



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

**INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**
(julio a diciembre de 2021)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2022

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

La Salud de los Grandes Nos Une 

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

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



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

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011- art. 76, la Oficina de Control Interno presenta a la Gerencia del Hospital San Juan Bautista ESE, el Informe semestral de quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones correspondiente al segundo semestre de 2021.

El Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias “PQRS” 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 2021, así:

- Buzón de sugerencias
- Informes de satisfacción al usuario
- Enlace de quejas y reclamos página web



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

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



OBJETIVO

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

ALCANCE

El presente informe corresponde a las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones felicitaciones y solicitudes presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2021, 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

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

BUZÓN DE PQRSF

En el análisis se observa, que durante el segundo semestre de julio a diciembre de 2021, 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: Entrevista, Vigilancia, Personal de Aseo, Asignación de Citas, Información, Ecografías, Vacunación, Facturación, Procedimientos, Extramural, Cardiología, Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso, , UCI, Nutrición, Médicos, Terapia Física, Cirugía, Ortopedia, Urología, Pediatría, Psicología, Oftalmología, Optometría, Odontología, Higiene Oral, Trabajo Social, Ginecología, Gastroenterología, Sala de Partos, a través de la oficina de atención al usuario, así:

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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

No. ACTA	FECHA	ENTREVISTA	VIGILANCIA	ASIGNACIÓN DE CITAS	FACTURACIÓN	PERSONAL DE ASEO	INFORMACIÓN	VACUNACIÓN	CONSULTA EXTERNA	CIRUGIA	EXTRAMURAL	ECOGRAFÍAS	CARDIOLOGIA	LABORATORIO	PSICOLOGIA	HIGIENE ORAL	ODONTOLOGIA	OFTALMOLOGIA	OPTOMETRIA	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO	HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO	UCI	TERAPIA FISICA	MEDICO	PROCEDIMIENTOS	UROLOGIA	NUTRICIÓN	ORTOPEDIA	PEDIATRIA	GASTROENTEROLOGIA	GINECOLOGIA	SALA DE PARTOS	TOTAL	
027	6/07/2021																			1		2			1									4	
028	12/07/2021				1							2								2	1		1											7	
029	19/07/2021																					1			3									4	
030	26/07/2021		1		1													2		1	2				2					1				10	
031	2/08/2021	1	2	1	1		1													1		3	1	1					1	1	1		15		
032	9/08/2021				1			1												1	1				1				2				7		
033	17/08/2021			1																					2		1			1				5	
034	23/08/2021													1						1		3											6		
035	30/08/2021			1								1								3					1									6	
036	6/09/2021			1							1											10												12	
037	13/09/2021		1						1			1				1	1				1			1									7		
038	20/09/2021																																	0	
039	27/09/2021														1							1								1				3	
040	4/10/2021		3	1	1					2												1			2					1			1	12	
041	11/10/2021				3											1	1													1				6	
042	19/10/2021				3												1												1	1				6	
043	25/10/2021					1																	1			1								3	
044	2/11/2021			4						1				1								3			3									12	
045	8/11/2021				1								1										1							1				4	
046	16/11/2021			1	3				1	1										1				1	1									9	
047	22/11/2021								1								1				2													5	
048	29/11/2021			1								1									1	6												9	
049	6/12/2021			1					1																1									3	
050	13/12/2021			1																					2							1		2	6
051	20/12/2021			1	1																				2										4
052	27/12/2021				1								1									2												1	5
TOTAL		1	7	14	17	1	1	1	4	4	1	5	2	2	1	2	4	2	3	12	28	12	2	2	22	1	1	1	1	9	2	1	4	170	



De las 170 manifestaciones colocadas en los diferentes buzones ubicados en el Hospital San Juan Bautista ESE, el 62,37% fueron quejas, el 30% felicitaciones, el 7,63% sugerencias, el 0% reclamos y el 0% 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 170 manifestaciones PQRSD depositadas en los diferentes buzones, 162 de las respuestas cumplieron con el término establecido de los 15 días de acuerdo con el manual de atención al usuario, 8 solicitudes esta fuera del término establecido.





