



**INFORME PQRSF SEGUNDO 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
Durante el semestre comprendido entre el primero de julio a 31 de diciembre de 2023 no se presentaron peticiones.						

**QUEJAS**



Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Fecha de Respuesta PQRS	Tiempo en días hábiles de respuesta
1	12/07/2023	SOFIA RINCON AGUILAR	Consulta Externa	"La cita era a las 7 pero llegue un poquito tarde porque mientras hable con la profesora y saque la niña llegue tarde 20 minutos, le explique a la médico y no me atendió me dijo que sacara otra cita , no me parece que me respondiera así yo explicándole porque llegue 20 minutos tarde y la niña con dos días de fiebre no me atendió"	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA
2	18/07/2023	FRANCY GISELLA VILLAMIZAR LOPEZ	Consulta Externa	"Desde hace más de un mes estoy pidiendo cita de odontología para mi hija y cada vez que pregunto si hay citas, nunca hay o no hay servicio, deberían de ampliar más citas o los cupos, esto es falta de seriedad por parte del consultorio odontológico. <b>Espero respuesta muy pronto</b> "	08/08/2023	15 días hábiles
3	18/07/2023	ROSA ELENDY SANTOS	Consulta Externa	"Hoy 18 de julio pongo mi queja ante las citas que dan para odontología cada vez que yo vengo a sacar citas de odontología nunca hay y cuando estoy esperando para otras citas veo que siempre llaman pacientes y no están, no cumplen pero uno que cumple no hay citas entonces necesito que por favor coloquen otro consultorio si es que no alcanzan para manejar toda la población para que así pueda alcanzar para las demás personas que también necesitan, gracias"	08/08/2023	15 días hábiles
4	19/07/2023	PATRICIA LAGOS CAICEDO	Urgencias	"Llevo 40 minutos esperando que me llamen a tomar signos, tengo fiebre, dolor de cabeza y huesos"	08/08/2023	14 días hábiles
5	24/07/2023	ROSA GARCIA	Consulta Externa	"El techo entrada principal hospital es muy caluloroso no es meritado clima caliente, cuando cambio de infraestructura otro tipo techo que sea este clima"	08/08/2023	11 días hábiles
6	27/07/2023	AGENTE EDUCATIVO ASOFAMI	Urgencias	"el menor Carlos Esteban Gómez Vargas ingresa al hospital y su acudiente manifiesta que no le prestaron adecuada y oportuna que requería el menor. Ya que solo lo canalizaron y le aplicaron medicamento para el dolor, sin realizarse limpieza en la parte afectada, duro aproximadamente 15 horas sin realizarle el proceso de limpieza, poniendo en riesgo la salud del menor ya que pudo adquirir una infección. El menor ingreso el 26 de julio y fue remitido a las 9am de 27 de julio, antes de la remisión le hicieron limpieza#"	08/08/2023	8 días hábiles



7	31/07/2023	ANONIMO	Consulta Externa Pediatria	"El día de hoy 31 de julio me acerco donde la señora Adriana a preguntarle por la cita de mi hijo de pediatría de una orden que le traje en febrero y me responde de manera grosera que la orden se me venció y que la vuelva a traer, y yo le digo que porque no me llamo si la orden se la traje desde febrero. No me parece que uno deba esperar tanto para que luego no le atiendan a uno estando la especialidad"	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA
8	24/08/2023	DIANA CAROLINA BARBUENA MACHADO		"Fui al hospital ya que me correspondía la inyección de planificar el médico me dio una formula con la que pase a la droguería del hospital, pero me dijeron que no la tenía, que tenían la del mes, pero yo uso la de tres meses él me dice que la de tres meses no la hay, me dijo que la reclamara en la droguería, en la droguería me dicen que, si hay, pero a la venta, y no cubría por el carnet, como no me dieron la primera, entonces me dieron otra fórmula"	25/08/2023	1 día hábil

### 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	25/07/2023	LAURY GELVEZ	Terapia Física	"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"	08/08/2023	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
Durante el semestre comprendido entre el primero de julio a 31 de diciembre de 2023 no se presentaron sugerencias.						



