



**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 2023)

VIGILADO
Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero 2024



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
www.hospitalsanjuanbautista.gov.co – Correos: gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co
cinterno@hospitalsanjuanbautista.gov.co - ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co



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 2023.

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 2023, 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 julio hasta el 31 de diciembre de 2023, 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 julio – diciembre de 2023, se evidenció el siguiente resultado:

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, segundo, tercer y cuarto trimestre de 2023, 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, 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 julio a diciembre de 2023, 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, Enfermería, SIAU nueva sede, Laboratorio Clínico, Jurídico, SIAU, Ecografías, Entrevistas, Referencia, Asignación de Citas, Facturación, Brigadas, Consulta Externa, Urgencias, Trabajo Social, Oftalmología, Estadística, Servicio de Tomografía, Cirugía, Servicio de alimentación, Servicios Hospitalarios, Hospitalización Segundo Piso, Hospitalización Primer Piso, Terapia Física, Odontología, RX, Médico, Auxiliar Servicios Generales (ASEO), Pediatría, Gastroenterología, Urología, Sala de Partos, así:



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

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



TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

No. ACTA	FECHA	VIGILANCIA	CALL CENTER	ENFERMERIA	SIAU NUEVA SEDE	LABORTORIO CLINICO	JURIDICO	SIAU	ECOGRAFIA	ENTREVISTAS	REFERENCIA	ASIGNACIÓN DE CITAS	FACTURACIÓN	BRIGADAS	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	TRABAJO SOCIAL	OFTALMOLOGIA	ESTADISTICA	SERVICIO DE TOMOGRAFIA	CIRUGIA	SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN	SERVICIOS HOSPITALARIOS	HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO	HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO	TERAPIA FISICA	ODONTOLOGÍA	RAYOS X	MEDICO	AUXILIAR SERVICIOS GENERALES (ASEO)	PEDIATRIA	GASTROENTEROLOGIA	UROLOGIA	SALA DE PARTOS	ASOCIACIÓN DE USUARIO	TOTAL		
27	4/07/2023	1										1			1						1			1			1	2		2							10	
28	10/07/2023	1										3	2											3						1					1			11
29	17/07/2023									2		2	1			2	1						1	2					2					1			14	
30	24/07/2023									1													1						1									4
31	31/07/2023		2									3	1			1	1							1			1		7								17	
32	8/08/2023	1	1									2	3			1	1																				9	
33	14/08/2023		1									5	2																				2				10	
34	22/08/2023		1		2							6	1	1													1		4	2	2						20	
35	28/08/2023		1									3	1	1	1				1								1		2		1						12	
36	04/09/2023											6	1			3						3							2	4		1					20	
37	11/09/2023	2										5	1		1	3			1					3			1	5	2								24	
38	18/09/2023		2					1				4	2	2		4	1	1						3				2	1		1						24	
39	25/09/2023		2									7	1	1		2				1				2	2		1		5		1	1		2			27	
40	2/10/2023		1									4	1				1		1	1									4			1				2	16	
41	9/10/2023								1			7	1				1														1						11	
42	17/10/2023		1									5	2					1	1				1	3				1			1						16	
43	23/10/2023		2	1		1	1					2				1			1				1		1			5									16	
44	30/10/2023		1			1						2											1						1			1						7
45	7/11/2023											4										1		1				2		2								10
46	14/11/2023											2					1												1									4
47	20/11/2023			1		1						10	2	1		2			1					2			1		1					1				23
48	27/11/2023									1		11							1									1	1	2		1		1				19
49	4/12/2023	1	1									8				1		1									1	1	2									16
50	11/12/2023											6																										6
51	18/12/2023			1								3								1			1					1										8
52	26/12/2023	3	1									6	1			2							1	2														17
TOTAL		9	17	3	2	3	1	1	1	2	2	116	23	6	2	23	8	3	7	3	1	4	7	23	3	1	12	10	52	2	12	4	2	4	2	371		



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

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



De las 371 manifestaciones colocadas en los diferentes buzones ubicados en el Hospital San Juan Bautista ESE, el 31% felicitaciones, el 28,57% fueron quejas, el 25,34% peticiones, el 11,32% reclamos y el 3,78% sugerencias.

Se evidencia traslado de quejas y reclamos a las siguientes entidades: EPS SANITAS así:

- ✓ Queja con la secuencia 479-05092023 a EPS Sanitas
- ✓ Sugerencia con la secuencia 516-20092023 con EPS Sanitas
- ✓ Queja con la secuencia 622-12112023 a la Escuela de Enfermería

Se evidencia que de las 256 manifestaciones Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias depositadas en los diferentes buzones, 254 de las respuestas cumplieron con el término establecido de los 15 días de acuerdo con el manual de atención al usuario, 2 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	67	34	4	2
Peticiones	90	1	2	0
Reclamos	34	8	0	0
Sugerencias	9	4	1	0
Total Acumulado	200	47	7	2

Respuestas extemporáneas: el 0,8% del total de 254 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	PETICIÓN	RECLAMO
Médico	X			
Servicio de alimentación	X			

De las 371 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 28,57% corresponde a quejas, así:

