

**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 2021**

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 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 II 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

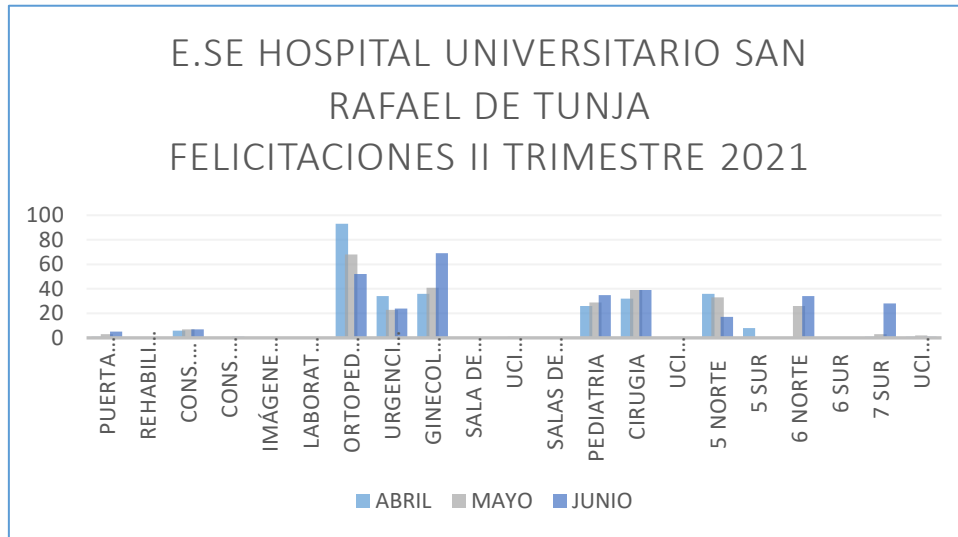
INFORME

FELICITACIONES

SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PUERTA PRINCIPAL	1	3	5	9
REHABILITACION	0	0	0	0
CONS. EXT FACTURACION	6	7	7	20
CONS. EXT CONSULTORIOS	0	0	1	1
IMÁGENES DIX	0	0	0	0
LABORATORIO	0	0	0	0
ORTOPEDIA SOTANO	93	68	52	213
URGENCIAS	34	23	24	81
GINECOLOGIA	36	41	69	146
SALA DE PARTOS	0	0	0	0
UCI NEONATAL	0	1	0	1
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0	0
PEDIATRIA	26	29	35	90
CIRUGIA	32	39	39	110
UCI ADULTO	0	1	0	1
5 NORTE	36	33	17	86
5 SUR	8	0	0	8
6 NORTE	0	26	34	60
6 SUR	0	0	0	0
7 SUR	1	3	28	32
UCI PEDIATRICA	1	2	1	4
TOTAL	274	276	312	862

Para el II trimestre del año 2021, se obtiene un total de 862 felicitaciones, con una distribución de 274 para el mes de abril, 276 para el mes de mayo y 312 para el mes de junio.



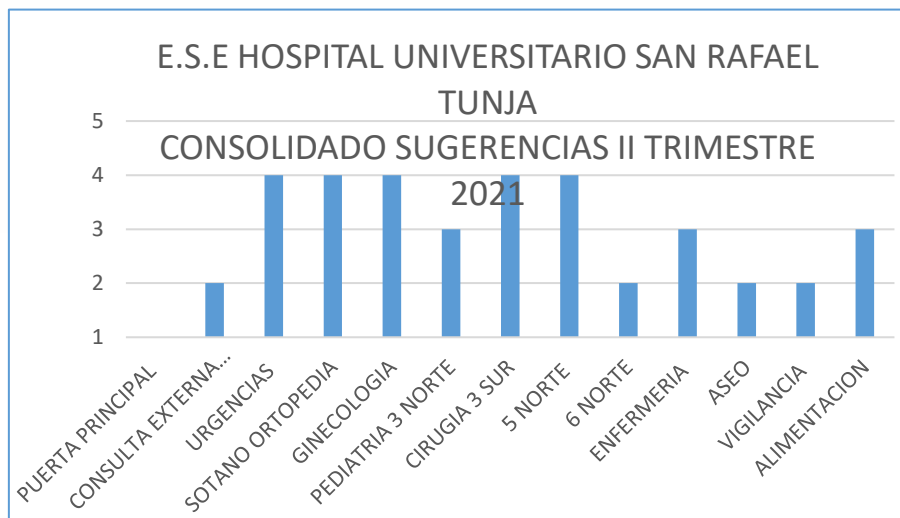


El servicio con el mayor número de felicitaciones es ortopedia, seguido de los servicios de hospitalización como ginecología y tercero sur, los cuales tienen un número superior a 100 agradecimientos por la atención brindada hacia los usuarios y familia.

