



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

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E
NIT 890.701.459-4

INFORME SEMESTRAL QUEJAS Y RECLAMOS
(enero a junio de 2020)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2020

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011- art. 76, la Oficina de Control Interno presenta a la Dirección del Hospital San Juan Bautista ESE, el Informe semestral de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y Felicitaciones correspondiente al Primer Semestre de 2020.

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 Primero Semestre del año 2020, así:

- Buzón de Sugerencias
- Informes de satisfacción al usuario
- Enlace de Quejas y Reclamos página web

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 2020, 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 el sistema de gestión establecido en el Art. 133 de la Ley 1753 de 2015 “MIPG”.



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

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E
NIT 890.701.459-4

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

BUZÓN DE PQRSF

En el análisis se observa, que durante el primer semestre de enero a junio de 2020, 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: Información, Caja de Urgencias, Vigilancia, Información, Referencia, Facturación, Procedimientos, Ecografías, Consulta Externa, Odontología, Urgencias, Hospitalización Segundo Piso, Hospitalización Primer Piso, Terapia Física, Terapia Respiratoria, Pediatría, Psicología, Citas, Ginecología, Sala de Partos, a través de la oficina de atención al usuario, así:

VIGILADO



Chaparral Tolima, calle 11 entre carreras 9 y 10 Teléfono: 2460077
www.hospitalsanjuanbautista.com – E-mail: archivo@sanjuanbautista.gov.co

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

No. ACTA	FECHA	INFORMACION	CAJA URGENCIAS	VIGILANCIA	REFERENCIA	FACTURACION	PROCEDIMIENTO	CONSULTA EXTERNA	ECOGRAFIAS	ODONTOLOGIA	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO	HOSPITALIZACION PRIMER PISO	TERAPIA FISICA	TERAPIA RESPIRATORIA	PSICOLOGIA	PEDIATRIA	CITAS	GINECOLOGIA	SALA DE PARTOS	TOTAL
001	7/01/2020										2	4		1					3	1	11
002	13/01/2020		1					2			2	3									8
003	20/01/2020						1		1				1	3	2					6	14
004	28/01/2020			1		1						1	1	3	2					4	13
005	3/02/2020	1											1	4	2					1	9
006	10/02/2020											5	6	1			7			4	23
007	17/02/2020						1					3	2	5	2		2			5	20
008	24/02/2020			1									2	4	5					6	18
009	2/03/2020			1						1	2	1		5	3		2			5	20
010	9/03/2020										1	1	1	2	5		8			2	20
011	16/03/2020		1									2	2	4	6		2	1		5	23
012	24/03/2020													2	2		3				7
013	30/03/2020																		1	6	7
014	6/04/2020												1								1
015	13/04/2020																			7	7
016	20/04/2020																				0
017	27/04/2020																				0
018	4/05/2020											2									2
019	11/05/2020											1	4							4	9
020	18/05/2020											6	1				3		3	7	20
021	26/05/2020											2	2			5	1		12	5	27
022	1/06/2020											8	3			2	4			2	19
023	8/06/2020							2			1	8	9	1			6		16	6	49
024	16/06/2020							12	1			14	11				4		4	12	58
025	23/06/2020				1			3				4	9				1		1	7	26
026	30/06/2020											5	5	3			6		2	7	28
TOTAL		1	2	3	1	1	2	19	2	1	8	70	61	38	29	7	49	1	42	102	439



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

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E
NIT 890.701.459-4

De las 439 manifestaciones colocadas en los diferentes buzones ubicados en el Hospital San Juan Bautista ESE, el 89,59% fueron felicitaciones, el 7,92% Quejas y el 2,49% sugerencias.



De las 439 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 89,59% corresponden a felicitaciones recibidas, así:

FELICITACIONES	
Referencia	0,23%
Consulta externa	3,17%
Hospitalización Segundo Piso	14,03%
Hospitalización Primer Piso	12,22%
Terapia Física	8,6%
Terapia Respiratoria	6,56%
Pediatría	11,08%
Psicología	1,58%
Citas	0,23%
Ginecología	9,04%
Sala de partos	22,85%
TOTAL	89,59%

De las 439 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 7,92% corresponde a quejas, así:



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

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E
NIT 890.701.459-4

QUEJAS	
Vigilancia	0,68%
Información	0,23%
Ecografías	0,45%
Caja de Urgencias	0,45%
Facturación	0,23%
Consulta externa	1,13%
Urgencias	1,58%
Procedimientos	0,45%
Hospitalización Segundo Piso	0,68%
Hospitalización Primer Piso	0,45%
Pediatría	0,9%
Odontología	0,23%
Ginecología	0,23%
Sala de partos	0,23%
TOTAL	7,92%

La causa más frecuente de las quejas se debe a:

- Mala atención a los usuarios
- Falta de humanización

Del total de quejas recibidas el 86% de las quejas fueron resueltas.

De las 439 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 2,49% corresponde a las sugerencias recibidas así:

SUGERENCIAS	
Consulta externa	0,23
Hospitalización Segundo Piso	0,9
Hospitalización Primer Piso	0,9
Pediatría	0,23
Ginecología	0,23
TOTAL	2,49

Las sugerencias son: En Hospitalización primer piso televisor y ventiladores y que los Especialistas dejen hablar a los pacientes, en Consulta Externa ventiladores y una ventana en el pasillo, en hospitalización segundo piso jabón y gel para la habitación y que la comida llegue a la hora indicada.

