



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

INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS y FELICITACIONES
(julio a diciembre de 2022)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2023

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 segundo 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 segundo semestre del año 2022, así:

- Buzón de sugerencias
- Informes de satisfacción al usuario

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



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 segundo semestre 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”.



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

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Del seguimiento realizado a las PQRSD del segundo semestre 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

Se evidencia publicados en la página web los informes del primero, segundo, y tercer trimestre de 2022, en el enlace:

https://hospitalsanjuanbautista.gov.co/informe_pqrsd.html

- ✓ 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 segundo semestre de julio a diciembre 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: Estadística, Vigilancia, Atención al Usuario, Asignación de Citas, Facturación, Vacunación, Consulta Externa, Cirugía, Urgencias, Laboratorio, Trabajo Social, Oftalmología, Odontología, Psiquiatría, Psicología, Ortopedia, Hospitalización Segundo Piso, Hospitalización Primer Piso, Enfermería, Terapia Física, Médico, imágenes diagnósticas, Auxiliar servicios Generales (Aseo), Medicina Interna, Pediatría, Radiología, Gastroenterología, Brigadas, Otro no Especificado Sala de Partos, a través de la oficina de atención al usuario, así:



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



TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

No. ACTA	FECHA	ESTADISTICA	VIGILANCIA	ATENCION AL USUARIO	ASIGNACIÓN DE CITAS	FACTURACIÓN	VACUNACIÓN	CONSULTA EXTERNA	CIRUGIA	URGENCIAS	LABORATORIO	TRABAJO SOCIAL	OFTALMOLOGIA	ODONTOLOGIA	PSIQUIATRIA	PSICOLOGÍA	ORTOPEDIA	HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO	HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO	ENFERMERÍA	TERAPIA FISICA	MEDICO	IMÁGENES DIAGNOSTICA	Auxiliar servicios Generales (Aseo)	MEDICINA INTERNA	PEDIATRIA	RADIOGRAFIA	GASTROENTEROLOGIA	BRIGADAS	OTRO NO ESPECIFICADO	SALA DE PARTOS	TOTAL	
27	5/07/2022			1	1	1										1	1									1						6	
28	11/07/2022	1			6	1																				1	2						11
29	18/07/2022				1	1					1			1									1									5	
30	25/07/2022				1					1				1				1	2													6	
31	1/08/2022				1	2		1		1					2			2	1				1									11	
32	8/08/2022				1	2				1													4									8	
33	16/08/2022				1	1												1	1					1		1						6	
34	22/08/2022				1	1			1										1													5	
35	29/08/2022	1			1	1						1											4									8	
36	5/09/2022				3				2										4							2						11	
37	1/09/2022				1	2							1						1							2		1		1		7	
38	19/09/2022		3		1			2																								6	
39	26/09/2022		1		2	1				1			1																1			7	
40	3/10/2022				5	3	1			2													1									12	
41	10/10/2022				2	1							1										6									10	
42	18/10/2022				4	5		1		1		1	1							1							2					16	
43	24/10/2022					1				1				1									2									8	
44	31/10/2022	1			3	2																	2				1	1	1			11	
45	8/11/2022				7	1				1									1							4						15	
46	15/11/2022				4									1									1					1				7	
47	21/11/2022				6					2																	1					9	
48	28/11/2022				3	1					1												1	1			2				2	11	
49	5/12/2022				3	1							1	1									1									9	
50	12/12/2022											1																					1
51	19/12/2022				5	3						1											2										11
52	26/12/2022																						4						1				5
TOTAL		3	4	1	63	31	1	4	3	11	2	4	5	5	2	1	1	4	14	1	1	31	1	1	4	8	5	4	2	1	4	222	



