

2023

# INFORME PQRSDF IV TRIMESTRE VIGENCIA 2023



# INFORME SIAU

## ➤ **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.

## ➤ **Alcance del informe**

El presente informe contiene información estadística de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas durante el IV 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

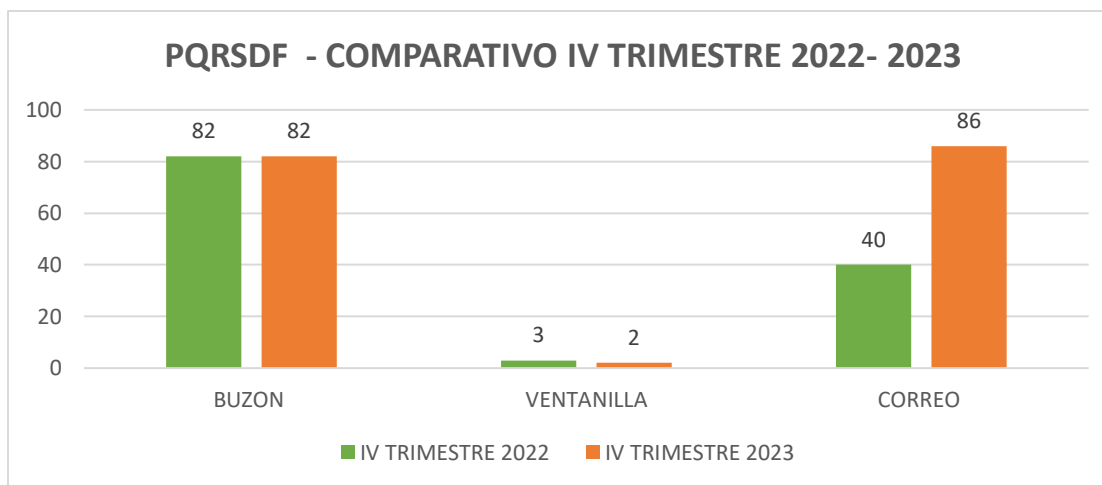
## ➤ **Quejas y reclamos:**

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 IV TRIMESTRE 2022	N ° PQRSDF IV TRIMESTRE 2023
Buzón	82	82
Ventanilla	3	2
Correo	40	86
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>170</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- IV Trimestre pertenecen a los siguientes tipos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones representados cuantitativamente en la Tabla 1.

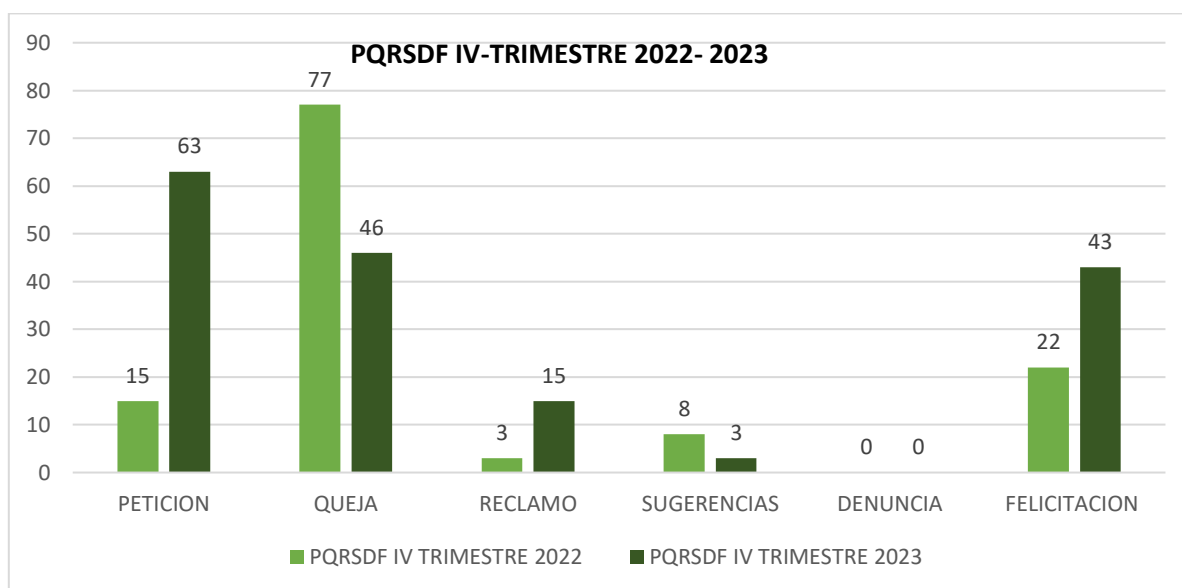
En el periodo comprendido entre el IV Trimestre de 2023, los PQRSDF recepcionados de los usuarios de la institución, presentaron los siguientes resultados.

