



**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 2024)

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO 2024



## 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 2024.

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 2024, así:

- Buzón de sugerencias
- Informes de satisfacción al usuario



## 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 2024, 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 PQRSDf del período comprendido del 01 de enero hasta el 30 de junio de 2024, se evidenció el siguiente resultado:

---

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co) – Correos: [gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co)  
[cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co](mailto:cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co) - [ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co](mailto:ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co)



## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Línea de atención a quejas y reclamos

No se cuenta con una línea telefónica de atención de quejas y reclamos, en la página WEB hay un formulario presente aquí sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD), ante la E.S.E, en el micrositio de participa en participación ciudadana en Interponga Aquí su PQRSD en el enlace de <https://hospitalsanjuanbautista.gov.co/PQRSDF.html>,

- ✓ Informes Trimestrales de PQRSD

Se evidencia publicado en la página web el informe del primer y segundo trimestre de 2024.

- ✓ Controles para la atención de las PQRSD

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

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### BUZÓN DE PQRSDF

En el análisis se observa, que durante el primer semestre de enero a junio de 2024, 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: Vigilancia, Call Center, SIAU nueva sede, SIAU, Auditoría de Cuenta Médicas, Administración, Atención al usuario, Información, Sistemas, Referencia, Asignación de citas, Brigadas, Facturación, Facturación sede, Entrevistas, Almacén, Vacunación, Consulta Externa, Cocina, Laboratorio, Psicología, Trabajo Social, Oftalmología, Estadística, HOSJUBA, Cardiología, Jurídica, Terapia Respiratoria, Terapia Física, Coordinación SIAU, Coordinación Médica, Optometría, Urgencias, Hospitalización segundo piso, Hospitalización primer piso, NR, Urología, Ecografías, Odontología, Medico, Cirugía, Auxiliar servicios Generales (Aseo), Pediatría, Gastroenterología, Procedimientos, Sala de Partos, Sede, RX a través de la oficina de atención al usuario, así:





De las 683 manifestaciones colocadas en los diferentes buzones ubicados en el Hospital San Juan Bautista ESE, el 41,57% peticiones, 29,71% felicitaciones, el 23,57% fueron quejas, el 1,33 % reclamos y el 3,82% sugerencias.

Se evidencia dos sugerencias de EPS SANITAS así:

- ✓ Mejorar la farmacia y entrega de medicamentos
- ✓ Se solicita promotor de Sanitas con oficina

Se evidencia que de las 471 manifestaciones Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias depositadas en los diferentes buzones, 456 de las respuestas cumplieron con el término establecido de los 15 días de acuerdo con el manual de atención al usuario, 15 solicitudes tienen respuesta extemporánea.

#### Tiempo de respuesta a cada solicitud

| Tipo de Requerimiento  | Rango de Días de Respuesta |            |           |           |
|------------------------|----------------------------|------------|-----------|-----------|
|                        | 0-5                        | 6-10       | 11-15     | Mas de 15 |
| Quejas                 | 26                         | 103        | 18        | 13        |
| Peticiones             | 184                        | 77         | 18        | 0         |
| Reclamos               | 2                          | 6          | 0         | 1         |
| Sugerencias            | 3                          | 15         | 4         | 1         |
| <b>Total Acumulado</b> | <b>215</b>                 | <b>201</b> | <b>40</b> | <b>15</b> |

Respuestas extemporáneas: el 3,18% del total de 471 PQRS verificadas, fueron contestadas fuera de los términos definidos por la normatividad legal aplicable.

Del detalle de las respuestas extemporáneas por dependencias a continuación:

| SERVICIOS                   | QUEJA | SUGERENCIA | RECLAMO |
|-----------------------------|-------|------------|---------|
| Médicos                     | 3     |            | 1       |
| Coordinación Medica         | 1     |            |         |
| Cirugía                     | 1     | 1          |         |
| Hospitalización Primer piso | 1     |            |         |
| Asignación de cita          | 1     |            |         |
| Procedimientos              | 1     |            |         |
| Odontología                 | 1     |            |         |
| Call Center                 | 1     |            |         |
| Vigilancia                  | 1     |            |         |
| Laboratorio                 | 1     |            |         |
| Cirugía                     | 1     |            |         |



De las 683 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 23,57% corresponde a quejas, así:

| QUEJAS                          |               |
|---------------------------------|---------------|
| Vigilancia                      | 0,73%         |
| Coordinador SIAU                | 0,15%         |
| Entrevistas                     | 0,15%         |
| Auxiliar de Servicios Generales | 0,15%         |
| Asignación de citas             | 2,05%         |
| Facturación sede                | 0,29%         |
| Facturación                     | 1,90%         |
| Cardiología                     | 0,15%         |
| Procedimiento                   | 0,44%         |
| Almacén                         | 0,15%         |
| Gastroenterología               | 0,29%         |
| Urgencias                       | 2,63%         |
| Laboratorio                     | 0,58%         |
| Hospitalización primer piso     | 0,88%         |
| Vacunación                      | 0,15%         |
| Médicos                         | 4,25%         |
| Urología                        | 0,58%         |
| Pediatría                       | 0,58%         |
| Call Center                     | 6,15%         |
| Optometría                      | 0,15%         |
| Odontología                     | 0,73%         |
| Cirugía                         | 0,15%         |
| RX                              | 0,29%         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>23,57%</b> |

La causa más frecuente de las quejas se debe a:

- ✓ Asignación de citas
- ✓ Falta de humanización
- ✓ Mala atención personal de Facturación
- ✓ No avisar la cancelación de las citas
- ✓ Manera como atiende la doctora Pajoy
- ✓ El 3330333337 presta un muy mal servicio se comunica uno varias veces cuelgan
- ✓ Los resultados del RX tomado, no está el día indicado para que reclame el usuario
- ✓ Atención inadecuada por la facturadora Sulay Bedoya
- ✓ El cubículo para solicitar citas queda corto, mucha gente y un solo cubículo sugiere se coloque otro



