

**E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
INFORME PQRS I 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 I 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 194 de 2018 modificada temporalmente por la resolución 097 del 2020, durante el I trimestre de 2022.

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 modificada temporalmente por la resolución interna 097 de 2020.
4. Se consolida la información en este documento. Ver procedimiento Cod. SIAU-PR-02

INFORME

FELICITACIONES

| SERVICIO/MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|
| PROGRAMA MADRE CANGURO | 24 | 30 | 14 | 68 |
| ASIGNACION DE CITAS | 1 | 0 | 2 | 3 |
| CONSULTORIOS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| IMÁGENES DIAGNOSTICAS | 0 | 4 | 0 | 4 |
| URGENCIAS | 17 | 6 | 17 | 40 |
| SOTANO ORTOPEdia | 17 | 27 | 71 | 115 |
| GINECOLOGIA | 17 | 18 | 4 | 39 |
| UCI NEONATAL | 0 | 3 | 0 | 3 |
| SALA DE PARTOS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| PEDIATRIA | 7 | 12 | 80 | 99 |
| 3 SUR | 6 | 17 | 8 | 31 |
| UCI ADULTOS | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 5 NORTE | 20 | 17 | 3 | 40 |
| 5 SUR | 7 | 0 | 1 | 8 |
| 6 NORTE | 17 | 6 | 17 | 40 |
| UCI PEDIATRICA | 3 | 6 | 2 | 11 |
| 7 SUR | 5 | 6 | 11 | 22 |
| ENFERMERIA | 8 | 0 | 1 | 9 |
| SIAU | 0 | 1 | 0 | 1 |
| HUMANIZACION | 0 | 1 | 1 | 2 |
| GERENCIA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ASEGURAMIENTO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TERAPIA RESPIRATORIA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SIN SERVICIO IDENTIFICADO | 17 | 8 | 6 | 31 |
| TOTAL | 167 | 165 | 240 | 572 |

FUENTE: BUZONES SIAU 2022



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



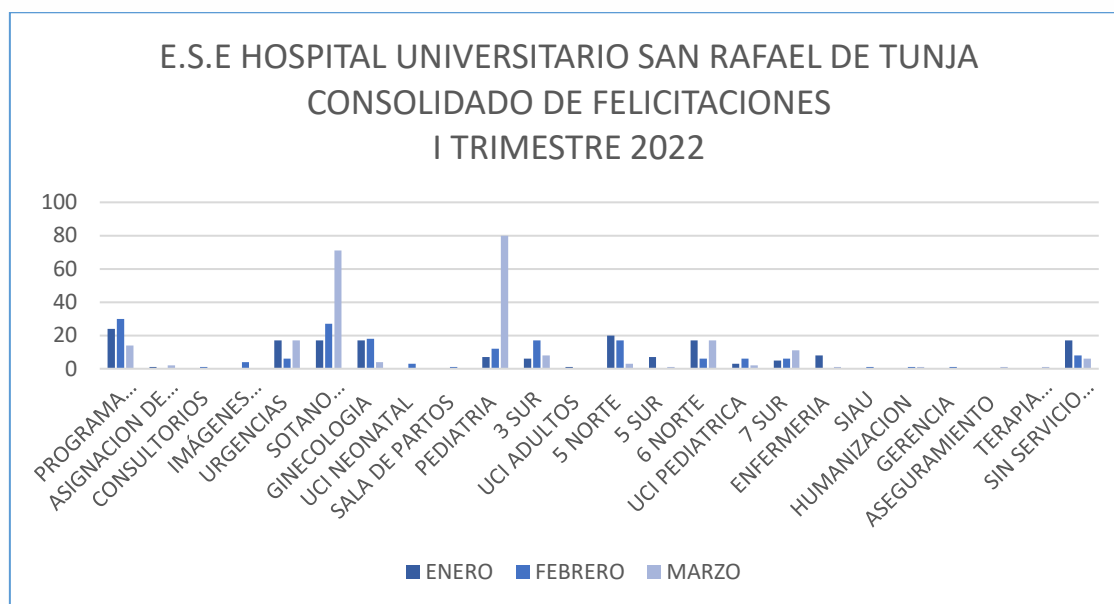
8-7405030



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



Para el I trimestre del año 2022, se obtiene un total de 572 felicitaciones, con una distribución de 167 para el mes de enero, 165 para el mes de febrero y 240 para el mes de marzo.