**Tabla No. 1 Tipos de requerimiento**

Tipo de Requerimiento	PQRSDF IV TRIMESTRE 2022	PQRSDF IV TRIMESTRE 2023
Petición	15	63
Queja	77	46
Reclamo	3	15
Sugerencia	8	3
Denuncia	0	0
Felicitación	22	43
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>170</b>

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

Gráfico. Tipos de requerimientos



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

Durante el periodo correspondiente al **IV Trimestre** del año 2022 , se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **125** PQRSDf, discriminadas en **77** quejas, equivalentes al **61.6%** dificultad para agendamiento de cita para procedimiento de oftalmología por medio de call center , en el proceso de facturación no hay orden en la fila de facturación ni atención oportuna, atención inadecuada por parte del coordinador médico queja en la atención del especialista de psiquiatría ,muy poca empatía y ética por parte de la especialista en medicina interna para con los pacientes, demora en la atención de oftalmología y mucho ruido en consulta externa, falta de oportunidad en cita oftalmológica falta de ética profesional y mala atención por parte de la colaboradora en el área de rayos x no saluda, arrogante y tomaron Rayos X equivocado y muy demorada la atención para toma de radiografías, en el área de laboratorio no hay prioridad para las mujeres gestantes en la facturación de laboratorios, falta de humanización a la hora de atención de gastroenterología al realizar una endoscopia la realizaron sin sedación y la había ordenado bajo sedación, atención inadecuada por parte de cirujano y falta de información clara del diagnóstico, dificultad para asignar cita de radiografía, ginecología, terapia física, dificultad para asignar cita de nutrición, gastroenterología , atención inadecuada por parte de la higienista oral , se realizó cobro de cuota moderada 35.000 en cita médico general, cobro inadecuado del copago, atención inadecuada por parte del médico en el servicio de urgencias ,se daña el sistema y no hay solución pronta , demora en la atención de los médicos, no toman signos vitales en la consulta y hacen anotaciones en la historia clínica que no corresponde.

Quejas que fueron clasificadas con criterios de acuerdo a la inmediatez de respuesta: Recibidas, analizadas y direccionadas según correspondieron Urgentes 0 , Prioritarios 10 , No prioritarios 85, dando respuesta a un total de 95 PQRSD.

Para el **IV Trimestre** de la Vigencia 2022, se evidencia un total de 125 PQRSDf discriminadas en 15 peticiones,77 quejas,3 reclamos,8 sugerencias en los diferentes servicios, 22 felicitaciones y un total de 125 .

Durante el periodo correspondiente al **IV Trimestre** del año 2023 en curso, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de 170 PQRSDf, discriminadas en 46 quejas, equivalentes al 27.05 %, las solicitudes fueron de forma interna , para mejorar percepción de prestación de servicios ;” me encontraba en sala de cirugía y observe como el medico ginecólogo atiende gritando y mala actitud deberían educar los médicos , porque el servicio para sacar citas por vía telefónica y WhatsApp va de mal en peor y los números no están en servicio, la doctora que estaba en turno me

