



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRS 2° SEMESTRE 2022**



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE
PAÚL GARZÓN - HUILA**
NIT: 891.180.026-5

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON - HUILA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2022 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQRS**

PROCESO

GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA

JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON
Gerente

ESPERANZA FIERRO VANEGAS
Subdirección Administrativa

PABLO LEON PUENTES QUESADA
Subdirección Científica

JAIME ORLANDO GÓMEZ GONZÁLEZ
Asesor de Control Interno

GARZON – HUILA

Pág.2/11



TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO.....	4
RELACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022.....	4
SUGERENCIAS.....	5
QUEJAS.....	6
FELICITACIONES.....	7
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN.....	8
MOTIVOS PQRSD.....	9
RECOMENDACIONES.....	11



JUSTIFICACIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la E.S.E., con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el segundo semestre de la vigencia 2022 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

RELACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022

A continuación, se presenta la tabla de relación de PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2022:

Tabla 1 Relación PQRSD segundo semestre vigencia 2022



PROCESOS:	INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRS (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO Y VERBALES) 2022																															
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				TOTAL							
	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D				
ARCHIVO								1																					0	0	1	0
CENTRAL DE CITAS				4					1																				10	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	1		3					4	3		1		2				2	1	1		3								11	1	9	0
FACTURACION	5								1				2				1	1											9	1	0	0
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS				12				11	2		12		14						6				9						2	0	64	0
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3, URGENCIAS	1		1					3			13		2		1	2							10						2	0	31	0
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X																					1								1	0	0	0
OTROS																							1						0	0	1	0
OFTALMOLOGÍA															1														1	0	0	0
PSICOLOGÍA							1																						1	0	0	0
PEDIATRIA								1																					0	0	1	0
QUIROFANO/CIRUGIA	1		4					1			6								1				1						1	0	13	0
TERAPIAS/ORTOPEDIA	2						1	1	1				2	1					1										5	3	1	0
UCI ADULTOS	1							1																					1	0	1	0
UCI NEONATAL	1												1								1								3	0	0	0
URGENCIAS	2			5			1	3			4		1	1	3								2						17	0	4	0
VIGILANCIA	1						3						1																5	0	0	0
TOTAL	20	0	20	0	14	1	24	0	10	0	32	0	12	1	17	0	8	3	10	0	5	0	23	0	69	5	126	0				
																													TOTAL	200		

CONVENCIONES	
Q	QUEJAS
S	SUGERENCIAS
F	FELICITACIONES
D	DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES

Fuente: Control Interno-basado en información de SIAU (2022)

Según los registros presentados por el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, la Subdirección Científica, la Subdirección Administrativa, y la Gerencia de la ESE durante el segundo semestre presentó un total de **200 PQRSD**:

- Quejas 69,
- Sugerencias/solicitudes 5,
- Felicidades 126.

Gráfico 1 Relación PQRSD segundo Semestre 2022



Fuente: Control Interno (2022)

En las PQRSD presentadas por la ciudadanía a la E.S.E. en el periodo comprendido de entre el mes de julio a diciembre de 2022 se encontró lo siguiente:

Tabla 2 Porcentaje de PQRSD segundo semestre 2022

	RELACIÓN-PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Q	QUEJAS	69	34%
S	SUGERENCIAS	5	3%
F	FELICIDADES	126	63%

Fuente: Control Interno (2022)

SUGERENCIAS

Del total de PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2022, 5 registros corresponden a Sugerencias:

Tabla 3 Relación de Sugerencias segundo semestre 2022

SUGERENCIAS	
CONSULTA EXTERNA	1
FACTURACIÓN	1
TERAPIAS	3
Total	5

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 2 Sugerencias segundo semestre 2022



Fuente: Control Interno (2022)

Las unidades funcionales o servicios ante los cuales se interpusieron las sugerencias fueron:

- Terapias 3 sugerencias que corresponde al 60%.
- Consulta Externa 1 sugerencia que corresponde al 25%.
- Facturación 1 sugerencia que corresponde al 25%.