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

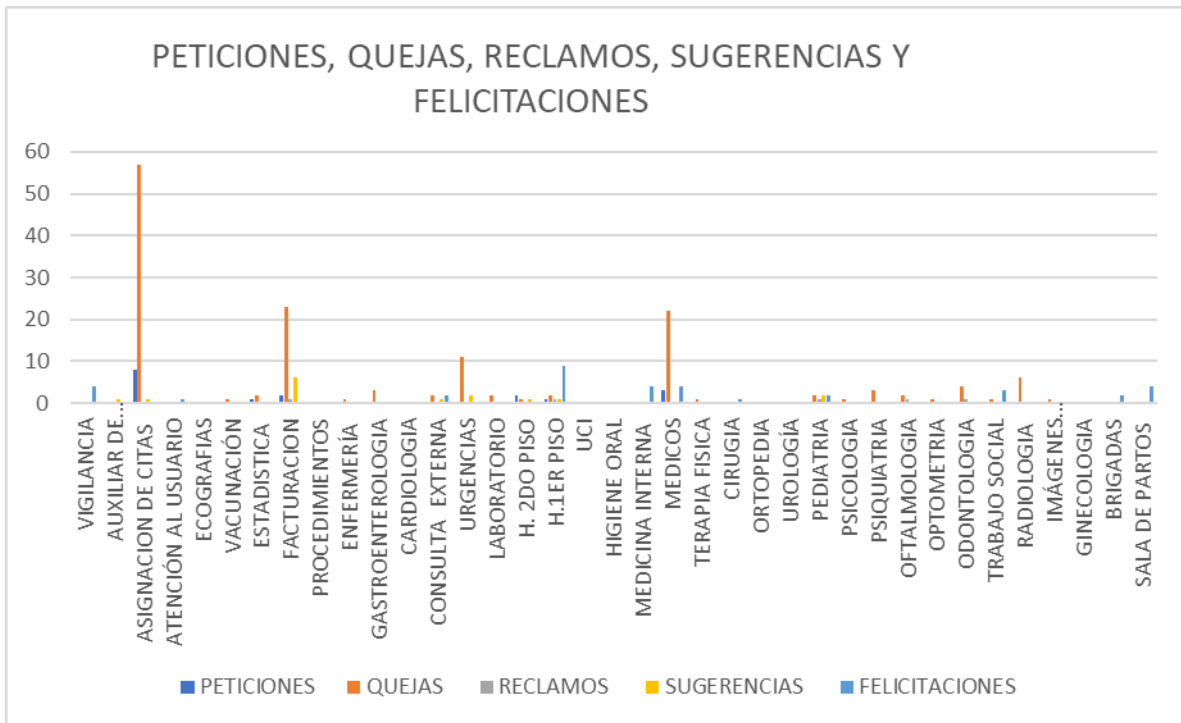
www.hospitalsanjuanbautista.com – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co - ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



De las 222 manifestaciones colocadas en los diferentes buzones ubicados en el Hospital San Juan Bautista ESE, el 67,10% fueron quejas, el 16,20% felicitaciones, el 6,75% sugerencias, el 2,25% reclamos y el 7,65% 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 222 manifestaciones PQRSDf depositadas en los diferentes buzones, 219 de las respuestas cumplieron con el término establecido de los 15 días de acuerdo con el manual de atención al usuario, 1 solicitud tiene respuesta extemporánea y 2 solicitudes sin respuesta.



Tiempo de respuesta a cada solicitud

Tipo de Requerimiento	Rango de Días de Respuesta				TOTAL
	0-5	6 -10	11 -15	Mas de 15	
Queja	71	60	16	1	148
Reclamo	1	3	0	0	4
Total Acumulado	72	62	16	2	152



Respuestas extemporáneas: el 0,45 del total de 222 PQRSDf verificadas, fueron contestadas fuera de los términos definidos por la normatividad legal aplicable.

El detalle de las respuestas extemporáneas por dependencias a continuación:

Servicios	Quejas
Médicos	1

De las 222 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 67,10% corresponde a quejas, así:

QUEJAS	
Asignación de citas	25,68%
Vacunación	0,45%
Estadística	0,90%
Facturación	10,36%
Enfermería	0,45%
Gastroenterología	1,35%
Consulta Externa	0,90%
Urgencias	4,95%
Laboratorio	0,90%
Hospitalización segundo piso	0,45%
Hospitalización primer piso	0,90%
Médicos	9,91%
Terapia Física	0,45%
Pediatría	0,90%
Psicología	0,45%
Psiquiatría	1,35%
Optometría	0,45%
Oftalmología	0,90%
Odontología	1,80%
Trabajo Social	0,45%
Radiología	2,70%
Imágenes diagnósticas	0,45%
TOTAL	67,10%

La causa más frecuente de las quejas se debe a:



- Atención inadecuada por parte de: Odontología, Facturación, Psiquiatría y Auxiliar de Enfermería encargada de atención de Psiquiatría, del Médico, Tomografía, Auxiliar de Enfermería del primer piso, Urología, del Pediatra, en solicitud de Historia Clínica, por parte del Coordinador Médico, del Cirujano, de la Higienista Oral, del médico en el servicio de urgencias, de la doctora de turno de segundo piso, Médico Internista, Vacunación, por funcionario que toma mamografías
- Demora en la atención
- Demora en la Facturación
- Mala atención de facturadora
- Demora en la valoración
- Dificultad en el agendamiento de citas por llamadas
- Paciente manifiesta falta de respeto a la hora de llegar a la cita por Psicología, según la Psicología se encontraba en una urgencia en el hospital, error no avisar a los usuarios
- Usuaría manifiesta que en el servicio de rayos x, le entregan un soporte en un cd, donde no solo adjuntan los reportes de las imágenes de ella si no de otro usuario también
- Dificultad para asignar cita de Radiografía, Ginecología, Terapia Física, Nutrición, Gastroenterología, Pediatría, Ecografía, Ortopedia, Optometría, Oftalmología, Psiquiatría y Psicología, para Ecocardiograma Transtorácico
- Solicitud de agendamiento de cita Medicina Interna, de cita ecografía ocular
- Cobro inadecuado del copago
- Demora en la atención de los médicos, no toman signos vitales en la consulta y hacen anotaciones en la historia clínica que no corresponde
- Demora en la Facturación en la sede del hospital
- La Unidad de Gastro estaba cerrada no había quien atendiera, después de un tiempo manifiestan que esta incapacitada (coloquen al menos un aviso para informar)
- Dar prioridad a mujeres en gestación para toma de laboratorios en la sede
- Molestia por que el Pediatra solicito de bienestar familiar por atención de un menor
- No le informaron que se cancelaba la agenda de Psicología
- Requiere citas varias para el usuario
- No hay prioridad para las mujeres gestantes en la facturación de Laboratorios
- No es posible sacar cita por la línea 018000196037
- No contestan la línea 018000 para asignación de citas
- Entrega de reportes de otro paciente
- No cumple con el horario de atención
- Demora en la asignación de camilla



