



**HOSPITAL  
DEL SARARE**

Empresa Social del Estado

NIT. 800231215-1

*Evolucionamos pensando en usted*

Vigilado:  
**Supersalud**  
Por la defensa de los derechos de los usuarios

**Ministerio de la Protección Social**  
**Departamento de Arauca**

**INFORME DEL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO  
GESTIÓN DE LAS PQRSDF III TRIMESTRE 2022**

**(SIAU)**

**PQRSDFIII TRIMESTRE 2022  
ERLY ONEYDA LESMES FLOREZ  
COORDINADORA SIAU**

**E.S.E HOSPITAL DEL SARARE  
OCTUBRE 2022**



## CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO
3. DEFINICIONES
4. METODOLOGIA APLICADA
5. ALCANCE
6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).
7. TIPO DE PQRSDF DURANTE EL III TRIMESTRE 2022.
8. CLASIFICACION DE PQRSFD POR EAPB.
9. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN.
10. PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS.
11. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA POR SERVICIO.
12. COMPARATIVO DEL II TRIMESTRE Y III TRIMESTRE 2022.
13. CONTROL Y SEGUIMIENTO

## 1. INTROUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncia y felicitaciones PQRSDf recibidas por los diferentes canales de participación ciudadana y atendidas por las distintas dependencias de la entidad durante el periodo comprendido entre Julio, agosto y septiembre 2022.

El informe muestra la clasificación por tipo de manifestación, servicio donde se presenta, tiempos de respuesta y características de solicitudes radicadas en la entidad, así como las medidas empleadas para efectuar el seguimiento, la oficina de atención al usuario es la encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de atención al ciudadano.

De igual manera se dará a conocer las PQRSDf mediante el INDICE DE SATISFACCION, es la relación que se establece entre las diferentes posiciones que asumen las manifestaciones de los usuarios con respecto a los servicios y al trato recibido en su interacción con la institución.



**HOSPITAL  
DEL SARARE**

Empresa Social del Estado

NIT. 800231215-1

*Evolucionamos pensando en usted*

Vigilado:  
**Supersalud**  
Por la defensa de los derechos de los usuarios

**Ministerio de la Protección Social**  
**Departamento de Arauca**

## OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las PQRSDF, su clasificación, y medios de participación ciudadana, así mismo implementar acciones de mejora que permitan optimizar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de los usuarios.

### 3. DEFINICIONES

**Buzón de sugerencias:** Instrumento para que el ciudadano pueda dirigir todas las inquietudes y sugerencias que tenga, con el fin de que la entidad las conozca y así pueda mejorar el servicio que presta a sus usuarios.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (Tomado de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. p 21. Secretaría de Transparencia).

**Efectividad:** Sé refiere a la o las respuestas oportunas y adecuadas por parte a los Usuarios que originaron una queja, reclamo o sugerencia.

**Felicitación:** Reconocimiento de un Usuario por la satisfacción de un servicio recibido.

**Oportunidad del servicio:** Es la posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su integridad.

**Petición:** Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

**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 la potestad o declaración formal para reclamar un derecho negado o retardado, como consecuencia de la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte de la Empresa

**Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Se refiere a la expectativa de un Usuario en la prestación de un servicio.



**HOSPITAL  
DEL SARARE**

Empresa Social del Estado

NIT. 800231215-1

*Evolucionamos pensando en usted*

Vigilado:  
**Supersalud**  
Por la defensa de los derechos de los usuarios

**Ministerio de la Protección Social**  
**Departamento de Arauca**

**Solicitud de Información:** Es una solicitud formulada por una Persona Natural o una Entidad ante la Empresa a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por la Empresa en el Archivo de Gestión, Archivo Central o Histórico.

**Satisfacción:** Indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud.



#### **4. METODOLOGÍA APLICADA.**

Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, se relaciona las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los Usuarios del **HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.** del III trimestre del 2022. Procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando Aleatoriamente algunas respuestas y los tiempos utilizados.