QUEJAS

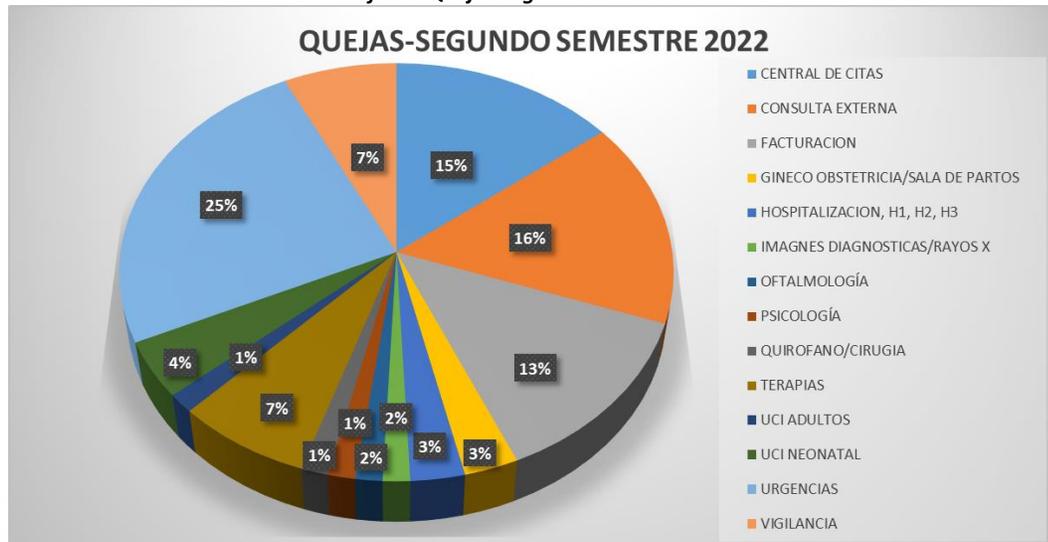
Del total de registros de PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2022, 96 corresponden a Quejas:

Tabla 4 Relación de Quejas segundo semestre 2022

QUEJAS	
CENTRAL DE CITAS	10
CONSULTA EXTERNA	11
FACTURACION	9
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	2
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3	2
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	1
OFTALMOLOGÍA	1
PSICOLOGÍA	1
QUIROFANO/CIRUGIA	1
TERAPIAS	5
UCI ADULTOS	1
UCI NEONATAL	3
URGENCIAS	17
VIGILANCIA	5
Total	69

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 3 Quejas segundo semestre 2022



Fuente: Control Interno (2022)

Las unidades funcionales o servicios ante los cuales se interpusieron el mayor número de quejas fueron:

- URGENCIAS 17 registros que corresponden al 25%,
- CONSULTA EXTERNA 11 registros que corresponden al 16%,
- CENTRAL DE CITAS 10 registros que corresponden al 15%,
- FACTURACIÓN 9 registros que corresponden al 13%.

FELICITACIONES

Del total de registros de PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2022, 126 corresponden a felicitaciones de los usuarios al talento humano de la E.S.E.:

Tabla 5 Relación Felicitaciones

FELICITACIONES	
ARCHIVO	1
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	64
TERAPIAS	1
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3	31
UCI ADULTOS	1
CONSULTA EXTERNA	9
HOSPITAL	1
PEDIATRIA	1
URGENCIAS	4
QUIROFANO/CIRUGIA	13
Total	126

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 4 Relación Felicitaciones



Fuente: Control Interno (2022)

Las unidades funcionales o servicios con mayor número de felicitaciones son:

- GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS con 64 registros que corresponden al 51%,
- HOSPITALIZACIÓN, H1, H2, H3 con 31 registros que corresponden al 24%,
- QUIRÓFANO/CIRUGÍA con 13 registros que corresponden al 10%,
- CONSULTA EXTERNA con 9 registros que corresponden al 7%.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

Según la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario SIAU a través de las encuestas de medición de la satisfacción de la atención prestada a los usuarios se encontró que el porcentaje del segundo semestre de la vigencia 2022 es de:

Tabla 6 Percepción de satisfacción

- Julio: **97%**
- Agosto: **95%**
- Septiembre: **95%**
- Octubre: **95%**
- Noviembre: **96%**
- Diciembre: **95%**



MES	ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
JULIO	476	97%
AGOSTO	475	95%
SEPTIEMBRE	471	95%
OCTUBRE	472	95%
NOVIEMBRE	471	96%
DICIEMBRE	480	95%
Total	2845	PROMEDIO 95%



MOTIVOS PQRSD

SUGERENCIAS:

- Algunos de los motivos de las sugerencias para el segundo semestre del 2022 son:
 - Solicitud de más equipos de tomas de signos, una sola persona para esa función.
 - Implementación de cambiador para bebés en el baño de centro de terapias.
 - Inconformidad por demora en el proceso de facturación.
 - Implementación de fotocopidora para evitar accidentes y demoras en consulta externa.
 - Recomendación, implementar cortinas para privacidad de los pacientes en terapias.