QUEJAS	
Vigilancia	1,08%





Entrevistas	0,27%
Servicios Generales	0,27%
Asignación de citas	5,39%
Referencia	0,81%
SIAU	0,27%
Servicio de alimentación	0,27%
Estadística	0,27%
Facturación	2,96%
Servicio Hospital	0,27%
Urgencias	2,96%
Laboratorio	0,27%
Médicos	5,39%
Pediatría	0,54%
Call Center	3,23%
Oftalmología	0,54%
Rayos X	0,81%
Odontología	2,16%
Enfermería	0,27%
Sala de partos	0,27%
Asociación de Usuarios	0,27%
TOTAL	28,57%

La causa más frecuente de las quejas se debe a:

- La nutricionista Luz Dary Pérez no me dio una buena atención en el momento de la consulta
- El doctor Néstor Oviedo me atendió muy mal no me formulo los medicamentos completos
- El servicio de Odontología es pésimo no brindan atención ni dan información
- La Auxiliar Administrativa Marcela Hurtado es muy poco Profesional muy grosera y inhumana
- El guarda Felipe Leal me parece muy arrogante
- Falta de oportunidad en la atención de asignación de citas para Ecocardiograma Pediátrico
- El doctor Figueroa muy negligente nos informa que se presente por consulta externa solo realiza triage
- Sugiero que la Jefe Dayana mejore su atención ya que no me permitió el acompañamiento a mi padre mayor de 65 años
- El funcionario Aliumar es muy indiferente con las preguntas, es mal educado ni mira cuando se le habla



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

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



- El señor Aliumar Méndez no tiene la disponibilidad adecuada para atender en el servicio de referencia
- La funcionaria valentina leal debe comportarse con humanidad y lealtad con todos los usuarios
- La manera en que la doctora Ortegon se expresó a mí no fue la más adecuada
- Los médicos atienden muy tarde lo citan temprano para perder el tiempo
- La niña de referencia por estar distraída me dio mal la información del paciente
- El Call Center brinda un pésimo servicio por parte de un funcionario de sexo masculino muy grosero
- El doctor John Arevalo no tiene ética profesional mando a mi esposa para la casa y le manifestó que tenía amenaza de aborto
- La señora Yolanda Lozada atiende de muy mala gana, tosca, descortés quiero que en calidad de paciente se tomen medidas correctivas
- Muy mal servicio de urgencias desde el momento que se ingresa muy demorada la atención no hay espacio suficiente para esperar el turno
- La funcionaria Maria Paula Diaz atiende con mala actitud y atención
- Mucho tiempo en la espera para ser atendida y fuera de eso el celador sabogal muy grosero y malgeniado
- Me parece una falta de respeto con el usuario que al asignar citas no den bien la hora deberían ser más responsables en el momento de dar datos
- Solicito que coloquen una persona más joven y ágil para que la Facturación no sea demorada para que la fila avance
- Solicitud para gestión con la solución de oportunidad de cita para procedimiento quirúrgico de Oftalmología
- Desde el mes de abril llevo llamando para sacar una cita de control con Oftalmología pero no ha sido posible
- Llevo horas esperando para limpieza de Odontología y me citaron a las 2:00 pm y no me atienden pasan los que llegan después de mi turno
- Solicitud de agendamiento de cita para ortopedia por problemas de comunicación al Call Center
- Salimos inconformes de la consulta por parte del doctor Oviedo no nos tomó signos vitales
- La funcionaria Liliana Rincón me mando a imprimir una orden y al llegar me toco hacer nuevamente la fila y soy materna
- La señora de servicios generales Leidy sale hacer aseo en la sala de espera y se queja de que está muy sucio cuando eso es su función
- El doctor Juanias en el servicio de urgencias molesto me atendió y me envió para Consulta Externa
- El Call Center debe de ser un lugar exclusivo para atender las citas solicitadas y con mayor prontitud y amabilidad
- Nos exigieron un pago por no contratación la cual fue cancelado sin embargo la dirección de sanidad DETOL me confirmo la vigencia de dicho contrato
- Necesito una cita de Oftalmología llevo un mes llamando y no hay especialista estoy perdiendo la vista



