



# INFORME SIAU

## ➤ **Objetivos**

Analizar los PQRSDf de la vigencia y presentar informe Integral 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 la vigencia 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

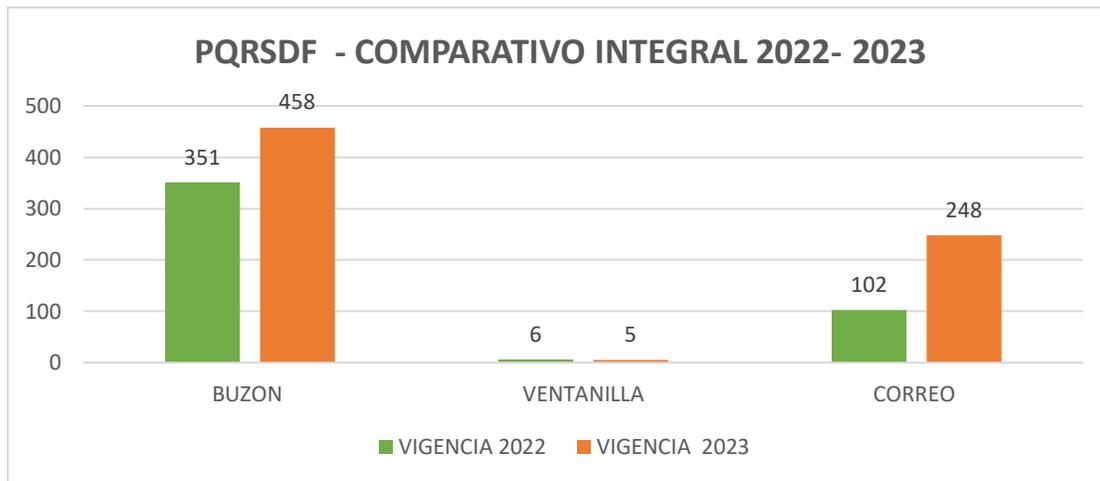
## ➤ **Quejas y reclamos:**

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 2022	N ° PQRSDF 2023
Buzón	351	458
Ventanilla	6	5
Correo	102	248
<b>TOTAL</b>	<b>459</b>	<b>711</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- Durante la Vigencia pertenecen a los siguientes tipos, peticiones 23.8%, quejas 28.5%, reclamos 9.82%, sugerencias 5.06%, denuncias 0% y felicitaciones 32.82 % representados cuantitativamente en la Tabla 1.

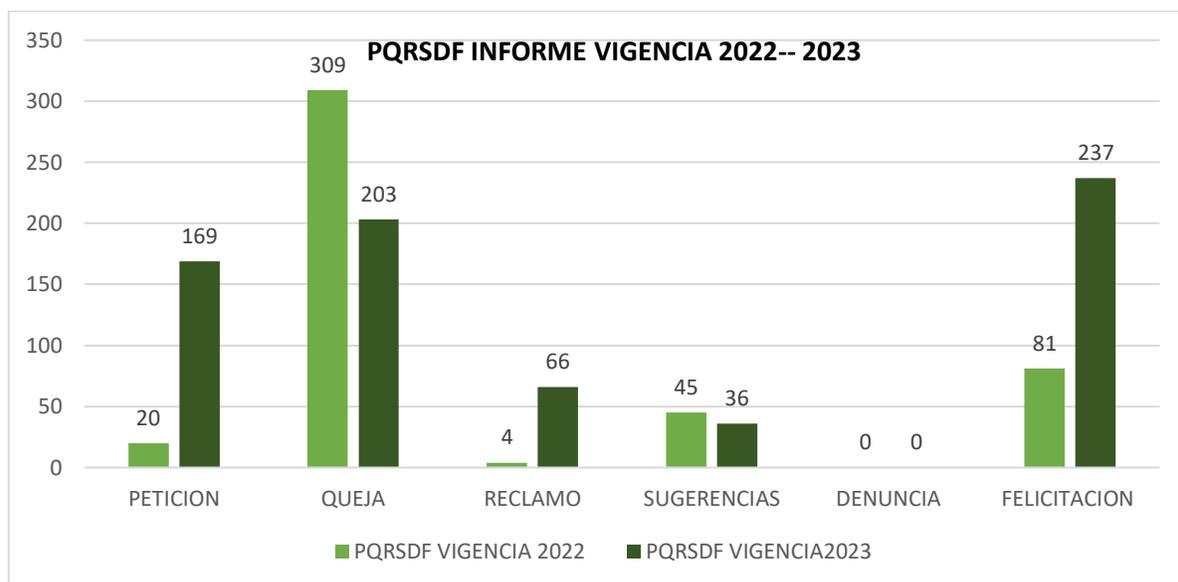
En el periodo comprendido entre el I, II, III y IV Trimestre vigencia 2023, los PQRSDF recepcionados de los usuarios de la institución, presentaron los siguientes resultados.

