

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO -SIAU
INFORME PQRS III 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 III 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 con lo establecido en la resolución interna N° 194 de 2018 "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"

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° 194 de 2018.
4. Se consolida la información en este documento. Ver procedimiento COD. SIAU-PR-02

INFORME

FELICITACIONES

FELICITACIONES III TRIMESTRE 2022				
SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	1	0	9	10
ASIGNACION DE CITAS	0	5	0	5
ATENCION EN CONSULTORIOS	0	0	1	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	12	1	1	14
URGENCIAS	6	15	12	33
SOTANO MEDICINA INTERNA	24	32	53	109
GINECOLOGIA	110	106	151	367
UCI NEONATAL	1	2	3	6
SALA DE PARTOS	1	0	0	1
PEDIATRIA	16	6	8	30
3 SUR	11	47	42	100
5 NORTE	8	5	4	17
5 SUR	0	7	0	7
6 NORTE	20	16	32	68
UCI PEDIATRICA	1	1	7	9
7 SUR ORTOPEdia	16	39	51	106
VIGILANCIA	0	1	1	2
ENFERMERIA	11	0	0	11
HUMANIZACION	1	0	0	1
FISIOTERAPIA	1	0	0	1
SIN SERVICIO IDENTIFICADO	5	0	0	5
TOTAL	245	283	375	903

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

Para el III trimestre del año 2022, se obtiene un total de 903 felicitaciones, con una distribución de 245 para el mes de julio, 283 para el mes de agosto y 375 para el mes de septiembre. En comparación con el trimestre anterior se identifica que se tuvo un aumento de 290 puntos, donde los usuarios exaltaron la labor realizada por nuestros colaboradores en cada una de las áreas. Así mismo se verifico que el servicio de ginecología obtuvo el mayor número de exaltaciones.

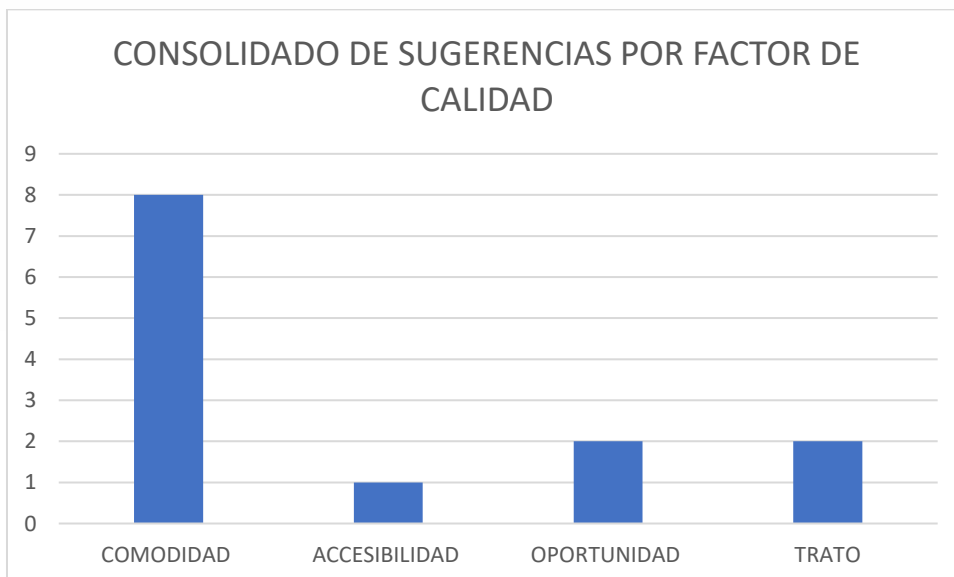
SUGERENCIAS

Dentro de la clasificación de la apertura de buzones en el III trimestre de 2022, se hallaron 13 soportes de sugerencias, no presentando variación en comparación al trimestre anterior. Dichas manifestaciones son realizadas con el objetivo de mejorar el servicio prestado.

SUGERENCIAS				
SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
URGENCIAS	1	1	1	3
GINECOLOGIA	2	0	0	2
ENFERMERIA	0	2	0	2
ALIMENTACION	1	0	1	2
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	1
PEDIATRIA	1	0	0	1
ORTOPEDIA	0	0	1	1
3 SUR	0	0	1	1
TOTAL	6	3	4	13

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

De acuerdo con 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 22 manifestaciones de inconformidad ante el trato durante el III trimestre de 2022, presentando un punto de disminución en comparación al trimestre anterior, siendo julio el mes con el mayor número de quejas presentadas, seguido de septiembre y agosto respectivamente.

