

**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA  
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU  
INFORME PQRS II TRIMESTRE DEL AÑO 2022**

A continuación, se presenta informe de las peticiones, queja, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la institución durante el II trimestre del año 2022.

Los datos aquí reportados, se obtuvieron de la recolección de información en la apertura de buzones y trámite de peticiones, quejas y reclamos.

### **OBJETIVO**

Consolidar la información obtenida de la apertura de buzones (felicitaciones sugerencias, quejas y reclamos), recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios durante la atención en servicios de la institución, de acuerdo a lo establecido en la resolución interna N° 097 de 30 de marzo de 2020 "por medio de la cual se modifica temporalmente la resolución N° 194 de 2018".

### **ALCANCE**

Conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados en la institución.

### **AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO**

- Servicio de Urgencias.
- Salas de cirugía.
- Salas de partos.
- Servicios Hospitalarios (Hospitalización adulto, pediátrico, unidades de cuidado intensivo neonatal, pediátrico y adulto).
- Consulta externa Especializada.
- Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico.
- Procesos de apoyo administrativo (admisiones, facturación, autorizaciones, caja general, vigilancia, aseo, alimentación) y SIAU, y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

### **METODOLOGÍA**

#### **El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:**

1. Diariamente se tramitan peticiones, quejas y reclamos, a través de la oficina de correspondencia, página web y por correo electrónico. Así mismo, una vez por semana se realiza la apertura de buzones a nivel institucional.
2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones, en felicitaciones, sugerencias y trámite de quejas o reclamos.
3. Se realiza tramite de peticiones, quejas y reclamos según la resolución interna N° 097 de 30 de marzo de 2020 "por medio de la cual se modifica temporalmente la resolución N° 194 de 2018"
4. Se consolida la información en este documento. Ver procedimiento COD. SIAU-PR-02

## INFORME

### FELICITACIONES

FELICITACIONES II TRIMESTRE 2022				
SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	4	6	8	<b>18</b>
CONSULTORIOS	1	1	4	<b>6</b>
URGENCIAS	15	8	2	<b>25</b>
ORTOPEDIA	23	70	40	<b>133</b>
GINECOLOGIA	1	51	73	<b>125</b>
UCI NEONATAL	0	2	0	<b>2</b>
SALA DE PARTOS	0	8	3	<b>11</b>
PEDIATRIA	9	32	28	<b>69</b>
3 SUR	39	17	8	<b>64</b>
5 NORTE	14	17	6	<b>37</b>
6 NORTE	23	16	14	<b>53</b>
UCI PEDIATRICA	6	0	3	<b>9</b>
7 SUR	20	6	18	<b>44</b>
ENFERMERIA	0	1	0	<b>1</b>
SIAU	0	0	1	<b>1</b>
HUMANIZACION	3	1	0	<b>4</b>
SIN SERVICIO IDENTIFICADO	6	2	3	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>238</b>	<b>211</b>	<b>613</b>

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

Para el II trimestre del año 2022, se obtiene un total de 613 felicitaciones, con una distribución de 164 para el mes de abril, 238 para el mes de mayo y 211 para el mes de junio.

En comparación con el trimestre anterior se identifica que se tuvo un aumento de 41 puntos, donde los usuarios exaltaron la labor realizada por nuestros colaboradores en cada uno de las áreas. Así mismo se verifico que el servicio de ortopedia obtuvo el mayor número de exaltaciones.

