



**INFORME PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024
ASESOR CONTROL INTERNO**

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se realizó apertura semanal del buzón de PQRSF y revisión de las mismas incluyendo su gestión y respuesta; a continuación, se relacionan las PQRSF allegadas a los buzones.

El Hospital Especial de Cubará ESE cuenta con Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, el cual se encuentra a cargo de la auxiliar de enfermería asignada para ese roll, que vela por que se dé el mejor trato a los usuarios de acuerdo a los atributos de calidad, que se tenga continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad, y seguridad.

Para el primer semestre del año 2024 se atendieron Dos (2) Petición, Once (11) Quejas, Reclamos, (1) Sugerencias, (6) Once (11) Felicitación. Los procesos o áreas que tuvieron quejas son: Portería, urgencias, odontología, radiología, admisiones, internista.

NOTA: En las tablas relacionadas a continuación, en la columna “Descripción” se transcribe al pie de la letra sin ninguna alteración incluyendo los errores de ortografía, para su distinción se escribirá en el documento con tipo de letra cursiva y entre comillas.

PETICION

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	29/01/2024	KARINA AGUABLANCA	ODONTOLOGIA	<i>“Solicito amablemente la presencia de otro odontólogo, puesto que ha sido dificultoso sacar cita por falta de odontólogo ya que una sola persona no da abato”.</i>	6/02/2024	5 días Hábiles
2	26/04/2024	ANONIMO	ODONTOLOGIA	Necesitamos otro odontólogo	-----	-----

QUEJAS

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	16/01/2024	OLGA	PORTERIA	<i>“Mi queja va dirigida a la señora Alexandra Ortiz. El día de hoy 16 de enero me dirijo al hospital porque mis hijos tienen terapia respiratoria, llego toco la puerta y no me abrió, ni se tomó la molestia en salir al menos a decirme que necesitaba, me doy la vuelta y entro por el hospital entre con mis hijos y me senté, cuando me volvió a ver y me dice y ¿ud? Toda sería, no le respondí nada entonces siguió si viene a terapia esperé afuera solo le respondí yo espero acá yo no molesto se volteo y dice” hay Dios.</i>	05/02/2024	15 días Hábiles



				<p>Después la señora que estaba esperando afuera también entro y le dice lo mismo, los que viene para terapia salgan y esperen afuera.</p> <p>No entiendo por qué es tan grosera ningún otro celador me había mandado a salirme y si esto ocurrió me lo dijeron de buen modo ella se cree la dueña del hospital, según ella el motivo por el cual me tenía que salir es porque se le formaba desorden por los pacientes que tenía por urgencias solo había uno.</p> <p>Es más, soy una persona adulta como para que ella piense que le iba hacer desorden, allí mis hijos se estaban sentados quietos, yo había asistido dos días a terapias de mis hijos y no había ocurrido inconveniente. Y yo al hospital voy porque me toca, no porque lo tome por deporte, o porque sea mi pasatiempo favorito.</p> <p>Así que exijo que esa señora sea más decente porque no le debo, para que sea tan grosera ella simplemente es una empleada y no dueña del hospital, para que trate los pacientes como quiere, mil gracias”.</p>		
2	10/03/2024	YANETH BASTOS MALDONADO	URGENCIAS	<p>“La presente es para exponer una queja sobre el personal de urgencias por el motivo que traigo mi hijo cortado y no quisieron atenderlo, y ni siquiera se tomaron la molestia de revisarlo sino solo dijeron que estaba bien y me toco acudir a colocar esta queja porque no es posible que no me lo quisieran atender, si para eso está el personal día del Domingo”.</p>	21/03/2024	9 días hábiles
3	14/03/2024	JUAN CARLOS BALAGUERA	URGENCIAS	<p>“En horas de la noche decidí venir al servicio de urgencias, ya que vengo presentando dolencias de la columna y así a las 11:00 am aproximadamente requerí del servicio al tomar mis datos, la doctora decidió regañarme ya que como no me vio llorando del dolor e dijo que eso era más de personalidad y sentido común que de urgencias y después del regaño, me manifestó que sí quería que se lo dijera a la jefe Nancy”.</p>	01/04/2024	9 días hábiles
4	8/04/2024	FRANCY HELENA MOGOLLON	ODONTOLOGIA	<p>“Buenas tardes la siguiente es para solicitar en el hospital, se den cita para la tarde ya que muchos niños de la escuela están libres es por la tarde, como comunidad vemos con preocupación que no existen citas en horas de la tarde, ojala vuelvan a dar cita en la tarde”.</p>	17/4/2024	7 días Hábiles
5	8/04/2024	JULIANA VILLAMIZAR	ODONTOLOGIA	<p>“Motivo de mi queja fui a solicitar una cita odontológica para la tarde, pero me indicaron que no hay disponibilidad, porque el odontólogo trabaja en jornada continua, sería bueno que el horario fuese como el de medicina que las citas se puedan conseguir para la tarde, ya que hay niños estudiando que no tienen tiempo en la mañana”.</p>	17/04/2024	7 días hábiles