- ✓ Demora en la atención de cita por parte de la doctora Nayarith Stefany Maldonado, el Pediatra, doctor Matiz, toma de un electrocardiograma, procedimientos, Laboratorio Clínico, Facturación, la interconsulta del especialista y Urgencias
- ✓ La atención a la primera infancia no es tenida en cuenta paso más de una hora y no se le brindo atención
- ✓ Llama a solicitar cita y cuando va en los 40 y 60 minutos en la línea le cuelgan, la atención en el cubículo no es la apropiada
- ✓ El servicio de facturación atiende a personas que conocen sin hacer la fila y solicitan actualizar los equipos ya que son muy lentos y el sistema se cae
- ✓ Solicitan habilitar el cubículo desde las 7 am, ya que el servicio de llamadas es malo marcan y cuelgan la llamada
- ✓ La persona que atendió para ingresarla al sistema de mal genio y grosero, luego de ingresarla le realizaron el triage y dice que esperemos afuera porque no es urgencia viendo que la había mordido un perro
- ✓ La señora Andrea Chambueta mientras hacíamos la fila para facturar, entro una señora amiga de ella y la atendió sin estar en la fila, me parece una falta de respeto
- ✓ El servicio de Call Center no sirve se cae las llamadas cuando están esperando el turno
- ✓ El Doctor Carlos Eduardo Cabrejo agrade verbalmente a una Aux. Enfermera Mariam Tapiero
- ✓ Demora en la facturación
- ✓ Atención inadecuada por parte de la Doctora Maldonado en el servicio de urgencias
- ✓ Atención inadecuada por parte del Dr. Piraquive Ortopedista
- ✓ Mal trato del usuario a una Facturadora
- ✓ Actitud déspota y grosera por parte de las Aux Enfermera Diana Reinoso y Olga Guzmán
- ✓ Citas prioritarias el medico las atiende en otra hora y no la que le dicen cuando la agendan
- ✓ Entrega de pertenencias a persona no autorizada no familiar
- ✓ Atención inadecuada por parte del vigilante Felipe Leal, grosero, arrogante además comiendo en el lugar de trabajo
- ✓ Atención inadecuada por parte del especialista en Cirugía General Dr. Gustavo Matiz
- ✓ Falta de atención oportuna por parte de Aux. de Enfermería 'retiro de líquidos para ir al baño'
- ✓ No hay atención preferencial en el área de facturación
- ✓ Me parece falta de respeto esperar casi una hora para mi atención por parte de la Psicóloga Claudia Caviedes
- ✓ El señor auxiliar de almacén fue muy grosero me insulto porque nos tocamos los brazos por la cantidad de gente en Consulta Externa
- ✓ Mala información por parte de laboratorio
- ✓ La atención del hospital es pésima
- ✓ No me facturaron todos los exámenes ni me informaron me di cuenta cuando los fui a reclamar
- ✓ Atención inadecuada por parte de la Higienista Oral



- ✓ La persona que está en urgencias el día 13 presta mala atención y no se deja hablar
- ✓ La atención del Doctor Aguirre no fue la adecuada no le quiso ordenar los pañales y dijo que era con médico general (repetitivo)
- ✓ Prestar mejor atención y agilidad al recibir los pacientes que llegan de remisión dure 3 hora esperando que me recibieran el paciente
- ✓ Mala atención por parte del Auxiliar Helmer siempre se muestra de mal humor y molesto
- ✓ El Doctor campos no me genero el Mipres y me dice que pase con otro médico para que me formule medicamentos Mipres
- ✓ Atención inadecuada por parte de la vigilante Yeimy Daniela Devia
- ✓ Mala información de la fecha asignada para la cita
- ✓ Funcionaria Paula Ramos pone mala cara al responder a los usuarios o simplemente no responde
- ✓ Consulta con ginecología y la señorita me rompe los documentos porque estaban sucios
- ✓ El medico es grosero y le falta humanización
- ✓ El trato de la Anestesióloga es muy fuerte y grita a los pacientes
- ✓ Falta de humanidad y buena atención para con los usuarios
- ✓ Al ingresar no fue reportado a las autoridades por ser un acto violento y el Medico general no fue competente por lo que procedimientos termina realizándolos el Médico cirujano
- ✓ La parte administrativa facturación le falta capacitación no saben dar información y le hacen perder el tiempo y más a las personas que no viven en chaparral
- ✓ Señorita Angela de asignación de citas es muy pedante y lo trata a uno con dezmero
- ✓ Mal trato a los empleados y los grita delante de los pacientes
- ✓ La odontóloga Yolanda Méndez atiende muy mal y hace esperara los usuarios, el trato es pésimo
- ✓ Mala atención por parte del enfermero de turno con los niños de Pediatría
- ✓ Llegue al servicio de Odontología y la Dra. Heidi me tira la puerta en la cara y no me deja ni hablar
- ✓ Ingreso a Urgencias por posible dengue y el auxiliar me dice que no puede tener acompañantes sin embargo me envía a sacar copias y a comprar agua, sino se puede tener acompañante entonces quien hace estas cosas
- ✓ Las cajeras de ventanilla de discapacitados formaron el desorden y dejaron pasar personas que acaban de llegar sin respetar la fila principal
- ✓ Pocos médicos y enfermeros para la cantidad de pacientes que se encuentran en urgencias
- ✓ Inconformidad con las llamadas para sacar citas por teléfono que nunca funciona
- ✓ No me dejaron tener acompañante y mi estado de salud no se encontraba apto para poder cumplir con todas mis necesidades, es muy negligente el servicio de los auxiliares y les falta calidad humana
- ✓ Las auxiliares de Primer Piso les falta calidad Humana dejan el aseo del paciente de ultimo sin importar que se encontraba sucio y orinado
- ✓ Ingrese por consulta externa a realizar una pregunta para ver si podía ingresar una bebida y me dijo que debía ingresar por urgencias y en urgencias si hay personas ingiriendo bebidas



Del total de quejas recibidas el 100% de las quejas fueron resueltas.