FUENTE: BUZONES SIAU 2021

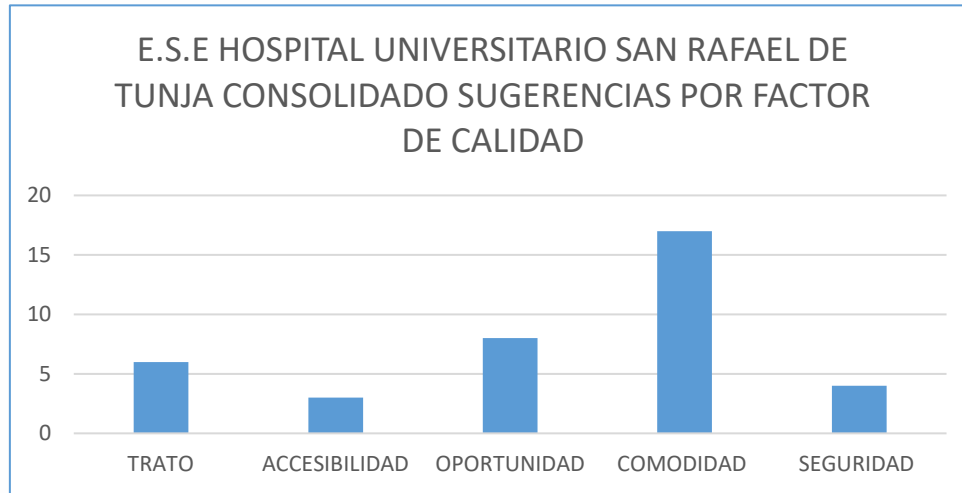
SUGERENCIAS

Dentro de la clasificación de la apertura de buzones se hallaron en el II trimestre de 2021, 38 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.



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

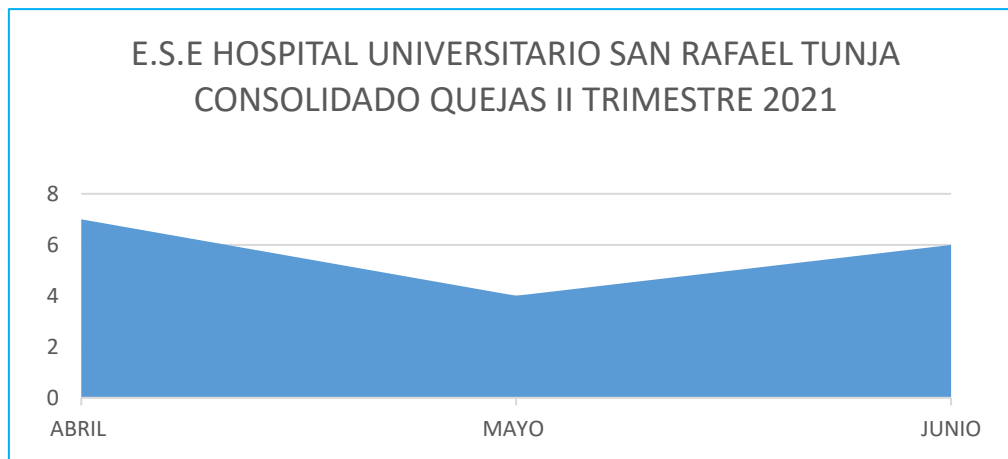
En cuanto a la clasificación por factor de calidad afectado para este periodo se encontró comodidad (17) y oportunidad (8) con el mayor número de soportes para que los procesos realicen mejoramiento ante las observaciones realizadas por los usuarios.