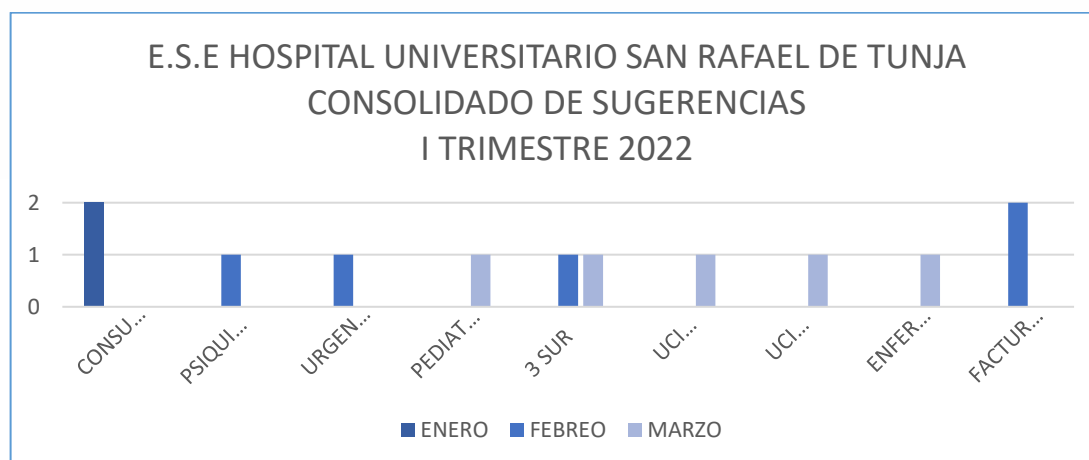


FUENTE: BUZONES SIAU 2022

El servicio con el mayor número de felicitaciones es ortopedia, seguido del servicio de pediatría, los cuales tienen un número superior a 90 agradecimientos por la atención brindada hacia los usuarios y familia.

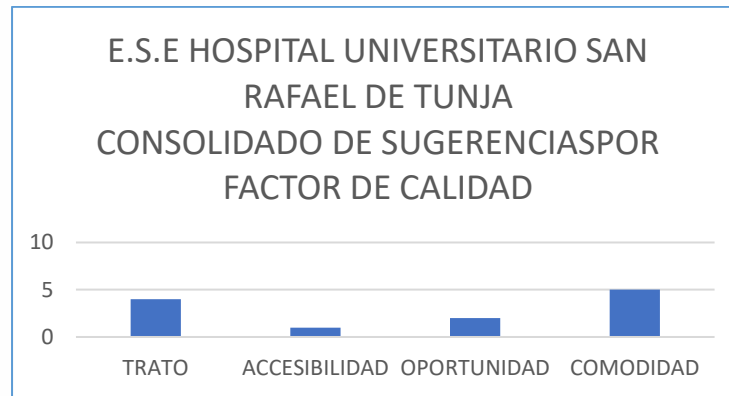
SUGERENCIAS

Dentro de la clasificación de la apertura de buzones en el I trimestre de 2022 se hallaron 12 soportes de sugerencias, con el fin de mejorar en cada uno de los servicios, donde se encuentra el área de consulta externa (consultorios) y para el proceso de facturación presentando el mayor número de apreciaciones realizadas por los usuarios.



FUENTE: BUZONES SIAU 2022

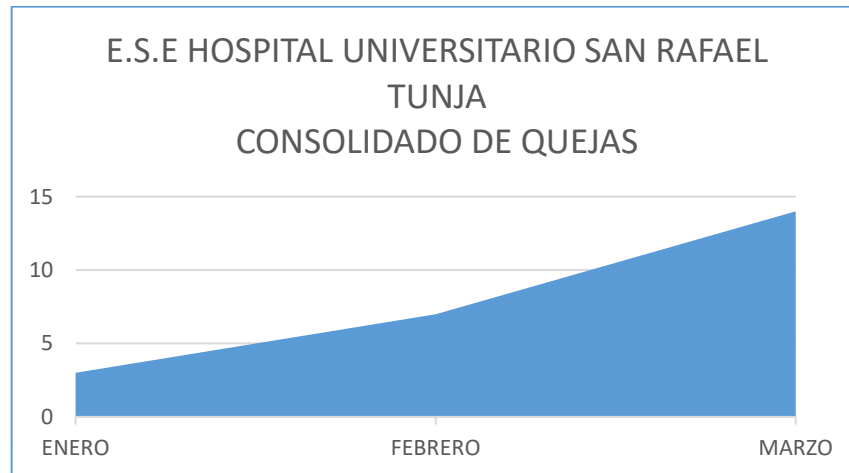
En cuanto a la clasificación por factor de calidad afectado para este periodo se identificó que los factores de comodidad (5) y trato (4) presentaron el mayor número de soportes para que los procesos realicen mejoramiento ante las observaciones realizadas por los usuarios.