De las 683 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 29,71% corresponden a felicitaciones recibidas, así:

| <b>FELICITACIONES</b>           |               |
|---------------------------------|---------------|
| Administración                  | 0,15%         |
| Vigilancia                      | 2,93%         |
| Atención al usuario             | 0,29%         |
| SIAU                            | 1,17%         |
| Entrevistas                     | 0,15%         |
| Asignación de citas             | 0,15%         |
| SIAU Nueva sede                 | 0,29%         |
| Brigadas                        | 0,15%         |
| Información                     | 0,29%         |
| Ecografías                      | 0,58%         |
| Auxiliar de servicios generales | 0,29%         |
| Facturación Sede                | 0,15%         |
| Almacén                         | 0,15%         |
| Consulta Externa                | 0,29%         |
| Urgencias                       | 1,17%         |
| Laboratorio                     | 0,15%         |
| Hospitalización segundo piso    | 2,48%         |
| Hospitalización primer piso     | 4,39%         |
| NR                              | 0,44%         |
| Facturación                     | 1,32%         |
| Médicos                         | 5,42%         |
| Terapia Física                  | 1,46%         |
| Terapia Respiratoria            | 0,73%         |
| Pediatría                       | 0,88%         |
| Call Center                     | 0,15%         |
| Psicología                      | 0,73%         |
| Odontología                     | 0,58%         |
| Cirugía                         | 0,29%         |
| Procedimiento                   | 0,58%         |
| Sala de partos                  | 1,02%         |
| RX                              | 0,15%         |
| Servicio Hospital               | 0,29%         |
| Gastroenterología               | 0,15%         |
| Cardiología                     | 0,15%         |
| Sede                            | 0,15%         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>29,71%</b> |



Las felicitaciones son:

- ✓ Felicitaciones a segundo piso de hospitalización
- ✓ Buena atención por parte de la vigilante aroca
- ✓ doctor Nicolas cortes excelente medico nunca cambie
- ✓ Quiero felicitar y agradecer a la psicóloga por su buena atención al paciente por su escucha consejos y su amabilidad
- ✓ La doctora de Odontóloga Heidy Diaz es muy atenta y formal los felicito por su atención
- ✓ Muy buena la atención con previas respuestas y aclaración de mis dudas enseñanzas sobre todo con mi estado de animo
- ✓ Felicidades doctora Yenni Donoso por sus buenos servicios
- ✓ Felicitaciones a la psicóloga Yenni Alejandra Donoso
- ✓ Felicitaciones a la vigilante Yaneth Aroca
- ✓ El servicio del señor vigilante leal por su amabilidad respeto y amor a sus pacientes felicitaciones
- ✓ Enfermeras y médicos de hospitalización segundo piso con excelente atención muy bueno todo
- ✓ Felicitaciones a doctor. Anderson Guarin y Aux. Enfermería Margarita Espinosa por la excelente calidad humana que se evidencio con la paciente durante la atención
- ✓ Muy acertada la información que da cuando estamos en la fila para saber de los procesos que se realizan en la nueva sede por parte de la funcionaria Mercedes Hernández
- ✓ Muy buena la atención prestada por parte de la funcionaria Mercedes resuelve felicitaciones
- ✓ La dra. Ortegón fue muy amable ayudándome con mi cita ya que tuve inconvenientes en llegar a tiempo
- ✓ Muy buen servicio y son muy amables
- ✓ Felicitaciones al personal médico y guarda de seguridad por su excelente labor
- ✓ Buena labor y gran sentido de calidad humana para con los pacientes por parte del personal de segundo piso
- ✓ Calificación muy buena
- ✓ Buen servicio y calidad humana por parte del doctor cesar lozano
- ✓ Muy buena atención y muy amable la enfermera de turno Yuliana Rincón
- ✓ Muy buena atención por parte del medico
- ✓ Buena atención e inmediata por parte de Médicos, Enfermeras y Ginecólogo
- ✓ Felicitaciones por sus mejores atenciones
- ✓ Me encanto la atención, muy buena. Me voy agradecida
- ✓ Agradecimiento y felicitaciones a todo el personal de la sede del hospital por su calidad humana, y profesionalismo en la atención
- ✓ Muy agradecida con la Doctora Yenny Alejandra Donoso por su atención y dedicación
- ✓ Agradezco la colaboración de la señora Mercedes Hernández
- ✓ Agradezco a Todo el personal de Segundo piso la buena atención
- ✓ La señora Maria Mercedes Hernández ha sido muy cordial y amable al orientarme
- ✓ Me gusto la atención en partos sigan así médicas y enfermeras
- ✓ La atención de las Doctoras y Enfermeras fue muy buena



- ✓ Excelente jornada de agendamiento de citas buena calidad en la atención
- ✓ Muy buen servicio y atención satisfactoria
- ✓ Agradecida atienden y explican los deberes y derechos en el hospital
- ✓ Enaltecer la labor de Enid Bravo atiende con humanidad y carisma a los usuarios
- ✓ Bien tendido, amables y buen trato
- ✓ Buen servicio felicitaciones
- ✓ Felicitaciones Auxiliares de enfermería Omaira Palomino y Lili Gómez por su excelente atención, y sentido de pertenencia
- ✓ Felicitaciones todo el personal enfermeros, Médicos, vigilantes Yaneth Aroca, Marcelo Pérez y Juan Felipe Leal
- ✓ Felicitaciones a Tatiana Pérez vigilante por la buena atención
- ✓ Felicitaciones al Urólogo Docto Ramírez por su excelente atención explica muy bien
- ✓ Felicitaciones por su buena atención
- ✓ Felicitaciones a enfermeros y camillero buena atención
- ✓ Buena atención por parte de Alexander Reinoso
- ✓ Buena atención por parte de Alexander Reinoso muy atentos los médicos.
- ✓ Felicitaciones a Soleida Padilla por su compromiso y esfuerzo por su trabajo
- ✓ Buen servicio por parte del personal médico Urólogo, todo el personal del hospital y Guarda de seguridad Tatiana Pérez
- ✓ Bueno. Excelente atención Terapeuta Stella Moreno
- ✓ Dra. Stella Moreno Persona con cualidad propia para la atención con los pacientes
- ✓ Muy buen servicio por parte de las enfermeras
- ✓ Buena atención por parte de todos los funcionarios mamografía y medicina interna
- ✓ Buena calidad Humana y Servicio comunitario por parte de Maribel Asociación de Usuarios y Tatiana Pérez Vigilante
- ✓ Felicitaciones a la Psicóloga Claudia Caviedes Montoya por su profesionalismo, ética, empatía y su excelente atención
- ✓ Vigilante Juan Felipe Leal amable, respetuoso y colaborador
- ✓ Resaltar la labor del funcionario Gustavo Vega. Excelente persona, servicial y respetuosa
- ✓ Felicitaciones a Diana, Soleida, Claudia y al Doctor Cristian Méndez Pediatra excelente atención.
- ✓ Felicitaciones a todo el personal de servicio de hospitalización primer piso
- ✓ Muy buena la atención de las auxiliares y buena la comida
- ✓ Vigilante Juan Felipe Leal excelente persona
- ✓ Esther Julia Sierra una persona con sentido de pertenencia y humanización.
- ✓ Los Vigilantes Juan Felipe Leal y Tatiana Devia excelente personas con los familiares
- ✓ Agradecer a la Señora Maria Mercedes Hernández por su orientación y colaboración
- ✓ Agradecer por el apoyo y buena atención equipo de vigilancia, médicos, enfermeras y Claudia Psicóloga
- ✓ Muy buena atención por parte de la Doctora Luz Stella Moreno
- ✓ Agradecimiento por la foto que le toman a los bebés como obsequio
- ✓ Felicitaciones al DR. Néstor Oviedo por atender con cariño y buena disposición
- ✓ Excelente atención y explicación por parte de la Dra. Stella Moreno



