

2023

# INFORME PQRSDF I TRIMESTRE VIGENCIA 2023



## 4. INFORME SIAU

### 1. OBJETIVOS

- Analizar los PQRS del período y presentar informe trimestral 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas durante el I trimestre del año 2023, tomando como fuente de información las matrices de peticiones, quejas, reclamos y 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.

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

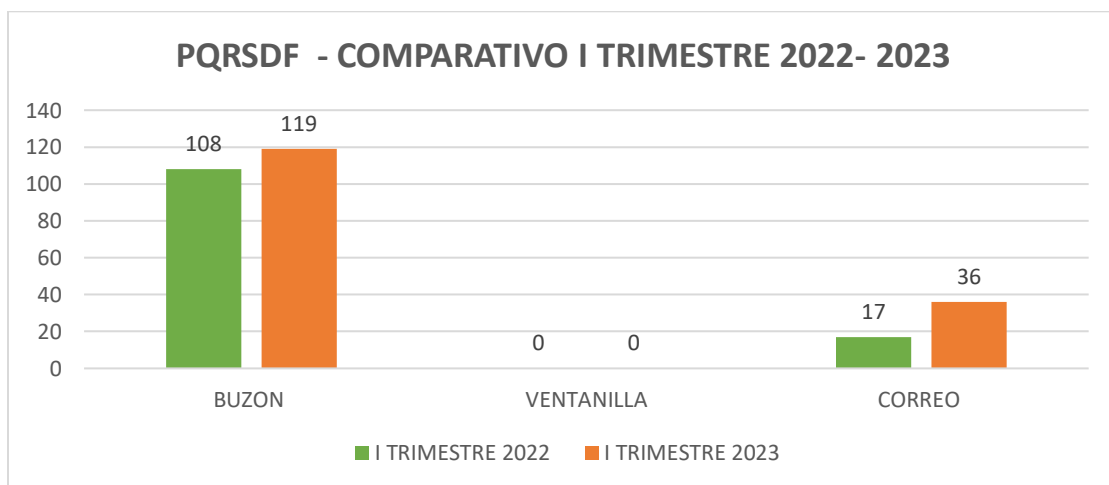
### Quejas y reclamos:

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 2023, 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 ° PQRSDF I TRIMESTRE 2022	N ° PQRSDF I TRIMESTRE 2023
BUZON	108	119
VENTANILLA	0	0
CORREO	17	36
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>155</b>

Gráfico. Medios de entrada



Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia de 2023 - Atención al Usuario SIAU

### Tipos de requerimiento:

Los requerimientos tramitados en la vigencia 2023- I Trimestre pertenecen a los siguientes tipos, quejas, sugerencias y felicitaciones representados cuantitativamente en la Tabla 1.

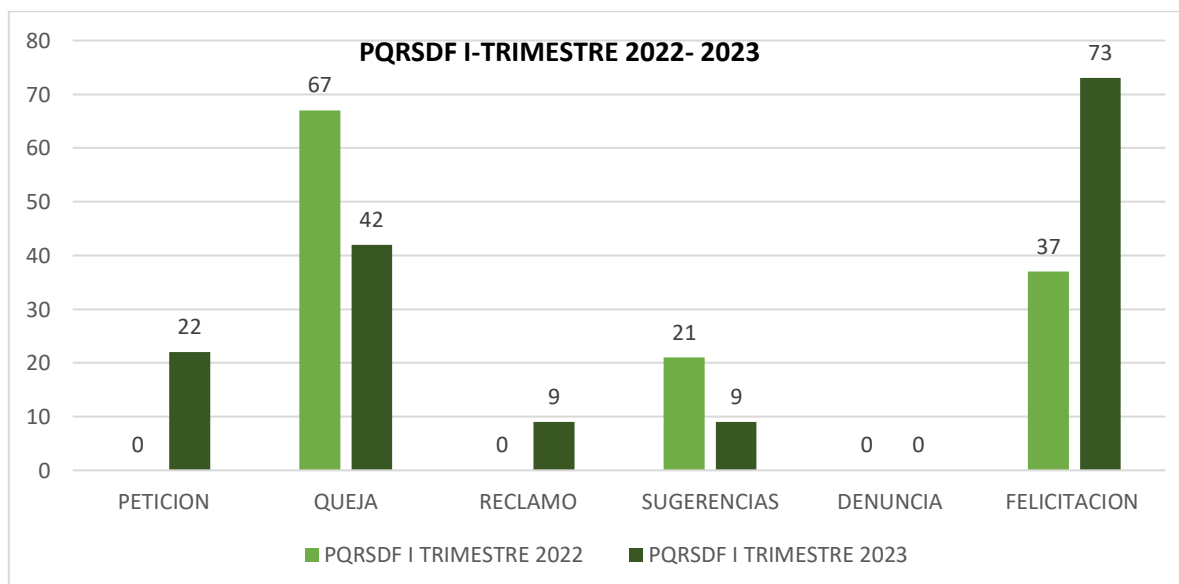
En el periodo comprendido entre el I Trimestre de 2023, los PQRSDF recepcionados de los usuarios de la institución, presentaron los siguientes resultados.

