



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
(julio a diciembre de 2020)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2021

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

“LA SALUD DE LOS GRANDES, NOS UNE”

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

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 Segundo 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 Segundo 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 julio hasta el 31 de diciembre 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 segundo semestre de julio a diciembre 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: Aislamiento, Ambulancia referencia, Asignación de Citas, Cirugía, Consulta Externa, Domiciliaria, Enfermería, Estadística, Laboratorio Clínico, Facturación, Ginecología, Higiene Oral, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso, Medicina Interna, Medico, Odontología, Pediatría, Psicología, RX, Referencia, Sala de Partos, Terapia Física, Terapia Respiratoria, 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 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	Referencia	Estadística	Ventanilla Única	asignación de citas	Domicilio	Vigilancia	Laboratorio	Ecografía	Facturación	Médicos	Cirugía	Consulta externa	R X	Higien e oral	Odontología	Aislamiento	Enfermería	Urgencias	Hosp segundo piso	Hosp primer piso	Terapia Física	Terapia Respiratoria	Ambulancia	Trabajo Social	Psicología	Pediatría	Medina Interna	Ginecología	Sala de Partos	Total	
027	6/07/2020																			4	3	2	1				6	4	1	21		
028	13/07/2020												16							15	15						4	1	3	54		
029	21/07/2020												17							11	16		2				3		7	56		
030	27/07/2020						1						4							10	8		2			4	5		5	39		
031	3/08/2020												23							5	8	1	3				5		3	48		
032	10/08/2020												14						24	20	10						5		8	81		
033	18/08/2020												20						17	30	19						12		12	110		
034	24/08/2020											5	6						9	20	23						11		1	75		
035	31/08/2020												15									13				1	7		5	41		
036	7/09/2020							3					12						5	16	8	1					11		11	67		
037	14/09/2020						5						5						23	14	9						2		9	67		
038	21/09/2020							1											2	16	3						6	4	6	38		
039	28/09/2020								1	1			1							7	6				1			1	6	24		
040	5/10/2020				1								2			1			3	9	5						3	1	3	28		
041	13/10/2020																			10	1						3		3	17		
042	19/10/2020						1						1		1		1			3	2						5	1	2	17		
043	26/10/2020												1	1						6	9						2			19		
044	3/11/2020			1						3		1							1	1							2		1	10		
045	9/11/2020		1					1		4			1			1			1	4	2	2	2				3		3	25		
046	17/11/2020				1														1		9								1	12		
047	23/11/2020				1														1										6	8		
048	30/11/2020	1			1											1						2			1				3	9		
049	7/12/2020									1	2	2									2								3	10		
050	14/12/2020									1								1		2					1				2	8		
051	21/12/2020										2								1										1	4		
052	31/12/2020						1			1				1								1							3	7		
TOTAL			1	1	1	4	5	3	5	1	11	4	8	138	2	1	3	1	1	88	203	174	6	10	1	2	5	96	7	5	108	895



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

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

De las 893 manifestaciones colocadas en los diferentes buzones ubicados en el Hospital San Juan Bautista ESE, el 89,59% fueron felicitaciones, el 7,38% Quejas y el 3,03% sugerencias.

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

Se evidencia que de las 893 manifestaciones PQRSD depositadas en los diferentes buzones, de las 882 sus respuestas se cumplieron dentro del término establecido de los 15 días de acuerdo con el manual de atención al usuario, 3 solicitud esta fuera del término establecido y 8 solicitudes no se evidencia respuesta.



