

2023

# INFORME PQRSDF II TRIMESTRE VIGENCIA 2023



## 4. INFORME SIAU

### 1. OBJETIVOS

- Analizar los PQRSDF del período y presentar informe trimestral de Peticiones , Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias 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, ventanilla, y correo institucional 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 II trimestre del año 2023, tomando como fuente de información las matrices de Peticiones, Quejas, Reclamos , Sugerencias, Denuncias y 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

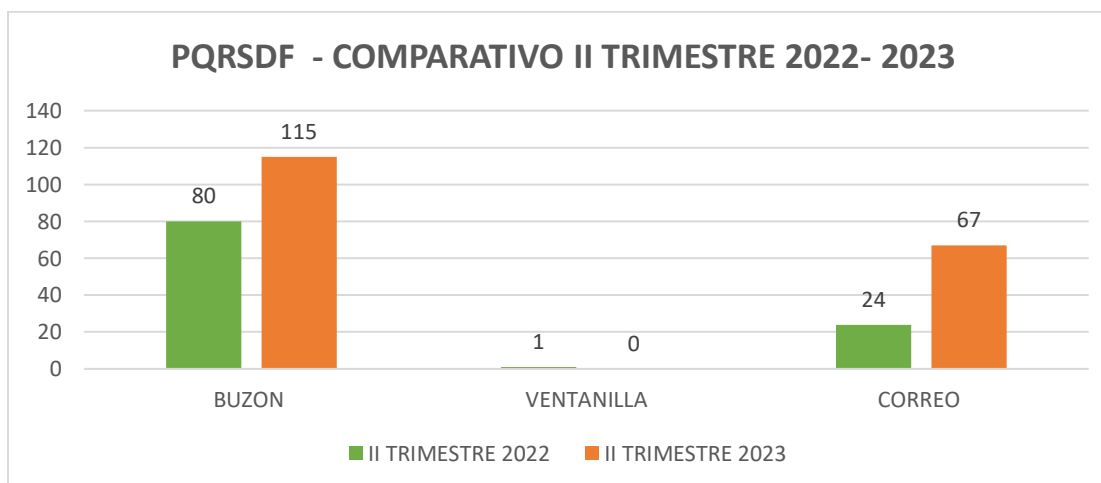
### Quejas y reclamos:

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, sugerencias , denuncias y felicitaciones . 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 II TRIMESTRE 2022	N ° PQRSDF II TRIMESTRE 2023
BUZON	80	115
VENTANILLA	1	0
CORREO	24	67
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>182</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- II Trimestre pertenecen a los siguientes tipos, quejas, sugerencias y felicitaciones representados cuantitativamente en la Tabla 1.

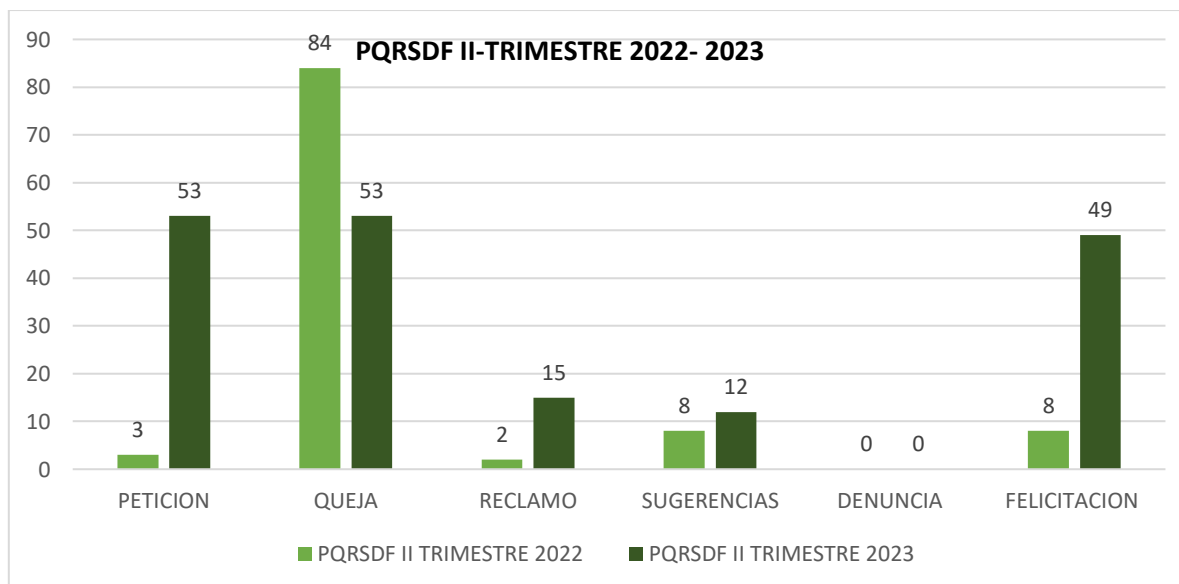
En el periodo comprendido entre el II Trimestre de 2023, los PQRSDf recepcionados de los usuarios de la institución, presentaron los siguientes resultados.