- El doctor Figueroa me atendió de una manera grotesca muy mala la atención por parte de el
- La higienista Yolanda tiene una carente disposición de servicio no ofrece ninguna alternativa
- Por qué el servicio del hospital no cuenta con pediatra hay personas de bajos recursos que remiten solo para que lo valore el pediatra
- El señor Leonel Palacios me trata mal y me saco de mala manera del servicio de Rayos X
- El señor Leonel Palacios me trata atiende de mala manera con regaños por retirar objetos a mi madre
- Solicitud cita con Medicina Interna no hay agenta disponible urgente caso de la Super Salud
- Pierdo la cita de medicina interna por que al facturar me manifiestan que la autorización ya había sido utilizada mi madre es una abuela y requiere la atención
- Caso super salud agenda cita Ecografía de manera urgente ya que por los canales de atención no ha sido posible
- Caso super salud agenda para cita de control de seguimiento Pediatría ya que se requiere con Urgencia
- Muy mala la atención de la señorita Gilma es por la mala atención por la mala información ya que me hizo recorrer todas las ventanillas de Facturación
- Ingrese al servicio de urgencias a la 1:30 pm y me revaloraron por petición propia me dan salida y salgo con el mismo dolor
- El usuario no debe cancelar copago ya que es nivel 1 y es afiliado a la EPS Pijao salud subsidiado
- La funcionaria Jennifer Castellanos humilla y grita al personal
- Solicitud oficial a la radicación de tutela de la señora Myryam pava solicitando agendamiento de cita y realización de la Cirugía de la extracción extracapsular
- La doctora Belinda Franco me regaño porque no traje la formula medica de mi paciente
- La señora de Facturación no me facturo por no tener la autorización en físico no me ayudo a gestionar y perdí la cita
- Llevo tres días en Urgencias y no han realizado cambio de sabanas
- Llevo tres días en urgencias y no han realizado cambio de sabanas nuestros niños requieren muchos cuidados
- Ingrese con mi hijo a urgencias y salió con el mismo dolor le enviaron rayos x por consulta externa venimos del campo me preocupa la salud de mi hijo
- El Call Center me le dio a mi hija menor de 8 años una cita la cual el especialista no las realiza
- Los servicios de Urgencias a nivel nacional son servicios que se deben realizar por medio de un triage donde se determinan el estado actual del paciente
- Mi inconformismo es con el servicio de Oftalmología estoy a la espera de agenda de unos exámenes y nada que me llaman la auxiliar encargada me dice que no hay servicio



- Llame a la línea 3330333337 y cuando ya me tocaba el turno me colgaron queda muy difícil ir a chaparral a sacar únicamente una cita estamos siendo afectados
- Solicitud y gestión a la solución de requerimiento de citas de ecografía de cuello y inyección o infiltración caso con riesgo jurídico queja Super Salud
- Me parece injusto que llegemos al servicio de urgencias cuando estamos aceptados y que toque esperar por horas para ser atendidos las remisiones deberían tener prioridad
- La Anestesióloga Belinda Franco con una mala actitud me anestesio mal y desde ese momento estoy muy afectado con dolor de cabeza y columna muy fuerte
- La auxiliar maricela casi me pega porque subí a preguntar por mi paciente que mal por esa persona que no sabe tratar a la gente
- La doctora Pilar Méndez me atendió y pase para lectura de exámenes citología, mamografía ,radiografía y me pregunta cual es más importante que solo puede atender una por política de gobierno
- El cubículo Call Center tras de que hacemos filas más de 3 horas en el momento de el turno no hay citas y los funcionarios tienen mala actitud no tienen paciencia cuando hablan exigimos respeto
- Me encontraba en sala de Cirugía y observe como el medico Ginecólogo atiende gritando y mala actitud deberían educar los médicos
- Por qué el servicio para sacar citas por vía telefónica y WHATSAPP VA de mal en peor y los números no están en servicio
- La doctora que estaba en turno Zayra Masmela me envió medicamentos y para la casa y al llegar a casa la situación empeoro debido a esto hago llamado de atención
- La Junta desordeno la fila dando prioridad pero después una enfermera colo en la fila que llevo haciendo desde las 07:00 am porque no son más responsables
- Qué posibilidad hay de mejorar la Facturación ya que los módulos no son suficientes son más de dos horas de pie
- Solicitud a gestión del requerimiento para examen biometría ocular ojo derecho
- Caso con riesgo jurídico gestión y solución del requerimiento asignación de cita monitoreo ambulatorio de presión arterial
- Gestión a la solución del requerimiento con riesgo jurídico a cita consulta de control por especialista en Ginecología
- Solicitud asignación citas a gestante según queja Super Salud
- Solicitud garantía en el acceso y oportunidad en la asignación de citas
- Caso Supersalud inconformidad del usuario que está en tratamiento de artrosis que hasta el momento no le sirve
- Solicitud de relación de protegido de salud total que se encuentren programados para procedimientos quirúrgicos
- Solicite una cita de Ecografía por el Call Center y me indican que es de manera presencial lo cual el trámite se realiza por las líneas habilitadas presencial no las dan
- Comedidamente solcito información de como solicitar una cita en el hospital