- Falta de ética profesional
- Les fue agendada cita por el CALL CENTER y al llegar a facturar no se encontraban agendadas
- Falta de oportunidad en cita oftalmológica
- Demora en la atención Medicina General, Oftalmología, Enfermería,
- No hay orden en la fila de Facturación ni atención oportuna
- Demora en el suministro de medicamentos
- Falta de humanización
- Solo le agendan una sola cita por llamada
- Falta de oportunidad en agendamiento de citas de Ecografías, Rayos X, Gastroenterología, Nutrición, en el Tomografía
- Falta de relaciones personales
- No atención paciente diabético
- Inconformidad con la atención en Urgencias
- Demora en la canalización
- Médicos no cumplen con la hora de atención de citas
- Mal agendamiento de cita para Oftalmología
- Inconformidad con el procedimiento realizado en reconstrucción de rotula ortopedia
- Demora en la atención en urgencias y aparte de eso los servidores de la salud llegan sobre el tiempo a su turno
- Falta de información adecuada en el área de laboratorio (solo dicen que no hay insumos)

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

De las 222 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 16,20% corresponden a felicitaciones recibidas, así:

FELICITACIONES	
Vigilancia	1,80%
Atención al Usuario	0,45%
Medicina Interna	1,80%
Consulta Externa	0,90%
Hospitalización Primer Piso	4,05%
Médicos	1,80%
Cirugía	0,45%
Pediatría	0,90%
Trabajo Social	1,35%

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

1g Salud de los Grandes Nos Une 

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



Brigadas	0,90%
Sala de Partos	1,80%
TOTAL	16,20%

Las felicitaciones son:

- Trato humanizado, en atención al usuario
- Atención eficiente por parte del personal médico
- Los médicos y Enfermeros están muy pendientes de los pacientes
- Buena atención por parte de enfermeros y médicos
- Excelente atención
- Atención con calidad, respeto y apoyo

De las 222 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 6,75% corresponde a las sugerencias recibidas así:

SUGERENCIAS	
Auxiliar de Servicios Generales	0,45%
Asignación de citas	0,45%
Facturación	2,70%
Consulta Externa	0,45%
Urgencias	0,90%
Hospitalización segundo piso	0,45%
Hospitalización primer piso	0,45%
Pediatría	0,90%
TOTAL	6,75%

Las sugerencias son:

- Botón para solicitar ayuda de enfermería desde la habitación y puntilla para colgar el suero en el baño
- Ventiladores en las habitaciones de Segundo Piso
- El CALL CENTER se debería regresar a la llamada cuando se corta o se va la señal
- Habilitar baño para hombres
- Tener prioridad con mujeres embarazadas y con bebés en brazos
- En el área de Facturación se hable en voz baja, hay mucho ruido
- Mejorar el proceso de Facturación ya que es muy lento y sin orden
- Colocar personal más activo en Facturación



- Se debe tener prioridad con las personas de tercera edad, embarazadas y niños
- Colocar más auxiliares en el servicio dos no son suficiente para tanto paciente
- TV para los niños o decoración navideña
- Colocar letreros que identifiquen la fila de Facturación y citas en la sede

De las 222 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 2,25% corresponde a reclamos recibidas así:

RECLAMOS	
Facturación	0,45%
Hospitalización Primer Piso	0,45%
Pediatría	0,45%
Oftalmología	0,45%
Odontología	0,45%
TOTAL	2,25%

Los reclamos son:

- Mal estado de las camas, colchonetas, faltan juegos didácticos, más muñecos infantiles, dar refrigerio y la comida es muy poquita
- No entregan la documentación completa
- Se cae el sistema y no hay solución alguna las citas de oftalmología son muy demoradas