**Tabla No. 1 Tipos de requerimiento**

Tipo De Requerimiento	PQRSDf II TRIMESTRE 2022	PQRSDf II TRIMESTRE 2023
Petición	3	53
Queja	84	53
Reclamo	2	15
Sugerencia	8	12
Denuncia	0	0
Felicitación	8	49
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>182</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 **II Trimestre** del año 2022 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **105** PQRSDf, discriminadas en **84** quejas,

equivalentes al **80** % 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 resultados laboratorios clínicos , demora en la atención en el momento de la consulta, mala atención por parte del personal asistencial y administrativo como; médicos, especialistas, auxiliares, facturadores , odontóloga, ortopedista , demora y mala atención en el servicio de terapias físicas .

Otras quejas recurrentes son la equivocación en el agendamiento y asignación de citas, en cuanto a la calidad de las instalaciones asistenciales se han presentado quejas que hacen referencia a las condiciones no adecuadas de las habitaciones, y servicio de urgencias.

Quejas que fueron clasificadas con criterios de acuerdo a la inmediatez de respuesta: Recibidas, analizadas y direccionadas según correspondieron Urgentes , Prioritarios 46 , No prioritarios 38, dando respuesta a un total de 85 Quejas.

Durante el periodo correspondiente al **II Trimestre** del año 2023 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **182** PQRSDf, discriminadas en **53** quejas, equivalentes al **29.12** % descortesía del profesional encargado en el servicio de urología , ofendida en la actitud y forma grosera del doctor cabrejo , Alexandra Velandia funcionaria de sanitas no posee ética ni conocimiento para manejar el cargo, perdió la cita médica porque no le dieron información clara de donde me atendían, el doctor Aguirre no tiene paciencia, ni don de gente, le parece falta de respeto que los pacientes tengan que esperar 3 horas para recibir el servicio , por favor más orden para asignar citas que atienden a la hora asignada ,el doctor cabrejo tiene que ser más prudente es un grosero y trata mal las maternas , no hacen el llamado por orden de llegada si no por palanca , no humano ese servicio el medico ni habla y la camilla sin sabana, call center se llama y nunca dan las citas cuelgan cuando ya va llegar el turno mal servicio, falta de oportunidad en la asignación de citas de oftalmología, largas filas para facturar no hay dignidad humana implementen sistema electrónico de facturación, si a la niña le sucede algo el medico de turno y el hospital responden ya que el medico no le hizo nota y mi hija tenía la fiebre muy alta, la pediatra Jimena rubio no atiende que por que no llegue a la hora puntual , me parece el colmo que jueguen con el tiempo de los usuarios el call center cometió el error de agendar mal la cita no debe ser el usuario el perjudicado, llevo llamando desde febrero para una cita de nutrición y nunca me dan la cita,carencia de pediatra el hospital debe contar con pediatra permanente ,el personal médico centra su atención en los computadores y celulares y no le prestan atención a los pacientes, la secretaria atrevidamente escribió mis datos en uno de mis informes me parece el colmo que no se fije , inconforme con el medio que tienen para solicitar cita hay que mejorar es la salud que está en juego, la higienista es muy grosera se quiere llevar a todo mundo por delante , la higienista Yolanda trata muy mal los pacientes mantiene de mal genio, la enfermera Tatiana Pedraza muy imponente ni se deja hablar ,es el colmo que se intenta comunicarse vía telefónica y no se obtiene comunicación, me parece muy irresponsable que le den salida a un paciente esquizofrénico- la madre teme por su seguridad y la del paciente porque es agresivo descortesía del profesional encargado en el servicio de urología solicito el hospital intervenga el urólogo no es acto para atender, la funcionaria Yenid deja en espera los usuarios sin brindar ninguna solución, no es justo que marque por 3 horas y cuando me tocaba mi turno me cuelgan vengo de una finca y presencial no me dan solución, solicitud asignación de cita psicología según queja super salud, las personas encargadas de asignar citas y dar autorizaciones no son suficientes para cubrir el servicio del municipio, me parece una falta de respeto que no me hayan dado una buena información para sacar la citas soy de ortega y perdí el viaje, es muy difícil sacar

