



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS y FELICITACIONES
(enero a junio de 2022)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2022

VIGILADO  **Supersalud**
Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une 

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)
www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011- art. 76, la Oficina de Control Interno presenta a la Gerencia del Hospital San Juan Bautista ESE, el Informe semestral de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones, felicitaciones y denuncias correspondiente al primer semestre de 2022.

El Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias “PQRSDF” se basa en la normatividad vigente que establece que todas las entidades del estado deberán existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos y solicitudes de la comunidad.

El Hospital San Juan Bautista E.S.E, de Chaparral Tolima, dentro de sus procesos de apoyo estratégico, cuenta con mecanismos de participación ciudadana relacionada con este requerimiento y que son materia de análisis para el informe correspondiente al primer semestre del año 2022, así:

- Buzón de sugerencias
- Informes de satisfacción al usuario



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



OBJETIVO

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del informe semestral de quejas, sugerencias y reclamos, al igual que lo solicitado en la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: “En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento.

ALCANCE

El presente informe corresponde a las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones felicitaciones y solicitudes presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 01 de enero hasta el 30 de junio de 2022, de acuerdo con los procedimientos documentados para estos casos.

DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 1499 de 2017, Por la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario de la Función Pública) en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el Art. 133 de la Ley 1753 de 2015 “MIPG”.



RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Del seguimiento realizado a las PQRSD del período enero – junio de 2022, se evidenció el siguiente resultado:

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Línea de atención a quejas y reclamos

No se cuenta con una línea de atención de quejas y reclamos.

- ✓ Informes Trimestrales de PQRSD

No se evidencia publicados en la página web los informes del primero y segundo trimestre de 2022.

- ✓ Controles para la atención de las PQRSD

Con el fin de brindar una adecuada y oportuna gestión de las PQRSD, se hace seguimiento a los oficios enviados al responsable de dar respuesta, se realizan llamadas para una mayor efectividad del control; informes periódicos (mensuales y trimestrales) donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en la entidad.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

BUZÓN DE PQRSD

En el análisis se observa, que durante el primer semestre de enero a junio de 2022, se elaboraron 26 de actas de apertura y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones depositadas en los buzones que se encuentran en la institución de: Asignación de Citas, Auxiliar de Servicios Generales, Cirugía, Consulta Externa, Coordinación Médica, Enfermería, Estadística, Facturación, Farmacia, Gastroenterología, Higiene oral, Laboratorio, Médicos, Odontología, Oftalmología, Optometría, Pediatría, Hospitalización Primer Piso, Sala de Partos, Hospitalización Segundo Piso, Terapias, Trabajo Social, Urgencias, Urología, Vacunación, Vigilancia, a través de la oficina de atención al usuario, así:



TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

No. ACTA	FECHA	ESTADÍSTICA	VIGILANCIA	ASIGNACIÓN DE CITAS	FACTURACIÓN	FARMACIA	VACUNACIÓN	CONSULTA EXTERNA	QUIRURGIAS	URGENCIAS	LABORATORIO	TRABAJO SOCIAL	HIGIENE ORAL	OFTALMOLOGIA	ODONTOLOGIA	TERAPIA FISICA	PSICOLOGÍA	ORTOPEDIA	OPTOMETRIA	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO	HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO	ENFERMERÍA	TERAPIA FISICA	MEDICO	PROCEDIMIENTOS	UROLOGIA	COORDINACIÓN MEDICA	Auxiliar servicios Generales (Asec)	PEDIATRIA	GASTROENTEROLOGIA	GINECOLOGIA	SALA DE PARTOS	TOTAL
001	3/01/2022																				2											1	3	
002	11/01/2022	2		2																1	1				1									7
003	17/01/2022	1		7	1														1					1								3		14
004	24/01/2022			4																	2	1			2						4			13
005	31/01/2022																				2	5									5			12
006	7/02/2022			2																	1	3								2	1	2		11
007	21/02/2022			3	2		1									1																1		8
008	21/02/2022			2					1												2	1	1		2		1			5			1	16
009	28/02/2022		1		4																2		2											9
010	7/03/2022			3				2	1				1												2					2			1	12
011	14/03/2022			2	2																			1	1									6
012	22/03/2022			1	3										1										2									7
013	28/03/2022			2		1		1		1															3						2			10
014	4/04/2022			2	1					1									1			1									3			10
015	11/04/2022			3	3							1			1									1										9
016	18/04/2022			1																														1
017	25/04/2022			3											1												1	1		1	1			8
018	2/05/2022			1											3								1		1					1				7
019	9/05/2022			5						1			1			1																		8
020	16/05/2022													1	2																2			5
021	23/05/2022			1	1																	1									1			4
022	31/05/2022			1	1																				2							1		5
023	6/06/2022			2	1														4											1	20			28
024	13/06/2022			4																				1	2					1	1			9
025	21/06/2022			3						1										1					1									6
026	28/06/2022			2							1											1				1	1				1			7
TOTAL		3	1	56	19	1	1	3	2	2	3	1	1	2	9	1	1	4	3	10	16	4	1	5	17	1	3	1	1	30	23	4	6	235



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

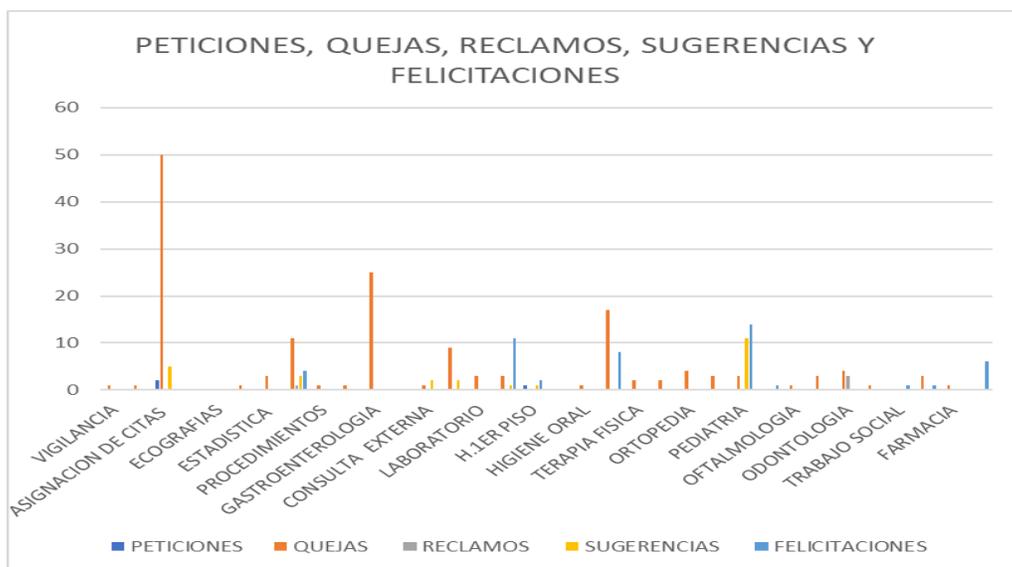
www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co - ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



De las 235 manifestaciones colocadas en los diferentes buzones ubicados en el Hospital San Juan Bautista ESE, el 65,8% fueron quejas, el 20,5% felicitaciones, el 10,7% sugerencias, el 1,7% reclamos y el 1,3% peticiones.

No se evidencia traslado de solicitudes a otra institución ya que corresponden a las actividades propias de la institución.

Se evidencia que de las 235 manifestaciones PQRSDf depositadas en los diferentes buzones, 210 de las respuestas cumplieron con el término establecido de los 15 días de acuerdo con el manual de atención al usuario, 23 solicitudes tienen respuesta extemporánea y 2 solicitudes no se evidencia respuesta.



