

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO -SIAU
INFORME PQRS IV 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 IV 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	26	6	12	44
ASIGNACION DE CITAS	2	2	0	4
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	2	0	5	7
URGENCIAS	4	3	4	11
SOTANO MEDICINA INTERNA	37	18	29	84
GINECOLOGIA	69	141	135	345
UCI NEONATAL	2	16	9	27
PEDIATRIA	6	51	62	119
3 SUR	27	42	29	98
4 UCI ADULTO	0	14	0	14
5 NORTE	0	23	37	60
5 SUR	1	13	0	14
6 NORTE	26	19	17	62
UCI PEDIATRICA	2	1	17	20
7 SUR ORTOPEDIA	54	53	29	136
TOTAL	258	402	385	1045

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

Para el IV trimestre del año 2022, se obtiene un total de 1045 felicitaciones, con una distribución de 258 para el mes de octubre, 402 para el mes de noviembre y 385 para el mes de diciembre. En comparación con el trimestre anterior se identifica que se tuvo un aumento de 142 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.



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



8-7405030



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



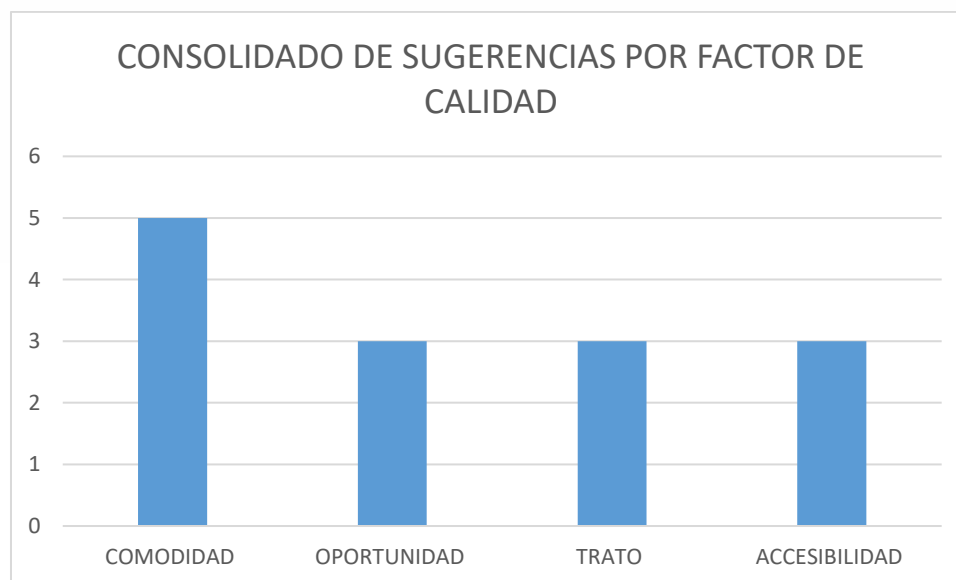
SUGERENCIAS

Dentro de la clasificación de la apertura de buzones en el IV trimestre de 2022, se hallaron catorce (14) soportes de sugerencias, aumentado 1 punto en comparación al trimestre anterior. Dichas manifestaciones son realizadas con el objetivo de mejorar el servicio prestado.

SUGERENCIAS				
SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RX	0	0	1	1
URGENCIAS	1	0	0	1
MEDICINA INTERNA SOTANO	1	1	0	2
GINECOLOGIA	0	0	1	1
SALA DE PARTOS	0	0	1	1
UCI NEONATAL	0	1	0	1
PEDIATRIA	0	1	1	2
6 NORTE	0	1	0	1
7 SUR	1	0	0	1
ENFERMERIA	0	0	2	2
ALIMENTACION	0	1	0	1
TOTAL	3	5	6	14

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 cinco (5) en total para este periodo.



FUENTE: BUZONES SIAU 2022

QUEJAS (TRATO)

Se realizó el trámite de treinta y dos (32) manifestaciones de inconformidad ante el trato durante el IV trimestre de 2022, presentando diez puntos de aumento en comparación al trimestre anterior, siendo octubre y noviembre los meses con el mayor número de quejas presentadas, seguido de diciembre.