QUEJAS:

- Algunos de los motivos de las quejas para el segundo semestre del 2022 son:
 - Demoras en el área de facturación.
 - Inconformidad con el servicio de la auxiliar Sandra, alimentación con el recién nacido.
 - Inconformidad debido a que le han programado la Cirugía 3 veces y se cancela por daños en equipos.
 - Demora para la asignación de citas de terapias físicas.
 - Inconformidad por asignación de citas para especialidades, lleva más de 2 meses.
 - Inconformidad porque no responden el whatsapp de las citas.
 - Inconformidad por facturar un servicio que no se ofrece en el hospital
 - Inconformidad por oportunidad de citas con medicina interna.
 - Inconformidad por demora en la atención con un menor en urgencias.
 - Inconformidad porque no le avisaron al papa del nacimiento del bebé.
 - Inconformidad por facturar servicio diferente al de la orden médica y autorización.
 - Inconformidad por mala atención prestada por la enfermera de turno en el CIRNE.
 - Inconformidad por espera en la atención con el especialista, más de 2 horas.
 - Inconformidad por protocolos de ingreso al área a UCI Neonatal.
 - Inconformidad por mala atención por parte de la funcionaria de facturación Verónica Lobatón.
 - Inconformidad por mala información suministrada por parte del auxiliar del consultorio el Doctor Orrego.
 - Inconformidad por falta de humanización y profesionalismo de la jefa Yesica en hospitalización medicina interna.
 - Inconformidad por mala atención y disposición de la doctora Piñeros oftalmología.
 - Inconformidad por mal servicio recibido, por parte de la Dra Barrera encargada de la unidad UCI Neonatal.



FELICITACIONES:

- Algunos de los motivos de las felicitaciones para el segundo semestre del 2022 son:
- Felicitaciones al equipo médico de sala de partos por la atención recibida para el padre, la madre y el bebé.
- Felicitaciones al guarda Cardozo, por su amabilidad, orientación e indicación con los usuarios.
- Buena atención médica en sala de partos.
- Felicitar al funcionario Carlos Pastrana de radicación, joven de gran corazón y dedicación en su labor.
- Fue una experiencia inolvidable, me gusto como me atendieron los médicos y enfermeros de Sala de Partos.
- Excelente servicio, felicitaciones y agradecimientos al cuerpo de enfermeros y médicos por su gran labor de Cirugía.
- Felicitar a Natalia por atender a los pacientes con cariño y amabilidad en el servicio de Consulta Externa.
- Muy buena atención, buena la comida, muy pendientes, buena higiene y muy respetuosos.
- gratitud inmensa por la atención recibida con el paciente Carlos Daniel Calderón. Urgencias, Cirugía y UCI.
- Felicitar al Dr Ángel Polania por la atención y dedicación en la consulta.
- Felicitar al Dr Emilio Garzón Cediel neurocirujano por su entrega con los pacientes.
- Excelente atención, por parte del Anestesiólogo.
- Felicitación para todos los servicios del hospital, servicios generales, cocina, urgencias, hospitalización y todo su personal.
- Felicitar a todo el equipo del centro de terapias, muy profesional y por el carisma, a la Dra Bonelo, Calzada y Gamboa y todo el personal.
- Felicitar al señor José de archivo, excelente servicio y dado a la humanidad.
- Para agradecer toda la atención prestada en hospitalización pediatría desde el 19 de agosto hasta el 27 de agosto.
- Agradecer a todo los médicos, jefes y enfermeras por el servicio, al igual que la vigilante Kerly.
- Felicitaciones para la persona Eddy Hurtado, persona muy amable, calidad humana.
- Felicitaciones a Natalia Campos por su gran labor.



RECOMENDACIONES

- En los puntos de Facturación debe haber suficiente dinero para dar el cambio al momento que un usuario realice un pago, evitando malestar al usuario, y agilizando tiempos de atención.
- Publicar y socializar con el equipo de trabajo de Facturación la Circular N° 005 del 15 de marzo del 2022 “Descuento del 20% a particulares a través de pago en efectivo, y del 30% a funcionarios de la E.S.E. y sus familiares en primer grado de consanguinidad y primer grado de afinidad”.
- Aclarar a los usuarios que pueden hacer uso de la fila de atención preferencial en el servicio de facturación la cual va dirigida a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y niñas, y grupos étnicos minoritarios.
- Reconocer la gestión, el compromiso, y la buena labor en el cumplimiento de su deber a los funcionarios que han logrado un reconocimiento a través de la atención prestada a los usuarios.
- Allegar a los líderes de los servicios los casos de quejas reiteradas que involucra a algún funcionario de su equipo de trabajo, con el objetivo de aclarar la situación, hacer seguimiento, tomar las medidas pertinentes y evitar que se repitan situaciones negativas en la atención al usuario.
- Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSD interpuestos por la ciudadanía en general ante la E.S.E., según lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1775 del 30 de junio de 2015.


JAIME ORLANDO GOMEZ GONZALEZ
Asesor Oficina de Control Interno