

2023

INFORME PQRSDF III TRIMESTRE VIGENCIA 2023



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 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 III 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

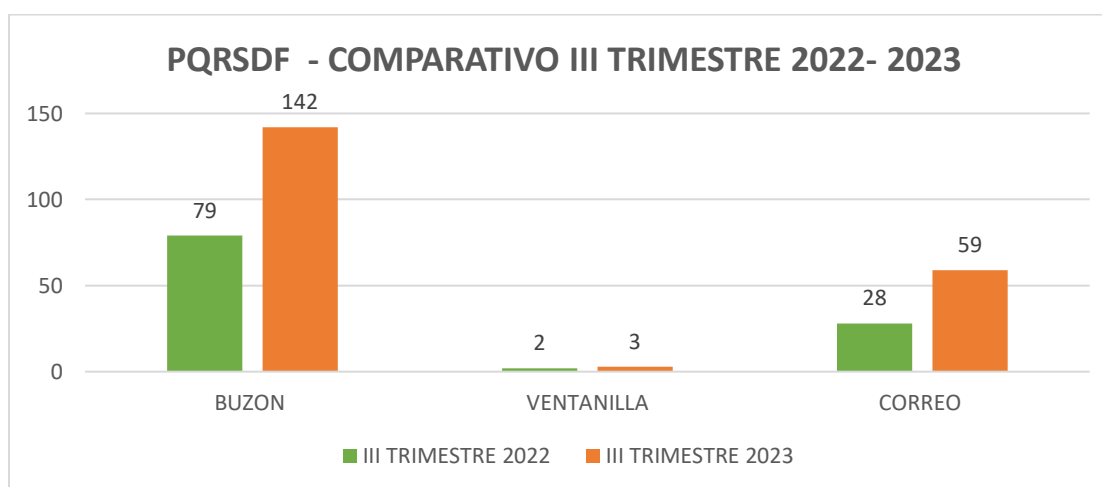
Quejas y reclamos:

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; peticiones, 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 III TRIMESTRE 2022	N ° PQRSDf III TRIMESTRE 2023
Buzon	79	142
Ventanilla	2	3
Correo	28	59
TOTAL	109	204

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- III Trimestre pertenecen a los siguientes tipos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones representados cuantitativamente en la Tabla 1.

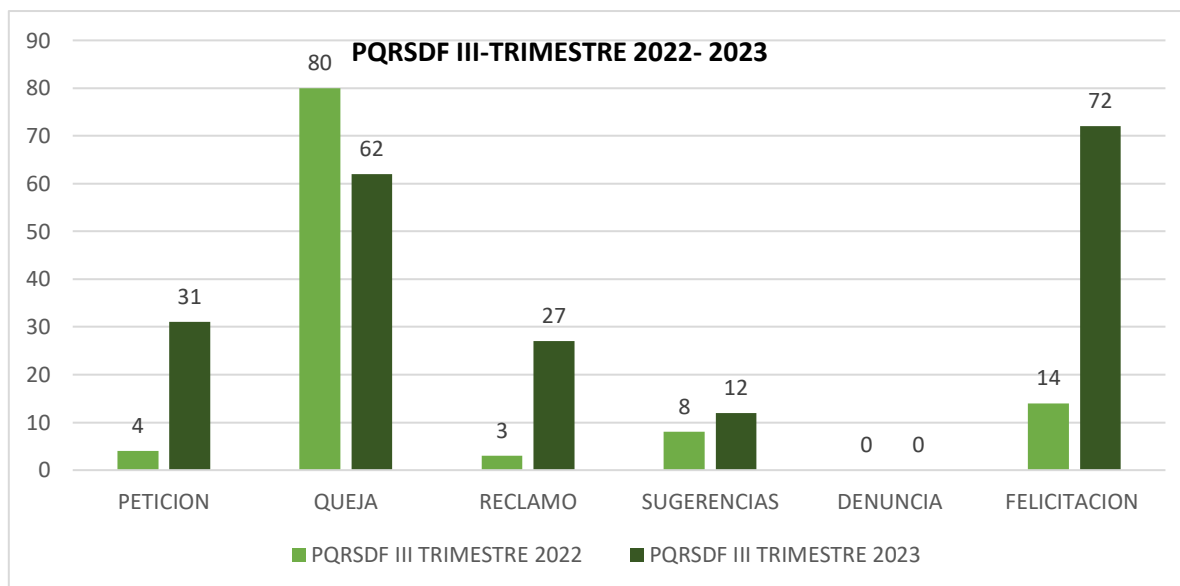
En el periodo comprendido entre el III Trimestre de 2023, los PQRSDf receptionados de los usuarios de la institución, presentaron los siguientes resultados.