- ✓ Felicitaciones a las Aux Enfermera Valentina Henao y Silvia Tatiana Borbón Humanas y Eficientes Dr. Jhon Alexander Arévalo
- ✓ Buena atención por parte de la Doctora Paola Andrea Campos y Auxiliar Maricela Olaya
- ✓ Muy buena atención prestada por el servicio de Ecografías
- ✓ Excelente atención por parte de la enfermera Disney Campos Otalvaro
- ✓ Agradece la atención prestada por la Auxiliar Enfermería Blanca Devia
- ✓ Muy buena atención por parte de la Doctor Madelain de Jesús Sierra y Auxiliar Margarita Espinosa
- ✓ Felicitaciones a todo el equipo de hospitalización Pediatría
- ✓ Felicitaciones al personal de laboratorio y a la facturadora Diana Diaz Campos
- ✓ Felicitaciones al Auxiliar de enfermería Jorge Eliecer Pinto por su eficiencia y colaboración para con los usuarios
- ✓ Agradecer a la Señora Ester Julia Sierra por la disposición y colaboración que presta para con el equipo de brigadas
- ✓ Agradecer la atención prestada por parte de las vigilantes Yaneth Aroca y Yeimy Daniela Devia
- ✓ Felicitaciones a la Doctora Claudia Caviedes por su buena labor
- ✓ Felicitaciones a la vigilante Tatiana Pérez por su buena labor por el compromiso y dedicación
- ✓ Buena atención de la dra. Zaira Aragón y la Aux. Margarita Espinoza
- ✓ Buena atención por parte de los médicos y enfermeros del servicio en especial a la Aux. de Enfermera Blanca Flor Devia
- ✓ Buena atención por parte de la Dra. Angie Alejandra Duran y la Aux. Margarita Espinoza
- ✓ Buena atención por parte del equipo de Primer Piso
- ✓ Muy buena atención se agradece a todo el personal de Hospitalización
- ✓ Felicitación al vigilante Felipe Leal por su buena atención al cliente y buena amabilidad
- ✓ Excelente atención por parte de todos los funcionarios del segundo piso
- ✓ Fue atendido en el menor tiempo posible y agradece la calidad humana por el Dr. Christopher Torres
- ✓ Felicitación al Dr. Jorge Uriel Juanias por su buena atención y sentido de humanización
- ✓ Agradece a todo el personal de primer piso y a sus enfermeros por su excelente atención
- ✓ Felicitación al personal de Vigilancia y Consulta Externa
- ✓ Felicitaciones al servicio de consulta externa y a la Dra. Ortegón
- ✓ Felicitación Doctora Estella Moreno por tener ética y valores
- ✓ Felicitación a la Dra. Ortegón por su buen servicio y atención
- ✓ Felicitación a la Dra. Sandra Patricia Ortegón Rojas por la excelente y oportuna atención
- ✓ Felicitación a los vigilantes de consulta externa, brindan un muy buen servicio a la comunidad en general
- ✓ Felicitación a la funcionaria Luisa Fernanda Parra por tener carisma con los usuarios
- ✓ Felicitaciones al joven de portería del servicio de urgencias



- ✓ Felicitación al Doctor Brayan Esteban Sajona Nieves por su excelente servicio humanizado
- ✓ Muy bueno el servicio de todo el personal de primer piso
- ✓ Felicitación al Call Center por brindar una nueva línea de atención
- ✓ Gracias a todo el personal que me atendió fueron muy amables y hacen sentir bien a los pacientes
- ✓ Felicitación al Dr. Fabian Orlando Quigua Mera por tener amor por su trabajo y tratar con respeto a todos los pacientes
- ✓ Felicitación al Dr. Cesar Lozano Angarita por presta mucha atención y es muy cuidadoso en los controles del paciente
- ✓ Felicitaciones al Servicio de Medicina interna mi madre salió aliviada de la consulta
- ✓ Felicitaciones a la Higienista Yolanda Losada Méndez por su benevolencia con los niños
- ✓ Felicitación Primer Piso
- ✓ Muchas gracias por sus atenciones. Felicitación Primer Piso
- ✓ La experiencia fue buena me atendieron ,muy buen
- ✓ Felicitación Primer Piso
- ✓ Felicitación al Dr. Cesar Lozano manifiesto total agradecimiento
- ✓ Muy buena atención de los funcionarios es muy amable felicitación Primer Piso
- ✓ Felicitación a Luisa Fernanda Parra por ayudar a las personas a solucionar
- ✓ Felicitaciones a la Gerente Sara Maritza Campos por su excelente labor
- ✓ Felicitaciones al Ginecólogo Cesar Lozano por su trato humanizado
- ✓ Felicitaciones a la Dra. Sandra Patricia Ortegón
- ✓ Agradecimientos al Doctor Cesar Lozano porque fue muy amable
- ✓ Felicitaciones al Doctor Cesar Lozano por su excelente labor como médico Ginecólogo
- ✓ Felicitación Paula Ramos
- ✓ Agradecemos a la señora Maria Mercedes Hernández que nos colabora con la información en SIAU
- ✓ La atención brindada en Primer Piso fue muy buena
- ✓ Dr. Aguirre experiencia fue buena
- ✓ Buena atención al usuario el proceso que realizo de presión arterial fue bueno Georgina
- ✓ Excelente atención del Guardia de Seguridad Dumar Castañeda
- ✓ Agradecer por su buena atención por Marcela Oyola
- ✓ Agradezco a la Dra. Claudia Caviedes por su compromiso profesional
- ✓ Agradezco a la Auxiliar Olga Lozano por su buen servicio
- ✓ Muy amable la Dra. Estella Moreno
- ✓ Felicitaciones a la Facturadora Paula Ramos, atención muy buena en la nueva sede y en el hospital
- ✓ Felicitaciones a Paula Ramos es muy colaboradora
- ✓ Felicitaciones a todo el equipo de Primer Piso por su buena atención
- ✓ Felicitaciones al servicio de Urgencias por su buen servicio
- ✓ Felicitación a Terapias Físicas
- ✓ Felicitación Dr. Fabian Quigua su trato fue excelente
- ✓ Felicitación al Dr. Jaime Molina y Auxiliar de terapias Angelica Cruz por su excelente servicio
- ✓ Felicitación al servicio de Segundo Piso Hospitalización