De las 222 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 7,65% corresponde a peticiones recibidas así:

PETICIONES	
Asignación de citas	3,60%
Estadística	0,45%
Facturación	0,90%
Hospitalización segundo piso	0,90%
Hospitalización primer piso	0,45%
Médicos	1,35%
TOTAL	7,65%

Las Peticiones son:



- Falta de ventiladores y cortinas en el baño de las habitaciones y las enfermeras no tienen empatía con los pacientes demora en los procesos
- Inconsistencia en el resultado de espirometría
- Solicitud de Historia Clínica
- Dificultad para asignar cita de Médico General
- Solicitud de agendamiento de cita Ortopedia y Urología
- Solicitud de agendamiento de cita Optometría y Oftalmología
- Solicitud de agendamiento de cita ecografía ocular
- Requiere programación cita Cardiología y Dermatología
- Solicitud de reporte de Terapias físicas (paciente incumplió cita)
- Requiere programación cita Ecografía
- Requiere cita de rayos x
- Se evidencia la necesidad de un facturador más en la sede del hospital
- Demora en iniciar la atención especialista en Pediatría

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
Julio	2	0	13	0	12	12	0
Agosto	2	1	4	1	15	7	1
Septiembre	1	0	8	0	6	3	1
Octubre	0	0	15	0	23	6	1
Noviembre	0	0	13	0	9	1	0
Diciembre	0	0	12	1	5	2	0

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 Segundo Semestre de 2022	
Solicitante	Cantidad
N/A	0



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 245 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 122 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 149 encuestas durante el mes de julio de 2022.

Servicios de consulta externa se aplicaron 240 encuestas por los 12 servicios, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 116 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 153 encuestas durante el mes de agosto de 2022.

Servicios de consulta externa se aplicaron 246 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 111 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 156 encuestas durante el mes de septiembre de 2022.

Servicios de consulta externa se aplicaron 243 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 100 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 145 encuestas durante el mes de octubre de 2022.

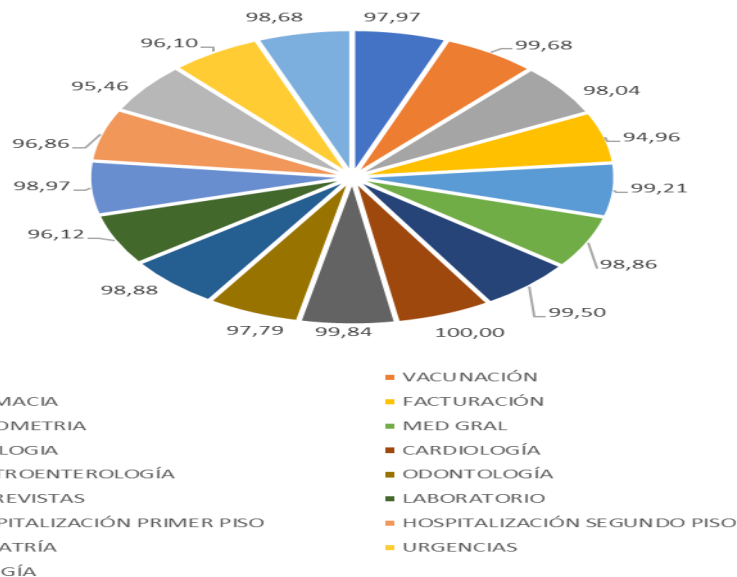
Servicios de consulta externa se aplicaron 242 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 101 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 162 encuestas durante el mes de noviembre de 2022.

Servicio de consulta externa se aplicaron 237 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 101 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 151 encuestas durante el mes de diciembre de 2022.



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2022		
SERVICIOS	SATISFECHO	INSATISFECHO
RX	97,97%	2,03%
Vacunación	99,68%	0,32%
Farmacia	98,04%	1,96%
Facturación	94,96%	5,04%
Optometría	99,21%	0,79%
Medicina General	98,86%	1,14%
Urología	99,50%	0,50%
Cardiología	100,00%	0,00%
Gastroenterología	99,84%	0,16%
Odontología	97,79%	2,21%
Entrevistas	98,88%	1,12%
Laboratorio	96,12%	3,88%
Hospitalización Primer Piso	98,97%	1,03%
Hospitalización Segundo Piso	96,86%	3,14%
Pediatría	95,46%	4,54%
Urgencias	96,10%	3,90%
Cirugía	98,98%	1,02%

**PROMEDIO DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
DE JULIO A DICIEMBRE 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, Farmacia, Facturación, Optometría, Medicina General, Urología, Cardiología, Gastroenterología, Odontología, Entrevistas, Laboratorio, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso, Pediatría Urgencias y Cirugía del 98%, superando la meta prevista de satisfacción en un 8% al pasar del 90% al 98% y una insatisfacción del usuario del 2%.

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, 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

1g 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