Tiempo de respuesta a cada solicitud

Tipo de Requerimiento	Rango de días de respuesta				
	0 - 5	6 - 10	11 -15	Mas de 15	Total
Queja	65	48	20	22	155
Reclamo	0	2	1	1	4
Total Acumulado	65	50	21	23	159

Respuestas extemporáneas: el 9,8% del total de 235 PQRSDf verificadas, fueron contestadas fuera de los términos definidos por la normatividad legal aplicable. El detalle de las respuestas extemporáneas por dependencias a continuación:



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)



Servicios	Quejas	Reclamos
Facturación	5	1
Asignación de citas	6	
Médicos	4	
Odontología	2	
Urgencias	2	
Urología	1	
Gastroenterología	2	

De las 235 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 65,8% corresponde a quejas, así:

QUEJAS	
Vigilancia	0,4%
Auxiliar de Servicios Generales	0,4%
Asignación de citas	21,2%
Vacunación	0,4%
Estadística	1,3%
Facturación	4,7%
Procedimientos	0,4%
Coordinación Médica	0,4%
Gastroenterología	10,6%
Consulta Externa	0,4%
Urgencias	3,8%
Laboratorio	1,3%
Hospitalización segundo piso	1,3%
Higiene oral	0,4%
Médicos Generales	7,2%
Terapia Física	0,9%
Cirugía	0,9%
Ortopedia	1,7%
Urología	1,3%
Pediatría	1,3%
Oftalmología	0,4%
Optometría	1,3%
Odontología	1,7%
Enfermería	0,4%
Ginecología	1,3%



Farmacia	0,4%
TOTAL	65,8%

La causa más frecuente de las quejas se debe a:

- Cambio de MIPRES para suministro de pañales
- Solicitud historia clínica
- Solicita cita prioritaria
- Demora en la atención
- No contestan la línea 01800196037 para agendar citas
- No contestan y no hay agenda para cita ortopedia
- Falencia con el tramites de citas 018000
- Dificultad para la asignación de citas por telefónica y mensaje no responden
- Manifiesta falta de respeto por parte de Aux Enfermería
- Demora en la atención de Medicina Interna
- Demora en la atención
- Problemas de comunicación IPS para tramite de citas
- Trato indigno o deshumanizado por parte del especialista
- Mal agendamiento de cita de Ecografía
- Mucha demora en la facturación y no da información concreta
- Demorada en la atención en la revaloración
- No ha sido posible la programación de cita Ortopedia
- Falta de oportunidad en la programación de cita ecografía
- Las instalaciones y los inmuebles de Odontología en mal estado
- No contestan en las líneas para agendar citas 458 llamadas
- Atención inadecuada por parte de Enfermeros, funcionario pertenece a Salud Publica, Higienista, a gestante, por parte de la jefe de Enfermería, Internista, por parte de Facturación, Cirujano, funcionaria en Farmacia, Estadística, Odontología, Asignación de Citas, Terapia Física, Optómetra, Gastroenterología, Médicos Generales, Ginecología,
- No fue atendida por un Gastroenterólogo si no por un médico general (tele consulta) y demora
- Mala atención de la especialista de Gastroenterólogo
- Representante asociación pijao salud manifiesta inconformidad con el actuar y atención de la especialista en el área de Gastroenterología
- Manifestación por parte de la Supersalud, solicitud cita Optometría en la Institución

Del total de quejas recibidas el 99% de las quejas fueron resueltas.