				<i>Espero lo tengan en cuenta, gracias</i>		
6	16/04/2024	XIOMARA MANRIQUE BECERRA	OONTOLOGIA	<i>“El día de hoy trajimos a un procedimiento odontológico a nuestro niño de 7 años, el odontólogo realizo un procedimiento de afán que estéticamente no se ve bien, no justifico la actitud del niño a hora de realizar el procedimiento, pero ante todo un profesional debe tener empatía con los niños a la hora de atender. Espero se pueda reasignar la cita para mi niño”.</i>	17/04/2024	1 día hábil
7	30/04/2024	LEIDYMAR MONTESINOS	RX	<i>“Ingreso al servicio de rx para una radiografía cervical, se hizo el procedimiento seguidamente me hace un masaje donde el me indica que debo colocarme la bata y quitarme el short, la camisa y el brasier, seguidamente empieza a tocar los pies, las piernas, los senos, mi parte íntima diciéndome que el procedimiento tenía que ver con el cerebro lo que tenía era por estrés”.</i>	3/05/2024	
8	9/05/2024	MARIA YALILE PARRA	ODONTOLOGIA	<i>“Necesito poner una queja ya que vivo en la vereda Mundo Nuevo y siempre que llamo para una cita odontológica o higiene oral, me dicen que no hay citas y muchas veces llevo al hospital y l odontólogo llama a los pacientes y estos nunca llegan a la cita y le quitan la oportunidad a los que verdaderamente necesita la cita deberian tener”.</i>	20/05/2024	6 días hábiles
9	29/05/2024	ANONIMO	ADMISIONES	<i>“El servicio de la empleada es muy lento pésimo y casi siempre está de mal genio”.</i>	31/05/2024	1 día hábil
10	30/05/2024	LUZ AGUIRRE	ADMISIONES	<i>“El día 30 de mayo a las 8.50am hice la fila para sacar una cita y espere hasta las 9.22am la oficina se encontraba sola y ella se encontraba desayunando me llevo la sorpresa que me dice que no hay había citas me retire dando las gracias y a la vez le comente que más de media hora esperando para saber que no había cita y me entero por tercera persona, que si estaban dando citas que llamara y preciso si me la dio para el día siguiente a las 11:45am”.</i>	31/05/2024	1 día hábil
11	12/06/2024	ERIKA MILENA CACUA	INTERNISTA	<i>“Mi queja es sobre las consultas con internista, especialistas que cada día es más pésimo, yo tengo una cita de control pendiente, del 7 de marzo y a la fecha de hoy 12 de junio no se agenda para la consulta, de especialista pediatría, ginecología, internista”.</i>	24/06/2024	8 días hábiles



RECLAMOS

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	5/09/2023	ELIZABETH BATECA ZANCHES	ENFERMERA JEFE, DOC ANGIE	<p>“El día 05 de septiembre 2023 mi hija menor de edad ingreso al hospital de Cubará por urgencias con la enfermedad cistitis, que ella venía padeciendo mucho tiempo más atrás, y siendo atendida por la jefa del hospital de enfermería llamada Yalimar serrano y la doc. Angie Archila y se le practicaron unos exámenes dando como resultado un supuesto abuso sexual y una infección urinaria.</p> <p>Mi queja como tal es que el hospital cuando atienda este tipo de casos se mantengan los profesionales de la salud dentro de la ética profesional, ya que esto genera problemas psicológicos, traumas tanto para la paciente como la familia”.</p>	5/09/2023	7 meses