FUENTE: BUZONES SIAU 2022

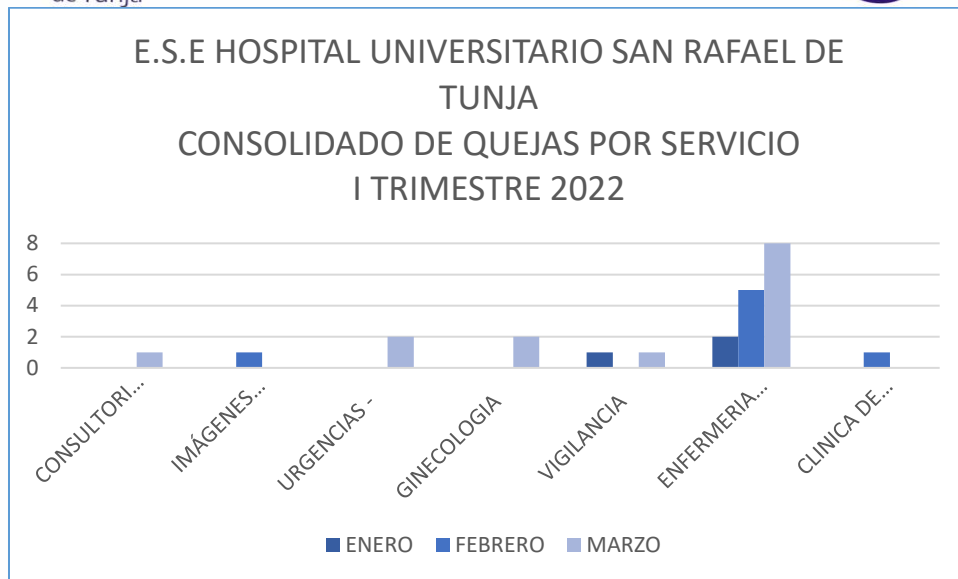
QUEJAS (TRATO)

Se realizó el trámite de 24 quejas durante el I trimestre de 2022, siendo marzo el mes con el mayor número de quejas presentadas durante el periodo, seguido de febrero y enero respectivamente.



FUENTE: BUZONES SIAU 2022

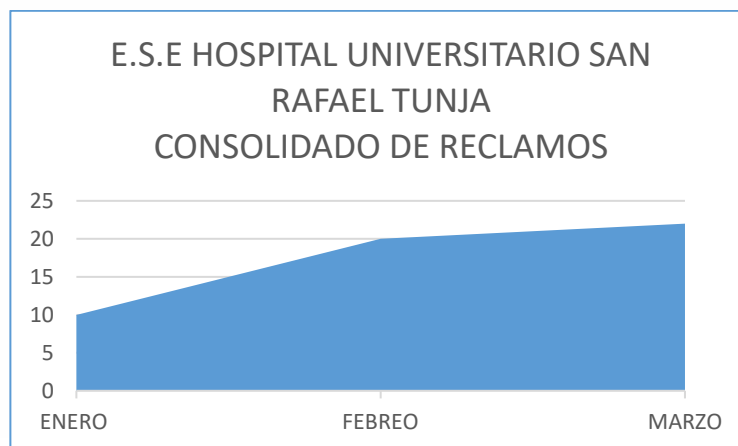
En cuanto a la clasificación de quejas por servicio, se identifica que el personal de enfermería recibe 9 manifestaciones de inconformidad ante el trato brindado a usuarios y familiares. Para el trámite de respuesta se dio de acuerdo a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 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 2022