- ✓ Felicitación al Dr. Leonel Lozano Ducuara
- ✓ Felicitación Dr. Fabian Quigua su trato fue excelente
- ✓ Felicitación personal de Primer Piso y Dr. Aguirre
- ✓ Felicitación al Dr. Camilo Campos por su buena atención
- ✓ Felicitación a la vigilante Tatiana Pérez
- ✓ Felicitación a Olga Lozano por su buen servicio
- ✓ Felicitación al Dr. Joshua Gómez
- ✓ Felicitación al servicio de Primer Piso
- ✓ Felicitación al servicio de pediatría por sus buenas explicaciones
- ✓ Felicitación a la señora Olga Lozano por ser tan paciente y muy amable
- ✓ Felicitación a Marina Loaiza por sus buenas atenciones y porque es muy colaboradora
- ✓ Felicitación al servicio de Gastroenterología por sus buenos servicios
- ✓ Felicitación al vigilante Felipe Leal buena atención muy respetuoso
- ✓ Nutricionista, Cesar Lozano, Servicios Generales, muy buena atención por parte de todos los funcionarios
- ✓ Felicitación a Alexander Reinoso por su atención y carisma
- ✓ Felicitación a la Auxiliar de Enfermería Mónica Lozano
- ✓ Felicitación a la Dra. Lancheros me sentí acompañada y orientada durante el proceso
- ✓ Felicitaciones al hospital por generar un servicio sobresaliente
- ✓ Felicitación a la jefe Andrea Duran, buen trato humanizado y excelente calidad humana
- ✓ Felicitación a Paula Ramos por su desempeño y amabilidad a la hora de atender
- ✓ Felicitación al Dr. Jhon Arévalo, Dr. Joshua Gómez, Dra. Zaira Masmela por su atención y amor con el que hacen su trabajo
- ✓ Felicitación al Dr. Gustavo David Bohada por su amable atención es un excelente profesional
- ✓ Felicitación a la Auxiliar de Enfermera Georgina Gutiérrez
- ✓ Felicitación a la Auxiliar Administrativo Luz Enith Bravo por su trabajo amabilidad y buena atención
- ✓ Felicitación a l Dr. Fabian Quigua por su muy buena atención y colaboración
- ✓ Felicitación a los enfermeros del primer piso por su atención
- ✓ Felicitación al Dr. Jaime Molina y al Personal de Facturación
- ✓ Felicitación a Portera Yaneth Aroca
- ✓ El Servicio de Pediatría fue excelente la atención de todos los profesionales y auxiliares
- ✓ Buena atención por parte de la Cardióloga
- ✓ Felicitación al Dr. Adrián Daniel Lambraño por su excelente labor
- ✓ Felicitación a la Dra. Estella Moreno porque nos explica de manera muy respetuosa la terapia
- ✓ Felicitación a la Dr. Sandra Ortegón, psicóloga Claudia Caviedes y Dra. Daniela Rada nutricionista
- ✓ Felicitación a Andrés Lozada Técnico radiólogo, Mercedes Hernández, Personal de Facturación, Servicio de Optometría, coordinador Ignacio Moreno, Dr. Adrián Lambraño , Dra. Sandra Patricia Ortegón



De las 683 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 3,82% corresponde a las sugerencias recibidas así:

| <b>SUGERENCIAS</b>           |              |
|------------------------------|--------------|
| Asignación de citas          | 0,58%        |
| Servicio Hospital            | 0,15%        |
| Urgencias                    | 0,15%        |
| Pediatría                    | 0,15%        |
| Call Center                  | 1,61%        |
| Hospitalización segundo piso | 0,15%        |
| Hospitalización primer piso  | 0,44%        |
| Cirugía                      | 0,44%        |
| Sede                         | 0,15%        |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>3,82%</b> |

Las sugerencias son:

- ✓ Dejar entrar alimentos a los familiares de los pacientes
- ✓ El teléfono del cubículo es antigénico y las citas por WhatsApp las contestan 10 días después
- ✓ Preocupación estado actual de la infraestructura del hospital
- ✓ El servicio del hospital ha mejorado pero las batas para los pacientes de cirugía merecen un cambio
- ✓ El servicio de teléfono es malo porque empieza a partir de las 10 am y no responden solicitud para otro teléfono
- ✓ El teléfono no alcanza para la comunidad
- ✓ Poner otro teléfono en el mismo lugar para que el pueblo pueda llamar a pedir sus citas medicas
- ✓ Solicitar teléfono porque el que hay no da a vasto
- ✓ El teléfono no alcanza para llamar constante, instalar otro para suplir las necesidades del pueblo
- ✓ Colocar un teléfono al lado para mejorar la atención
- ✓ Poner otro teléfono ya que uno solo congestiona mucho el servicio
- ✓ Agresión por un paciente Psiquiátrico, solicito seguridad a los demás pacientes de este tipo de pacientes con problemas Psiquiátricos
- ✓ Recomiendo que sea mejor la silla del acompañante cuando es por mucho tiempo
- ✓ Mejorar habitación de partos
- ✓ Dan información de los pacientes cuando ingresan
- ✓ Petición mejorar hora de Call Center
- ✓ Sugiero un médico Psiquiatra y que este trabajo social en la tarde
- ✓ La bata es muy transparente y presenta incomodidad al momento de usarla
- ✓ Sugiero la reubicación de la cabina, hay mucho ruido para realizar la llamada.
- ✓ Solicito la reubicación del cubículo
- ✓ Sugiero que se habilite la cabina Call center a partir de las 8
- ✓ Deberían tener fila preferencial para personas discapacitadas y mayores ser más cordiales cuando dan información a los pacientes