SUGERENCIAS

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	30/04/2024	FIDELINA RUIZ NUÑEZ	ODONTOLOGIA	<p>“Por favor se sugiere en el servicio de odontología como un solo médico podía abarcar con la población existente, por el momento no pueden asignar citas, pues la agenda del médico está llena.</p> <p>Pido por favor se tomen medidas en este asunto pues es un servicio que se requiere con urgencias por lo demás excelente el servicio”.</p>	20/05/2024	12 días hábiles
2	30/04/2024	YESSICA VERA	ODONTOLOGIA	<p>“Sugiero más médicos en el servicio de odontología, como pueden tener un solo médico, nunca hay agenda disponible igual que los demás servicios este es importante”.</p>	20/05/2024	10 días hábiles
3	2/05/2024	MORELY FUENTES LOPEZ	TERAPIA FISICA	<p>“En dos ocasiones se ha sugerido el espejo de fisioterapia para postura móvil ya que con esto nos facilita tener una mejor recuperación”.</p>	20/05/2024	10 días hábiles
4	28/05/2024	GLADYS GAMBOA	FISIOTERAPIA	<p>“Buenas tardes para solicitar amablemente un espejo ya que estoy pasando por una parálisis facial y se me dificulta la terapia, para poder hacer la terapia de espejo”.</p>	14/06/2024	11 días hábiles
5	12/06/2024	MARTHA SANTAFE ACEVEDO	ADMISIONES	<p>“Mi sugerencia es por motivo que tengo dos meses tratando de sacar una cita para odontología y nunca hay para el momento siempre está ocupado y uno viene a otra cosa y se da cuenta que llaman y las personas que tiene la cita no están, entonces no debería dar cita con tanto tiempo porque afectan a otras personas”.</p>	24/06/2024	8 días hábiles



Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
6	24/06/2024	WYLIEX HERNANDEZ VEGA	CONSULTA EXTERNA	<i>“Sugiero que contraten médicos porque para el número de población con un solo médico no es suficiente, estoy embarazada y necesito los controles de rutina y resultados de los exámenes y no es posible una cita porque no hay médicos, le agradezco tener en cuenta que con el número de población necesitamos suficientes médicos par que seamos atendidos. La salud es un derecho fundamental, muchas gracias”.</i>	10/07/2024	11 días hábiles

FELICITACIONES

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Trabajador
1	06/02/2024	ANGELA MARIA COBARIA	TERAPIA FISICA	<i>“Felicitación al hospital y al servicio de fisioterapia por la mejora, la ampliación en especial a la fisioterapeuta Karen por la atención, su compromiso y entrega con los pacientes.”</i>	KEREN VILLAMIZAR
2	14/02/2024	SAMUEL CARRILLO ANGARITA	LABORATORIO	Comprometida con el trabajo, responsable, amable, buen trato con los usuarios, siempre está disponible ayudar, brindar información veraz así no corresponda a sus servicios.	DORIS VILLAMIZAR
3	14/03/2024	LUIS ALFREDO RINCON	ODONTOLOGIA	De antemano mis más sinceros agradecimientos al Doctor Yilber por su atención, Dios bendiga sus manos y continúe trabajando con ese entusiasmo con los pacientes.	YILBER GUERRERO
4	16/04/2024	SANDRA LOAIZA	LABORATORIO	Es una felicitación y agradecimiento a la jefe, práctica de citología, por su amabilidad, calidad humana y profesionalismo en el procedimiento.	YALIMAR JEFE ENFERMERA
5	06/05/2024	YUDITH MAGALY CACERES	ODONTOLOGIA	Gracias odontólogo por su buen servicio, atención y amabilidad, Dios siga bendiciendo sus manos.	YILBER GUERRERO
6	06/05/2024	FLOR DE MARIA RUIZ	ODONTOLOGIA	Felicitación al odontólogo por su buena atención, por su amabilidad y buen servicio.	YILBER GUERRERO
7	10/05/2024	JULIA VELASCO DUARTE	RADIOLOGIA	Por medio de la presente me dirijo para felicitar al señor radiólogo Libardo, por dar un excelente servicio en el área de radiología muy buen trato y muy buena la atención.	LIBARDO RAMIREZ
8	23/05/2024	EDITH AREVALO	RADIOLOGIA	Para felicitar al radiólogo por su atención y buen servicio a los usuarios.	LIBARDO RAMIREZ
9	29/05/2024	LORENA MANOWIA	RADIOLOGIA	Felicito por tener un funcionario que atiende a las personas amablemente con eficiencia.	LIBARDO RAMIREZ



Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Trabajador
10	06/07/2024	BLANCA MILETH CARRILLO	RADIOLOGIA	Felicitar al doctor Libardo Ramírez radiólogo de la E.S.E hospital E Cubara por su excelente trato con los pacientes, excelente ser humano	LIBARDO RAMIREZ

INFORME PQRSF I SEMESTRE 2024

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/>

Link para el reporte de PQRSF: <https://hospitalcubara.gov.co/web/pqrsd/>

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones

Home > PQRSF

Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones

Para nosotros es muy importante contar con usted. Queremos seguir mejorando nuestros servicios. Aquí usted podrá registrar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

- Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.
- Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- Denuncia:** Es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar).

Formulario de Radicación de PQRSF

Español

Tipo de Solicitud * Fecha * Ciudad *

Sugerencia

Nombre y Apellido * Número de identificación * Género *

EAPB / Seguridad Social * Tipo de Afiliación *

Subsidiado Contributivo Especial Particular Otro

Condición de Priorización * Condición de Discapacidad * Grupo Étnico *

Seleccione Seleccione Indígena

Servicios Asistenciales y Administrativos

CONSULTA MEDICO GENERAL CONSULTA ESPECIALISTA URGENCIAS HOSPITALIZACIÓN SALA DE PARTOS LABORATORIO

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA TRASLADO ASISTENCIAL ODONTOLOGIA ENFERMERIA TERAPIA FISICA

TERAPIA RESPIRATORIA RADIOLOGIA ECOGRAFIAS PVP-PIC VACUNACIÓN FARMACIA CITAS- AGENDAMIENTO

ADMISIONES FACTURACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU RECEPCIÓN Y PORTERIA ALIMENTACIÓN SERVICIOS GENERALES

ÁREA ADMINISTRATIVA OTRO

Para validar su sugerencia, petición, queja, reclamo y/o felicitación deberá registrar algún dato que nos permita brindarle respuesta, esta información es de carácter confidencial.

Elija la manera que desea ser contactado *

Correo Electrónico Teléfono Verbal

Correo Electrónico * Número de Teléfono * Dirección *

Descripción de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia. *

(Resuma brevemente el asunto de este mensaje, manifestando los hechos en forma concreta)

Adjuntar Documento Fecha Ocurrencia

Añadir Archivos

Accepto la política de tratamiento de datos personales y autorizo al Hospital Especial de Cubará y cedo la recopilación de mis datos aquí consignados de acuerdo a la política de privacidad, basado en lo consagrado en la Ley 1581 de 2012, el decreto Reglamentario 1377 de 2013, con concordancia con la Constitución Política de Colombia y demás disposiciones. Por la cual se establece la política de tratamiento y protección de datos personales por parte de la E.S.E. Hospital Especial de Cubará. *

Acepto No Acepto

Enviar



3. REGISTRO FOTOGRAFICO





CONCLUSIONES

- Se evidencia que los usuarios están usando con más frecuencia los canales de atención dispuestos por el Hospital de Cubará ESE, articulado a través de la Oficina SIAU.
- Las PQRSF recepcionadas en los buzones de sugerencias dispuestos en las áreas de Urgencias, Consulta Externa y Hospitalización, nos han permitido realizar acciones de mejora en aras de una mejor prestación de servicios con relación a la oportunidad y accesibilidad de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Todas las quejas en el primer 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 reciben 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.