VIGILADO



“LA SALUD DE LOS GRANDES, NOS UNE”

Chaparral Tolima, calle 11 entre carreras 9 y 10 Teléfono: 2460077

www.hospitalsanjuanbautista.com – E-mail: archivo@sanjuanbautista.gov.co



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

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

De las 893 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 89,59% corresponden a felicitaciones recibidas, así:

FELICITACIONES	
Ventanilla única	0,11
Vigilancia	0,11
Ambulancia	0,11
Trabajo Social	0,22
Domiciliario	0,56
Facturación	0,11
Laboratorio Clínico	0,56
Consulta Externa	12,99
Urgencias	8,40
Referencia	0,11
Hospital Segundo Piso	21,28
Hospital Primer Piso	16,91
Terapia Física	1,12
Terapia Respiratoria	0,56
Pediatría	10,53
RX	0,11
Cirugía	0,90
Psicología	1,57
Medicina Interna	0,56
Médico	0,34
Ginecología	0,45
Sala de Partos	11,98
TOTAL	89,59

De las 893 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 7,38% corresponde a quejas, así:

QUEJAS	
Asignación de citas	0,45
Estadística	0,11
Vigilancia	0,45
Enfermería	0,11
Ecografías	0,11
Facturación	1,34
Aislamiento	0,11

VIGILADO



“LA SALUD DE LOS GRANDES, NOS UNE”

Chaparral Tolima, calle 11 entre carreras 9 y 10 Teléfono: 2460077

www.hospitalsanjuanbautista.com – E-mail: archivo@sanjuanbautista.gov.co



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

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

Laboratorio Clínico	0,11
Consulta Externa	0,22
Urgencias	0,90
Hospital Segundo Piso	0,45
Hospital Primer Piso	1,01
Pediatría	0,67
Higiene Oral	0,11
RX	0,11
Odontología	0,34
Medicina Interna	0,11
Médico	0,67
TOTAL	7,38

La causa más frecuente de las quejas se debe a:

- Mala atención a los usuarios
- Atención inadecuada por parte de facturación
- Demora en la atención
- Inconformidad en la asignación de citas
- Oportunidad en el trámite de certificado de defunción
- Falta de humanización

Del total de quejas recibidas el 88% de las quejas fueron resueltas.

De las 887 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 3,03% corresponde a las sugerencias recibidas así:

SUGERENCIAS	
Consulta Externa	0,34
Urgencias	0,45
Hospital Segundo Piso	0,22
Hospital Primer Piso	1,57
Pediatría	0,34
Medicina Interna	0,11
TOTAL	3,03%

Las sugerencias son:

- Colchón muy duro en Hospitalización primer piso.
- Televisor para los pacientes en Pediatría
- Mejorar el servicio de televisión en Hospitalización segundo piso

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

“LA SALUD DE LOS GRANDES, NOS UNE”

Chaparral Tolima, calle 11 entre carreras 9 y 10 Teléfono: 2460077

www.hospitalsanjuanbautista.com – E-mail: archivo@sanjuanbautista.gov.co



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

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

- Falta de cortina para proteger el sol en Hospitalización primer piso
- Servicio de cocina varía el menú en Hospitalización Primer piso
- Vacunas de los menores de 0 a 5 se aplicarán en la casa en Consulta Externa
- Mas juegos didácticos para los niños en Pediatría
- Mejorar unidades sanitarias en Medicina Interna
- Demora en el resultado de los exámenes en Urgencias



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

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

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 18 encuestas por cada uno, en Hospitalización primer y segundo piso se aplicaron 33 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 65 encuestas durante el mes de julio de 2020.

Servicios de consulta externa se aplicaron 179 encuestas en total por los 9 servicios, en Hospitalización primer y segundo piso y Pediatría se aplicaron 117 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 130 encuestas durante el mes de agosto de 2020.

Servicios de consulta externa se aplicaron 161 encuestas en total por los 9 servicios, en Hospitalización primer y segundo piso se aplicaron 96 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 130 encuestas durante el mes de septiembre de 2020.

Servicios de consulta externa se aplicaron 180 encuestas por cada uno, en Hospitalización primer y segundo piso se aplicaron 130 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 153 encuestas durante el mes de octubre de 2020.

Servicios de consulta externa se aplicaron 181 encuestas en total por los 9 servicios, en Hospitalización primer y segundo piso y Pediatría se aplicaron 137 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 225 encuestas durante el mes de noviembre de 2020.

