

**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 2021**

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 2021.

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 194 de 2018, durante el IV trimestre de 2021.

### **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 194 de 2018.
4. Se consolida la información en este documento. Ver procedimiento Cod. SIAU-PR-02

## INFORME

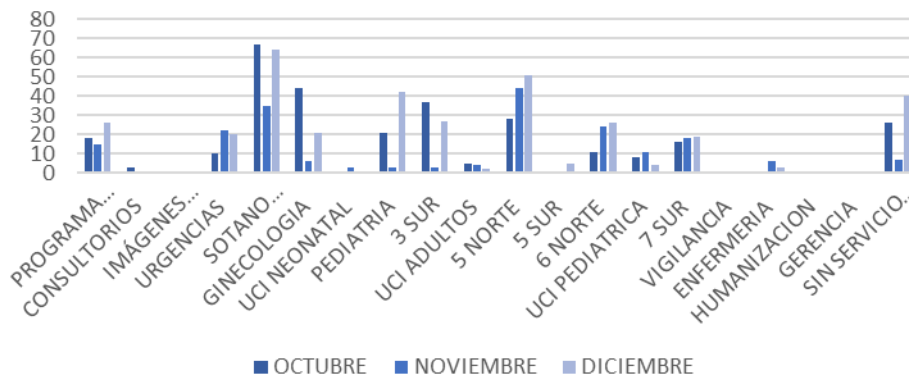
### FELICITACIONES

SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
UMI	0	0	1	1
PROGRAMA MADRE CANGURO	18	15	26	59
CONSULTORIOS	3	1	0	4
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	1
URGENCIAS	10	22	20	52
SOTANO ORTOPEdia	67	35	64	166
GINECOLOGIA	44	6	21	71
UCI NEONATAL	0	3	0	3
PEDIATRIA	21	3	42	66
3 SUR	37	3	27	67
UCI ADULTOS	5	4	2	11
5 NORTE	28	44	51	123
5 SUR	0	0	5	5
6 NORTE	11	24	26	61
UCI PEDIATRICA	8	11	4	23
7 SUR	16	18	19	53
VIGILANCIA	0	0	1	1
ENFERMERIA	1	6	3	10
HUMANIZACION	0	0	1	1
GERENCIA	1	0	0	1
SIN SERVICIO IDENTIFICADO	26	7	40	73
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>202</b>	<b>354</b>	<b>852</b>

Para el IV trimestre del año 2021, se obtiene un total de 852 felicitaciones, con una distribución de 296 para el mes de octubre, 202 para el mes de noviembre y 353 para el mes de diciembre.



### E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA CONSOLIDADO FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2021



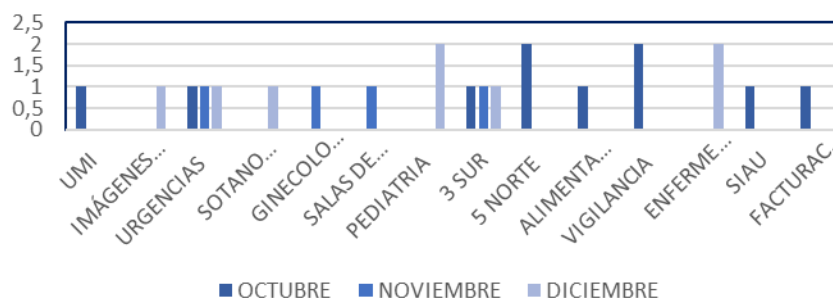
FUENTE: BUZONES SIAU 2021

El servicio con el mayor número de felicitaciones es ortopedia, seguido del servicio de 5ª Norte, los cuales tienen un número superior a 100 agradecimientos por la atención brindada hacia los usuarios y familia.