Tabla No. 1 Tipos de requerimiento

Tipo De Requerimiento	PQRSDf III TRIMESTRE 2022	PQRSDf III TRIMESTRE 2023
Petición	4	31
Queja	80	62
Reclamo	3	27
Sugerencia	8	12
Denuncia	0	0
Felicitación	14	72
Total	109	204

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

Gráfico. Tipos de requerimientos



Fuente: Base de datos de PQRSDf del III Trimestre de 2023 - Atención al Usuario SIAU

Durante el periodo correspondiente al **III Trimestre** del año 2022 , se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **109** PQRSDf, discriminadas en **80** quejas, equivalentes al **73.39%** 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, dificultad en la oportunidad de consulta de ginecología y de oftalmología, cogestión y demora en el servicio de facturación y en el sistema, demora en la atención en el área de urgencias, 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.

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 6, Prioritarios 2, No prioritarios 87, dando respuesta a un total de 95 PQRSD.

Para el **III Trimestre** de la Vigencia 2022, se evidencia un total de 109 PQRSD discriminadas en 4 peticiones, 80 quejas, 3 reclamos, 8 sugerencias en los diferentes servicios, 14 felicitaciones y un total de 95.

Durante el periodo correspondiente al **III Trimestre** del año 2023 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de 204 PQRSD, discriminadas en 62 quejas, equivalentes al 30.39%, las solicitudes fueron de forma interna, para mejorar percepción de prestación de servicios; dificultad para acceder al servicio de asignación de citas, falta de humanización a la hora de dirigirse los funcionarios a los usuarios, en cuanto a trato, tono de voz y actitud, demora en la facturación se hace extensa la espera en ocasiones por falta de buen servicio de internet, falta de acompañamiento en el área de urgencias, barreras en el acceso a servicios de salud a procedimientos quirúrgicos de oftalmología, inconformidad con brigadas de salud que realizan ya que se debe esperar 20 días, para poder pasar al médico porque no suben los reportes al sistema, sugerencia sobre la alimentación es muy poca cantidad quedan los usuarios con hambre.

Para el **III Trimestre** de la Vigencia 2023, se evidencia un total de 204 PQRSD discriminadas en 31 peticiones, 62 quejas, 27 reclamos, 6 sugerencias, 0 denuncias; que fueron clasificadas con criterios de acuerdo con la inmediatez de respuesta; recibidas, analizadas y direccionadas en: 0 Urgentes, 5 Prioritarios, 127 No prioritarios, dando respuesta a un total en 31 peticiones, 62 quejas, 27 reclamos, 12 sugerencias, 0 denuncias, 72 felicitaciones en los diferentes servicios.

Tabla. Quejas Por Servicios III Trimestre 2022 – 2023

SERVICIOS	III TRIMESTRE 2022	III TRIMESTRE 2023
FACTURACIÓN	14	8
URGENCIAS	6	8
OPTOMETRIA	1	0

PROCEDIMIENTOS	0	0
ECOGRAFIAS	0	0
CIRUGIA	0	0
ASIGNACIÓN DE CITAS	22	10
MEDICOS	12	12
FARMACIA	0	0
CALL CENTER	0	7
ODONTOLOGIA	2	4
REFERENCIA	0	3
VIGILANCIA	0	2
PEDIATRIA	2	0
OFTAMOLOGIA	2	1
UROLOGIA	0	0
LABORATORIO	1	0
EPS SANITAS	0	1
GASTROENTOROLOGIA	0	0
SERVICIOS GENERALES	0	1
ESTADISTICA	2	0
ORTOPEDIA	0	0
1 PISO	3	0
GINECOLOGIA	0	0
2 PISO	1	0
PSICOLOGIA	1	0
RAYOS X	4	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	0
PSIQUIATRIA	2	0
TRABAJO SOCIAL	1	0
GASTROENTOROLOGIA	1	0
NO ES CLARA	1	0
NO REPORTA	1	0
SIAU	0	1
SERVICIOS HOSPITAL	0	1
SALA DE PARTOS	0	1
TOTAL	80	62

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

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2022 – III trimestre se recibieron en cuanto a las sugerencias se recibieron **8** en el mismo periodo analizado correspondientes al 7.33% relacionando los servicios Pediatría 3, asignación de citas 3, facturación 1, urgencias 1 y un total de **14** Felicitaciones; correspondiente al 12.84% discriminadas así: 2 piso hospitalización 2, pediatría 1, médicos 3, trabajo social 2.