- Siento mucho hacer este comentario pero es injusto que le asignen una cita si no van a atender el paciente no debería de ser así
- Desde el mes de agosto estoy solicitando una cita de Ginecología y me dicen que no ahí agenda
- Muy malo el servicio de Cirugía Pediátrica le dan la cita a uno y resultan atendiendo a medianoche como si el tiempo de nosotros no valiera
- Se llama al Call Center y la mayoría de las veces esta fuera de servicio cuelgan sin dar ninguna respuesta
- Muy mal servicio y atención del Odontólogo Camilo Campos su conducta y ética profesional muy mala
- Tener en cuenta a la hora de entregar los alimentos utilizar los implementos debidos recordemos que estamos en un hospital
- Muy mal servicio y atención del odontólogo Camilo Campos su conducta y ética profesional muy mala
- Me quejo por la falta de puntualidad responsabilidad y respeto hacia los pacientes que deben ser atendidos en la hora asignada
- Por favor pido que le expliquen al doctor Aguirre como es el proceso de la fórmula de mipres para que nos entreguen pañales
- La niña que estaba canalizando es inexperta me canalizo mal y se me formaron hematomas sugiero que la canalización la realice personas expertas
- Me he presentado al hospital a solicitar autorización para la Cirugía laparatomia y nada que me dan agenda
- Llevo desde agosto tratando de sacar una cita de Oftalmología y no ha sido posible
- Me sentí muy mal atendida en el servicio de urgencias me sentí muy mal me fui dolida y decepcionada
- Muy mala la atención por favor deberían ser más rápidas muy mala la atención
- La auxiliar de laboratorio cuando está tomando la muestra no utiliza guantes eso es contaminación
- Es una falta de respeto que asignen las citas y no aparezcan agendadas
- Solicitud colaboración asignación de cita de ecocardiograma ya que por los diferentes canales virtuales y no ha sido posible
- Solicitud citas según acción de tutela para protegido Juan Sebastián de Roncesvalles
- La señorita Luz Mary no quiso atender a mi papa me envía a llamar y es la fecha y no me han dado la cita dejo esto en conocimiento
- Mi inconformidad es que madrugo vengo de lejos facturo paso a rayos x y la auxiliar ni saluda y pasan pacientes y a mi nada que me llaman de nada sirve madrugar ya que no lo tienen en cuenta
- Me acerco a entrevista para solicitar cita de adulto joven me dieron la cita para el 21 de noviembre y el asisto a la cita y me dicen que el medico ya no está que me había llamado pero no fue así



- Pésimo el servicio por parte de las personas que atienden pueden estar desocupadas y en vez de atender se ponen a practicar entre ellos y pasan a personas que llegan de ultimas
- El doctor de urgencias Figueroa me envió por consulta externa y tenía mucho dolor bajito tengo miomas y él dice que no tengo nada
- La atención que presta Lizeth es muy mala no sabe tratar a los pacientes y tampoco dar información adecuada
- Estuve hospitalizada y me dieron salida y he visto mucho desmejoramiento en mi condición de salud mi pierna me ha cambiado de color
- El Enfermero de turno fue muy grosero él no es doctor para suponer diagnóstico es muy irrespetuoso
- Me dirigí al servicio de Odontología a limpieza oral mis tres niños y utilizo el mismo cepillo para ellos los tres tanta bacteria no me parece bien la atención
- El vigilante leal es grosero y nos sacó casi a empujones yo estaba de acompañante permanente de mi hija
- El vigilante Felipe leal no tiene paciencia para atender los pacientes no brinda la información de manera cortés
- Llevo una hora esperando para facturar por falta de personal falta agilidad
- Me parece que por parte de los auxiliares de Enfermería muy mal servicio deberían colocar auxiliares con más calidad humana y compañerismo y buen trato
- La atención muy demorada en el servicio de urgencias como no va muriéndose no la atienden debería ser prioritario los heridos niños y embarazadas

Total de quejas recibidas el 100% de las quejas fueron resueltas.

De las 371 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 31% corresponden a felicitaciones recibidas, así:

FELICITACIONES	
Vigilancia	1,61%
Nueva Sede	0,54%
Brigadas	1,35%
Ecografías	0,27%
Estadística	0,27%
Facturación	0,81%
Servicio Hospital	1,35%
Servicio Tomógrafo	0,81%
Gastroenterología	0,27%
Consulta externa	0,54%
Urgencias	1,88%



Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

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



Hospitalización 2 Pisos	6,20%
Hospitalización 1 Piso	0,54%
Medico	5,66%
Terapia Física	0,27%
Cirugía	0,27%
Pediatría	2,70%
Rayos X	1,88%
Odontología	0,81%
Trabajo Social	2,16%
Sala de Partos	0,81%
TOTAL	31%

Las felicitaciones son:

- Buena atención
- Agradecimientos por la atención
- Excelente atención
- Buen trato

De las 371 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 3,78% corresponde a las sugerencias recibidas así:

SUGERENCIAS	
Personal de Aseo	0,27%
Servicio de alimentación	0,81%
Facturación	1,08%
Urgencias	0,54%
Pediatría	0,27%
Hospitalización primer piso	0,27%
Médicos	0,54%
TOTAL	3,78%

Las sugerencias son:

- La señorita de Facturación de laboratorio está actuando con las costumbres del pasado no le da soluciones a los pacientes
- Para que citan a facturar una hora antes si no van atender y se puede evidenciar que no hay preferencia con las gestantes ni el adulto mayor





- En lo posible contraten más personal para la atención en dar citas médicas y Facturación para no hacer filas eternas
- La señora de servicios de generales es muy grosera cuando se le accedió a pedir un favor de una silla de ruedas para un paciente
- Una sugerencia sobre la alimentación es muy poca cantidad quedamos con hambre
- Por favor tener ventiladores el calor es un infierno
- La doctora Ana Aragón no tuvo prioridad ya que es un posquirúrgico y es muy demorada muy mala la atención
- La alimentación es muy poca y se queda con hambre es muy racionada
- Inconformidad por el horario de la atención prestada por parte del personal administrativo encargado en el municipio de Chaparral de la EPS Sanitas
- Una sugerencia para el área de urgencias el espacio de espera es muy cerrado y que a las maternas le tengan preferencia en cuanto la atención
- Tenía cita con el doctor José Álvarez a las 3:30 pm y son las 04:10 pm es muy lento
- Deberían realizar en una sola ventanilla la Facturación no deberían enviarnos hacer más filas en el área de Facturación de Laboratorio
- Sugiero que deberían haber un televisor para los pacientes o acompañantes para sala de primer piso de hospitalización
- El entorno de la sala de espera de urgencias es demasiado desagradable