**Tabla No. 1 Tipos de requerimiento**

Tipo De Requerimiento	PQRSDF I TRIMESTRE 2022	PQRSDF I TRIMESTRE 2023
Petición	0	22
Queja	67	42
Reclamo	0	9
Sugerencia	21	9
Denuncia	0	0
Felicitación	37	73
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>155</b>

Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia 2023 - Atención al Usuario SIAU

### Gráfico. Tipos de requerimientos



Fuente: Base de datos de PQRSDF del I Trimestre de 2023 - 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 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.

Durante el periodo correspondiente al **I Trimestre** del año 2023 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **155** PQRSDf, discriminadas en **42** quejas, equivalentes al **27.09** % que hacen referencia demora en la atención de las citas odontológicas , en el área de Urgencias muy demorada la atención , muy demorado el proceso de facturación de la sede, traslado de habitación de una menor sin justificación en pediatría vulneración en la en la seguridad del paciente , solicitud pago de daños y perjuicios ocasionados en el brazo por incidente en pasillo el día 29/dic/2019 , no le fue agendada la cita de psicología por no tener convenio la policía con el hospital, no hay sistema para facturar y la persona que factura manifiesta se puede perder la cita, solicita o recomienda un ventilador para el servicio de terapias físicas de la sede, falta de vocación del personal de referencia a la hora de atender al usuario, poca información caso paciente con antecedentes violencia intrafamiliar dieron una formula mal que no correspondía , en el área de laboratorio la muestra salió mal no se pudo leer toco repetirla he venido tres veces, más habilidad en el momento de facturar los fines de semana , falta de oportunidad a la espera cirugía oftalmología .

**Tabla. Quejas Por Servicios I Trimestre 2022 – 2023**

SERVICIOS	I TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2023
FACTURACIÓN	7	7
URGENCIAS	8	4
OPTOMETRIA	1	1
CITOLOGIA	0	1
ECOGRAFIAS	0	0
CIRUGIA	2	0
ASIGNACIÓN DE CITAS	27	6
MEDICOS	9	5
FARMACIA	1	0
REFERENCIA	0	2

ODONTOLOGIA	2	4
VIGILANCIA	1	0
PEDIATRIA	0	1
1° PISO	0	0
GINECOLOGIA	0	1
OFTAMOLOGIA	0	3
2° PISO	2	0
ENFERMERIA	0	3
TERAPIA FISICA	0	0
UCI	0	0
VACUNACIÓN	1	1
UROLOGIA	0	0
LABORATORIO	1	0
EXTRAMURALES	0	0
CARDIOLOGIA	0	0
GASTROENTOROLOGIA	0	1
SERVICIOS GENERALES	0	1
CONSULTA EXTERNA	2	0
ESTADISTICA	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>42</b>

Fuente: Base de datos de PQRSDF Vigencia 2023 - Atención al Usuario SIAU

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2022 – I trimestre 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.

