



INFORME PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023

Se realizó revisión de PQRSF que se allegaron a la oficina de SIAU.

PETICION

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	10/01/2023	Pacientes U'was y acompañantes U'was	Urgencias, Hospitalización	<p>"Me dirijo especialmente a la gerente, primeramente felicitarla por todo su proceso de trabajo para con los U'was y por su disposición de tiempo para nosotros (as) que es incansable, por la atención que sus personales profesionales en salud nos brindan y por todo lo que ha su alcance de su trabajo nos a permitido gracias y que Dios día a día la bendiga, la proteja y ilumine su camino y sus proyectos para el bien de toda la comunidad en general: Tengo una petición también, Jefe le escribo por lo siguiente; es que si en su gestión pudiera tratar de brindarles a los pacientes o acompañantes o con ayuda de los cabildos, o algún otras institución, facilitar bebidas no importa si solo es un vaso de agua o una limonada y que alguien done un plato de comida, por que yo he visto como ellos o algunos pasan el día con sed o un poco de vocado que el paciente puede dejarle a su acompañante, perfectamente sabemos que todos los U'was no tenemos condiciones de comprar nuestros liquidos para beber y comida para alimentarnos, como también sabemos que los recursos que llegan a las comunidades U'was hay que distriburlas y esto tampoco alcanza para suplir todas las necesidades de los pacientes, perdón Jefe por mi atrevimiento dejarle este papel con tanta petición, Sira sabra recompensarla y gracias por darme un minuto de sus tiempo."</p> <p>Atentamente: Pacientes y acompañantes</p>	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA
2	17/02/2023	Yaneth González	Consulta Externa	<p>"Actualmente llevo un proceso en comisaria el cual implica acompañamiento sicologico familiar pero para esta consulta no tuve derecho de escoger el profesional de sipcologia para que me atendiera a mi hija y a mi, no me siento a gusto o en confianza con el sicologo que me asigno comisaria de familia"</p>	21/02/2023	2 días hábiles

QUEJAS



Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	10/01/2023	Martha Lucia Peña	Consulta Externa	"En medio de la consulta externa manifesté una inquietud y el Dr se exhalto comportándose de manera grosera conmigo como si estuviera de mal genio, se pide por favor trato respetuoso, gentileza y amabilidad con nosotros los pacientes."	01/02/2023	15 días hábiles
2	16/01/2023	Isabella Berbesi Villamizar	Consulta Externa	<p>"El día lunes me acerque al hospital para solicitar dos citas medicas para mis padres de la Blanquita, llege de tercera a la fila y la señora me dijo que yo no habían citas que me las asignaba para el día martes. El día martes me doy cuenta que algunas personas que estaban en la fila el día anterior si habían sido atendidos a pesar que estaban mucho después de mi. Ya se encontraban realizando los exámenes.</p> <p>Mi otro inconformismo es que tuve que devolver a mis padres para la casa y regresaran el día martes.</p> <p>El día miércoles 18 de enero me acerco a solicitar una cita con el medico Willy y me dice que el no esta. EL Jueves vengo a la cita que me asigno con el medico Calixto y me doy cuenta que el medico Willy si esta atendiendo.</p> <p>Lo del medico Willy es por el seguimiento que ha venido trayendo con mi esposo"</p>	23/01/2023	5 días hábiles
3	28/02/2023	Yaneth González	Consulta Externa	"El día de hoy tenía cita medica con la doctora lina Alejandra Herrera y no me quiso atender por que no estaba en el momento de llamado y aparte de eso respondió de mala manera altanera, se supon que los médicos si no está en el mometo lo atiende de ultimo y no me parece que una medico con un títulos sea grosera. Me parece muy mal servicio de parte de esta medico. Gracias"	24/03/2023	17 días hábiles, se evidencia que no hubo oportunidad en la respuesta de la queja a la usuaria.
4	02/03/2023	Blanca Mileth Carrillo	Consulta Externa	"El día 1ro de marzo solicito cita con medicina interna y me dice que si hay que le deje la orden, en horas de la tarde me dicen que tiene que pasarle unos pacientes al compañero Calderón y que ya no queda cupo, en horas de la mañana de hoy me escribe que si de pronto le queda cupo me llama o si alguien no asiste cuando ayer me había dicho que si había cupo, la idea es que no le tomen el pelo a los usuarios si no hay cupo que digan y no crean falsas expectativas"	21/03/2023	12 días hábiles



