



**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 2023)

VIGILADO
Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO 2023



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 primer 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 primer 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 enero hasta el 30 de junio 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 enero – junio 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 y segundo trimestre de 2023.

- ✓ 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; realza 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 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: Asignación de Citas, Brigadas, Auxiliar de Servicios Generales, Consulta Externa, Cocina, Enfermería, Estadística, Hosjuba, Jurídica, Facturación, Gastroenterología, Ortopedia, Laboratorio, Terapia Física, Servicios Hospitalarios, Médico, Odontología, Oftalmología, Optometría, Pediatría, Hospitalización Primer Piso, Sala de Partos, Hospitalización Segundo Piso, Ginecología, Trabajo Social, Urgencias, Urología, Vacunación, Vigilancia, Call Center, SIAU, Entrevistas, Referencia, Citología, Urgencias, Ecografías, Internista, a través de la oficina de atención al usuario, 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	SIAU	ENTREVISTAS	REFERENCIA	ASIGNACIÓN DE CITAS	CITOLOGIA	FACTURACIÓN	BRIGADAS	VACUNACIÓN	CONSULTA EXTERNA	COCINA	URGENCIAS	LABORATORIO	TRABAJO SOCIAL	OFTALMOLOGIA	ESTADISTICA	HOSJUBA	JURIDICA	TERAPIA FISICA	SERVICIOS HOSPITALARIOS	ORTOPEDIA	OPTOMETRIA	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO	HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO	ECOGRAFIAS	ODONTOLOGIA	ENFERMERIA	MEDICO	INTERNISTA	Auxiliar servicios Generales (Aseo)	PEDIATRIA	GASTROENTEROLOGIA	GINECOLOGIA	SALA DE PARTOS	TOTAL					
001	2/01/2023																																							1	1		
002	10/01/2023										1				2																												4
003	16/01/2023						1		1																																		11
004	23/01/2023				1		1			1											1																					7	
005	30/01/2023	1				1	3		1				1	1		2										1				1					3	1					19		
006	6/02/2023	1					3								1	2						2								1	1		5		1	1				1	19		
007	13/02/2023					1	2		1							1		1												1	1		4	7							19		
008	20/02/2023						1		1						2									1											1						7		
009	27/02/2023		1				1		1						3											2				1			1				2					12	
010	6/03/2023	1					1	2	2				1		2	2		1						1															1			14	
011	13/03/2023	1					3								1	1	2					1			1					1			2					1			14		
012	21/03/2023	1					2		3									1												1			5									13	
013	27/03/2023			1			2		2						1	2											1			1		2						3				15	
014	3/04/2023	1					2								1																		3							2		9	
015	10/04/2023		1												2			1								1							2									7	
016	17/04/2023		1				1		1						1	3	1	9			1							1					4									23	
017	24/04/2023						3								1	4	1	2															2				2					15	
018	2/05/2023		1				2								3															1							4					11	
019	8/05/2023		3				1								2			1																								7	
020	15/05/2023		1				7		1						1																2		3									15	
021	23/05/2023		1				3												1							3	1	1	2				5				5					22	
022	29/05/2023		2				3								1	1																	2					1		1		12	
023	5/06/2023	1	1				2		2						1												1					1								1		10	
024	13/06/2023		4				7		4	1						1											5						3							1		26	
025	20/06/2023		3				2									1										1	1						3									11	
026	26/06/2023	2	4						1																						1		3						2				13
TOTAL		9	23	1	1	2	53	2	21	2	1	1	1	17	19	12	3	16	1	2	2	1	1	1	1	1	14	5	2	12	3	64	8	4	22	3	1	6	336				





De las 337 manifestaciones colocadas en los diferentes buzones ubicados en el Hospital San Juan Bautista ESE, el 36,3% felicitaciones, el 28% fueron quejas, el 22,3% peticiones, el 7,1% reclamos y el 6,3% sugerencias.