De las 336 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 11,32% corresponde a reclamos recibidos así:

RECLAMOS	
Brigadas	0,27%
Asignación de citas	4,85%
Facturación	1,35%
Servicio Hospital	0,27%
Gastroenterología	0,54%
Urgencias	0,81%
Médicos	1,61%
Call Center	0,81%
Odontología	0,27%
Enfermería	0,27%
Asignación de citas	0,27%
Total	11,32%

Los reclamos son:





- Me hicieron hacer 3 filas para Facturar, Laboratorio, Citología
- Vengo con 2 pacientes en sillas de ruedas y no me dan la prioridad para que nos citan tan temprano
- La funcionaria de facturación es muy lenta
- Me parece el colmo que la doctora Yeni Pajoy después de esperar 2 horas no me atiende por que debía irse a urgencias
- Dure 2 horas en el servicio Urgencias para ser atendida y 3 horas y media para ser revalorada con un hemograma
- El hospital no tiene suficientes banquetas y hay personas de la tercera edad de pie
- Reclamo negación en la atención en servicio de salud -Ecografía de tiroides
- Negación en la asignación de citas o consultas-Cardiología
- Petición Barreras en el acceso a servicios de salud a procedimientos Quirúrgicos de Oftalmología
- El Call Center no contesta ni por llamada ni por whatsapp no ha sido posible sacar cita de Oftalmología
- Mi inconformidad es con la doctora Ortegón por la negligencia no me remitió para los médicos que requería para continuar proceso
- Peticiones barreras en el acceso a servicios de salud a procedimientos Quirúrgicos de Oftalmología
- La doctora Belinda Franco por favor que no sea tan grosera
- Negación en la asignación de citas barreras en el acceso a servicios de salud de especialidad de Oftalmología
- En el servicio de urgencias atienden a las amistades de los que trabajan en el hospital y la enfermera con una mala atención
- Mi inconformidad es para la doctora Ana Aragón es muy demorada
- Solicito mejora en el servicio ya que son 2 horas para hacer fila en el número Call Center no contestan o se corta se solicita mejorar el servicio
- Muy mal servicio en el sistema realmente debe hacer algo por que es un problema de años no se nota el cambio
- Falta camillas, personal de salud, sillas para los acompañantes el personal de Facturación Urgencias debe de ser más amable
- Falta de oportunidad en las citas o consulta barreras en el acceso a tecnologías y servicios de salud
- Falta de oportunidad en la prestación de tecnologías en salud y otros elementos complementarios para la atención del usuario
- Solicita apoyo a la Salud Departamental puesto que requiere programación de cita control por ortopedia por accidente de tránsito

- Se requiere cita de Ginecología se llama y no hay agenda disponible se envía solicitud a la Super Salud
- Mi inconformidad es con una Auxiliar de Enfermería por no respetar el derecho de confidencialidad de mi consulta



- Me dirijo al servicio de Odontología y no me pudieron hacer nada por que no había citas paso a urgencias y mucha demora para ser atendido que esto sirva para concientizar los funcionarios
- Solicitud cita de Cardiología caso de la Super Salud
- Mi inconformidad es con la Auxiliar de Enfermería Sussy Leyton por faltar a la confidencialidad de mi historia clínica
- Por segunda vez consecutiva el señor Luis Medina llega a la segunda sede a imponer orden sin tener ningún cargo ante el hospital haciendo énfasis en la atención prioritaria y fomenta el desorden
- La doctora Laura Campos atendió a mi hija me le formulo antibiótico para la casa por la infección urinaria le envió una dosis de 7 cm y debía enviarle 3 cm por el peso y edad de mi hija y esto dejo secuelas
- Falta de oportunidad en los servicios de complementación Terapéutica según queja Super Salud
- En Facturación solo se encuentran dos personas en la ventanilla se recomienda asignar más facturadoras para que la espera no sea tan demorada
- Asignación de citas mucha dificultad para acceder a la llamada para asignar cita de Urología la gente merece respeto
- La funcionaria de la caja 1 fue a facturar una Citología luego de hacer una larga fila y me devuelve a laboratorio me preocupa esta situación atiende de mala gana
- Acudí a la cita de planificación con la Jefe Tatiana Pedraza llegue puntual y no me atendió a la hora indicada si como usuaria hubiese llegado tarde no me atienden
- Mi inquietud es que llevo más de un año y 6 meses que fui operada de corazón abierto y cada 3 meses debo asistir al cardiólogo y ya llevo un año y no me ve el especialista necesito con urgencia la cita
- Barreras en el acceso a servicios de salud ya que al acercarse a la IPS o al comunicarse le indican que no hay agenda disponible
- Barreras en el acceso a servicios de salud ya que al acercarse a la IPS o al comunicarse le indican que no hay agenda disponible solicita se garantice la programación del servicio
- Por qué será que son tan mamagallistas para contestar los teléfonos que mal servicio
- Le solicitamos cita Medicina Interna ya que no se ha logrado agendar la consulta por falta de agenda disponible
- Las llamadas no salen dicen que es jornada continua y no contestan mejorar el servicio