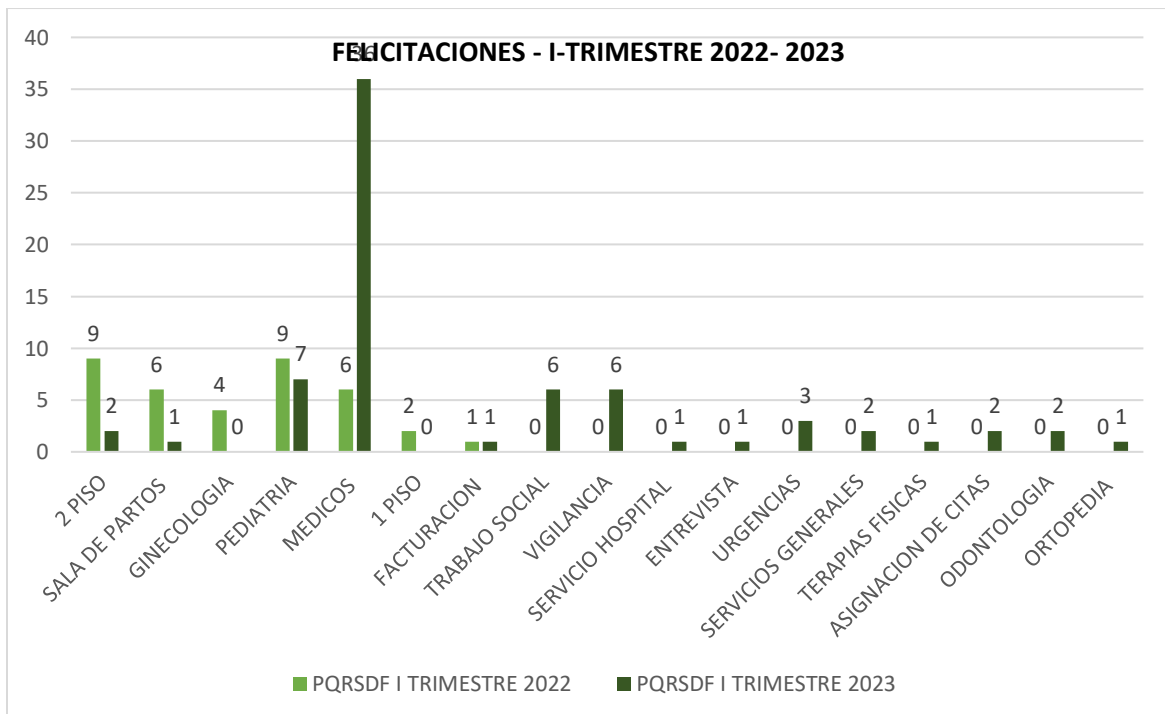
Felicitaciones; correspondiente al **29.6%** discriminadas así: facturación 1, médicos 6, pediatría 9, sala de partos 6, Piso 2 ; 9, ginecología 3, 1 piso 2.

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – I trimestre se recibieron **9** en el mismo periodo analizado correspondientes al **5.80 %** relacionando los servicios de call center 1, pediatría 1, asignación de citas 1, facturación 3, odontología 1, cocina 1, urgencias 1 y un total de **73** Felicitaciones; correspondiente al **47.09 %** discriminadas así: 1 facturación , 36 médicos ,7 pediatría , 1 sala de partos , 2 - Piso 2 , 6 trabajo social , 6 vigilancia , 1 consulta externa , 1 servicio social, 1 entrevista, 3 urgencias , 2 servicios generales , 1 terapias físicas, 2 asignación de citas, 2 odontología , 1 ortopedia.