**Tabla No. 1 Tipos de requerimiento**

Tipo de Requerimiento	PQRSDF VIGENCIA 2022	PQRSDF VIGENCIA 2023
Petición	20	169
Queja	309	203
Reclamo	4	66
Sugerencia	45	36
Denuncia	0	0
Felicitación	81	237
<b>TOTAL</b>	<b>459</b>	<b>711</b>

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

Gráfico. Tipos de requerimientos



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

➤ **Quejas Por Servicios Vigencia – 2023**

SERVICIOS	VIGENCIA 2022	VIGENCIA 2023
Facturación	37	22
Urgencias	20	19
entrevista	0	1
Asignación de Citas	109	34
Asociación de usuarios	0	1
Médicos	43	40
Call Center	0	23
Odontología	10	15
Vigilancia	1	5
Oftalmología	4	5
Urología	2	2
Laboratorio	5	2
Escuela de enfermería Coopersalud	0	1
Gastroenterología	29	1
Servicio alimentación	0	1
Estadística	5	3
Rayos X	6	3
Enfermería	2	4
Optometría	4	1
Citología	0	1
Ecografías	1	2
Referencia	0	5
Pediatría	4	4
Ginecología	0	1

Servicios generales	1	2
EPS Sanitas	0	2
SIAU	0	1
Servicios hospital	0	1
Procedimientos	1	0
Cirugía	2	0
Farmacia	1	0
Hospitalización 1 Piso	3	0
Hospitalización 2 Piso	4	0
Terapias Físicas	1	0
Vacunación	2	0
Consulta externa	2	0
Ortopedia	4	0
Psicología	1	0
Psiquiatría	2	0
Trabajo Social	1	0
No es clara	1	0
No Reporta	1	0
Sala de partos	0	1
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>203</b>

Durante el periodo correspondiente al **I Trimestre** del año 2023 , se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **155** PQRSD, discriminadas en **42** quejas, equivalentes al **27.09** % .

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – I trimestre se recibieron **9** en el mismo periodo analizado correspondientes al **5.80** % , **73** Felicitaciones; correspondiente al **47.09** % .

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 PQRSD, 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.

Para el I Trimestre de la Vigencia 2023, se evidencia un total de **155** PQRSD discriminadas en **82** PQRSD; que fueron clasificadas con criterios de acuerdo con la inmediatez de respuesta; recibidas, analizadas y direccionadas , dando respuesta a un total de **82** Quejas, **9** sugerencias en los diferentes servicios y un total de **73** felicitaciones.

En el periodo correspondiente al **I Trimestre** del año 2022 , se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **125** PQRSD, discriminadas en **67** quejas, equivalentes al **53.6** %.

En cuanto a las sugerencias se recibieron **21** en el mismo periodo analizado correspondientes al **16.8**% .y Felicitaciones; correspondiente al **29.6**%

En 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 PQRSD, 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.

Durante el periodo correspondiente al **II Trimestre** del año 2023 e, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **182** PQRSDf, discriminadas en **53** quejas, equivalentes al **29.12** %.

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – II trimestre se recibieron 12 en el mismo periodo analizado correspondientes al 6.59 % y un total de 49 Felicitaciones; correspondiente al 26.92 % .

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.

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, dando respuesta a un total de **53** Quejas, **12** sugerencias en los diferentes servicios y un total de **49** felicitaciones.

El periodo correspondiente al **II Trimestre** del año 2022, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **101** PQRSDf, discriminadas en **85** quejas, equivalentes al **84.15** %.

Quejas que fueron clasificadas con criterios de acuerdo a la inmediatez de respuesta: Recibidas, analizadas y direccionadas según dando respuesta a un total de 85 Quejas.

En cuanto a las sugerencias se recibieron **8** en el mismo periodo analizado correspondientes al **7.92%** y un total de **8** Felicitaciones; correspondiente al **7.92** %.

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 0.41 % 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.

En el periodo correspondiente al **III Trimestre** del año 2023, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de 204 PQRSDf, discriminadas en 62 quejas, equivalentes al 30.39%, las solicitudes fueron de forma interna, para mejorar percepción de prestación de servicios .

