

Tunja, 17 de Abril de 2018

Doctora  
**LYDA MARCELA PÉREZ RAMÍREZ**  
Gerente  
**E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA**  
Ciudad

**Ref.** Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones I Trimestre año 2018.

## OBJETIVO

Consolidar la información obtenida en la ejecución del procedimiento institucional código SIAU-PR-02 "Apertura de buzones y respuesta a quejas" a fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en la E.S.E Hospital San Rafael de Tunja.

## ALCANCE

Revisar formatos diligenciados por parte de los usuarios a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web y realizar seguimiento y trazabilidad a la información.

## PROCESOS INVOLUCRADOS

Consulta externa, Hospitalización, Salas de cirugía y salas de partos, Urgencias, SIAU y demás procesos administrativos y asistenciales involucrados en la atención al usuario.

## DESARROLLO DEL INFORME

A continuación se describe informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al primer trimestre del año 2018, de acuerdo a la información diligenciada por los usuarios a través de buzones, diligenciamiento de formulario de la página Web de la entidad, correo institucional y documentos radicados en correspondencia.

## 1. QUEJAS I TRIMESTRE AÑO 2018

El siguiente cuadro relaciona el número de quejas radicadas en la oficina de Atención al usuario para el periodo de enero a marzo del año 2018 de la misma manera, se realiza un comparativo frente al mismo periodo año 2017, mostrando lo siguiente:

### 1.1 Radicación de quejas

N° QUEJAS I TRIMESTRE AÑO 2018								
SERVICIO	I TRIMESTRE AÑO 2017				I TRIMESTRE AÑO 2018			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	4	7	14	25	19	18	34	71
URGENCIAS	2	1	4	7	7	6	6	19
GINECOLOGIA	0	0	2	2	7	0	1	8
FACTURACION	2	5	5	12	3	0	4	7
ENFERMERIA	9	1	5	15	2	3	1	6
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	4	1	1	6
VIGILANCIA	1	1	1	3	3	1	1	5
ASEO	0	0	0	0	2	1	2	5
SIAU	0	4	1	5	0	4	0	4
RADIOLOGIA	0	0	0	0	1	0	3	4
SALAS DE CIRUGIA	2	0	0	2	1	1	1	3
EDUCACION MEDICA	0	1	0	1	0	1	2	3
ALIMENTACION	0	0	0	0	1	0	0	1
ESTADISTICA	0	0	0	0	1	0	0	1
MANTENIMIENTO	0	0	0	0	0	1	0	1
SALA DE PARTOS	1	0	0	1	0	0	0	0
ASIGNACION DE CAMAS	0	1	1	2	0	0	0	0
<b>TOTAL QUEJAS MES</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>75</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>55</b>	<b>144</b>

Fuente: Buzones externos – SIAU 2018

Para I Trimestre del año 2018 fueron radicadas **144** quejas a los diferentes servicios de la institución, identificando que las áreas con mayor volumen de quejas en primer lugar consulta externa con **71**, seguido de urgencias con **19** y en tercer lugar ginecología con **8**, se realiza una trazabilidad frente al periodo año 2017 identificando que para el mismo periodo se presentaron **75** quejas, evidenciando un incremento **92%** para el año 2018.

### 1.2 Atributo de la calidad en la atención en salud afectado

Posterior a la identificación de la queja se clasifica de acuerdo al atributo de calidad afectado; para los meses de enero a marzo de 2018 se evidencia que los principales motivos por lo que los usuarios manifiestan inconformidad son las siguientes:

QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO I TRIMESTRE AÑO 2018				
ATRIBUTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TRATO	31	21	13	65
ACCESIBILIDAD	14	9	26	49
OPORTUNIDAD	0	4	8	12
PERTINENCIA	4	3	4	11
COMODIDAD	2	1	4	7
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>38</b>	<b>55</b>	<b>144</b>

