total de **37** felicitaciones.

Para este trimestre no se traslado ninguna solicitud a otra entidad, y 0 solicitudes se les negó el acceso a la respuesta .

Desde el área de SIAU, se realiza de forma constante la promoción y difusión a la comunidad del uso de las herramientas de participación ciudadana, motivando y sensibilizando de manera permanente los derechos y deberes que tienen los usuarios en salud, entre los cuales se resalta el derecho a “presentar quejas y reclamos”, que se respondan oportunamente ante una solicitud, dejar manifiesta las sugerencias y felicitaciones, a fin de recuperar la confianza en los procesos y servicios ofertados teniendo como pilar la política de trato humanizado, con el propósito de fortalecer los vínculos con los usuarios, conociendo de primera mano la percepción ciudadana frente a E.S.E es así que se promueve el uso adecuado oportuno y responsable de los buzones de sugerencias que se encuentra en los diferentes servicios de la institución. De esta forma los PQRSDF son un espacio importante de interacción ciudadanía con el Hospital, de tal manera que se incrementa la participación comunitaria mediante este mecanismo, permitiéndonos como institución establecer planes de mejora, direccionados a brindar servicio con atención y calidad en aras de la humanización en la salud .

Cuidados y Responsabilidades Especiales:

En los servicios donde se tienen buzones instalados, garantizamos que estos cuenten siempre con los elementos necesarios: Registros para diligenciar y lapicero.

Mensualmente y/o Semanal hacemos apertura a los buzones de sugerencias. Si se encuentran registros con datos para dar respuesta, garantizamos que esta se dé oportunamente de acuerdo con la información de contacto del usuario.

Los funcionarios que tienen que ver con el proceso de Atención al Usuario, serán encargados de realizar una continua promoción de forma activa y permanente del buzón de sugerencias a la comunidad, con el fin de incentivar el uso del mismo como canal de comunicación.

Solicitudes en las que se negó el acceso la información

I TRIMESTRE 2022



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

Versión: 1

Página 14 de 15

Servicio	¿Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSDF?	Radicado de la entidad	¿Porqué?	Observaciones
NA	0	NA	NA	NA

Remisión a otras entidades

REMISIONES REALIZADAS EN EL I TRIMESTRE 2022	
SOLICITANTE	CANTIDAD
NA	0

Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos

Psicóloga Atención al Usuario

Hospital San Juan Bautista



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRSDF) EN EL
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

Versión: 1

Página 15 de 15