Para el **III Trimestre** de la Vigencia 2023, se evidencia un total de 204 PQRSDf 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: dando respuesta a un total en 31 peticiones, 62 quejas, 27 reclamos,12 sugerencias, 0 denuncias, 72 felicitaciones en los diferentes servicios.

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – III trimestre se recibieron **12** en el mismo periodo analizado correspondientes al 5.88 % y un total de **72** Felicitaciones; correspondiente al 35.29 %

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

Durante el periodo correspondiente al **III Trimestre** del año 2022, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **108 PQRSD**F, discriminadas en **80** quejas, equivalentes al **74.07 %**,

Quejas que fueron clasificadas con criterios de acuerdo a la inmediatez de respuesta: Recibidas, analizadas y direccionadas según correspondieron, dando respuesta a un total de 80 Quejas.

En cuanto a las sugerencias se recibieron **8** en el mismo periodo analizado correspondientes al **7.40%** y un total de **14** Felicitaciones; correspondiente al **12.96 %**.

Para el **III Trimestre del año 2022** el Hospital San Juan Bautista E.S.E realizó **21.605** 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 0.37 % de los PQRSD F manifiestos pertenecen a quejas en los diferentes servicios mencionados anteriormente, el 0.03% a sugerencias, el 0.02 a peticiones , el 0.004 a reclamos y el 0.076 % corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

Durante el periodo correspondiente al **IV Trimestre** del año 2023, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de 170 PQRSD F, discriminadas en 46 quejas, equivalentes al 27.05 %, las solicitudes fueron de forma interna, para mejorar percepción de prestación de servicios.

Para el **IV Trimestre** de la Vigencia 2023, se evidencia un total de 170 PQRSD F 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, dando respuesta a un total en 63 peticiones, 46 quejas, 15 reclamos,3 sugerencias, 0 denuncias, 43 felicitaciones en los diferentes servicios.

En cuanto a las sugerencias en la vigencia 2023 – IV trimestre se recibieron **3** en el mismo periodo analizado correspondientes al 1.76 % y un total de **43** Felicitaciones; correspondiente al 25.29 %

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 F, 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.

Durante el periodo correspondiente al **IV Trimestre** del año 2022, se radicaron mediante los canales de solicitudes, un total de **125 PQRSD**F, discriminadas en **77** quejas, equivalentes al **61.6 %**

Quejas que fueron clasificadas con criterios de acuerdo a la inmediatez de respuesta: Recibidas, analizadas y direccionadas según correspondieron. dando respuesta a un total de 77 Quejas.

En cuanto a las sugerencias se recibieron **8** en el mismo periodo analizado correspondientes al **6.4%** y un total de **22** Felicitaciones; correspondiente al **17.6 %**

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 F manifiestos pertenecen a reclamos en los diferentes servicios mencionados anteriormente el 0.64 % de los PQRSD F manifiestos 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 % corresponden a felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios que han accedido a los servicios anteriormente mencionados.

➤ **Felicitaciones**

<b>FELICITACIONES</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VIGENCIA 2023</b>
Citologías	0	1
Médicos	13	66
Pediatría	12	28
Segundo Piso	11	33
Ecografía	0	1
Tomografías	0	2
Servicios hospital	0	6
Trabajo social	11	17
Urgencias	0	12
Vigilancia	4	13
Brigadas extramurales	2	5
Odontología	0	8
Terapia física	0	2
Consulta externa	3	4
1 piso hospitalización	9	6
Sala de partos	8	9
Facturación	1	5
Gastroenterología	0	1
SIAU	1	2
Cirugía	1	1
Estadística	0	1
Tomografía	0	1
Servicios Generales	0	2
Asignación de Citas	1	2
Ortopedia	0	1
Entrevista	0	1
Ginecología	4	0
Rayos X	0	7
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>237</b>

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

<b>CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – VIGENCIA 2023</b>		
<b>CLASIFICACIÓN CON CRITERIO</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VIGENCIA 2023</b>
Urgente	10	5
Prioritario	173	39
No prioritario	195	430
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>474</b>

➤ **Tiempo de respuesta Vigencia - 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>	
Vigencia 2023- Petición-Quejas-Reclamo-Sugerencia	319	123	27	5	474
<b>Total Acumulado</b>	<b>319</b>	<b>123</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>474</b>

Nota: Anexo 01 -Base de datos discriminada Vigencia 2023.