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

- ✓ Queja con la secuencia 160-21032023 a la doctora Rosa Helena Salazar Representante de ANESMEDIC.
- ✓ Queja con la secuencia 161-28032023 a la doctora Diana Maritza Torres Jiménez Gerente Regional EPS SANITAS
- ✓ Reclamo con la secuencia 319-05062023 a la doctora Rosa Helena Salazar Representante de ANESMEDIC
- ✓ Queja con la secuencia 193-13042023 a la doctora Rosa Helena Salazar Representante de ANESMEDIC
- ✓ Queja con la secuencia 210-21042023 a la doctora Rosa Helena Salazar Representante de ANESMEDIC
- ✓ Queja con la secuencia 242-10052023 a la doctora Rosa Helena Salazar Representante de ANESMEDIC
- ✓ Reclamo con la secuencia 27100052023 a la doctora Rosa Helena Salazar Representante de ANESMEDIC

Se evidencia que de las 215 manifestaciones Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias depositadas en los diferentes buzones, 210 de las respuestas cumplieron con el término establecido de los 15 días de acuerdo con el manual de atención al usuario, 5 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	62	5	1
Peticiones	61	12	1	1
Reclamos	9	13	2	1
Sugerencias	5	10	4	2
Total Acumulado	101	97	12	5





Respuestas extemporáneas: el 2,3% del total de 215 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
Odontología		1		
Servicios Generales				1
Cocina		1		
Laboratorio			1	
Urgencias	1			

De las 336 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 27,99% corresponde a quejas, así:

QUEJAS	
Vigilancia	0,60
Auxiliar de Servicios Generales	0,30
Asignación de citas	4,16
Referencia	0,60
Ecografías	0,60
Estadística	0,60
Facturación	3,27
Gastroenterología	0,30
Urgencias	2,38
Vacunación	0,30
Médicos	5,95
Pediatría	0,89
Call Center	3,27
Oftalmología	0,89
Optometría	0,30
Odontología	2,08
Jefe de Enfermería	0,30
Enfermería	0,60
Ginecología	0,30
Citologías	0,30
TOTAL	27,99



La causa más frecuente de las quejas se debe a:

- No se encuentra registrada la vacuna COVID en el sistema
- Atención inadecuada por parte del médico de revaloración en servicio Urgencias, por parte de Auxiliares de Enfermería, del Médico Medica.
- Muy demorada la atención en: Consulta Externa, de la Médica en el servicio de Urgencias, en el servicio de Odontología, en Facturación y en Procedimiento
- Mala atención por parte de: Medicina Interna, Auxiliar Enfermería, jefe de Enfermería, de Vigilante, del servicio de citas, del profesional de Urología y de la Pediatra, del Médico General y de la Higienista.
- Mala actitud de: Coordinadora Servicios Generales, jefe de Enfermería del servicio Urgencias, del Ginecólogo
- Demora en la atención del Cirujano
- Traslado de habitación de una menor sin justificación en Pediatría
- Vulneración en la seguridad del paciente (lectura de exámenes por Médico General en Urgencias)
- Dificultad al acceder una cita con especialista de: Ginecología, con Psicología por no tener convenio la policía con el hospital, de Oftalmología y Nutrición
- Fallas en el sistema de Facturación
- Dificultad en la asignación de citas desde el municipio de Planadas, de Gastroenterología, Ortopedia y por vía telefónica para un adulto mayor
- Falta de organización en la agenda Odontológica
- Falta de prioridad a los niños, maternas y a los adultos mayores
- Falta seguimiento a los contratos y tener control para que el servicio de Pediatría no se deje de prestar
- Falta humanización del Médico
- Error de agendar mal la cita por parte del Call Center
- Solicitud asignación de cita Psicología según queja Supersalud

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

De las 336 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 36,30% corresponden a felicitaciones recibidas, así:

FELICITACIONES	
Vigilancia	1,78%
Auxiliares de Servicios Generales	0,60%
Asignación de citas	0,60%
Entrevistas	0,30%
Facturación	0,60%
Servicio Hospital	0,60%
Gastroenterología	0,30%
Consulta Externa	0,30%



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



Urgencias	1,48%
Hospitalización segundo piso	3,57%
Hospitalización primer piso	0,89%
Médicos	11,60%
Terapia Física	0,30%
Internista	2,38%
Pediatría	5,05%
Ortopedia	0,30%
Odontología	0,60%
Trabajo social	3,27%
Sala de partos	1,78%
TOTAL	36,30%

Las felicitaciones son:

- Muy buena atención
- Agradecimiento y felicitaciones
- Buena Labor
- Excelente Atención