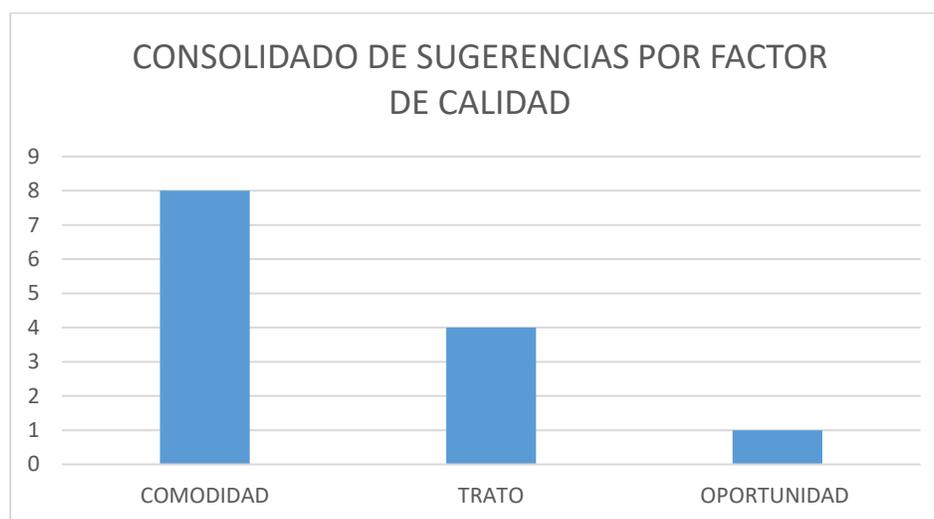
### SUGERENCIAS

Dentro de la clasificación de la apertura de buzones en el II trimestre de 2022, se hallaron 13 soportes de sugerencias, presentándose 1 punto de mas, en comparación al trimestre anterior. Dichas manifestaciones son realizadas con el objetivo de mejorar el servicio prestado.

SUGERENCIAS II TRIMESTRE 2022				
SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ALIMENTACION	2	0	0	2
ADMISIONES	0	1	0	1
CAFETERIA	0	0	2	2
ENFERMERIA	0	2	1	3
FACTURACION	0	1	0	1
GINECOLOGIA	0	1	1	2
5ª NORTE	0	1	0	1
URGENCIAS	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>13</b>

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

De acuerdo a la clasificación por los factores de calidad se puede identificar que el componente de comodidad presenta el mayor número de apreciaciones, con 8 en total para este periodo.



FUENTE: BUZONES SIAU 2022

### QUEJAS (TRATO)

Se realizó el trámite de 23 manifestaciones de inconformidad ante el trato durante el II trimestre de 2022, presentando un punto de disminución en comparación al trimestre anterior, siendo abril el mes con el mayor número de quejas presentadas, seguido de junio y diciembre respectivamente.

QUEJAS II TRIMESTRE 2022				
SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	0	0	1	1
EDUCACION MEDICA	0	0	1	1
ENFERMERIA	5	2	2	9
FACTURACION	1	0	0	1
GINECOLOGIA	1	0	1	2
ORTOPEDIA	1	0	0	1
PATOLOGIA	0	0	1	1
PEDIATRIA URGENCIAS	0	0	1	1
PEDIATRIA	0	1	0	1
PROGRAMACION DE CIRUGIA	1	1	1	3
URGENCIAS	0	1	0	1
VIGILANCIA	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>23</b>

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

Así mismo se puede evidenciar que el servicio de enfermería fue quien presentó el mayor número de quejas durante este periodo. Para el trámite de respuesta se dio de acuerdo a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 097 de 30 de marzo de 2020 "por medio de la cual se modifica temporalmente la resolución N° 194 de 2018, en términos y tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

## RECLAMOS

Durante el II trimestre de 2022 se realizó trámite a 60 reclamos, presentándose un aumento de 8 puntos en relación al anterior, siendo junio el mes con mayor número de reclamos presentados, seguido de mayo y abril respectivamente.