- ✓ Solicito que vuelvan a colocar para poder llamar desde casa
- ✓ Inconformidad con el servicio del Call center puesto que solo hay un teléfono para sacar las citas medicas
- ✓ El Personal profesional es muy bajo al tratar al público se observa que miran al paciente como una figura muy baja médicos y jefes de enfermería
- ✓ La atención es buena pero hace falta la comodidad de acompañante y un televisor para entretener a los niños

De las 683 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 1,33% corresponde a reclamos recibidas así:

| <b>RECLAMOS</b>     |              |
|---------------------|--------------|
| Asignación de citas | 0,15%        |
| Servicio Hospital   | 0,15%        |
| Facturación         | 0,15%        |
| Médicos             | 0,29%        |
| Odontología         | 0,15%        |
| Call Center         | 0,15%        |
| Cocina              | 0,29%        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>1.33%</b> |

Los reclamos son:

- ✓ PQR interpuesta ante la superintendencia nacional de salud por falta de oportunidad en cita de Oftalmología
- ✓ El servicio de Pediatría lo citan a uno y pasan dos horas y no atienden no sé por qué si son 3 pediatras uno no se encarga de pasar revista par que atiendan puntual
- ✓ Muy demorada la facturación el día sábado solo hay una persona facturando
- ✓ No hay prioridad con las mujeres en embarazo, niños en brazos y abuelos en el área de Odontología
- ✓ La Paciente es Hipertensa y la comida estaba muy salada
- ✓ El alimento del día 12 de febrero estaba muy salado no pudo comer
- ✓ Solicita se active el cubículo desde las 8 am y las llamadas se cortan cuando van más de 40 minutos
- ✓ La doctora Jenni Pajoy no me dejo ni hablar y dice que mi caso no es de urgencia
- ✓ Mala información a los pacientes

De las 683 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 41,57% corresponde a peticiones recibidas así:

| <b>PETICIONES</b>   |        |
|---------------------|--------|
| Vigilancia          | 0,15%  |
| SIAU                | 0,58%  |
| Asignación de citas | 28,98% |



|                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| Referencia                  | 0,15%         |
| Sistemas                    | 0,29%         |
| Auditoria médica            | 0,15%         |
| Estadística                 | 2,19%         |
| Ecografías                  | 0,15%         |
| Jurídica                    | 0,15%         |
| Coordinación médica         | 0,58%         |
| Cardiología                 | 0,15%         |
| Consulta Externa            | 0,15%         |
| Urgencias                   | 0,44%         |
| Laboratorio                 | 0,73%         |
| Hospitalización primer piso | 0,15%         |
| Médicos                     | 0,73%         |
| Terapia Física              | 0,15%         |
| Call center                 | 3,95%         |
| Oftalmología                | 0,58%         |
| Odontología                 | 0,58%         |
| Trabajo Social              | 0,15%         |
| Facturación                 | 0,44%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>41,57%</b> |

Las Peticiones son:

- ✓ Solicitud consulta de Oftalmología según queja super salud por falta de agenda
- ✓ Caso de super salud solicitud citas paciente diagnostico hipertensión ya que no hay agenda disponible para solicitar las citas
- ✓ Solicitud citas ginecología de acuerdo con seguimiento realizado a población gestante
- ✓ Falta de oportunidad en las citas prioritarias materna de 17 años no ha sido posible citas y me siento en mal estado de salud
- ✓ Solicitamos la atención requerida quien el paciente se encuentra en sala de urgencias
- ✓ Me parece que al servicio le hace falta más ventilación debido a que es muy reducido también hace falta repisas donde colocar los implementos
- ✓ Tutela consulta primera vez por Psicología para el menor protegido
- ✓ Solicitud cita uro dinamia estándar falta de oportunidad en la atención de las citas me siento mal de salud
- ✓ Solicitud soportes historia clínica de control de peso y talla con medicina general
- ✓ Petición a el programa de PYP Con la búsqueda activa de la menor con diagnóstico de desnutrición
- ✓ Menor con parálisis cerebral que tiene autorización de consulta con la especialidad de pediatría desde el 05 de diciembre de 2023 y a la fecha no ha sido posible que se programe la consulta



- ✓ De manera cordial pido no ser atendido por el doctor Manuel Méndez ya que me siento vulnerado con el servicio que presta el medico
- ✓ Solicitud cita Oftalmología caso con riesgo jurídico queja Super salud
- ✓ Petición cita consulta de primera vez por especialista en Ginecología para materna
- ✓ Los medios para la asignación de citas son malos, calle center 3 llamadas y apenas contestan se cae la llamada de manera respetuosa requiero me den prioridad dado que soy persona de la tercera edad
- ✓ No le fue prestado el servicio ya que fue accidente de tránsito y no presento un SOAT
- ✓ Los jefes deberían estar pasando por los servicios con el fin de estar más pendientes del personal 'Enfermería' cumplan con su labor y estén más pendientes de los pacientes
- ✓ Solicita cita Pediatría y Psicología la cual ya han incumplido en dos ocasiones
- ✓ Solicitud de cita Medicina General
- ✓ Creación de vinculo para interacción comunicativa empresarial (citas)
- ✓ Solicitud Agendamiento a menor de edad cita Pediatría
- ✓ Solicitan asignación de cita Ortopedia
- ✓ Solicitud reportes de Laboratorios
- ✓ Solicitan asignación de cita Pediatría
- ✓ Solicitan asignación de cita Pediatría y Psicología
- ✓ Solicitan asignación de cita Urología y Ecografía
- ✓ Solicitan asignación de cita Ginecología
- ✓ Solicitan asignación de citas Ecocardiograma y Holter
- ✓ Solicitan asignación de citas varias
- ✓ Solicitan asignación de cita Oftalmología
- ✓ Solicitan asignación de cita Medico General
- ✓ Solicita que la remisión del paciente Marco Tulio sea para la ciudad de Bogotá y no para Ibagué
- ✓ Desde agosto he tratado de solicitar cita pero no contestan y cuando contestan nunca hay agenda para Ginecología
- ✓ Hace un mes se solicita cita de Terapia Física y no se ha asignado
- ✓ Requiere soporte de la prestación del servicio de los menores
- ✓ Requiere cita para laboratorios
- ✓ Averiguar sobre una Ecografía
- ✓ Requiere de asignación de cita
- ✓ A que numero puedo llamar para pedir cita con el internista
- ✓ Verificación de incapacidades
- ✓ Requiere cita para Medicina Interna y Optometría
- ✓ Requiere cita para tomografía computada
- ✓ Solicitan historias clínicas y resultados de Laboratorio
- ✓ Solicitan historias clínicas de diferentes atenciones
- ✓ Falta de oportunidad en la programación de procedimiento quirúrgico Oftalmología
- ✓ Hasta cuando debo esperar la agenda para examen de Oftalmología
- ✓ Solicita asignar cita Ecografía de abdomen total
- ✓ Solicita asignar citas de Ginecología y control prenatal
- ✓ Requerimiento cita de Urología
- ✓ Solicita se active el cubículo desde las 7 am para ser más efectiva la solicitud de citas