De las 371 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 25,34% corresponde a peticiones recibidas así:

PETICIONES	
Asignación de citas	20,75%





Estadística	1,35%
Gastroenterología	0,54%
Jurídica	0,27%
Laboratorio	0,54%
Médicos	0,81%
Pediatría	0,27%
Call Center	0,81%
TOTAL	25,34%

Las Peticiones son:

- Solicitud cita Ortopedia ya que hay falta de oportunidad en la asignación de citas médicas
- Solicitud cita de Pediatría por falta de oportunidad en la asignación de citas medicas
- Petición gestión con cita de ortopedia ya que es de manera urgente
- Solicitud programación de cita por Psicología
- Solicitud para asignación de cita para resección de pterigión nasal con injerto
- Solicitud de agendamiento PGP San Juan Bautista para por programación de imagenología
- Solicitud agendamiento cita de nutrición
- Solicitud asignación procedimiento quirúrgico colecistectomía vía abierta
- solicitud cita médico general para dar inicio a seguimiento por control de Psicología o Psiquiatría
- Solicitud asignación de cita para el servicio de espirometría
- Solicitud cita usuario ruta de atención preferencial
- Estoy a la espera de la agenda para confirmar cita de procedimientos de Ginecología
- Solicitud cita de ortopedia para el señor Luis Fernando es habitante de calle se realizó proceso al Call Center y no hay disponibilidad de agenda
- Solicitar cita de Oftalmología caso de Super Salud
- Solicitud de fórmula para entrega de medicamento, y soportes de historia clínica
- Hay consulta para Oftalmología llamo al Call Center y no hay agenda solicito información
- Llevo llamando para cita de control de seguimiento en Ginecología soy gestante y necesito la cita lo más pronto posible
- Solicitud historia clínica requiero los soportes
- A las habitaciones de Pediatría les hace falta más ventilación por favor colocar un ventilador
- Solicitud cita de Ortopedia y Traumatología según queja super salud ya que la requiere de manera prioritaria
- Solicitud agendamiento cita prueba de caminata de 6 minutos



- Programación cita Psicología usuarios de atención preferencial
- Programación cita médico general usuarios de atención preferencial
- Falta de respeto del tiempo del paciente luego a la hora de la cita y el médico Ortopedista no se encuentra en el consultorio
- Solicitud para la prestación y la programación de los servicios requeridos
- Solicitud cita consulta de primera vez por especialista en Pediatría caso urgente
- Falta de oportunidad en las citas de primera vez por especialista en Pediatría según queja Super Salud
- Solicitud cita consulta de primera vez por especialista en Gastroenterología según secretaria de salud departamental
- Solicitud de consulta por primera vez en especialista en Ortopedia y Traumatología
- Solicitud pago de daños y perjuicios ocasionados en el brazo por incidente en pasillo el día 29/dic/2019
- Solicitud de resultado de Patología
- Solicitud asignación de cita por Oftalmología
- Solicitud asignación de citas de electromiografía y neuro conducción
- Solicitud historia clínica y soporte de resultado de TSH neonatal
- Solicitud de cita de Ginecología ya que llevo más de mes y medio pidiéndola y me informan que no hay disponibilidad de agenda
- Solicitud de cita de medicina interna ya que por los medios de Call Center no ha sido posible
- Solicitud resultado de Patología
- Solicitud gestión de agendamiento de cita procedimiento Quirúrgico ablación de lesión o tejido de cuello uterino
- Solicitud cita de Ginecología según caso Super Salud
- Por favor para solicitar cita de Oftalmología ya que no cuento con los canales de asignación de citas
- Solicitud agendamiento de cita procedimiento Quirúrgico colecistectomía por laparoscopia
- Para solicitar la reprogramación de cita con especialista en Urología ya que no asistió por no contar con los resultados de los exámenes
- Solicitud reprogramación de citas de Nutrición y Pediatría
- Solicitud asignación de citas según queja super salud para la protegida Mariela Yanguma
- Solicitud cita Pediatría ya que al llamar no hay agenda disponible para esta cita
- Solicitud colaboración nos apoyen con la asignación de cita de consulta por Oftalmología
- Solicitud historia clínica ya que es de suma urgencia
- Solicitud cita Pediatría ya que al llamar no hay agenda disponible para esta cita
- Solicitud cita de Oftalmología para nuestra usuaria ya que no ha sido posible ser agendada la cita