De las 235 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 20,5% corresponden a felicitaciones recibidas, así:

FELICITACIONES	
Facturación	1,7%
Hospitalización segundo piso	4,7%
Hospitalización primer piso	0,9%
Médicos Generales	3,4%
Pediatría	6,0%
Psicología	0,4%
Trabajo social	0,4%
Ginecología	0,4%
Sala de Partos	2,6%
TOTAL	20,5%

Las felicitaciones son:

- Buena atención
- Buen servicio
- Excelente atención

De las 235 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 10,7% corresponde a las sugerencias recibidas así:

SUGERENCIAS	
Asignación de citas	2,1%
Facturación	1,3%
Consulta Externa	0,9%
Urgencias	0,9%
Hospitalización segundo piso	0,4%
Hospitalización primer piso	0,4%
Pediatría	4,7%
TOTAL	10,7%

Las sugerencias son:

- Prioridad con las personas que vienen del campo para facturar.
- Tener camas cómodas para las mamás lactantes
- Colocar televisor en las habitaciones



- Mejorar el servicio de facturación por el desorden y demora
- Se tenga más en cuenta al usuario en el momento de direccionarlo
- Se sugiere que el médico de Pediatría sea permanente
- Sugiere que se asignen varias citas en una sola llamada
- Tener cama para acompañantes de los pacientes
- Mejorar colchonetas para los padres de los niños
- Tratar de ser más pacientes cuando dan reporte de los pacientes
- Solicita asignación de citas presencial mucha demora por teléfono
- Sugiere dejar la solicitud de citas de Odontología como estaban no por teléfono
- Dejar como estaba la solicitud de citas presencial

De las 235 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 1,7% corresponde a reclamos recibidos así:

RECLAMOS	
Facturación	0,4%
Odontología	1,3%
TOTAL	1,7%

Los reclamos son:

- Demora en la fila
- Cobro de doble copago en el servicio de Odontología
- Mucha suciedad en todo sentido en Odontología

De las 235 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 1,3% corresponde a peticiones recibidas así:

PETICIONES	
Asignación de citas	0,9%
Hospitalización primer piso	0,4%
TOTAL	1,3%

Las Peticiones son:

- Solita sea asignado un televisor para sala de espera Primer Piso
- Solicitud cita médico internista
- Solicita se agenden de nuevo las citas de forma presencial no por el Call Center mucha demora



A partir del mes de enero de 2022, los PQRSD se clasifican de acuerdo con la: Accesibilidad, seguridad, oportunidad, continuidad, satisfacción, humanización y otros de acuerdo con los servicios que se prestan en el Hospital

Mes	Accesibilidad	Seguridad	Oportunidad	Continuidad	Satisfacción	Humanización	Otros
Enero	4		17		1	4	
Febrero	3		7		4	10	
Marzo	1		8		13	13	
Abril	3		7			7	
Mayo			7		6	5	1
Junio	2	4	13		2	28	

Fuente Informe SIAU

Solicitudes en las que se negó el acceso la información

Servicio	Periodo	Radicado de la entidad	¿Porqué?	Observaciones
	¿Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?			
N/A	0	N/A	N/A	N/A

Remisión a otras entidades

Remisiones realizadas en el 1 Semestre de 2022	
Solicitante	Cantidad
N/A	0



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

INFORMES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral Tolima en busca de mejora continuamente en sus procesos y en especial la atención al usuario realiza el tabulado y análisis de las encuestas de satisfacción del usuario, teniendo en cuenta la herramienta formulada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así:

Servicios de consulta externa se aplicaron 244 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 115 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 143 encuestas durante el mes de enero de 2022.

Servicios de consulta externa se aplicaron 240 encuestas por los 12 servicios, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 112 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 152 encuestas durante el mes de febrero de 2022.

Servicios de consulta externa se aplicaron 240 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 142 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 167 encuestas durante el mes de marzo de 2022.

Servicios de consulta externa se aplicaron 244 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 117 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 178 encuestas durante el mes de abril de 2022.

Servicios de consulta externa se aplicaron 240 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 131 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 140 encuestas durante el mes de mayo de 2022.

Servicio de consulta externa se aplicaron 238 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 103 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 132 encuestas durante el mes de junio de 2022.