envió medicamentos y para la casa y al llegar a casa la situación empeoro debido a esto hago llamado de atención, la junta desordeno la fila dando prioridad pero después una enfermera se coló en la fila que llevo haciendo desde las 07:00 am ,por que no son más responsables que posibilidad hay de mejorar la facturación ya que los módulos no son suficientes son más de dos horas de pie, solicitud a gestión del requerimiento para examen biometría ocular ojo derecho caso con riesgo jurídico gestión y solución del requerimiento asignación de cita monitoreo ambulatorio de presión arterial, gestión a la solución del requerimiento con riesgo jurídico a cita consulta de control por especialista en ginecología ,solicitud asignación citas a gestante según queja súper salud solicitud garantía en el acceso y oportunidad en la asignación de citas ,caso supersalud inconformidad del usuario que está en tratamiento de artrosis que hasta el momento no le sirve, solicitud de relación de protegido de salud total que se encuentren programados para procedimientos quirúrgicos ,solicite una cita de ecografía por el call center y me indican que es de manera presencial lo cual el trámite se realiza por las líneas habilitadas presencial no las dan comedidamente ,solcito información de como solicitar una cita en el hospital ,siento mucho hacer este comentario pero es injusto que le asignen una cita si no van a atender el paciente no debería de ser así ,desde el mes de agosto estoy solicitando una cita de ginecología y me dicen que no ahí agenda muy malo el servicio de cirugía pediátrica le dan la cita a uno y resultan atendiéndolo a media noche como si el tiempo de nosotros no valiera. se llama al call center y la mayoría de veces esta fuera de servicio cuelgan sin dar ninguna respuesta, el doctor de urgencias me envió por consulta externa y tenía mucho dolor bajito tengo miomas y el dice que no tengo nada, la atención que presta auxiliar de oftalmologías muy mala no sabe tratar a los pacientes y tampoco dar información adecuada , estuve hospitalizada y me dieron salida y eh visto mucho desmejoramiento en mi condición de salud mi pierna me ha cambiado de color, el enfermero de turno fue muy grosero él no es doctor para suponer diagnóstico es muy irrespetuoso. me dirigí al servicio de odontología a limpieza oral mis tres niños y utilizo el mismo cepillo para ellos los tres tanta bacteria no me parece bien, la atención el vigilante leal es grosero y nos sacó casi a empujones yo estaba de acompañante permanente de mi hija, el vigilante no tiene paciencia para atender los pacientes no brinda la información de manera cortes, llevo una hora esperando para facturar por falta de personal falta agilidad, me parece que por parte de los auxiliares de enfermería muy mal servicio debieran colocar auxiliares con más calidad humana y compañerismo y buen trato la atención muy demorada en el servicio de urgencias como no va muriéndose no la atienden debería ser prioritario los heridos niños y embarazadas muy mal servicio y atención del odontólogo su conducta y ética profesional muy mala, tener en cuenta a la hora de entregar los alimentos utilizar los implementos debidos recordemos que estamos en un hospital, muy mal servicio y atención del odontólogo su conducta y ética profesional muy mala ,me quejo por la falta de puntualidad responsabilidad y respeto hacia los pacientes que deben ser atendidos en la hora asignada, por favor pido que le expliquen al internista como es el proceso de la fórmula de mipres para que nos entreguen pañales ,la niña que estaba canalizando es inexperta me canalizo mal y se me formaron hematomas sugiero que la canalización la realice personas expertas, me he presentado al hospital a solicitar autorización para la cirugía laparotomía y nada que me dan agenda, llevo desde agosto tratando de sacar una cita de oftalmología y no ha sido posible, me sentí muy mal atendida en el servicio de urgencias me sentí muy mal me fui dolida y decepcionada, muy mala la atención por favor debieran ser más rápidas muy mala la atención, la auxiliar de laboratorio cuando está tomando la muestra no utiliza guantes eso es contaminación, es una falta de respeto que asignen las citas y no aparezcan agendadas, solicitud colaboración asignación de cita de ecocardiograma ya que por los diferentes canales virtuales y no ha sido posible, solicitud citas según acción de tutela para protegido de Roncesvalles, la señorita auxiliar urología no quiso atender a mi papa me envía a llamar y es la fecha y no me han dado la cita dejo esto en conocimiento, mi inconformidad es que madrugo vengo de lejos facturo paso a rayos x y la auxiliar ni saluda y pasan pacientes y a mi nada que me llaman de nada sirve madrugar ya que no lo tienen en cuenta ,me acerco a entrevista para solicitar cita de adulto joven me dieron la cita para el 21 de noviembre y el asisto a la cita y me dicen que el medico ya no está que me habían llamado pero no fue así, pésimo el servicio por parte de las personas que atienden pueden estar desocupadas y en vez de atender se ponen a practicar entre ellos y pasan a personas que llegan de ultimas”.

Para el **IV Trimestre** de la Vigencia 2023, se evidencia un total de 170 PQRSDf discriminadas en 63 peticiones, 46 quejas, 15 reclamos, 3 sugerencias, 0 denuncias, ; que fueron clasificadas con criterios de acuerdo con la inmediatez de respuesta; recibidas, analizadas y direccionadas en: 0

Urgentes,10 Prioritarios,117 No prioritarios, dando respuesta a un total en 63 peticiones, 46 quejas, 15 reclamos,3 sugerencias, 0 denuncias, 43 felicitaciones en los diferentes servicios .

➤ **Quejas Por Servicios IV Trimestre 2022 – 2023**

SERVICIOS	IV TRIMESTRE 2022	IV TRIMESTRE 2023
Facturación	10	3
Urgencias	5	3
entrevista	0	1
Asignación de Citas	34	10
Asociación de usuarios	0	1
Médicos	14	8
Call Center	0	5
Odontología	3	4
Vigilancia	0	2
Oftalmología	1	1
Urología	0	2
Laboratorio	1	1
Escuela de enfermería Coopersalud	0	1
Gastroenterología	3	0
Servicio alimentación	0	1
Estadística	0	1
Rayos X	3	1
Terapias físicas	1	0
Vacunación	1	0
Enfermería	1	1
Total	77	46

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2022 – IV trimestre se recibieron en cuanto a las sugerencias se recibieron **8** en el mismo periodo analizado correspondientes al 6.4% relacionando los servicios Pediatría 3, asignación de citas 3, facturación 1, urgencias 1 y un total de **22** Felicitaciones; correspondiente al 17.6% discriminadas así: consulta externa, Brigadas extramurales, Hospitalización 1 Piso, Trabajo social, Médicos, Sala de partos, pediatría.