- Derecho de petición ya que hago solicitud que se me haga indemnización por daños y perjuicios por no haber hecho lo pertinente con mi esposa Lisbet Palomino Grisales
- No puedo sacar una cita para el Ginecologo y se va vencer la autorización de 6 meses
- Solicitud asignación de cita de Medicina Interna es paciente crónico y requiere los medicamentos ya que por los medios no ha sido posible por falta de agenda
- Por favor colaborar con la asignación de citas solicitadas para el menor Deynner protegido de nuestra entidad
- Hace una semana he llamado para pedir una consulta por primera vez por especialista en Urología y los teléfonos no están en servicio
- Solicitud cita para infiltración intralesional con medicamento usuario interpone PQRSDF ya que no ha tenido oportunidad de la cita
- Solicitar copia de historia clínica la requiero urgente para reclamar un seguro de incapacidad
- Solicitud cita consulta de control por Psicología según queja Super Salud
- Hace tiempo estoy llamando para una cita de Dermatología pero dan un poco de números que nunca contestan consideren que soy campesino
- Solicitud de cita de medicina interna para el paciente de la tercera edad
- Solicitud cita de ortopedia a la usuaria protegida por el bienestar familiar ya que por vía telefónica no ha sido posible
- Solicitud y gestión de cita de Nutrición para menor remisión niños con estado de riesgo de desnutrición ICBF
- Solicitud cita para consulta de primera vez por especialista en Gastroenterología ya que no ha sido asignada por falta de agenda
- Solicitud asignación de cita de control por seguimiento de Ginecología
- Solicitud cita Oftalmología ya que no ha sido asignada por falta de agenda según queja Super Salud
- Sería bueno que el teléfono de citas funcionara a partir de las 8:00 am
- Sería bueno que el teléfono de citas los habilite a partir de las 07:00 am
- Los números de teléfono que dan son una burla para uno como paciente hacen esperar mucho y se corta la llamada espero mejoren el servicio
- Solicitud gestión cita Psicología ya que no ha sido posible con el supuesto de no tener agenda
- Solicitud gestión cita Oftalmología caso PQRSDF
- Solicitud citas según queja super salud asignación citas materna de 5 meses
- Solicitud citas según queja super salud asignación citas materna de 8 meses
- Petición solicitud citas Pediatría y Nutrición ya que no ha sido posible contacto con las líneas CALL CENTER
- Solicito nos apoyen con la asignación de cita para consulta de Ginecología para usuaria no ha sido posible cita por los medios Call Center
- Solicitud cita de ortopedia según PQRSDF de la Secretaría de Salud



- Solicitud cita Ecografía ya que llevo desde el mes de octubre la estoy solicitando y no ha sido posible
- Solicitud cita control de Ginecología ya que llamo y me dicen que no hay agenda
- Solicitud gestión y apoyo cita Medicina Interna
- Solicitud y pronta solución para cita de Ecografía abdomen total según queja Super Salud
- Solicitud asignación de cita Medicina Interna según queja Super Salud
- Solicitud cita consulta por primera vez de Oftalmología requiere valoración caso especial con diagnostico labio leporino
- Solicitud cita Terapias Físicas y consulta de ortopedia según queja super salud próximo a vencer autorización
- Solicitud de agenda cita consulta Pediatría para usuaria en referencia

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.

CLASIFICACIÓN	ACCESIBILIDAD	SEGURIDAD	OPORTUNIDAD	CONTINUIDAD	SATISFACCIÓN	HUMANIZACIÓN	OTRO
Quejas	6	8	8	18	9	51	6
Peticiones	10	7	21	50	0	3	3
Reclamos	4	2	13	7	4	11	1
Sugerencias	0	0	0	0	5	7	2
TOTAL	20	17	42	75	18	72	12

Fuente Informe SIAU

Solicitudes en las que se negó el acceso la información

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

Fuente Informe SIAU





Remisión a otras entidades

Remisiones realizadas en el Segundo Semestre de 2023	
Entidad	Cantidad
EPS Sanitas	2
Escuela de Enfermería COOPERSALUD	1

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 278 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 108 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 155 encuestas durante el mes de julio de 2023.

Servicios de consulta externa se aplicaron 238 encuestas por los 12 servicios, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 108 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 154, en la otras se aplicaron 211 encuestas durante el mes de agosto de 2023.

Servicios de consulta externa se aplicaron 245 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 113 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 152, en la otra sede se aplicaron 200 encuestas durante el mes de septiembre de 2023.

Servicios de consulta externa se aplicaron 247 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 99 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 169, en la otra sede se aplicaron 187 encuestas durante el mes de octubre de 2023.

Servicios de consulta externa se aplicaron 244 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 109 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 148, en la otra sede 187, encuestas durante el mes de noviembre de 2023.

Servicio de consulta externa se aplicaron 237 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 97 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 145, en la otra sede se aplicaron 195 encuestas durante el mes de diciembre de 2023.