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 16 encuestas por cada uno, en Hospitalización primer y segundo piso se aplicaron 35 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 68 encuestas durante el mes de enero.

Servicios de consulta externa se aplicaron 16 encuestas por cada uno, en Hospitalización primer y segundo piso y Pediatría se aplicaron 35 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 67 encuestas durante el mes de febrero

Servicios de consulta externa se aplicaron 16 encuestas por cada uno, en Hospitalización primer y segundo piso se aplicaron 34 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 66 encuestas durante el mes de marzo

Servicios de consulta externa se aplicaron 15 encuestas por cada uno, en Hospitalización primer y segundo piso se aplicaron 31 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 64 encuestas durante el mes de abril

Servicios de consulta externa se aplicaron 15 encuestas por cada uno, en Hospitalización primer y segundo piso y Pediatría se aplicaron 31 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 64 encuestas durante el mes de mayo

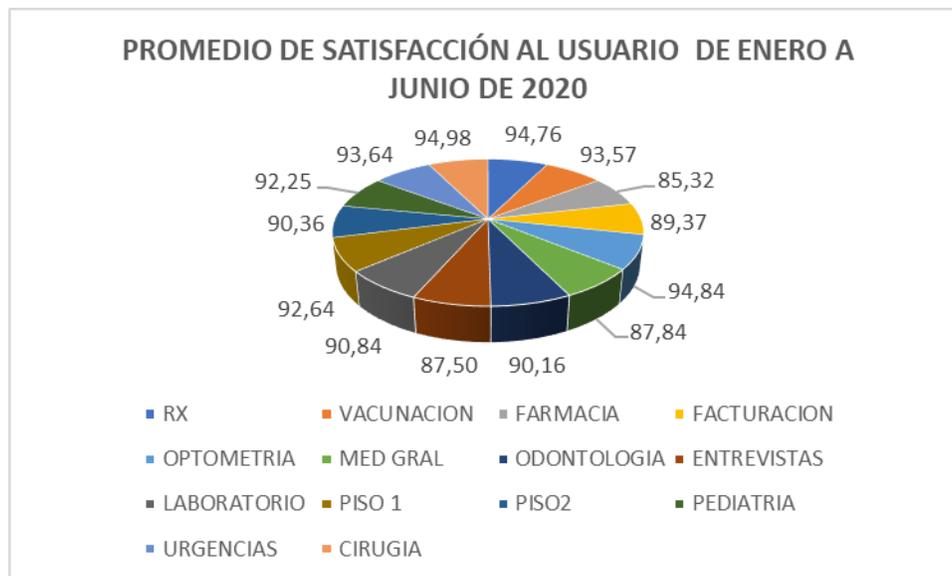
Servicio de consulta externa se aplicaron 15 encuestas por cada uno, en Hospitalización primer y segundo piso y Pediatría se aplicaron 33 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 65 encuestas durante el mes de junio.



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

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E NIT 890.701.459-4

PROMEDIOS DE SATISFACION DEL USUARIO DE ENERO A JUNIO DE 2020		
SERVICIOS	SATISFECHO	INSATISFECHO
RX	94,76	5,2
VACUNACION	93,57	6,4
FARMACIA	85,32	14,7
FACTURACION	89,37	10,6
OPTOMETRIA	94,84	5,2
MED GRAL	87,84	12,2
ODONTOLOGIA	90,16	9,8
ENTREVISTAS	87,50	12,5
LABORATORIO	90,84	9,2
PISO 1	92,64	7,4
PISO2	90,36	9,6
PEDIATRIA	92,25	7,7
URGENCIAS	93,64	6,4
CIRUGIA	94,98	5,0



Analizados los informes de satisfacción de encuestas aplicadas a los servicios de Laboratorio, 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 2020, una satisfacción del usuario en promedio del 92,2%, superando la meta prevista de satisfacción en un 2,2% al pasar del 90% al 92,2% y una insatisfacción del usuario del 7,8%.

DEBILIDADES

La falta de humanización de algunos funcionarios en la atención a los usuarios.

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

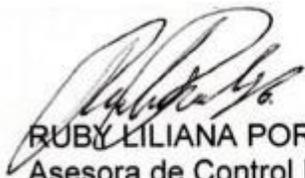
- Procedimiento de orientación personalizada para la asignación de citas generales y especializadas.
- El procedimiento divulgación de derechos y deberes a los usuarios HSJB.
- El procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD).

RECOMENDACIONES

Darle cumplimiento a lo establecido en el manual de atención al usuario y a la circular 000008 del 14 de septiembre de 2018 de la Supersalud, donde estable los términos para responder las PQR.

Continuar difundiendo a través de los canales de comunicación, la publicidad de los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestro Hospital para que conozcan y hagan uso de los medios.

Implementar mecanismos de identificación a los visitantes de los servicios de Hospitalización, Terapia, Quirófano, Urgencias y UCI y demás personal que ingrese a la institución diferente del área de Consulta Externa.



RUBY LILIANA PORTELA HUERTAS
Asesora de Control Interno