De las 336 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 6,27% corresponde a las sugerencias recibidas así:

SUGERENCIAS	
Asignación de citas	0,30%
Cocina	0,30%
Facturación	1,79%
Urgencias	0,89%
Pediatría	0,60%
Call Center	0,60%
Odontología	0,89%
Laboratorio	0,60%
Hospitalización Segundo Piso	0,30%
TOTAL	6,27%

Las sugerencias son:

- Muy demorado el proceso de Facturación de la sede





- Complementar con algo más la dieta líquida de los pacientes
- Hace falta TV para que los papás puedan ver las noticias u otras cosas
- Mas personal en el área de Laboratorio nueva sede
- Las llamadas nunca contestan y suenan los teléfonos apagados
- Hacerle sugerencia para que los empleados de IPS porten carnet
- Hace falta una puerta o una cortina en la habitación ph 3 y 4 entra mucho frio
- Se solicita un ventilador para habitación de mujeres
- Solicita aire acondicionado por motivos del clima se encierra demasiado calor en observación de mujeres
- En toma de muestras de laboratorio se tuviera prioridad con los niños
- Se sugiere una auxiliar para Odontología
- Cortina para el baño para que no se salga el agua de la ducha para el sanitario.
- Sugiero que para el área de Oftalmología puedan habilitar más personal
- Sugiero que haya prioridad para las personas que vienen de lejos
- La facturadora del servicio de Odontología es muy demorada y el servicio no tiene humanización

De las 336 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 7,16% corresponde a reclamos recibidas así:

RECLAMOS	
Brigadas	0,30%
Auxiliar de Servicios Generales	0,30%
Asignación de citas	0,89%
Médicos	0,89%
SIAU	0,30%
Vigilancia	0,30%
Estadística	0,30%
Facturación	0,60%
Hospitalización segundo piso	0,30%
Hospitalización primer Piso	0,30%
Call Center	2,08%
Citología	0,30%
Urgencias	0,30%
TOTAL	7,16%

Los reclamos son:

- Tener en cuenta la atención de los usuarios de las Veredas del Limón primero que los del corregimiento



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



- Aux. Servicio General no cumple con su labor habla mucho por teléfono y no realiza bien el aseo
- No agendan cita presencial dicen que llamen a un número y no contestan
- Quisieren saber que sucedió con el doctor de Ginecología y obs
- Mas habilidad en el momento de facturar los fines de semana
- Por favor control con la alimentación de los pacientes
- Agendamiento cita de Ecografía y no me prestaron el servicio
- Las citas es un proceso de espera de 1 hora para el turno y se corta la llamada
- Actualizar los números de asignación de citas ya que el 608-2460077 no contestan
- El servicio de teléfono para asignar citas funcione y contesten rápido
- El Call Center no tiene seriedad en el momento de dar una cita médica
- El servicio de Urgencias sea atendido con igualdad
- Mucha demora en la Facturación y la atención de la Auxiliar de Laboratorio
- Dificulta demasiado para pedir cita médica llaman y se cae la llamada van al cubículo y no hay sistema

De las 336 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 22,32% corresponde a peticiones recibidas así:

PETICIONES	
Asignación de citas	9,82%
Estadística	3,86%
Gastroenterología	0,30%
Jurídica	0,60%
Urgencias	0,30%
Terapia Física	0,30%
Laboratorio	5,05%
Médicos	0,60%
Call Center	0,89%
Trabajo Social	0,30%
Brigadas	0,30%
TOTAL	22,32%

Las Peticiones son:

- Requieren cita para especialidad en agendamiento de citas de: Medicina General, Gastroenterología, Ortopedia, Medicina Interna, Nutrición, control crecimiento desarrollo, usuario de la ruta de atención preferencial, Anestesiología y programación procedimiento Quirúrgico, Pediatría, Psicología, reprogramación servicio quirúrgico, Ecografía, Fisioterapia, Optometría, biopsia y colposcopia,





Urología, Ginecología, espirometría, Ecografía pélvica, radiografía de columna, en Ortopedia y traumatología, cirugía de mano.