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

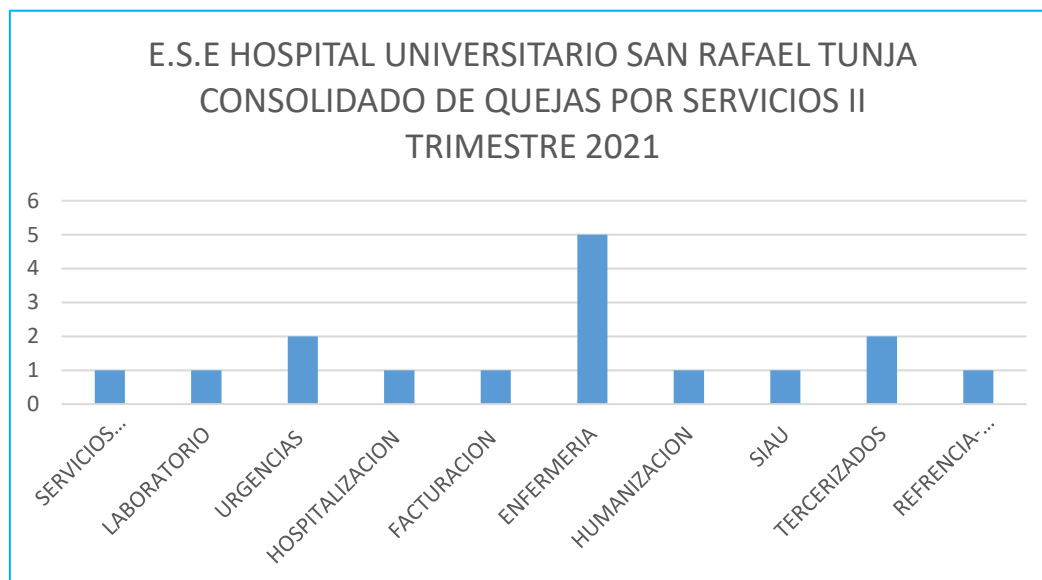
QUEJAS (TRATO)

Se realizó el trámite de 16 quejas durante el II trimestre de 2021, siendo abril el mes con el mayor número de quejas presentadas durante el periodo, seguido de junio y mayo respectivamente.



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

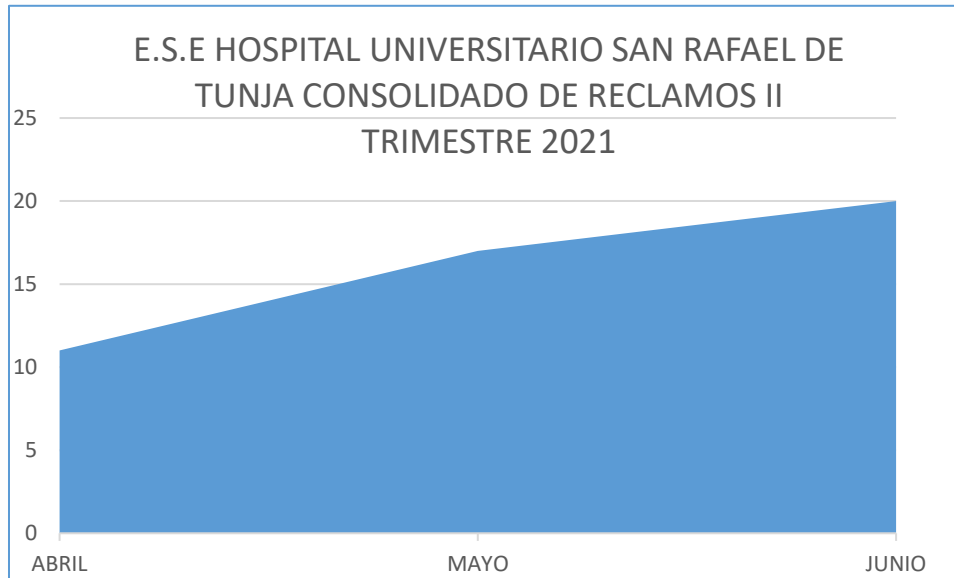
En cuanto a la clasificación de quejas por servicio, se identifica que el personal de enfermería recibe 5 manifestaciones de inconformidad ante el trato brindado a usuarios y familiares. Para el trámite de respuesta se dio de acuerdo a lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 y la resolución interna N° 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 II trimestre de 2021, se realizó trámite a 48 reclamos, siendo junio el mes con mayor número de reclamos presentados durante el trimestre, seguido de mayo y abril respectivamente.



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

En cuanto a la clasificación de reclamos por servicio, se identifica que el servicio de hospitalización recibe el mayor número de reclamos seguido de servicios tercerizados. 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.