QUEJAS IV TRIMESTRE 2022				
SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ENFERMERIA	2	4	4	10
VIGILANCIA	2	1	1	4
GINECOLOGIA	1	2	0	3
URGENCIAS	3	0	0	3
FACTURACION	2	0	0	2
PEDIATRIA	0	2	0	2
ASEO	1	0	0	1
ATENCION EN CONSULTORIOS	1	0	0	1
OFTALMOLOGIA	1	0	0	1
ORTOPEDIA	0	1	0	1
PSIQUIATRIA	0	0	1	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS RX	0	1	0	1
SALA DE PARTOS	0	1	0	1
TERAPIA FISICA	0	1	0	1
TOTAL	13	13	6	32

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 IV trimestre de 2022 se realizó trámite a 56 reclamos, presentándose aumento en cuatro (4) puntos con relación al anterior, siendo octubre y noviembre los meses con mayor número de reclamos presentados, seguido de diciembre.

RECLAMOS IV TRIMESTRE 2022				
SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
URGENCIAS	5	3	8	16
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	4	1	1	6
VIGILANCIA	0	2	0	2

FACTURACION	1	1	0	2
ENFERMERIA	1	5	1	7
GINECOLOGIA	1	0	1	2
ATENCION EN CONSULTORIOS	1	1	0	2
OFTALMOLOGIA	1	0	0	1
PEDIATRIA	1	1	0	2
EDUCACION MEDICA	1	0	0	1
LABORATORIO	1	0	0	1
PROGRAMACION DE CIRUGIA	1	1	1	3
SALUD MENTAL	1	0	0	1
UCI PEDIATRICA	1	0	0	1
TRABAJO SOCIAL	0	1	0	1
NEUROCIRUGIA	0	1	1	2
CIRUGIA GENERAL	0	1	0	1
ALIMENTACION	0	1	0	1
TERAPIA RESPIRATORIA	0	1	0	1
GASTROINTEROLOGIA	0	0	1	1
PROGRAMA MADRE CANGURO	0	0	1	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	1
TOTAL	20	20	16	56

FUENTE: BUZONES SIAU 2022

En cuanto a la clasificación por servicio, se identifica que el servicio de urgencias recibió 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 IV TRIMESTRE 2022				
FACTOR / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TRATO	13	13	6	32
PETINENCIA	8	6	2	16
ACCESIBILIDAD	6	6	3	15
OPORTUNIDAD	3	3	5	11
COMODIDAD	2	4	6	12



SEGURIDAD	1	1	0	2
TOTAL	33	33	22	88

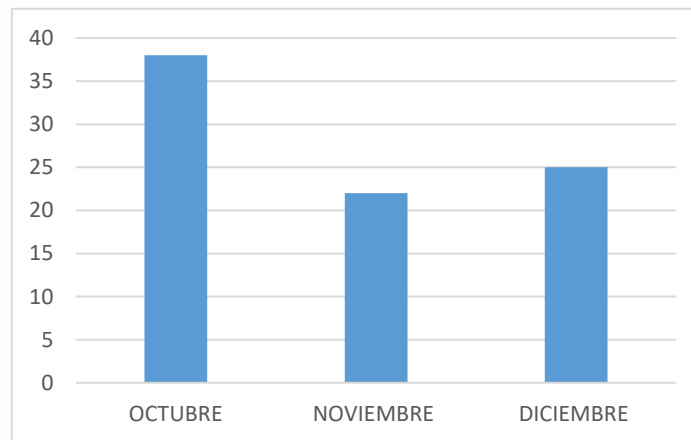
FUENTE: BUZONES SIAU 2022

PETICIONES

Se atendió ochenta y cinco (85) peticiones radicadas a la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja durante el IV trimestre de 2022, presentando disminución de un (1) punto en relación con el periodo anterior.

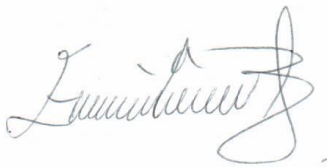
Presentándose de la siguiente manera:

- OCTUBRE 38
- NOVIEMBRE: 22
- DICIEMBRE: 25



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 tramite 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