## 5. ALCANCE

Se verificará la información referente a:

- ✚ Recepción, gestión y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
- ✚ Buzones de sugerencias, página web, correo electrónico, teléfono y wsp
- ✚ Medición de la satisfacción de los usuarios
- ✚ Información y Orientación al Usuario
- ✚ Participación social– Asociación de Usuarios ASOSALUPA

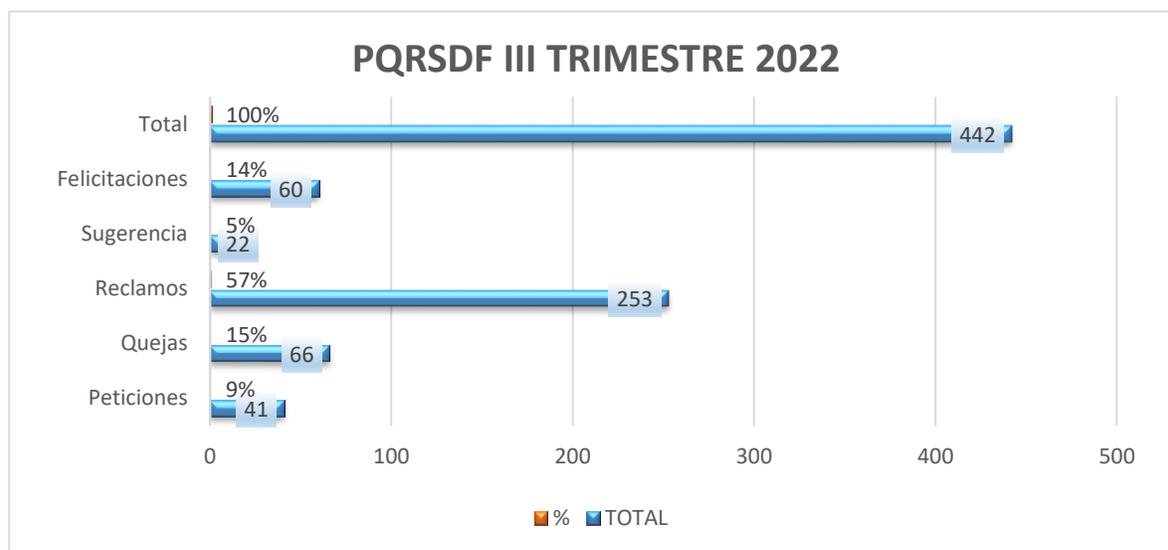
Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSDF se les dieron la solución y respuesta Oportuna.

## 6. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

### 6.1 Total de PQRS III Trimestre año 2022

Durante el III trimestre del 2022 se presentó un total de **442** manifestaciones entre ellas 358 radicadas; cincuenta y nueve (59) **QUEJAS**, doscientos treinta y ocho (238) **RECLAMOS**, veinte (20) **SUGERENCIAS**, cuarenta y uno (41) **PETICIONES**, no hubo **DENUNCIAS**. De igual manera se presentaron 84 manifestaciones que no fueron radicadas; **FELICITACIONES** sesenta (60), Dos (2) **SUGERENCIAS**, quince (15) **RECLAMOS**, siete (7) **QUEJAS**. Cabe resaltar los **RECLAMOS** fue la manifestación más común entre los usuarios durante el III trimestre del 2022.

CLASIFICACIÓN	TOTAL	%
Peticiones	41	9%
Quejas	66	15%
Reclamos	253	57%
Sugerencia	22	5%
Felicitaciones	60	14%
Total	442	100%