5	15/05/2023	Yeny Alexandra Arenas	Urgencias	<p>“El día 10 de mayo, traigo a mi hijo a urgencias por presentar fiebre alta, lo ingresan y dijeron que eran síntomas de dengue, lo pasaron a observación lo canalizaron para ponerle medicamento para la fiebre con acetaminofén, le sacaron muestra de sangre a las 3 pm puyándolo 3 veces, al siguiente día le dan salida según el hospital porque no tenía nada, y ese día en la mañana que necesitaban más sangre osea volverlo a puyar porque la muestra se había envoltado.</p> <p>El día 15 de mayo, de manera particular le tomo exámenes, que incluye orina porque acá no le tomaron esa muestra. Y arroja 3 cruces de infección.</p> <p>Me parece terrible la atención porque por falta de exámenes y muestras (orina) el niño hubiera podido complicarse y enfermarse más y uno confiado de los resultados y criterios médicos del hospital”</p>	30/05/2023	10 días hábiles
6	09/05/2023	Anónima	Urgencias	<p>“Ingresé al servicio de medicina 2 veces, por urgencias, la primera vez me formula unos medicamentos y la segunda vez también me dieron los mismo medicamentos, no sentí mejora, me sentía era peor, respiración, fatiga, estuve en observación, salí y no me formula medicamentos, con diagnóstico de fiebre no especificada y yo me encontraba con la cara inflamada, fiebre y con brote en el cuerpo y cara.</p> <p>En la primera atención me formulo un medicamento trimetoprim + sulfametoxazol tableta (160+800mg), sin tener resultado de los exámenes.</p> <p>Estoy inconforme porque no medio respuesta alguna de mis síntomas si era dengue o si fue por reacción al medicamento, tampoco me dio recomendaciones, que solo tomara acetaminofén y que va a seguir con el dolor, en la historia clínica en el plan de manejo dice; continuar con analgésico en orden previa y no me la formula”</p>	31/05/2023	15 días hábiles



RECLAMO

Durante el primer semestre de 2023 se presentaron los siguientes reclamos en el buzón de PQRSF.

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	14/04/2023	Anónimo	Facturación	"Escribo esto porque me parece una falta de respeto que nosotros como personas naturales tengamos que esperar tanto por un servicio como facturación, deberían tener 2 personas realizando este trabajo para no congestionar el servicio, muchas gracias"	02/05/2023	11 días Hábiles

SUGERENCIAS

Durante el primer semestre de 2023 se presentaron las siguientes sugerencias en el buzón de PQRSF.

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	24/04/2023	Anónimo	Odontología	"Sugiero como usuario ampliar los servicios de odontología o colocar otra profesional ya que hay muchos pacientes nos quedamos sin cita odontológica"	02/05/2023	5 días Hábiles
2	11/05/2023	Morely Fuentes López	Terapia Física	"Se sugiere que afuera de terapia física en la sala de espera hace mucho calor en las horas de la tarde, por favor la instalación de un ventilador y de antemano felicitar por las nuevas instalaciones y equipos de la misma, felicitar a la fisio por su entrega con los pacientes"	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta

FELICITACIONES

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Trabajador
1	10/05/2023	María Isabel Tarazona	Fisioterapia	"Felicitaciones a la terapeuta para el servicio prestado, por su profesionalismo, su compromiso y dedicación con los pacientes, Dios le pague por la atención prestada, quedo satisfecha con la atención recibida. Felicitaciones por el nuevo consultorio, se encuentra más amplio y más comodo para los pacientes"	Karen Dayana Villamizar
2	11/05/2023	Estrella Montañez Salamanca	Fisioterapia	"Felicitar a la doctora por su amabilidad con sus paciente y buen servicio y por el lugar donde se presta el servicio"	Karen Dayana Villamizar



REGISTRO FOTOGRAFICO: Apertura buzón de sugerencias





Con relación a las felicitaciones, se procede a realizar una publicación en redes sociales institucionales donde se exalta la labor realizada por el personal relacionado en la felicitación; a continuación, mostramos algunos ejemplos de las publicaciones realizadas: VER SIGUIENTE PAGINA.

INFORME PQRSF I SEMESTRE 2023

1. DEFINICIONES

- **Petición de Información:** Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Hospital.
- Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.
- **Consulta:** Solicitud mediante la cual se solicita un concepto del Hospital sobre un caso o asunto de su competencia.
- Término de respuesta: 30 días hábiles.
- **Queja:** Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.
- **Término de respuesta:** 15 días hábiles.
- **Reclamo:** Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.
- Término de respuesta: 15 días hábiles.
- **Sugerencia:** Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.
- Término de respuesta: 15 días hábiles.

2. CANALES DE ATENCIÓN

El Hospital cuenta con diferentes canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal (empresas de mensajería), radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuesto en la página web, buzón de sugerencias.



Canal Presencial: Permite el contacto directo con la oficina de SIAU, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por la oficina de SIAU, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Canal Virtual: Medio de comunicación digital que consta de la página web Institucional, la cual cuenta con un enlace para formular peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones a través del enlace <http://hospitalcubara.gov.co/web/>



3. INFORMES PQRSF HOSPITAL

La ESE Hospital Especial de Cubará cuenta con Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, el cual se encuentra a cargo de una auxiliar de Salud pública que vela por que se dé el mejor trato de acuerdo a los atributos de calidad, que se tenga continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad, y seguridad.