**Tabla No. 2 Felicitaciones**

FELICITACIONES	PQRSD I TRIMESTRE 2023	PQRSD I TRIMESTRE 2023
2 PISO	9	2
SALA DE PARTOS	6	1
GINECOLOGIA	4	0
PEDIATRIA	9	7
MEDICOS	6	36
1 PISO	2	0
FACTURACION	1	1
TRABAJO SOCIAL	0	6
VIGILANCIA	0	6
CONSULTA EXTERNA	0	1
SERVICIO HOSPITAL	0	1
ENTREVISTA	0	1
URGENCIAS	0	3
SERVICIOS GENERALES	0	2
TERAPIAS FISICAS	0	1
ASIGNACION DE CITAS	0	2
ODONTOLOGIA	0	2
ORTOPEDIA	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>73</b>

Fuente: Base de datos de PQRSD F Vigencia 2023 - Atención al Usuario SIAU



Fuente: Base de datos de PQRSD F del I Trimestre de 2023 - Atención al Usuario SIAU

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – VIGENCIA 2023		
CLASIFICACIÓN CON CRITERIO	I TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2023
URGENTE	2	2
PRIORITARIO	41	18
NO PRIORITARIO	24	62
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>82</b>

#### Tiempo de respuesta I Trimestre 2023

Tipo de Requerimiento	Rango de Días de Respuesta				
	0-5	6-10	11-.15	Mas de 15	Total
Queja - Reclamo	18	55	5	4	82
<b>Total Acumulado</b>	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>82</b>

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..

Para el **I Trimestre del año 2023** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **22615** 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 0.36 % corresponden a quejas, el 0.04% a sugerencias y el 0.33% corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE QUEJA – VIGENCIA 2023		
CLASIFICACION MOTIVO DE QUEJA	I TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2023
ACCESIBILIDAD	8	12
OPORTUNIDAD	31	27
SATISFACCION	7	21
SEGURIDAD	0	5
CONTINUIDAD	0	2
HUMANIZACION	21	12



OTROS	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>82</b>

FUENTE: Base de Datos SIAU 2023

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.

De acuerdo con el seguimiento permanente que realiza el área de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), el resultado para la Vigencia 2023 – I Trimestre correspondiente es un total de 82 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 27 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 el I trimestres de la Vigencia 2022 y 2023 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 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 trasladó ninguna solicitud a otra entidad, y 0 solicitudes se le negó el acceso a la respuesta .

Para el I Trimestre de la Vigencia 2023, se evidencia un total de **155** PQRSDF discriminadas en **82** quejas; que fueron clasificadas con criterios de acuerdo con la inmediatez de respuesta; recibidas, analizadas y direccionadas en: 2 Urgentes, 18 Prioritarios, 62 No prioritarios, dando respuesta a un total de **82** Quejas, **9** sugerencias en los diferentes servicios y un total de **73** felicitaciones.

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

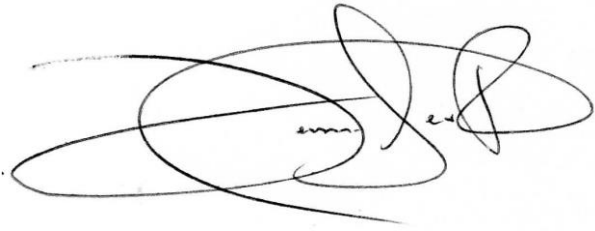
Desde el área de SIAU, se realiza de forma constante la promoción y difusión a la comunidad del uso de las herramientas de participación ciudadana, motivando y sensibilizando de manera permanente los derechos y deberes que tienen los usuarios en salud, entre los cuales se resalta el derecho a “presentar 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 .

### Solicitudes en las que se negó el acceso la información

Servicio	I TRIMESTRE 2023			
	¿Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado de la entidad	¿Porqué?	Observaciones
NA	0	NA	NA	NA

### Remisión a otras entidades

REMISIONES REALIZADAS EN EL I TRIMESTRE 2023	
SOLICITANTE	CANTIDAD
NA	0



---

**Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos**

**Psicóloga Atención al Usuario**

**Hospital San Juan Bautista**