- ✓ Solicita se active el cubículo desde las 8 am soy adulta mayor y llevo mucho rato esperando
- ✓ Solicita se active el cubículo desde las 8 am viaje desde Rovira
- ✓ Pedir que la asignación de citas en al cubículo sea más temprano estoy desde las 7 am y hay mucha gente esperando
- ✓ Pedimos que las citas las agenden más temprano por medio del cubículo ya que mucho viajamos del campo
- ✓ Pedimos que las citas las agenden más temprano por medio del cubículo ya que es mucha gente haciendo fila muy temprano
- ✓ Me fue asignada una cita para ecocardiograma a las 11:20 am y llevo 5 horas esperando que me atiendan
- ✓ Requiere cita de Fonoaudiología (no contamos con este servicio)
- ✓ Llama a la línea 3330333337 y se cae la llamada no ha sido posible establecer comunicación
- ✓ Requiere cita Anestesiología
- ✓ Requiere cita Medicina Interna
- ✓ Requiere cita Ecografía Doppler
- ✓ Usuario requiere envío de historia clínica
- ✓ Requiere cita de ortopedia y traumatología
- ✓ Solicitan asignación de citas Ecocardiograma y Holter
- ✓ Requiere cita de medicina general
- ✓ Requiere de citas Urología y Cistoscopia
- ✓ Requiere cita Oftalmología
- ✓ Solicitud de resultados de exámenes ya que no vive en el municipio y necesita los resultados para cita de control
- ✓ Solicitud para la asignación de una solicitud
- ✓ Falta de televisores en la sala de espera para los usuarios y acompañantes, es molesto no tener entretenimiento.
- ✓ Usuario manifiesta que necesita la historia clínica para cita médica en la ciudad de Ibagué
- ✓ Solicitan Cita con Gastroenterología informando que siempre que se comunican no hay agenda disponible
- ✓ Usuaría solicita historial clínico del mes de febrero para pedir cita con la especialidad de Ginecología
- ✓ Solicitud de MIPRES
- ✓ Asignación de cita con la especialidad de Pediatría
- ✓ Solicitud de resultados de laboratorio
- ✓ Envío de fallecidos y nacidos vivos que se presenten de usuarios COSMITED
- ✓ Asignación de cita control posquirúrgico de Urología
- ✓ Asignación de cita con la especialidad de oftalmología ecografía y biometría oculares
- ✓ Asignación de cita para una Colonoscopia Total con la especialidad de Gastroenterología
- ✓ Asignación de cita para Ecocardiograma Transtorácico
- ✓ Solicitud radicación a ventanilla única
- ✓ Solicitud de cita para cirugía con Oftalmología
- ✓ Documentos a terceros auditoría médica
- ✓ Soportes para evaluación de lineamientos salud mental y población



- ✓ Solicitud para cambio de incapacidad enfermedad laboral por ARL
- ✓ Solicitud de información para procedimientos a realizar antes de la cirugía de Catarata Senil a el usuario
- ✓ Solicitud MIPRES evaluación Junta de Profesionales
- ✓ Solicitud de cita para Ecocardiograma pero no adjuntan trazabilidad del debido proceso de solicitud de cita
- ✓ Solicitud de resultados laboratorio dengue
- ✓ Solicitud de citas para RX se informa que para el procedimiento no necesita cita y puede pasar a las instalaciones del hospital a tomarlas
- ✓ Puntualidad con atención al público
- ✓ Funcionarios estar 15 minutos antes porque no empiezan a atender en el horario indicado
- ✓ Inconformidad en el agendamiento de citas
- ✓ Solicitud de cita con médico tratante para formulación de insumos
- ✓ Asignación de cita para procedimiento con la especialidad de Oftalmología
- ✓ Cita para impresión de Mipres por médico general
- ✓ Asignación de cita con medicina interna
- ✓ Solicitud de cita con la especialidad de ortopedia
- ✓ Solicitud resultada de Patología
- ✓ Solicitud de resultado de Biopsia
- ✓ Solicitud de Asignación de cita para Terapias Físicas
- ✓ Asignación de Cita para Oftalmología
- ✓ Solicitud de asignación de citas para procedimiento pero no se evidencia intento por el Call Center
- ✓ Llegan las 7 y comienzan a atenderá las 7:30 por favor mejorar la puntualidad
- ✓ Solicitud de resultado de Patología
- ✓ Solicitud de procedimientos que no se realizan en la institución Nefro litotomía o extracción de cuerpo extraño en riñón
- ✓ Petición de información Política Publica de Participación Ciudadana
- ✓ Asignación de cita con Otorrino pero la autorización está dirigida a otra IPS
- ✓ Resultados de Laboratorios
- ✓ Solicitud de información de un paciente en observación
- ✓ Solicitud de citas para menos de edad sin autorizaciones ni ordenes medicas
- ✓ Solicitud de cita para procedimientos que no se realizan en el hospital
- ✓ Asignación de cita de Optometría - procedimiento de óptico ya realizado
- ✓ Solicitud de documento de identidad dejado en hospitalización
- ✓ Solicitud de cita con la especialidad en Otorrinolaringología
- ✓ Pide sacar a la chica de portería
- ✓ Servicio de odontología y facturación
- ✓ Activación de la alarma de la nueva sede
- ✓ Solicitud de soporte de Atención de cita medica
- ✓ Agendamiento de citas
- ✓ Solicitud de cita medica
- ✓ Asignación de cita para Ecografías de vías urinarias
- ✓ Solicitud de exámenes no tomados en la institución
- ✓ Asignación de cita sin trazabilidad
- ✓ Asignación de citas para procedimiento quirúrgico
- ✓ Asignación de citas de planificación familiar