De las 170 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 30% corresponden a felicitaciones recibidas, así:

FELICITACIONES	
Asignación de citas	1,17%
Facturación	1,17%
Consulta Externa	1,78%
Hospitalización Segundo Piso	14,12%
Hospitalización Primer Piso	2,94%
Médicos	0,59%
Cirugía	1,17%
Pediatría	2,94%
Psicología	0,59%
Odontología	0,59%
Gastroenterología	0,59%
Sala de partos	2,35%
TOTAL	30%

De las 170 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, 62,37% corresponde a quejas, así:

QUEJAS	
Vigilancia	4,12%
Personal de Aseo	0,59%
Asignación de citas	5,89%
Información	0,59%
Ecografías	2,94%
&Vacunación	0,59%
Facturación	8,24%
Procedimientos	0,59%
Extramural	0,59%
Cardiología	1,17%
Urgencias	5,89%
Laboratorio	1,17%
Hospitalización Primer Piso	2,94%
UCI	1,17%



Nutrición	0,59%
Médicos	12,35%
Terapia	1,17%
Cirugía	1,17%
Ortopedia	0,59%
Urología	0,59%
Pediatría	2,35%
Oftalmología	1,17%
Optometría	1,78%
Odontología	1,78%
Higiene Oral	1,17%
Ginecología	0,59%
Gastroenterología	0,59%
TOTAL	62,37%

De las 170 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones 62,37%, corresponde a quejas, así:

La causa más frecuente de las quejas se debe a:

- Falta de humanización
- Falta de información
- Falta de oportunidad asignación cita ecografía
- Falta de oportunidad asignación de cita oftalmología
- Falta de oportunidad asignación cita Gineco obstétrica
- Falta de oportunidad asignación de cita Psicología
- Falta de oportunidad en la atención de Urgencias
- Falta de oportunidad en la entrega de resultados de Patología
- Falta de oportunidad en la atención de Consulta Externa
- Falta de oportunidad en Facturación
- Mejorar la atención en Facturación
- Atención inadecuado por parte de Pediatría
- Atención inadecuada por parte de Higienista
- Atención inadecuada por parte de la Odontóloga e Higienista
- Atención inadecuada por parte de Cirugía
- No atienden los teléfonos para la asignación de citas
- Atención inadecuada por parte del Cardiólogo
- Demora en los resultados de Laboratorio
- Falta de oportunidad en la asignación de Cirugía



- Falta de oportunidad en la cita de Medicina Interna
- Demora en la facturación de Consulta Externa
- Atención inadecuada por parte de Urgencias
- Demora en la entrega de resultados de ecografías
- Demora en la atención de Pediatría
- Demora en la atención de Medicina Interna
- Demora en la atención en Gastroenterología
- Mala atención por parte de médicos

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

De las 170 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, el 7,63% corresponde a las sugerencias recibidas así:

SUGERENCIAS	
Asignación de citas	1,17%
Facturación	0,59%
Entrevista	0,59%
Consulta Externa	0,59%
Urgencias	1,17%
Hospitalización Segundo Piso	2,35%
Hospitalización Primer Piso	1,17%
TOTAL	7,63%

Las sugerencias son:

- Agilizar los trámites de salida de los pacientes en urgencias
- Dejar una persona encargada al medio día para ordenes medicas
- Subirle el sueldo al personal Médico
- Colocar televisor y Wifi en Hospitalización primer piso
- Tener en cuenta que las personas de las veredas no tienen como quedarse
- Agilizar un poco la atención de urgencias
- Arreglar la puerta del baño de Hospital Segundo Piso
- Sugiere se permita facturar el día anterior de la cita
- Da mucho el sol donde agenda de citas presencial

De las 170 manifestaciones depositadas en los diferentes buzones, no se evidencian reclamos y ni peticiones.



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 181 encuestas por los 9 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 119 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 160 encuestas durante el mes de julio de 2021.

Servicios de Consulta Externa se aplicaron 180 encuestas en total por los 9 servicios, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 156 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 149 encuestas durante el mes de agosto de 2021.

Servicios de Consulta Externa se aplicaron 234 encuestas en total por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 126 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 141 encuestas durante el mes de septiembre de 2021.