### SUGERENCIAS

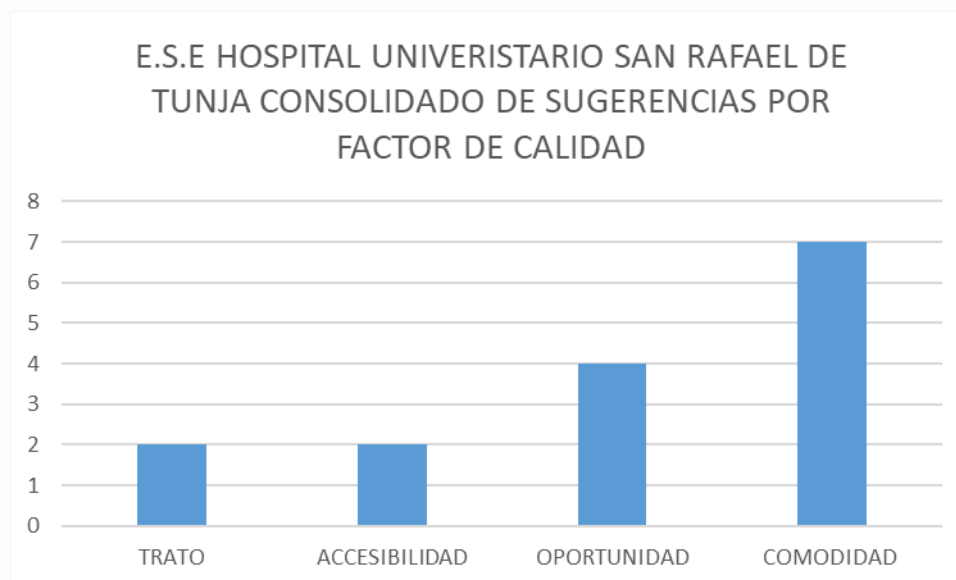
Dentro de la clasificación de la apertura de buzones se hallaron en el IV trimestre de 2021, 22 soportes de sugerencias, con el fin de mejorar en cada uno de los procesos, donde se encuentran algunos servicios de hospitalización y servicio de urgencias con el mayor número de apreciaciones realizadas por los usuarios.

### E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS IV TRIMESTRE 2021



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

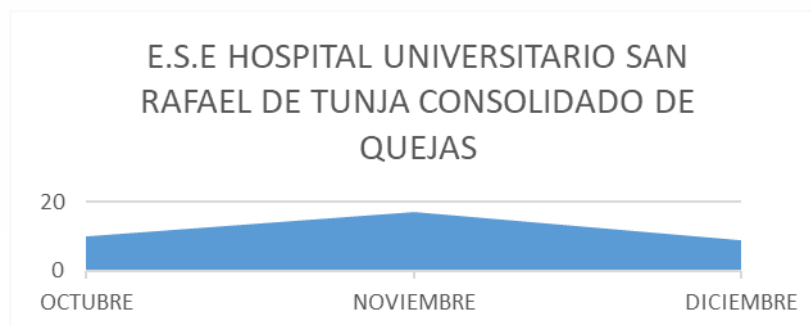
En cuanto a la clasificación por factor de calidad afectado para este periodo se encontró trato (9) y comodidad (7) con el mayor número de soportes para que los procesos realicen mejoramiento ante las observaciones realizadas por los usuarios.



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

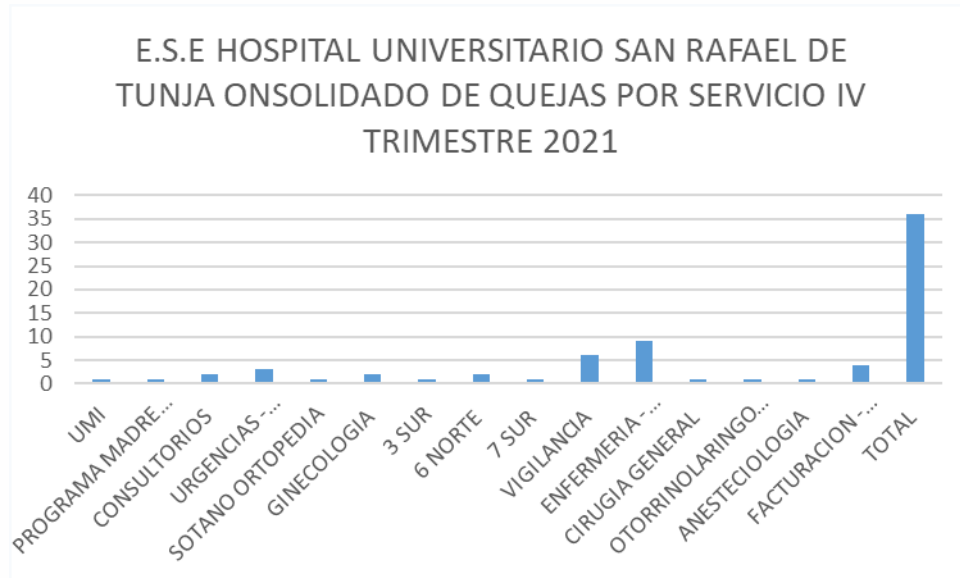
### QUEJAS (TRATO)

Se realizó el trámite de 36 quejas durante el IV trimestre de 2021, siendo noviembre el mes con el mayor número de quejas presentadas durante el periodo, seguido de octubre y diciembre respectivamente.