- ✓ Asignación de citas de procedimiento quirúrgico
- ✓ Solicitud de cita con especialidad en urología- ecografía de vías urinarias
- ✓ Solicitud de cita médica con especialista en Gastroenterología
- ✓ Solicitud de soportes de la primera atención por accidente de tránsito
- ✓ Solicitud de cita de Primera Vez por especialista en Ortopedia y Traumatología
- ✓ Solicitud de cita para ecografía obstétrica transabdominal
- ✓ Hacer una segunda cabina en la sección de citas para agilizar más este servicio
- ✓ Solicitar un nuevo teléfono, cabina para agilizar más este servicio
- ✓ Inconformidad con el servicio de Citas, el teléfono es muy congestionado para un buen servicio
- ✓ Un solo teléfono demora ocho la atención, poner otro para que sea más eficaz
- ✓ Solicitud de información si asistió al hospital con Ecografía de mama
- ✓ Solicitud de citas médicas para menores de edad con discapacidad
- ✓ Solicitud de resultado de antígeno
- ✓ La línea telefónica 3160281710 a la cual acudí el día 31 de mayo y la funcionaria demora 15 minutos atendiendo la operadora sugiero habilitar más teléfonos
- ✓ Me acerco al Hospital para solicitar una orden para reclamar medicamentos y según farmacia es poco legible
- ✓ Estoy inconforme por las líneas de atención es casi imposible sacar una cita por estos medios
- ✓ Colocar otro cubículo debido a la afluencia de las personas
- ✓ Mejorar el Call center
- ✓ Están muy malas las llamadas no se escucha y necesitamos otro lugar donde se pueda hablar bien
- ✓ Estamos solicitando otro cubículo
- ✓ Solicitud de cita con Neurología
- ✓ Solicitud de cita médica con Ginecología de primera vez
- ✓ Solicitud cambio de contrato en las ordenes medicas generadas en la brigada de 23 de mayo en Planadas
- ✓ Solicita saber el estado de la remisión bajo la solicitud con radicado 606-06062024
- ✓ Nuevo Call center para la atención de llamadas ya que uno solo es muy insuficiente

A partir del mes de enero de 2022, los PQRSDf 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.

| CLASIFICACIÓN | ACCESIBILIDAD | SEGURIDAD | OPORTUNIDAD | CONTINUIDAD | SATISFACCIÓN | HUMANIZACIÓN | OTRO      |
|---------------|---------------|-----------|-------------|-------------|--------------|--------------|-----------|
| Queja         | 34            | 7         | 11          | 23          | 36           | 21           | 6         |
| Reclamo       | 1             | 1         | 1           | 1           | 2            | 1            | 2         |
| Peticiones    | 58            | 12        | 38          | 26          | 2            | 13           | 16        |
| Sugerencias   | 3             | 4         | 4           | 3           | 1            | 1            | 1         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>96</b>     | <b>24</b> | <b>54</b>   | <b>53</b>   | <b>41</b>    | <b>36</b>    | <b>25</b> |

Fuente Informe SIAU



Solicitudes en las que se negó el acceso la información del primer semestre de 2024

| 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           |

Fuente Informe SIAU

Remisión a otras entidades

| Remisiones realizadas en el primer semestre de 2024 |          |
|---|----------|
| SOLICITANTE   | CANTIDAD |
| N/A   | 0        |

Fuente Informe SIAU

## 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 400 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 104 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 153 encuestas durante el mes de enero de 2024.

Servicios de Consulta Externa se aplicaron 608 encuestas por los 16 servicios, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 104 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 196 encuestas durante el mes de febrero de 2024.

Servicios de Consulta Externa se aplicaron 562 encuestas por los 16 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 115 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 170 encuestas durante el mes de marzo de 2024.

Servicios de consulta externa se aplicaron 466 encuestas por los 16 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 111 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 159 encuestas durante el mes de abril de 2024.



Servicios de consulta externa se aplicaron 470 encuestas por los 16 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 125 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 143 encuestas durante el mes de mayo de 2024.

Servicio de consulta externa se aplicaron 461 encuestas por los 16 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 144 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 110 encuestas durante el mes de junio de 2024.

| <b>PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE ENERO A JUNIO DE 2024</b> |                   |                     |
|--|-------------------|---------------------|
| <b>SERVICIOS</b>   | <b>SATISFECHO</b> | <b>INSATISFECHO</b> |
| RX   | 99,49%            | 0,51%               |
| Vacunación   | 99,79%            | 0,21%               |
| Farmacia   | 99,32%            | 0,68%               |
| Facturación  | 98,19%            | 1,81%               |
| Optometría   | 99,29%            | 0,71%               |
| Medicina General   | 100,00%           | 0,00%               |
| Urología   | 100,00%           | 0,00%               |
| Cardiología  | 100,00%           | 0,00%               |
| Gastroenterología  | 100,00%           | 0,00%               |
| Odontología  | 99,74%            | 0,26%               |
| Entrevistas  | 99,66%            | 0,34%               |
| Laboratorio Clínico  | 98,22%            | 1,78%               |
| Sala de Partos   | 100,00%           | 0,00%               |
| Citología  | 100,00%           | 0,00%               |
| Brigadas Extramural  | 98,26%            | 1,74%               |
| Remisiones   | 100,00%           | 0,00%               |
| Hospitalización Piso 1   | 98,51%            | 1,49%               |
| Hospitalización Piso 2   | 98,70%            | 1,30%               |
| Pediatría  | 98,55%            | 1,45%               |
| Urgencias  | 99,38%            | 0,62%               |
| Cirugía  | 99,81%            | 0,19%               |
| Agendamiento de Citas  | 99,31%            | 0,69%               |
| Atención de Médicos  | 99,83%            | 0,17%               |
| Ginecología  | 99,65%            | 0,35%               |
| Psicología   | 100,00%           | 0,00%               |
| Terapia Física   | 98,09%            | 1,91%               |
| Citas PYP  | 100,00%           | 0,00%               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>99,40%</b>     | <b>0,60%</b>        |





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

## 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

Se recomienda a SIAU, solicitar la formulación de planes de mejoramiento a las áreas o servicios que no cumplan con los términos establecidos para dar respuesta y así garantizar la efectividad de los controles.

  
**RUBY LILIANA PORTELA HUERTAS**  
Asesora de Control Interno