QUEJAS III TRIMESTRE 2022				
SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ENFERMERIA	7	1	1	9
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	1	0	0	2
ATENCION EN CONSULTORIOS	1	0	0	1
VIGILANCIA	1	1	0	1
URGENCIAS	0	1	1	2
PROGRAMACION DE CIRUGIA	1	1	0	2
FACTURACION	2	0	1	3
5ª NORTE	0	0	1	1
LABORAMOS (CERTIFICACION)	0	0	1	1
TOTAL	13	4	5	22

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 resolución interna N° 194 de 2018 "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias", en términos y tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.

RECLAMOS

Durante el III trimestre de 2022 se realizó trámite a 52 reclamos, presentándose disminución de 8 puntos con relación al anterior, siendo septiembre el mes con mayor número de reclamos presentados, seguido de agosto y julio respectivamente.

RECLAMOS III TRIMESTRE 2022				
SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ENFERMERIA	4	4	1	9
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	3	1	2	6
ATENCION EN CONSULTORIOS	1	1	1	3
URGENCIAS	1	1	3	5
FACTURACION	0	0	3	3
ORTOPEDIA	1	1	0	2
GASTROINTEROLOGIA	1	0	0	1
TRABAJO SOCIAL	1	0	0	1
PEDIATRIA	2	1	2	5



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



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



NEUROCIROGIA	0	2	0	2
GINECOLOGIA	0	2	1	3
VIGILANCIA	0	1	2	3
CAMILLEROS	0	1	0	1
5ª NORTE	0	0	1	1
6ª NORTE	0	1	0	1
PROGRAMACION DE CIRUGIA	0	0	1	1
MEDICINA INTERNA SOTANO	0	0	1	1
CARDIOLOGIA	0	1	0	1
IMAGENOLOGIA	0	0	1	1
ADMISIONES	2	0	0	2
TOTAL	16	17	19	52

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

En cuanto a la clasificación por servicio, se identifica que los servicios de enfermería recibe el mayor número de reclamos. Para el trámite de respuesta se dio de acuerdo con lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 194 de 2018 "Por medio de la cual se reglamenta el tramite interno peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias", en términos y tiempos establecidos de acuerdo con 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 III TRIMESTRE 2022				
FACTOR /MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TRATO	13	4	5	22
ACCESIBILIDAD	6	5	3	14
COMODIDAD	1	3	5	9
OPORTUNIDAD	4	2	4	10
PERTINENCIA	3	5	6	14
SEGURIDAD	2	2	1	5
TOTAL	29	21	24	74

FUENTE: BUZONES SIAU 2022



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



8-7405030



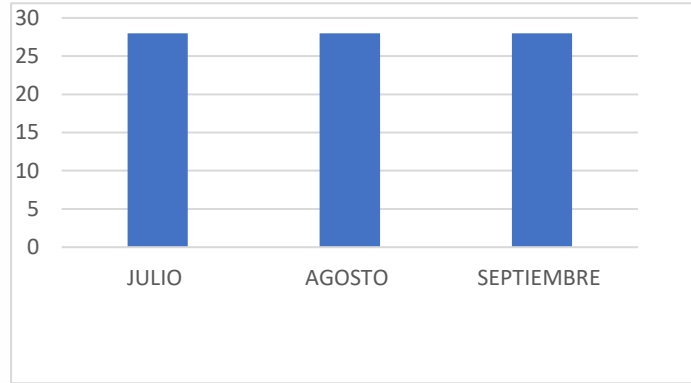
www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Se atendió 84 peticiones radicadas a la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja durante el III trimestre de 2022, presentando disminución de 28 puntos en relación con el periodo anterior.

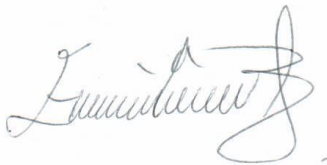
Presentándose de la siguiente manera:

- Abril: 28
- Mayo: 28
- Junio: 28



FUENTE: JURIDICA 2022

Para el trámite de respuesta se dio de acuerdo con lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 194 de 2018 "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias", en términos y tiempos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.



EDWIN SILVINO CAMACHO APARICIO

Líder de Programas Sociales

E.S.E. Hospital universitario San Rafael de Tunja Tel. 7405030 Ext 2142