cita por teléfono no hay servicio en el sistema muy malo, muy mal servicio del doctor John Arévalo aparte de eso es un grosero, no es justo la demora exagerada para facturar en tan malas condiciones el servicio no hay sillas, que situación tan inhumana tengan más humanidad para el proceso de facturación, los números que dan para la asignación de citas no contestan y mantienen sin señal, mal servicio no hay señal y se cae el sistema, me quejo de la descortesía del profesional encargado en el servicio de urología, llamado en varias oportunidades y las líneas nunca están disponibles, llevo desde marzo llamando para sacar cita de ortopedia y no me han agendado se me va vencer la autorización, las líneas telefónicas no funcionan me cambiaron de EPS y me cancelaron las citas de gineco y no me reagendan y soy materna, en varias oportunidades eh llamado agendar cita y no contestan y cuando contestan no hay agenda, el vigilante sabogal atiende de mala manera es amargado y mantiene enojado, la vigilante aroca me atendió de una manera muy informal, la jefe Dayana Basante y la auxiliar Maribel Alfonso de mala manera la atención porque exige que le colocaran suero a mi nieto, la doctora morfe de una manera inadecuada y alterada responde con al paciente que no requería incapacidad y el está mal de salud, la doctora Zaira Masmela no me quiso atender dijo que es mentiras que llegue temprano mi demora fue en la facturación, el doctor Cesar Campos no me realizó la fórmula en el formato MIPRES que por que nunca lo ha hecho me dice que pida otra cita, no me facturaron porque no tenía completo el copago de 4100.

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

SERVICIOS	II TRIMESTRE 2022	II TRIMESTRE 2023
FACTURACIÓN	6	4
URGENCIAS	1	4
OPTOMETRIA	2	0
PROCEDIMIENTOS	1	0
ECOGRAFIAS	0	2
CIRUGIA	0	0
ASIGNACIÓN DE CITAS	26	8
MEDICOS	8	15
FARMACIA	0	0
CALL CENTER	0	11
ODONTOLOGIA	3	3
VIGILANCIA	0	1
PEDIATRIA	2	3
OFTAMOLOGIA	1	0
UROLOGIA	2	0
LABORATORIO	2	0
EPS SANITAS	0	1
GASTROENTOROLOGIA	25	0
SERVICIOS GENERALES	1	0
ESTADISTICA	0	1
ORTOPEDIA	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>53</b>