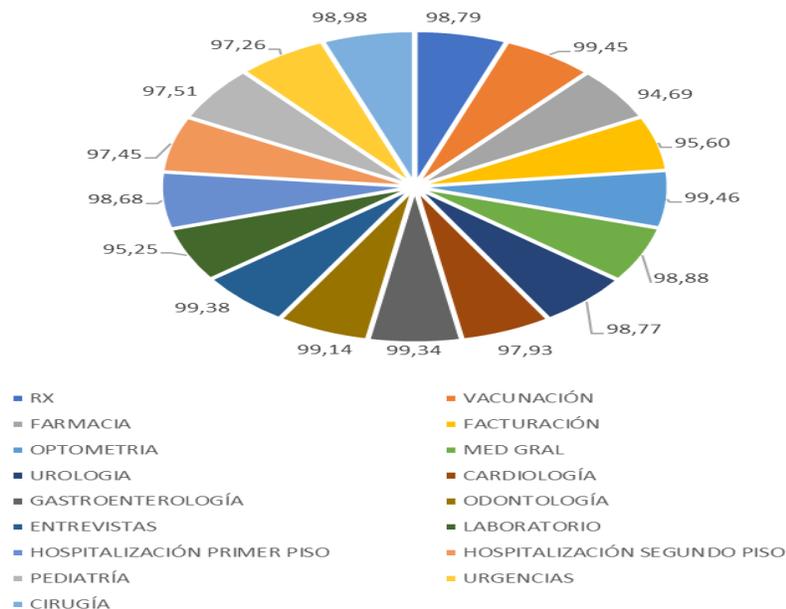
Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE ENERO A JUNIO DE 2022		
SERVICIOS	SATISFECHO	INSATISFECHO
Rx	98,79%	1,21%
Vacunación	99,45%	0,55%
Farmacia	94,69%	5,31%
Facturación	95,60%	4,40%
Optometría	99,46%	0,54%
Medicina General	98,88%	1,12%
Urología	98,77%	1,23%
Cardiología	97,93%	2,07%
Gastroenterología	99,34%	0,66%
Odontología	99,14%	0,86%
Entrevistas	99,38%	0,62%
Laboratorio clínico	95,25%	4,75%
Hospitalización piso 1	98,68%	1,32%
Hospitalización piso 2	97,45%	2,55%
Pediatría	97,51%	2,49%
Urgencias	97,26%	2,74%
Cirugía	98,98%	1,02%

**PROMEDIO DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
DE ENERO A JUNIO DE 2022**



VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

La Salud de los Grandes Nos Une

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



**Hospital
San Juan Bautista E.S.E.**
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

Analizados los informes de satisfacción de encuestas aplicadas a los servicios de Rayos X, Vacunación, Urología, Gastroenterología, Farmacia, Facturación, Optometría, Medicina General, Odontología, Entrevistas, Laboratorio Clínico, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso, Pediatría, Urgencias, Cirugía, Cardiología durante los meses de enero a junio de 2022, una satisfacción del usuario en promedio del 98%, superando la meta prevista de satisfacción en un 8% al pasar del 90% al 98% y una insatisfacción del usuario del 8%.

DEBILIDADES

Las condiciones de infraestructura de los servicios de la institución en especial los servicios de urgencias y consulta externa que son pequeñas para el volumen de pacientes que se atienden en la mayoría de las veces.

FORTALEZAS

El procedimiento divulgación de derechos y deberes a los usuarios HSJB.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se evidenció que se continúan presentando respuestas extemporáneas en los diferentes Servicios y Áreas, se recomienda que SIAU continúe con la formulación e implemente las acciones de mejora, donde de garantice la efectividad en la aplicación de los controles diseñados y evitar la reincidencia en el incumplimiento de los términos para la atención de las PQRSD.



RUBY LILIANA PORTELA HUERTAS
Asesora de Control Interno

VIGILADO  **Supersalud**
Por la defensa de los derechos de los usuarios

1a Salud de los Grandes Nos Une 

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10- Tel. 2460077 ext. (150)

www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co -
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co