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – III trimestre se recibieron **12** en el mismo periodo analizado correspondientes al 5.88 % relacionando los servicios facturación 3,

servicios generales 1, EPS sanitas 1, médicos 2, pediatría 1, servicio alimentación 3, urgencias 1 y un total de **72** Felicitaciones; correspondiente al 35.29 % discriminadas así:

Tabla No. 2 Felicitaciones

FELICITACIONES	PQRSD III TRIMESTRE 2022	PQRSD III TRIMESTRE 2023
Gastroenterología	0	0
1 piso Hospitalización	4	2
2 piso Hospitalización	0	15
Pediatría	0	8
Consulta Externa	2	2
SIAU	1	2
Brigadas	1	4
Asignación de Citas	1	0
Cirugía	1	1
Vigilancia	4	3
Trabajo Social	0	5
Urgencias	0	5
Sala de partos	0	3
Médicos	0	7
Facturación	0	2
Estadística	0	1
Odontología	0	4
Rayos X	0	7
Tomografía	0	1
TOTAL	14	72

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

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

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – VIGENCIA 2023		
CLASIFICACIÓN CON CRITERIO	III TRIMESTRE 2022	III TRIMESTRE 2023
Urgente	6	0
Prioritario	2	5
No prioritario	87	127
Total	95	132

Tiempo de respuesta III Trimestre 2023

Tipo de Requerimiento	Rango de Días de Respuesta				
	0-5	6-10	11-15	Mas de 15	Total
Petición-Quejas-Reclamo-Sugerencia	93	36	3	0	132
Total Acumulado	93	36	3	0	132

Nota: Anexo 01 -Base de datos discriminada III Trimestre 2023.

Para el **III 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 0.52% hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria, de modo que del 100 % el 0.38 % de los PQRSDF manifiestos pertenecen a quejas en los diferentes servicios mencionados anteriormente, el 0.04% a sugerencias y el 0.1 % corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

Para el **III Trimestre del año 2023** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **24849** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios asistenciales, de los cuales el 0.82% hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria para la realización de solicitudes, de modo que del 100 % de las PQRSDF, el 0.25 % corresponden a quejas, el 0.12 a Peticiones, el 0.11 a Reclamos y el 0.05% a sugerencias y el 0.29% corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados

CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE PETICION-QUEJA-RECLAMO-SUGERENCIA-DENUNCIA VIGENCIA 2023		
CLASIFICACION MOTIVO DE PQRSDF	III TRIMESTRE 2022	III TRIMESTRE 2023
Accesibilidad	6	11
Oportunidad	25	26
Satisfacción	37	17
Seguridad	1	2
Continuidad	2	27
Humanización	21	43
Otro	3	6
Total	95	132

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 – III Trimestre correspondiente es un total de 109 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 satisfacción que presentó 37 solicitudes, requiriendo una intervención 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 satisfacción 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 – III Trimestre correspondiente es un total de 204 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 humanización que presentó 132 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 humanización de parte de los funcionarios a la hora de acceder a los servicios de la institución .

Esta variación de PQRSDf en el III 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 este III trimestre vigencia 2023 se trasladó 1 solicitud a otra entidad (EPS Sanitas) y 0 solicitudes se le negó el acceso a la respuesta .

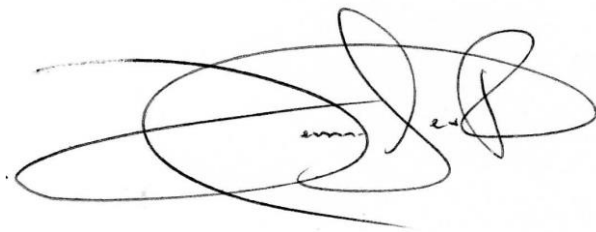
Desde el área de SIAU, se realiza de forma constante la promoción y difusión a la comunidad del uso de las herramientas de participación ciudadana, motivando y sensibilizando de manera permanente los derechos y deberes que tienen los usuarios en salud, entre los cuales se resalta el derecho a “presentar 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	III 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 III TRIMESTRE 2023	
SOLICITANTE	CANTIDAD
EPS SANITAS	1



Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos

Psicóloga Atención al Usuario

Hospital San Juan Bautista