Servicio de consulta externa se aplicaron 180 en total por los 9 servicios, en Hospitalización Primer y Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 145 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 130 encuestas durante el mes de diciembre de 2020.

VIGILADO

Supersalud 
Por la defensa de los derechos de los usuarios

“LA SALUD DE LOS GRANDES, NOS UNE”

Chaparral Tolima, calle 11 entre carreras 9 y 10 Teléfono: 2460077

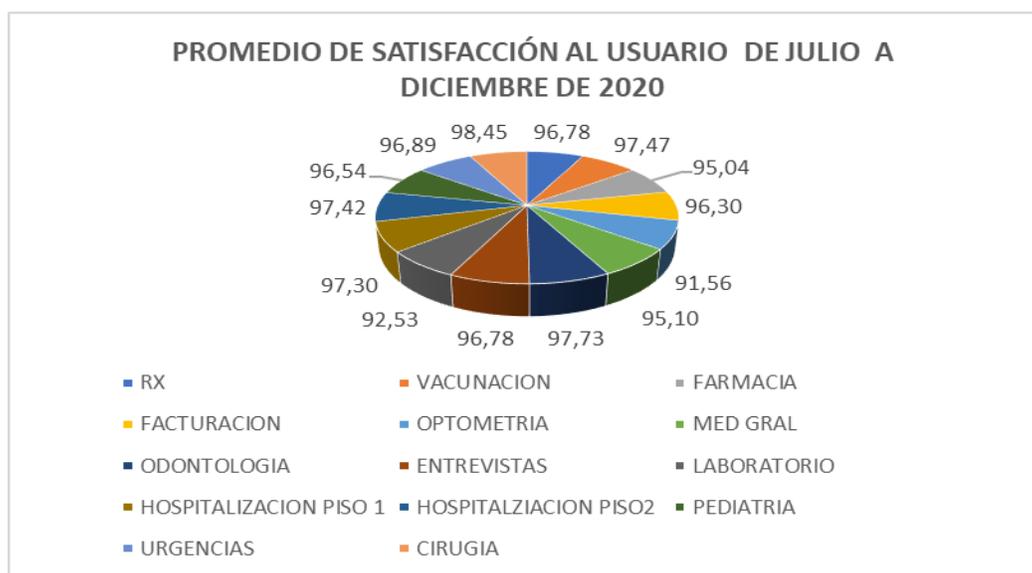
www.hospitalsanjuanbautista.com – E-mail: archivo@sanjuanbautista.gov.co



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

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

PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020		
SERVICIOS	SATISFECHO	INSATISFECHO
RX	96,78	3,2
VACUNACION	97,47	2,5
FARMACIA	95,04	5,0
FACTURACION	96,30	3,7
OPTOMETRIA	91,56	8,4
MED GRAL	95,10	4,9
ODONTOLOGIA	97,73	2,3
ENTREVISTAS	96,78	3,2
LABORATORIO	92,53	7,5
HOSPITALIZACION PISO 1	97,30	2,7
HOSPITALIZACION PISO 2	97,42	2,6
PEDIATRIA	96,54	3,5
URGENCIAS	96,89	3,1
CIRUGIA	98,45	1,6



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 julio a diciembre de 2020, una satisfacción del usuario en promedio del 96,64%, superando la meta prevista de satisfacción en un 6,64% al pasar del 90% al 96,64% y una insatisfacción del usuario del 3,36%.

VIGILADO



“LA SALUD DE LOS GRANDES, NOS UNE”

Chaparral Tolima, calle 11 entre carreras 9 y 10 Teléfono: 2460077

www.hospitalsanjuanbautista.com – E-mail: archivo@sanjuanbautista.gov.co



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

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

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

- 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 PQRSD.

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.

RUBY LILIANA PORTELA HUERTAS
Asesora de Control Interno