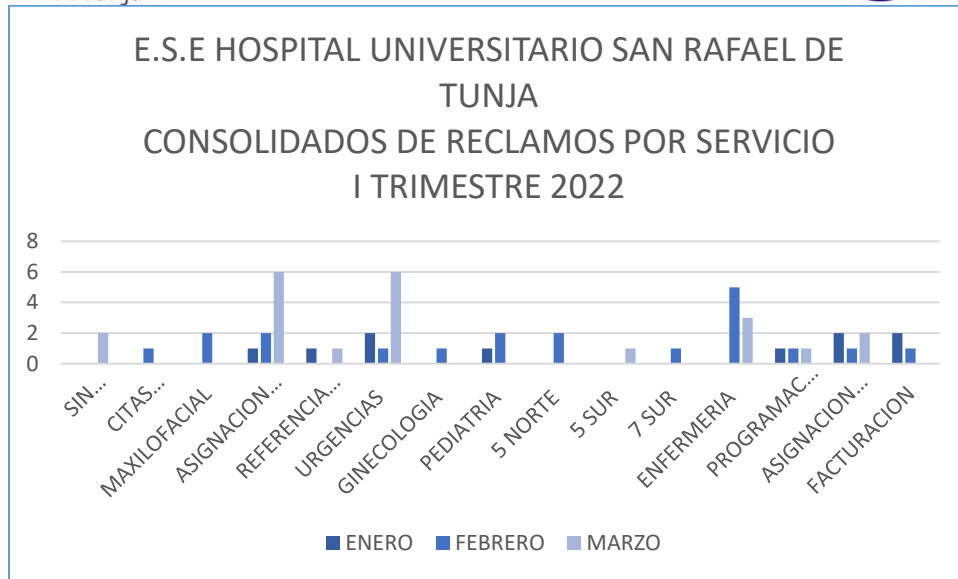
RECLAMOS

Durante el I trimestre de 2022, se realizó trámite a 52 reclamos, siendo marzo el mes con mayor número de reclamos presentados durante el trimestre, seguido de febrero y enero respectivamente.



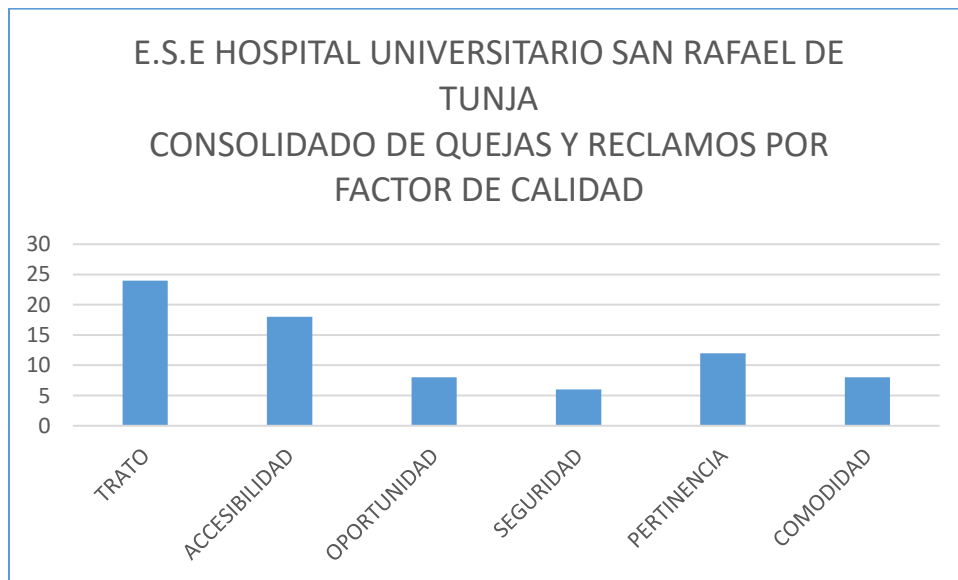
FUENTE: BUZONES SIAU 2022

En cuanto a la clasificación de reclamos por servicio, se identifica que los servicios de asignación de citas y urgencias reciben el mayor número de reclamos (9 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: BUZONES SIAU 2022

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 2022

PETICIONES

Se atendió 178 peticiones radicadas a la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja durante el I trimestre de 2022, siendo enero con el mayor número de peticiones seguido de marzo y febrero 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:

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN
RAFAEL DE TUNJA
CONSOLIDADO A TRAMITE DE
PETICIONES
I TRIMESTRE 2022

JURIDICA 2022



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO

CLAUDIA

**YANNETH
CAMARGO**

GARZON

Coordinadora Programas Sociales
E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja
Tel. 7405030 Ext 2142