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – IV trimestre se recibieron **3** en el mismo periodo analizado correspondientes al 1.76 % relacionando los servicios facturación 1, urgencias 1 y Primer piso hospitalización y un total de **43** Felicitaciones; correspondiente al 25.29 % discriminadas así:

➤ **Felicitaciones**

FELICITACIONES	PQRS IV TRIMESTRE 2022	PQRS IV TRIMESTRE 2023
Citologías	0	1
Médicos	4	11
Medicina interna	4	0
Pediatría	2	2
Segundo Piso	0	8
Ecografía	0	1
Tomografías	0	2
Servicios hospital	0	5
Trabajo social	3	3
Urgencias	0	2

Vigilancia	0	3
Brigadas extramurales	1	1
Facturación	0	1
Odontología	0	2
Terapia física	0	1
Consulta externa	1	0
1 piso hospitalización	3	0
Sala de partos	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>43</b>

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

<b>CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – VIGENCIA 2023</b>		
<b>CLASIFICACIÓN CON CRITERIO</b>	<b>IV TRIMESTRE 2022</b>	<b>IV TRIMESTRE 2023</b>
Urgente	0	0
Prioritario	85	10
No prioritario	10	117
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>127</b>

➤ **Tiempo de respuesta IV Trimestre 2023**

<b>Tipo de Requerimiento</b>	<b>Rango de Días de Respuesta</b>				<b>Total</b>
	<b>0-5</b>	<b>6-10</b>	<b>11-15</b>	<b>Mas de 15</b>	
Petición-Quejas-Reclamo-Sugerencia	113	11	2	1	127
<b>Total Acumulado</b>	<b>113</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>127</b>

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

Para el **IV Trimestre del año 2022** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **11.925** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios ; el 1.04 % hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria , de modo que del 100 % el 0.12 % de los PQRSD manifestos pertenecen a reclamos en los diferentes servicios mencionados anteriormente el 0.64 % de los PQRSD manifestos pertenecen a quejas en los diferentes servicios mencionados anteriormente, , el 0.02 a reclamos, el 0.06 % a sugerencias, el 0 % a denuncias, y el 0.2 %

Para el **IV Trimestre del año 2023** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **22665** atenciones a usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios asistenciales, de los cuales el 0.75% hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria para la realización de solicitudes, de modo que del 100 % de las PQRSD, el 0.20 % corresponden a quejas, el 0.27 a Peticiones, el 0.06 a Reclamos y el 0.01% a sugerencias y el 0.21% corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

➤ **Clasificación por motivo PQRSD**

<b>CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE PETICIÓN-QUEJA-RECLAMO-SUGERENCIA-DENUNCIA VIGENCIA 2023</b>		
<b>CLASIFICACIÓN MOTIVO DE PQRSD</b>	<b>III TRIMESTRE 2022</b>	<b>III TRIMESTRE 2023</b>
Accesibilidad	0	10
Oportunidad	40	17
Satisfacción	37	1
Seguridad	0	15
Continuidad	1	49
Humanización	16	29
Otros	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>127</b>

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 – IV Trimestre correspondiente es un total de 125 PQRSDf, evidenciando que de los 7 Indicadores que se evalúan en la atención al usuario para este el cuarto trimestre, el indicador más relevantes es la falta de oportunidad que presentó 40 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 oportunidad 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 – IV Trimestre correspondiente es un total de 170 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 continuidad que presentó 49 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 continuidad en los procesos 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 y oftalmología ) 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 manifestadas 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 IV trimestre vigencia 2023 se trasladó 1 solicitud a otra entidad (Escuela Coopersalud ) 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.

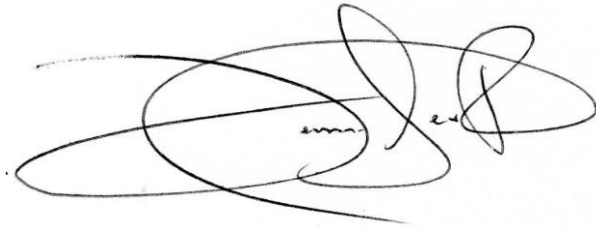
➤ **Solicitudes en las que se negó el acceso la información**

Servicio	IV 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 IV TRIMESTRE 2023	
Solicitante	Cantidad
Escuela de enfermería COOPERSALUD	1



---

**Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos**

**Psicóloga Atención al Usuario**

**Hospital San Juan Bautista**