- Requiere consulta de Medicina Interna
- Recomienda un ventilador para el servicio de Terapias Fisca de la sede
- Solicitud entrega de resultados de Laboratorio
- Programación de cita especialista en Cirugía General
- Solicitud de Historia Clínica
- Toma de exámenes de Laboratorio
- Brigada de salud vereda brazuelos

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
Quejas	14	1	12	1	31	33	2
Peticiones	18	5	32	2	16	2	0
Reclamos	7	1	5	1	7	4	0
Sugerencias	3	0	4	0	6	2	6
TOTAL	42	7	54	4	59	41	8

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 PQRSDF?			
N/A	0	N/A	N/A	N/A

Fuente Informe SIAU

Remisión a otras entidades

Remisiones realizadas en el primer Semestre de 2023	
Entidad	Cantidad
EPS Sanitas	1
ANESMEDIC	6



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



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 243 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 104 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 165 encuestas durante el mes de enero de 2023.

Servicios de consulta externa se aplicaron 233 encuestas por los 12 servicios, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 99 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 160 encuestas durante el mes de febrero de 2023.

Servicios de consulta externa se aplicaron 271 encuestas por los 12 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 2023.

Servicios de consulta externa se aplicaron 277 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 104 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 150 encuestas durante el mes de abril de 2023.

Servicios de consulta externa se aplicaron 273 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 102 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 155 encuestas durante el mes de mayo de 2023.

Servicio de consulta externa se aplicaron 269 encuestas por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 112 encuestas, en urgencias y Cirugía se aplicaron 148 encuestas durante el mes de junio de 2023.

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE ENERO A JUNIO DE 2023		
SERVICIOS	SATISFECHO	INSATISFECHO
Rx	97,57%	2,43%
Vacunación	99,46%	0,54%
Farmacia	99,44%	0,56%
Facturación	98,79%	1,21%



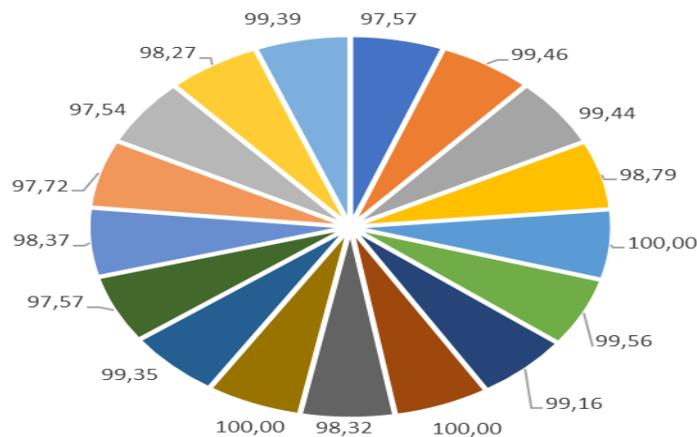
Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

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



Optometría	100%	0%
Medicina General	99,56%	0,44%
Urología	99,16%	0,84%
Cardiología	100%	0%
Gastroenterología	98,32%	1,68%
Odontología	100%	0%
Entrevistas	99,35%	0,65%
Laboratorio clínico	97,57%	2,43%
Hospitalización piso 1	98,37%	1,63%
Hospitalización piso 2	97,72%	2,28%
Pediatría	97,54%	2,46%
Urgencias	98,27%	1,73%
Cirugía	99,39%	0,61%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DE ENERO A JUNIO DE 2023



- RX
- VACUNACIÓN
- FARMACIA
- FACTURACIÓN
- OPTOMETRIA
- MED GRAL
- UROLOGIA
- CARDIOLOGÍA
- GASTROENTEROLOGÍA
- ODONTOLOGÍA
- ENTREVISTAS
- LABORATORIO
- HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO
- HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO
- PEDIATRÍA
- URGENCIAS
- CIRUGÍA



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

Analizados los informes de satisfacción de encuestas aplicadas a los servicios de Rayos X, Vacunación, Urología, Gastroenterología, Farmacia, Facturación, Optometría, Medicina General, Odontología, Entrevistas, Laboratorio Clínico, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso, Pediatría, Urgencias, Cirugía, Cardiología durante los meses de enero a junio de 2023, una satisfacción del usuario en promedio del 98,8%, superando la meta prevista de satisfacción en un 8,8% al pasar del 90% al 98,8% y una insatisfacción del usuario del 1,2%.

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 diferentes Servicios, 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