RECLAMOS II TRIMESTRE 2022				
SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ASIGNACION DE CITAS	2	0	3	5
ATENCION EN CONSULTORIOS	3	4	2	9
CIRUGIA GENERAL	1	0	0	1
ENFERMERIA	1	0	8	9
FACTURACION	1	2	2	5
GINECOLOGIA	1	0	0	1
IMAGENOLOGIA	0	1	0	1
NEUROCIROGIA	2	0	0	2
NUTRICION	0	1	0	1
ONCOLOGIA	0	1	0	1
PEDIATRIA	1	2	0	3
PROGRAMACION DE CIRUGIA	0	1	0	1
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	1	0	2
RX	1	0	2	3
TRABAJO SOCIAL	0	0	1	1
URGENCIAS	3	1	1	5
VIGILANCIA	1	1	2	4
UCI ADULTO	0	0	1	1
6ª NORTE	0	0	2	2
5ª NORTE	2	0	0	2
3ª SUR	0	1	0	1
	20	16	24	60

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

En cuanto a la clasificación por servicio, se identifica que los servicios de enfermería y atención en consultorios reciben el mayor número de reclamos. Para el trámite de respuesta se dio de acuerdo a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 097 de 30 de marzo de 2020 "por medio de la cual se modifica temporalmente la resolución N° 194 de 2018, en términos y tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

Así mismo en cuanto a la clasificación de quejas y reclamos por factor de calidad se identifica que se presentó mayor número de manifestaciones de inconformidad por el trato (queja) brindado al usuario y familiares, seguido de la oportunidad que tiene el usuario de ante utilizar correctamente los servicios de salud.

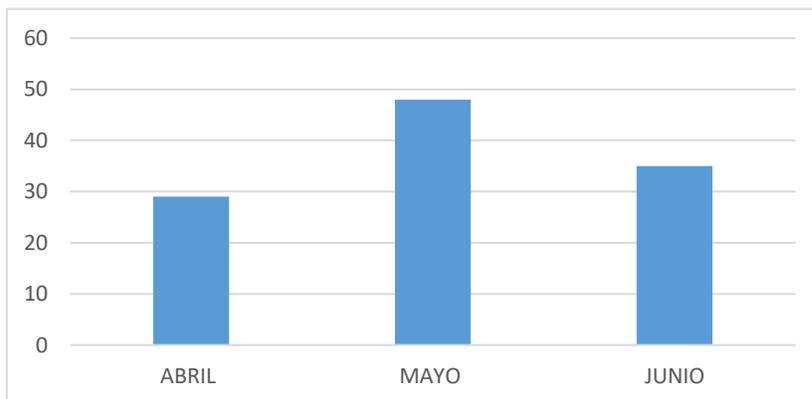
QUEJAS Y RECLAMOS POR FACTOR DE CALIDAD II TRIMESTRE 2022				
FACTOR /MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL /FACTOR
TRATO	9	6	8	23
ACCESIBILIDAD	6	4	6	16
COMODIDAD	1	0	2	3
OPORTUNIDAD	7	6	10	23
PERTINENCIA	6	6	4	16
SEGURIDAD	0	0	2	2
<b>TOTAL DE MES</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>83</b>

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

## PETICIONES

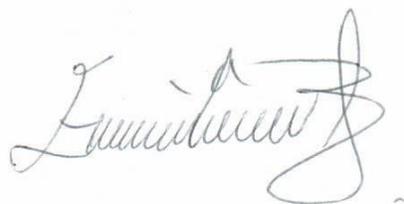
Se atendió 112 peticiones radicadas a la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja durante el II trimestre de 2022, presentando disminución de 68 puntos en relación al periodo anterior. Presentándose de la siguiente manera:

-Abril: 29  
-Mayo: 48  
-Junio: 35



FUENTE: JURIDICA 2022

Para el trámite de respuesta se dio de acuerdo a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 097 de 30 de marzo de 2020 "por medio de la cual se modifica temporalmente la resolución N° 194 de 2018, en términos y tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.



**EDWIN SILVINO CAMACHO APARICIO**  
Líder de Programas Sociales  
E.S.E. Hospital universitario San Rafael de Tunja  
Tel. 7405030 Ext 2142



Carrera 11 No. 27-27  
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co  
e-mail. Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SA-CER560814 OS-CER559527