Para el primer semestre del año 2023 se atendieron dos (2) Peticiones, dos (6) Quejas, una reclamación (1) cuatro (2) Sugerencias y cuatro (2) Felicitaciones. Los procesos o áreas que tuvieron quejas son: Portería y Agendamiento de citas.



3.1 Peticiones

Área o Servicio Afectado	Descripción	Tiempo en días hábiles de respuesta
Urgencias, Hospitalización	<p>"Me dirijo especialmente a la gerente, primeramente felicitarla por todo su proceso de trabajo para con los U'was y por su disposición de tiempo para nosotros (as) que es incansable, por la atención que sus personales profesionales en salud nos brindan y por todo lo que ha su alcance de su trabajo nos a permitido gracias y que Dios día a día la bendiga, la proteja y ilumine su camino y sus proyectos para el bien de toda la comunidad en general: Tengo una petición también, Jefe le escribo por lo siguiente; es que si en su gestión pudiera tratar de brindarles a los pacientes o acompañantes o con ayuda de los cabildos, o algún otras institución, facilitar bebidas no importa si solo es un vaso de agua o una limonada y que alguien done un plato de comida, por que yo he visto como ellos o algunos pasan el día con sed o un poco de vocado que el paciente puede dejarle a su acompañante, perfectamente sabemos que todos los U'was no tenemos condiciones de comprar nuestros líquidos para beber y comida para alimentarnos, como también sabemos que los recursos que llegan a las comunidades U'was hay que distribuirlos y esto tampoco alcanza para suplir todas las necesidades de los pacientes, perdón Jefe por mi atrevimiento dejarle este papel con tanta petición, Sira sabra recompensarla y gracias por darme un minuto de sus tiempo."</p> <p>Atentamente: Pacientes y acompañantes</p>	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA

3.2 Quejas

Área o Servicio Afectado	Descripción	Tiempo en días hábiles de respuesta
Consulta Externa	En medio de la consulta externa manifesté una inquietud y el Dr se exhalto comportándose de manera grosera conmigo como si estuviera de mal genio, se pide por favor trato respetuoso, gentileza y amabilidad con nosotros los pacientes.	15 días hábiles
Consulta Externa	<p>"El día lunes me acerque al hospital para solicitar dos citas medicas para mis padres de la Blanquita, llege de tercera a la fila y la señora me dijo que yo no habían citas que me las asignaba para el día martes. El día martes me doy cuenta que algunas personas que estaban en la fila el día anterior si habían sido atendidos a pesar que estaban mucho después de mi. Ya se encontraban realizando los exámenes.</p> <p>Mi otro inconformismo es que tuve que devolver a mis padres para la casa y regresaran el día martes.</p> <p>El día miércoles 18 de enero me acerco a solicitar una cita con el medico Willy y me dice que el no esta. EL Jueves vengo a la cita que me asigno con el medico Calixto y me doy cuenta que el medico Willy si esta atendiendo.</p> <p>Lo del medico Willy es por el seguimiento que ha venido trayendo con mi esposo"</p>	5 días hábiles
Consulta Externa	"El día de hoy tenia cita medica con la doctora lina Alejandra Herrera y no me quiso atender por que no estaba en el momento de llamado y aparte de eso respondió de mala manera altanera, se supone que los médicos si no está en el momento lo atiende de ultimo y no me parece que una medico con un títulos sea grosera. Me parece muy mal servicio de parte de esta medico. Gracias"	17 días hábiles, se evidencia que no hubo oportunidad en la respuesta de la queja a la usuaria.
Consulta Externa	"El día 1ro de marzo solicito cita con medicina interna y me dice que si hay que le deje la orden, en horas de la tarde me dicen que tiene que pasarle unos pacientes al compañero Calderón y que ya no queda cupo, en horas de la mañana de hoy me escribe que si de pronto le queda cupo me llama o si alguien no asiste cuando ayer me había dicho que si había cupo, la idea es que no le tomen el pelo a los usuarios si no hay cupo que digan y no crean falsas expectativas"	12 días hábiles
Urgencias	"El día 10 de mayo, traigo a mi hijo a urgencias por presentar fiebre alta, lo ingresan y dijeron que eran síntomas de dengue, lo pasaron a observación lo canalizaron para ponerle medicamento para la fiebre con acetaminofén, le sacaron muestra de sangre a las 3 pm puyándolo 3 veces, al siguiente día le dan salida según el hospital porque no tenía nada, y ese día en la mañana que	10 días hábiles