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

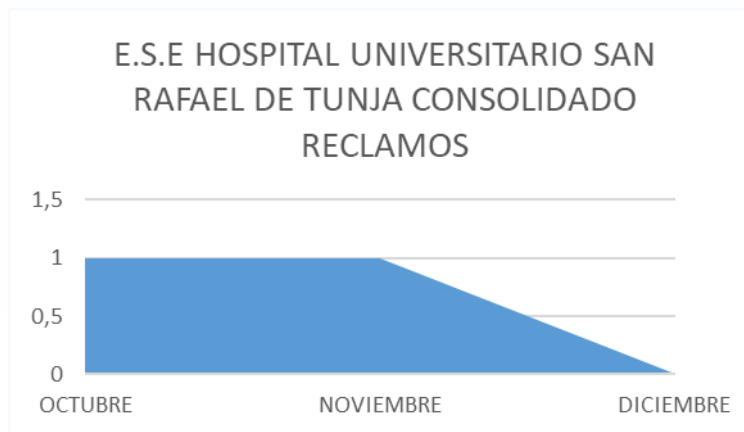
En cuanto a la clasificación de quejas por servicio, se identifica que el personal de enfermería recibe 9 manifestaciones de inconformidad ante el trato brindado a usuarios y familiares. Para el trámite de respuesta se dio de acuerdo a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 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.



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

## RECLAMOS

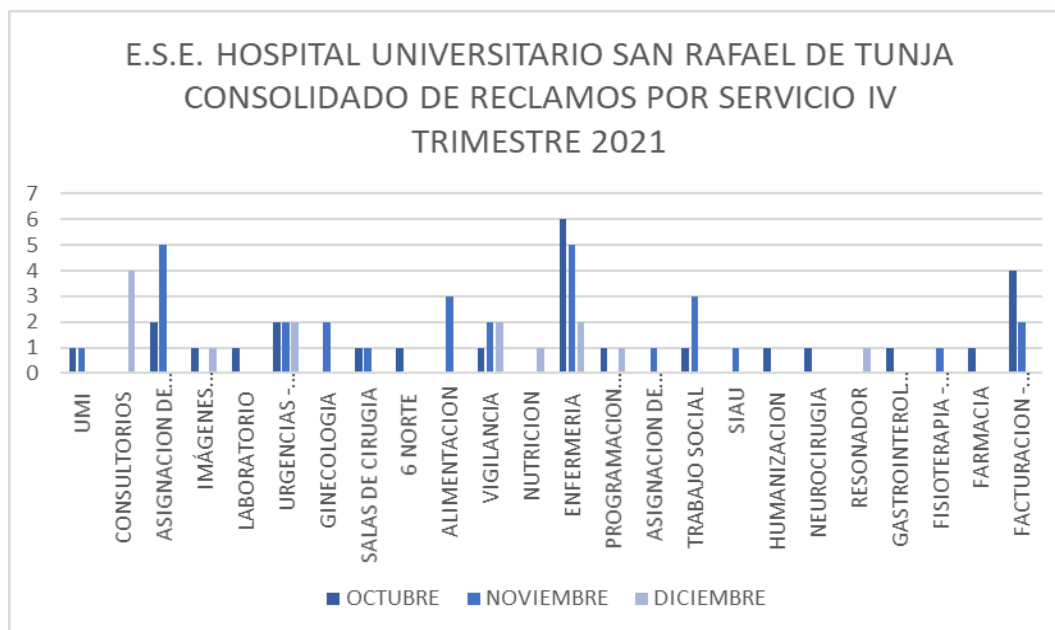
Durante el IV trimestre de 2021, se realizó trámite a 69 reclamos, siendo noviembre el mes con mayor número de reclamos presentados durante el trimestre, seguido de octubre y diciembre respectivamente.