**FELICITACIONES**

Ítem	Fecha de PQRSF	Quien presenta PQRS	Área o Servicio Afectado	Descripción	Trabajador
Durante el semestre comprendido entre el primero de julio a 31 de diciembre de 2023 no se presentaron felicitaciones.					

**REGISTRO FOTOGRAFICO: Apertura buzón de sugerencias**





## INFORME PQRSF II 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 Enfermería 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 segundo semestre del año 2023 se atendieron:

- 8 Quejas
- 1 Reclamación

#### 3.1 Quejas

Área o Servicio Afectado	Descripción	Tiempo en días hábiles de respuesta
Consulta Externa	"La cita era a las 7 pero llegue un poquito tarde porque mientras hable con la profesora y saque la niña llegue tarde 20 minutos, le explique a la médico y no me atendió me dijo que sacara otra cita , no me parece que me respondiera así yo explicándole porque llegue 20 minutos tarde y la niña con dos días de fiebre no me atendió"	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA
Consulta Externa	"Desde hace más de un mes estoy pidiendo cita de odontología para mi hija y cada vez que pregunto si hay citas, nunca hay o no hay servicio, deberían de ampliar más citas o los cupos, esto es falta de seriedad por parte del consultorio odontológico. <b>Espero respuesta muy pronto</b> "	15 días hábiles
Consulta Externa	"Hoy 18 de julio pongo mi queja ante las citas que dan para odontología cada vez que yo vengo a sacar citas de odontología nunca hay y cuando estoy esperando para otras citas veo que siempre llaman pacientes y no están, no cumplen pero uno que cumple no hay citas entonces necesito que por favor coloquen otro consultorio si es que no alcanzan para manejar toda la población para que así pueda alcanzar para las demás personas que también necesitan, gracias"	15 días hábiles
Urgencias	"Llevo 40 minutos esperando que me llamen a tomar signos, tengo fiebre, dolor de cabeza y huesos"	14 días hábiles
Consulta Externa	"El techo entrada principal hospital es muy calulloroso no es meritado clima caliente, cuando cambio de infraestructura otro tipo techo que sea este clima"	11 días hábiles



Urgencias	"el menor Carlos Esteban Gómez Vargas ingresa al hospital y su acudiente manifiesta que no le prestaron adecuada y oportuna que requería el menor. Ya que solo lo canalizaron y le aplicaron medicamento para el dolor, sin realizarse limpieza en la parte afectada, duro aproximadamente 15 horas sin realizarle el proceso de limpieza, poniendo en riesgo la salud del menor ya que pudo adquirir una infección. El menor ingreso el 26 de julio y fue remitido a las 9am de 27 de julio, antes de la remisión le hicieron limpieza#	8 días hábiles
Consulta Externa Pediatria	"El día de hoy 31 de julio me acerco donde la señora Adriana a preguntarle por la cita de mi hijo de pediatría de una orden que le traje en febrero y me responde de manera grosera que la orden se me venció y que la vuelva a traer, y yo le digo que porque no me llamo si la orden se la traje desde febrero. No me parece que uno deba esperar tanto para que luego no le atiendan a uno estando la especialidad"	NO SE EVIDENCIA RESPUESTA
Consulta Externa	"Fui al hospital ya que me correspondía la inyección de planificar el médico me dio una formula con la que pase a la droguería del hospital, pero me dijeron que no la tenía, que tenían la del mes, pero yo uso la de tres meses él me dice que la de tres meses no la hay, me dijo que la reclamara en la droguería, en la droguería me dicen que, si hay, pero a la venta, y no cubría por el carnet, como no me dieron la primera, entonces me dieron otra fórmula"	1 día hábil

### 3.3 Reclamos

Area o Servicio Afectado	Descripción	Tiempo en días hábiles de respuesta
Terapia Física	"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

### RECOMENDACIONES

- 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.



**HOSPITAL ESPECIAL  
DE CUBARÁ**  
Empresa Social del Estado  
NIT. 826.002.304-1

VIGILADO  
Supersalud  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

*Su Salud Nuestro Compromiso*

- 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**