	<p>necesitaban más sangre o sea volverlo a puyar porque la muestra se había envuelto.</p> <p>El día 15 de mayo, de manera particular le tomo exámenes, que incluye orina porque acá no le tomaron esa muestra. Y arroja 3 cruces de infección.</p> <p>Me parece terrible la atención porque por falta de exámenes y muestras (orina) el niño hubiera podido complicarse y enfermarse más y uno confiado de los resultados y criterios médicos del hospital”</p>	
Urgencias	<p>“Ingresé al servicio de medicina 2 veces, por urgencias, la primera vez me formula unos medicamentos y la segunda vez también me dieron los mismo medicamentos, no sentí mejora, me sentía era peor, respiración, fatiga, estuve en observación, salí y no me formula medicamentos, con diagnóstico de fiebre no especificada y yo me encontraba con la cara inflamada, fiebre y con brote en el cuerpo y cara.</p> <p>En la primera atención me formulo un medicamento trimetoprim + sulfametoxazol tableta (160+800mg), sin tener resultado de los exámenes.</p> <p>Estoy inconforme porque no medio respuesta alguna de mis síntomas si era dengue o si fue por reacción al medicamento, tampoco me dio recomendaciones, que solo tomara acetaminofén y que va a seguir con el dolor, en la historia clínica en el plan de manejo dice; continuar con analgésico en orden previa y no me la formula”</p>	15 días hábiles

3.3 Reclamos

Área o Servicio Afectado	Descripción	Tiempo en días hábiles de respuesta
Facturación	“Escribo esto porque me parece una falta de respeto que nosotros como personas naturales tengamos que esperar tanto por un servicio como facturación, deberían tener 2 personas realizando este trabajo para no congestionar el servicio, muchas gracias”	11 días hábiles

3.3 Sugerencias

Área o Servicio Afectado	Descripción	Tiempo en días hábiles de respuesta
Odontología	“Sugiero como usuario ampliar los servicios de odontología o colocar otra profesional ya que hay muchos pacientes nos quedamos sin cita odontológica”	5 días hábiles
Terapia Física	“Se sugiere que afuera de terapia física en la sala de espera hace mucho calor en las horas de la tarde, por favor la instalación de un ventilador y de antemano felicitar por las nuevas instalaciones y equipos de la misma, felicitar a la fisio por su entrega con los pacientes”	No se evidencia respuesta

3.4 Felicitaciones

Área o Servicio Afectado	Descripción	Trabajador
Fisioterapia	“Felicitaciones a la terapeuta para el servicio prestado, por su profesionalismo, su compromiso y dedicación con los pacientes, Dios le pague por la atención prestada, quedo satisfecha con la atención recibida. <p>Felicitaciones por el nuevo consultorio, se encuentra más amplio y más cómodo para los pacientes”</p>	Karen Dayana Villamizar
Fisioterapia	“Felicitación a la doctora por su amabilidad con sus paciente y buen servicio y por el lugar donde se presta el servicio”	Karen Dayana Villamizar

RECOMENDACIONES

Calle 3 Nro. 5-47 Barrio San Rafael Cubará – Boyacá Cel: 3134204942 - 3106152106

<mailto:correspondencia@hospitalcubara.gov.co>

<http://hospitalcubara.gov.co/web/>



- Se recomienda aumentar la frecuencia de apertura de buzón de sugerencias a una vez por semana durante todos los meses del año.
- Todas las quejas en el segundo semestre, tuvieron su respectiva respuesta oportuna dentro del tiempo establecido que son 15 días hábiles contados desde el momento en que se recepcione la queja o se haga apertura del Buzón de Sugerencias.
- Se recomienda si por alguna razón no se puede contestar dentro de los 15 días hábiles se debe realizar una notificación al usuario solicitando tiempo extra (definiendo cuánto tiempo más se va a demorar la respuesta).
- Todas las respuestas de las PQRSF deben ir firmadas
- Las actas de Apertura de Buzón deben ir firmadas por todas las partes
- Definir quién debe firmar las PQRSF
- Cuando se recepcionan quejas que no son de nuestra competencia o que estén involucrados los servicios o colaboradores de la ESE, se deben remitir a la entidad implicada, para que ellos den el trámite pertinente y se le da a conocer al usuario mediante comunicación que por competencia a quien fue trasladada.
- Realizar charlas y/o capacitaciones de atención al usuario y/o Humanización del Servicio
- Promoción del área de SIAU dando a conocer el servicio en radio, y redes sociales.
- Se sugiere continuar con el trabajo articulado entre la oficina SIAU y la Alianza de Usuarios para el desarrollo de actividades como apertura de Buzón y realización de encuestas de satisfacción.

ELABORADO POR:

Ernesto Díaz Contreras

ERNESTO DIAZ CONTRERAS
Asesor de Control Interno
Hospital Especial de Cubará ESE