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

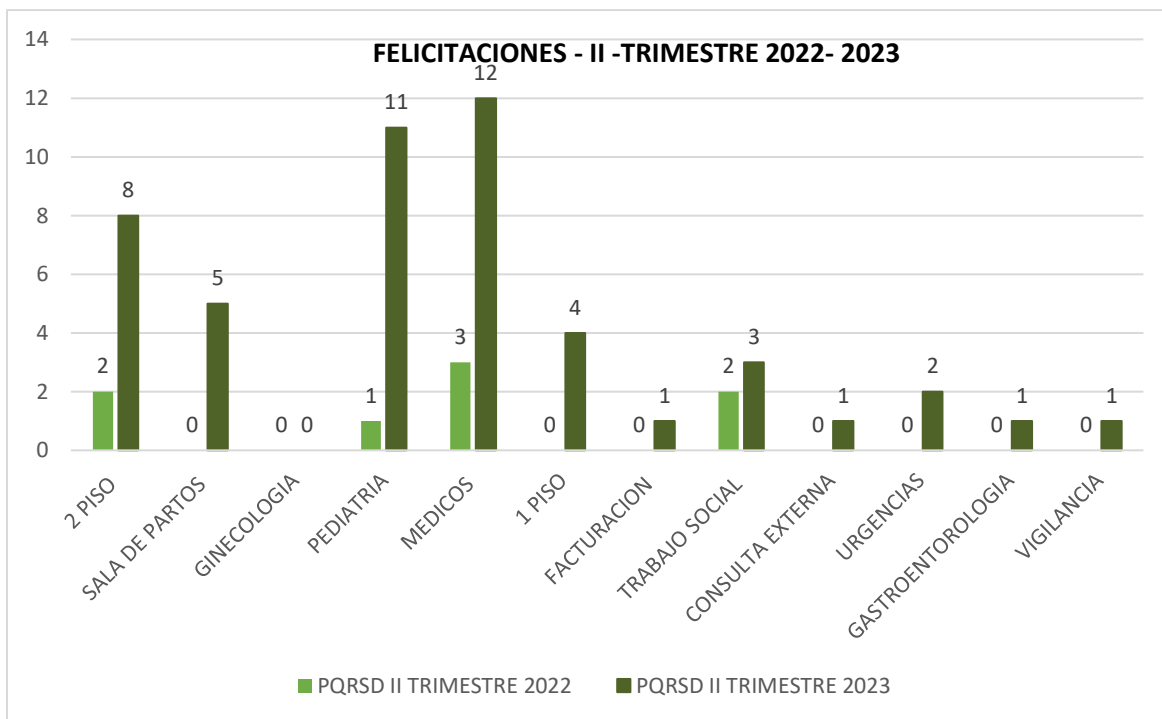
En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2022 – II trimestre se recibieron En cuanto a las sugerencias se recibieron 8 en el mismo periodo analizado correspondientes al 7.61% relacionando los servicios Pediatría 3, asignación de citas 3, facturación 1, urgencias 1 y un total de 8 Felicitaciones; correspondiente al 7.92 % discriminadas así: 2 piso hospitalización 2, pediatría 1, médicos 3, trabajo social 2.

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – II trimestre se recibieron 12 en el mismo periodo analizado correspondientes al 6.59 % relacionando los servicios de call center 1, pediatría 1, , facturación 3, odontología 2, urgencias 2 , laboratorio 2, 2 Piso Hospitalización 1 y un total de 49 Felicitaciones; correspondiente al 26.92 % discriminadas así:

**Tabla No. 2 Felicitaciones**

FELICITACIONES	PQRSD II TRIMESTRE 2022	PQRSD II TRIMESTRE 2023
2 PISO	2	8
SALA DE PARTOS	0	5
PEDIATRIA	1	11
MEDICOS	3	12
1 PISO	0	4
FACTURACION	0	1
TRABAJO SOCIAL	2	3
VIGILANCIA	0	1
CONSULTA EXTERNA	0	1
URGENCIAS	0	2
GASTROENTOROLOGIA	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>49</b>