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



8-7405030

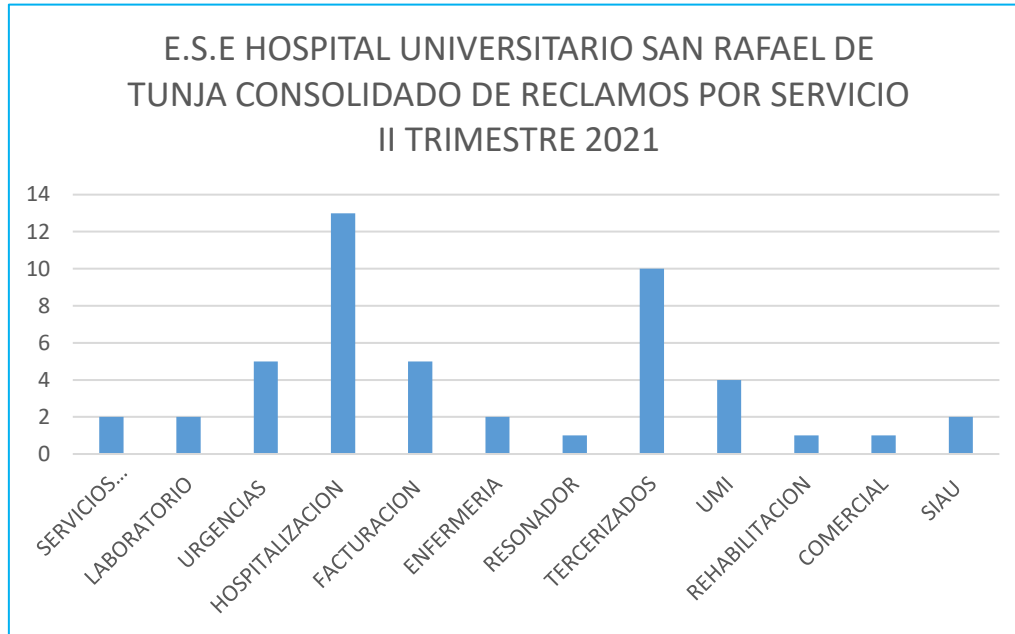


www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



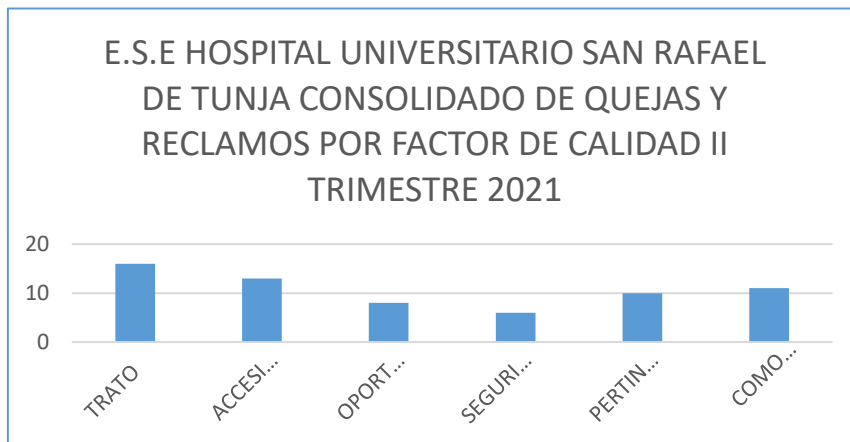
SA-CER560814

OS-CER559527



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

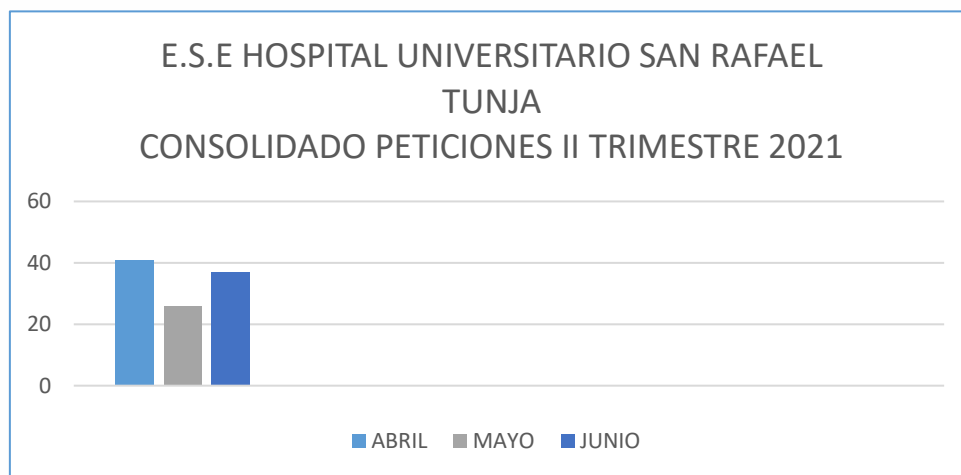
Así mismo en cuanto a la clasificación de quejas y reclamos por factor de calidad se identifica que se presentó mayor número de manifestaciones de inconformidad por el trato (queja) brindado al usuario y familiares, seguido de la accesibilidad que tiene el usuario de ante utilizar correctamente los servicios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



FUENTE: BUZONES SIAU 2021

PETICIONES

Se atendió 104 peticiones radicadas a la E.S.E Hospital universitaria San Rafael de Tunja durante el II trimestre de 2021, siendo abril con el mayor número de peticiones seguido de junio y mayo 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