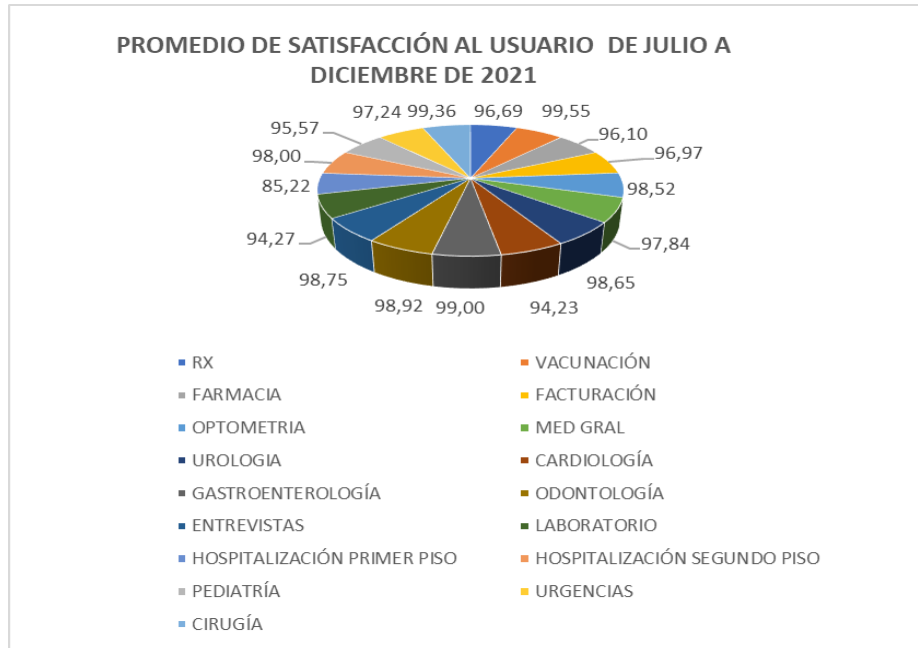
Servicios de Consulta Externa se aplicaron 234 encuestas en total por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 136 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 142 encuestas durante el mes de octubre de 2021.

Servicios de Consulta Externa se aplicaron 240 encuestas en total por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 157 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 162 encuestas durante el mes de noviembre de 2021.

Servicio de Consulta Externa se aplicaron 239 encuestas en total por los 12 servicios, en Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso y Pediatría se aplicaron 124 encuestas, en Urgencias y Cirugía se aplicaron 153 encuestas durante el mes de diciembre de 2021.



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2021		
SERVICIOS	SATISFECHO	INSATISFECHO
RX	96,69%	3,31%
VACUNACIÓN	99,55%	0,45%
FARMACIA	96,10%	3,90%
FACTURACIÓN	96,97%	3,03%
OPTOMETRÍA	98,52%	1,48%
MED GRAL	97,84%	2,16%
UROLOGÍA	98,65%	1,35%
CARDIOLOGÍA	94,23%	5,77%
GASTROENTEROLOGÍA	99,00%	1,00%
ODONTOLOGÍA	98,92%	1,08%
ENTREVISTAS	98,75%	1,25%
LABORATORIO	94,27%	5,73%
HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO	85,22%	14,78%
HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO	98,00%	2,00%
PEDIATRÍA	95,57%	4,43%
URGENCIAS	97,24%	2,76%
CIRUGÍA	99,36%	0,64%





**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 Clínico, Hospitalización Primer Piso, Hospitalización Segundo Piso, Pediatría, Urgencias, Cirugía, durante los meses de julio a diciembre de 2021, una satisfacción del usuario en promedio del 97%, superando la meta prevista de satisfacción en un 7% al pasar del 90% al 97% y una insatisfacción del usuario del 3%.

DEBILIDADES

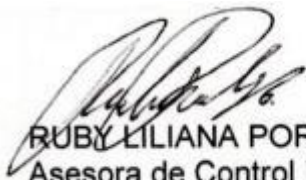
Las condiciones de infraestructura de los servicios de la institución en especial los servicios de Urgencias y Consulta Externa que son pequeñas para el volumen de pacientes que se atienden en la mayoría de las veces.

FORTALEZAS

- El procedimiento divulgación de derechos y deberes a los usuarios HSJB
- El procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD).

RECOMENDACIONES

Dar cumplimiento a los tiempos de respuestas de las quejas de los servicios de: Hospitalización Primer Piso, Urgencias, Cirugía y Medico General de conformidad con el manual de atención al usuario y a la circular 000008 del 14 de septiembre de 2018 de la Supersalud



RUBY LILIANA PORTELA HUERTAS
Asesora de Control Interno

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

1a Salud de los Grandes Nos Une 

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

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