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

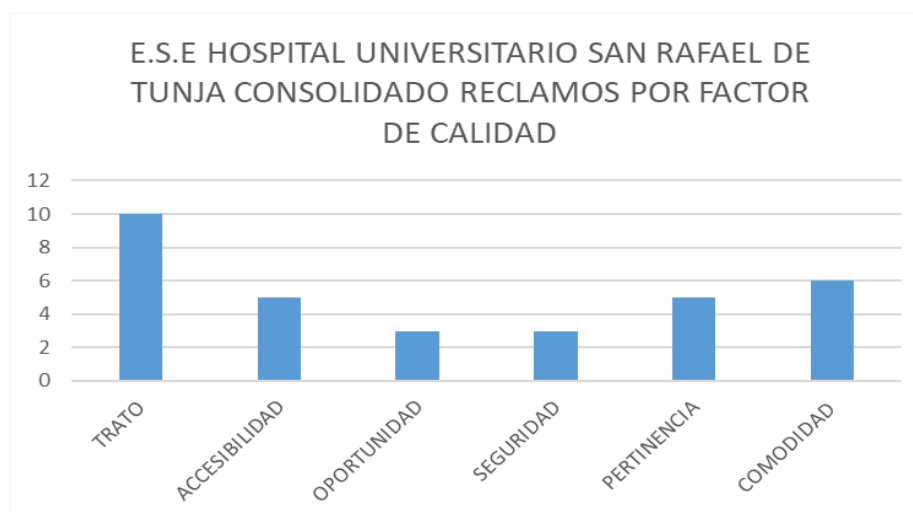
En cuanto a la clasificación de reclamos por servicio, se identifica que el servicio de enfermería recibe el mayor número de reclamos seguido de asignación de citas. Para el trámite de respuesta se dio de acuerdo a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 097 de 30 de marzo de 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.



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

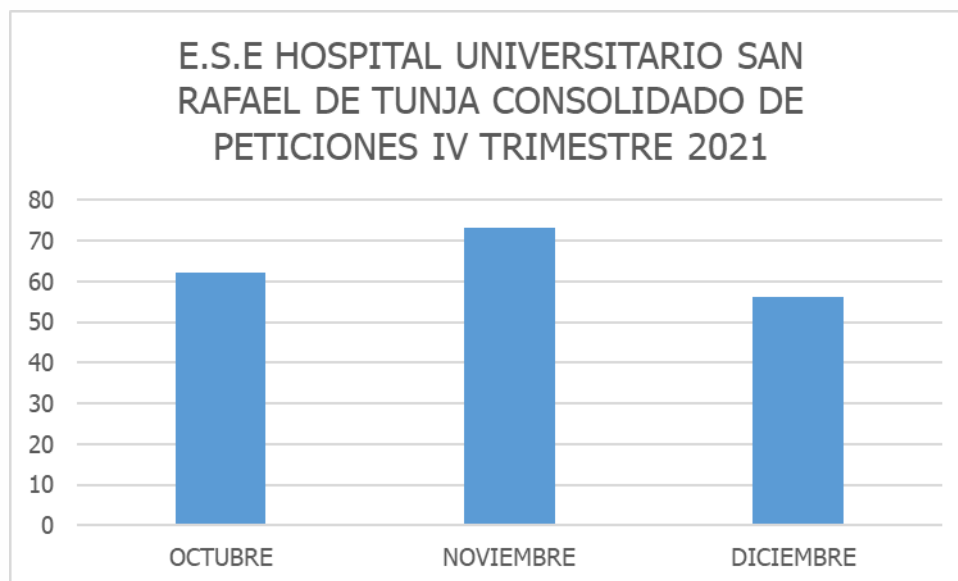
Así mismo en cuanto a la clasificación de quejas y reclamos por factor de calidad se identifica que se presentó mayor número de manifestaciones de inconformidad por el trato (queja) brindado al usuario y familiares, seguido de la accesibilidad que tiene el usuario de ante utilizar correctamente los servicios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



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

## PETICIONES

Se atendió 147 peticiones radicadas a la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja durante el IV trimestre de 2021, siendo noviembre con el mayor número de peticiones seguido de octubre y diciembre respectivamente. 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.



FUENTE: JURIDICA 2021



**CLAUDIA YANNETH GARZON CAMARGO**  
Coordinadora Humanización  
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](http://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co)  
[Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co](mailto:Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co)



SA-CER560814



OS-CER559527