➤ Clasificación por motivo PQRSD

CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE PETICIÓN-QUEJA-RECLAMO-SUGERENCIA-DENUNCIA VIGENCIA 2022-2023		
CLASIFICACIÓN MOTIVO DE PQRSD	VIGENCIA 2022	VIGENCIA 2023
Accesibilidad	19	62
Oportunidad	123	85
Satisfacción	89	99
Seguridad	5	22
Continuidad	3	80
Humanización	134	114
Otros	5	12
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>474</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 2023 correspondiente es un total de **711** PQRSD, evidenciando que de los 7 Indicadores que se evalúan en la atención al usuario para esta vigencia, el indicador más relevantes es la falta de humanización que presentó **113** solicitudes, 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. en los procesos a la hora de acceder a los servicios de la institución.

Esta variación de PQRSD considerada entre los trimestres en la Vigencia 2023 relacionados anteriormente, se debe en gran parte a que la IPS ha ampliado su portafolio de servicios en las especialidades (Gastroenterología, Urología, Cardiología, Nutrición, Ortopedia, gastroenterología se amplió en oportunidad).

Para la Vigencia **2023**, se evidencia un total de **711** PQRSD ; discriminados en Peticiones 169 correspondiente al **23.8 %**, **203** Quejas correspondiente al **28.5 %**, Reclamos **66** correspondiente al **9.82%** que fueron clasificadas con criterios de acuerdo a la inmediatez de respuesta: Recibidas, analizadas y direccionadas según correspondieron, 5 Urgentes, 39 Prioritarios, 430 No prioritarios dando respuesta a un total de **203** Quejas, **36** sugerencias correspondiente al **5.06 %** en los diferentes servicios y un total de **237** felicitaciones correspondiente al **32.82 %**.

Para esta vigencia 2023 se trasladaron 3 solicitudes; entidad (Escuela Coopersalud y EPS Sanitas) y 0 solicitudes se le negó el acceso a la respuesta.

Para la Vigencia **2022**, se evidencia un total de **459** PQRSD ; discriminados en **309** Quejas correspondiente al **67.32 %**, Peticiones 20 correspondiente al **4.35 %**, Reclamos 4 correspondiente al **0.87%** que fueron clasificadas con criterios de acuerdo a la inmediatez de respuesta: Recibidas, analizadas y direccionadas según correspondieron 10 Urgentes, 173 Prioritarios, 195 No prioritarios, dando respuesta a un total de **328** Quejas, **45** sugerencias correspondiente al **9.80 %** en los diferentes servicios y un total de **81** felicitaciones correspondiente al **17.66 %**.

Para la Vigencia 2022 de **73.701** usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios en el Hospital San Juan Bautista E.S.E, el **0.62 %** hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria, de modo que del 100 % de los PQRSD manifiestos pertenecen 0.03 % Peticiones, **0.42 %** Quejas en los diferentes servicios mencionados anteriormente, **0.01%** Reclamos, el 0.06 % a Sugerencias, Denuncias **0%** el **0.1%** corresponden a Felicitaciones.

Para la Vigencia 2023 el hospital san juan bautista E.S.E realizo **94.858 atenciones a** usuarios que accedieron a la prestación de los diferentes servicios en el Hospital San Juan Bautista E.S.E, el **0.75%** hicieron uso de los mecanismos de participación comunitaria, de modo que del 100 % de los PQRSDF manifiestos pertenecen el **0.18 %** Peticiones ,**0.21 %** Quejas en los diferentes servicios mencionados anteriormente, **0.07%** Reclamos, el **0.04 %** a Sugerencias, Denuncias **0%** el **0.25%** corresponden a Felicitaciones que han depositado la comunidad y los usuarios .

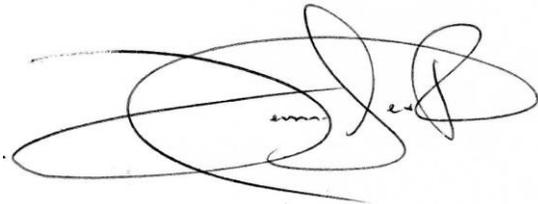
Desde el área de SIAU, se realiza de forma constante la promoción y difusión a la comunidad del uso de las herramientas de participación ciudadana, motivando y sensibilizando de manera permanente los derechos y deberes que tienen los usuarios en salud, entre los cuales se resalta el derecho a “presentar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

VIGENCIA 2023				
Servicio	¿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 LA VIGENCIA 2023	
Solicitante	Cantidad
Escuela de enfermería COOPERSALUD	1
EPS Sanitas	2
Total	3



\_\_\_\_\_  
**Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos**

**Psicóloga Atención al Usuario**

**Hospital San Juan Bautista**