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



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

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – VIGENCIA 2023		
CLASIFICACIÓN CON CRITERIO	II TRIMESTRE 2022	II TRIMESTRE 2023
URGENTE	2	3
PRIORITARIO	45	6
NO PRIORITARIO	38	44
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>53</b>

Tiempo de respuesta II Trimestre 2023

Tipo de Requerimiento	Rango de Días de Respuesta				
	0-5	6-10	11-.15	Mas de 15	Total
Queja - Reclamo	15	21	17	0	53
Total Acumulado	15	21	17	0	53

Para el **II Trimestre del año 2022** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **20.829** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios en el



Hospital San Juan Bautista E.S.E, el 0.5% hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria , de modo que del 100 % el 0.40 % de los PQRSDF manifiestos pertenecen a quejas en los diferentes servicios mencionados anteriormente, el 0.04% a sugerencias y el 0.04 % corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

Para el **II Trimestre del año 2023** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **24729** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios asistenciales, de los cuales el 0.73% hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria para la realización de solicitudes, de modo que del 100 % de las PQRSDF, el 0.21 % corresponden a quejas, el 0.21 a Peticiones , el 0.06 a Reclamos y el 0.05% a sugerencias y el 0.20% corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

<b>CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE QUEJA – VIGENCIA 2023</b>		
<b>CLASIFICACION MOTIVO DE QUEJA</b>	<b>II TRIMESTRE 2022</b>	<b>II TRIMESTRE 2023</b>
ACCESIBILIDAD	5	29
OPORTUNIDAD	27	15
SATISFACCION	8	60
SEGURIDAD	4	0
CONTINUIDAD	0	2
HUMANIZACION	40	29
OTROS	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>141</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 – II Trimestre correspondiente es un total de 85 PQRSDF, evidenciando que de los 7 Indicadores que se evalúan en la atención al usuario para este segundo trimestre, el indicador más relevantes es la falta de humanización que presentó 40 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 humanización hacia los usuarios a la hora de acceder a los servicios de la institución.

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 – II Trimestre correspondiente es un total de 141 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 poca satisfacción que presentó 60 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 poca satisfacción 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 **II Trimestre** de la Vigencia 2022, se evidencia un total de **105** PQRSDf discriminadas en **3** peticiones , **2** reclamos , **8** sugerencias en los diferentes servicios, **8** felicitaciones y un total de **84** quejas; que fueron clasificadas con criterios de acuerdo con la inmediatez de respuesta; recibidas, analizadas y direccionadas en: 2 Urgentes, 44 Prioritarios, 38 No prioritarios, dando respuesta a un total de 84 Quejas.

Para el **II Trimestre** de la Vigencia 2023, se evidencia un total de **182** PQRSDf discriminadas en **53** quejas; que fueron clasificadas con criterios de acuerdo con la inmediatez de respuesta; recibidas, analizadas y direccionadas en: 3 Urgentes, 6 Prioritarios, 44 No prioritarios, dando respuesta a un total de **53** Quejas, **12** sugerencias en los diferentes servicios y un total de **49** felicitaciones.

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

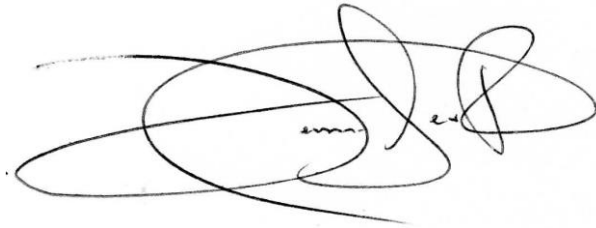
Desde el área de SIAU, se realiza de forma constante la promoción y difusión a la comunidad del uso de las herramientas de participación ciudadana, motivando y sensibilizando de manera permanente los derechos y deberes que tienen los usuarios en salud, entre los cuales se resalta el derecho a “presentar 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	II 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 II TRIMESTRE 2023	
SOLICITANTE	CANTIDAD
NA	0



---

**Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos**

**Psicóloga Atención al Usuario**

**Hospital San Juan Bautista**