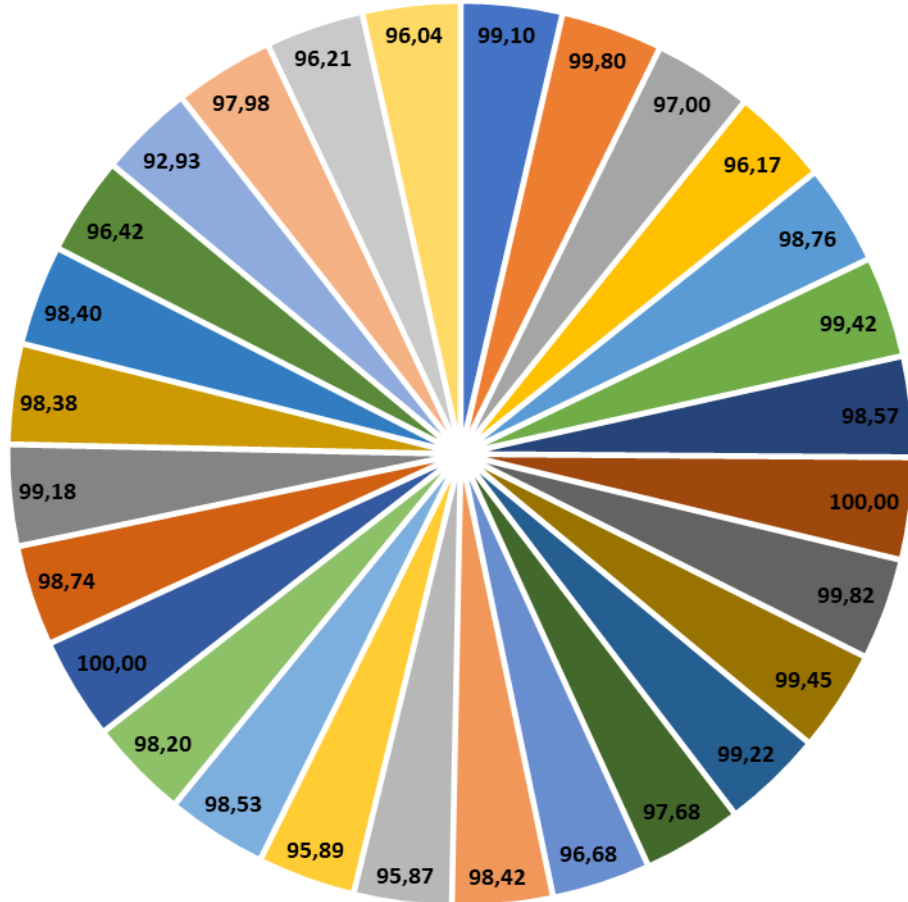


**PROMEDIO DE SATISFACIÓN DEL USUARIO DE JULIO A DICIEMBRE
DE 2023**

SERVICIOS	SATISFECHO	INSATISFECHO
RX	99,10%	0,90%
VACUNACIÓN	99,80%	0,20%
FARMACIA	97,00%	3,00%
FACTURACIÓN	96,17%	3,83%
OPTOMETRIA	98,76%	1,24%
MED GRAL	99,42%	0,58%
UROLOGIA	98,57%	1,43%
CARDIOLOGÍA	100,00%	0,00%
GASTROENTEROLOGÍA	99,82%	0,18%
ODONTOLOGÍA	99,45%	0,55%
ENTREVISTAS	99,22%	0,78%
LABORATORIO CLINICO	97,68%	2,32%
HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO	96,68%	3,32%
HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO	98,42%	1,58%
PEDIATRÍA	95,87%	4,13%
URGENCIAS	95,89%	4,11%
CIRUGÍA	98,53%	1,47%
AGENTAMIENTO DE CITAS SEDE	98,20%	1,80%
EXTRAMURALES	100,00%	0,00%
ATENCIÓN MÉDICOS SEDE	98,74%	1,26%
GINECOLOGIA SEDE	99,18%	0,82%
ODONTOLOGIA SEDE	98,38%	1,62%
VACUNACION SEDE	98,40%	1,60%
CITOLOGIAS SEDE	96,42%	3,58%
PSICOLOGIA SEDE	92,93%	7,07%
FACTURACIÓN SEDE	97,98%	2,02%
TERAPIA FISICA SEDE	96,21%	3,79%
CITAS PYP SEDE	96,04%	3,96%



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2023



- RX
- FARMACIA
- OPTOMETRIA
- UROLOGIA
- GASTROENTEROLOGÍA
- ENTREVISTAS
- HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO
- PEDIATRÍA
- CIRUGÍA
- EXTRAMURALES
- GINECOLOGIA SEDE
- VACUNACION SEDE
- PSICOLOGIA SEDE
- TERAPIA FISICA SEDE
- VACUNACIÓN
- FACTURACIÓN
- MED GRAL
- CARDIOLOGÍA
- ODONTOLOGÍA
- LABORATORIO
- HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO
- URGENCIAS
- AGENTAMIENTO DE CITAS SEDE
- ATENCIÓN MÉDICOS SEDE
- ODONTOLOGIA SEDE
- CITOLOGIAS SEDE
- FACTURACIÓN SEDE
- CITAS PYP SEDE

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios





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 Clínico, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso, Pediatría, Urgencias, Cirugía, Agentamiento de citas sede, Extramurales, Atención Médicos sede, Ginecología Sede, Odontología sede, Vacunación sede, Citologías sede, Psicología Sede, Facturación sede, Terapia Física Sede, Citas PYP sede, durante los meses de julio a diciembre de 2023, 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 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 en los Médicos y servicio de alimentación, se recomienda que SIAU continúe con la formulación e implemente las acciones de mejora, donde se 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