Fuente: Buzones externos – SIAU 2018

Las relacionadas a trato corresponden al primer motivo de queja en nuestros usuarios, manifiestan falta de humanización, mala actitud por parte de los funcionarios entre otras; para el I trimestre del año 2018 se presentaron **65**, el siguiente atributo afectado pertenece a la accesibilidad en su mayoría manifiestan inconformidad a la asignación a las citas médicas especializadas, el usuario describe que los números telefónicos para la asignación de citas no los contestan, los dejan en espera, siendo imposible agendar una cita por este medio de comunicación, incrementando la radicación de quejas y peticiones a través de formulario de la página Web como mecanismo alternativo para la solicitud de la cita, para el periodo en mención se radicaron **49** quejas relacionadas accesibilidad.

De acuerdo a lo anterior se puede constatar el incremento significativo en la radicación de quejas en la institución, desde la oficina de Atención al usuario se viene adelantando la actualización de la resolución 299 de 2015, trazabilidad y seguimiento a la respuesta a quejas.

## 2. SUGERENCIAS

El siguiente cuadro describe el número de quejas presentadas por servicios para el periodo de enero a marzo de 2018 así:

N° SUGERENCIAS I TRIMESTRE AÑO 2018				
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PEDIATRIA	4	4	9	17
URGENCIAS	2	6	1	9
CONSULTA EXT	2	2	3	7
5 SUR	2	3	1	6
REHABILITACION	1	2	2	5
5 NORTE	0	0	5	5
6 NORTE	3	2	0	5
GINECOLOGIA	1	3	0	4
6 SUR	1	3	0	4
VIGILANCIA	0	3	0	3
CIRUGIA	1	1	1	3
SALA DE PARTOS	2	0	0	2
FACTURACION	0	1	0	1
IMÁGENES DIX	0	0	1	1
LABORATORIO	0	0	1	1
UCINEONATAL	0	0	1	1
UCI ADULTO	0	1	0	1
ORTOPEDIA	1	0	0	1
UCI PEDIATRICA	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>76</b>

La información anterior muestra que para I trimestre del año 2018 se registraron **76** sugerencias, se identifica que los servicios con mayor volumen de sugerencias fueron: pediatría con 17, urgencias 9 y consulta externa 7.

### 3. FELICITACIONES POR SERVICIOS

A continuación se discrimina el número de felicitaciones por servicios, registradas por los usuarios para el periodo de enero a marzo de 2018 así:

N° FELICITACIONES I TRIMESTRE AÑO 2018				
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ORTOPEDIA	38	52	51	141
PEDIATRIA	24	21	56	101
6 NORTE	26	30	36	92
LABORATORIO	11	14	57	82
6 SUR	25	35	20	80
REHABILITACION	16	18	16	50
CIRUGIA	16	16	16	48
UCINEONATAL	13	18	16	47
UCIPEDIATRICA	12	9	18	39
5 NORTE	2	20	14	36
5 SUR	7	10	15	32
CONSULTA EXT	14	10	5	29
GINECOLOGIA	4	10	6	20
SALA DE PARTOS	4	2	3	9
VIGILANCIA	2	5	0	7
FACTURACION	1	1	5	7
UCI ADULTO	0	0	2	2
IMÁGENES DIX	0	0	1	1
URGENCIAS	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>271</b>	<b>338</b>	<b>824</b>

De acuerdo al cuadro anterior se presentaron **824 felicitaciones**; se resalta el trabajo efectuado diariamente por el equipo de trabajo que conforma el Hospital San Rafael de Tunja en primer lugar se lleva el mayor número de felicitaciones el servicio de Ortopedia con **141** felicitaciones, en segundo puesto Pediatría con **101**, tercer lugar 6 Norte con **92**, Laboratorio clínico **82**, 6 Sur con **80**, es importante reconocer que siempre existirán entornos o procesos por mejorar pero debemos también destacar la satisfacción manifestada por nuestros usuarios como se puede observar en el registro de felicitaciones.

Cordialmente,

*DIANA RAMOS*

**DIANA RAMOS RODRIGUEZ**  
Líder Atención al Usuario