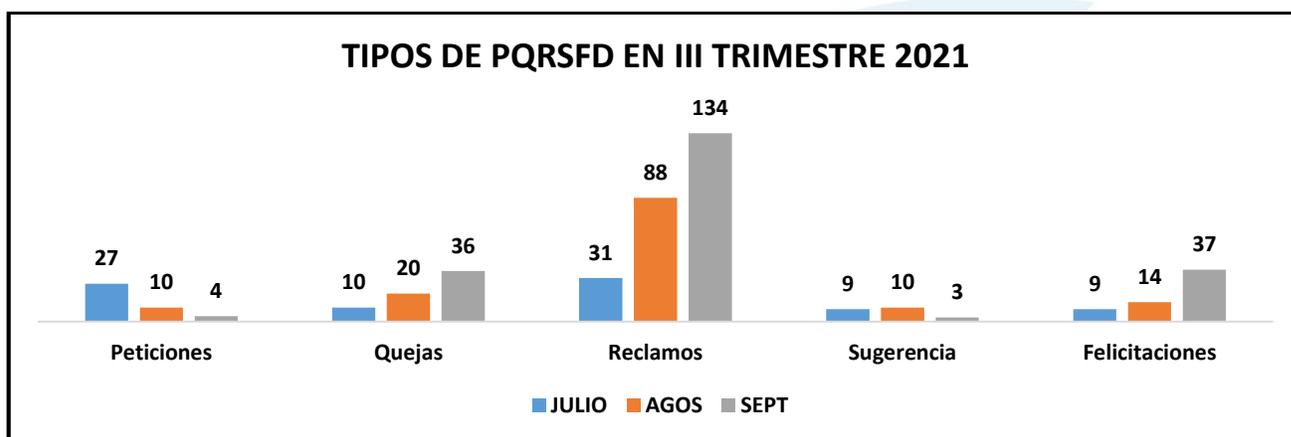


Clasificación PQRSFD III trimestre 2022



**TIPOS DE PQR III TRIMESTRE**

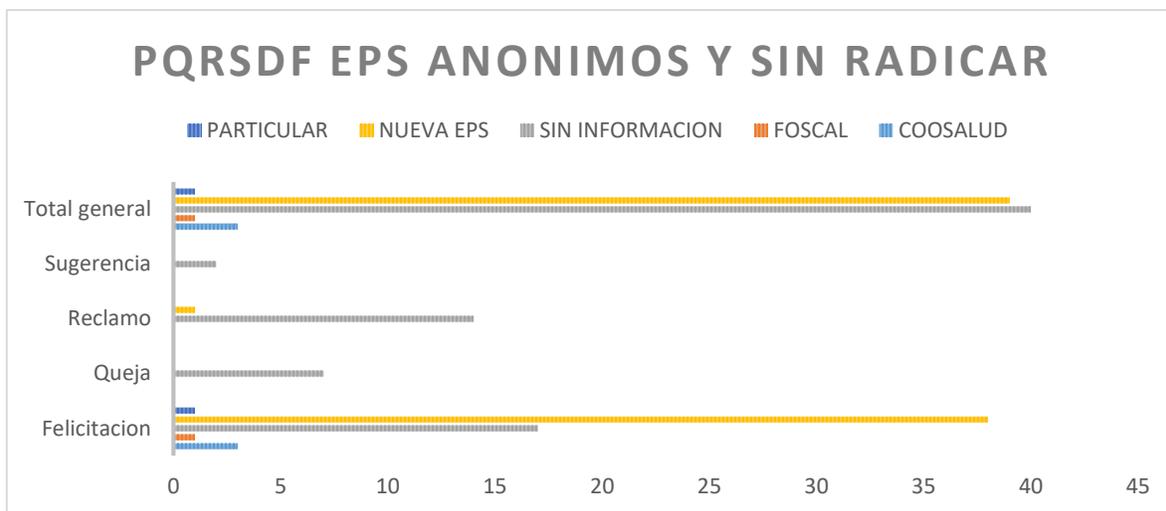
CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOS	SEPT	TOTAL	%
Peticiones	27	10	4	41	9%
Quejas	10	20	36	66	15%
Reclamos	31	88	134	253	57%
Sugerencia	9	10	3	22	5%
Felicitaciones	9	14	37	60	14%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>142</b>	<b>214</b>	<b>442</b>	<b>100%</b>



Durante el III trimestre se presentó aumento en la participación ciudadana de mes en mes siendo los **RECLAMOS** las manifestaciones más frecuentes en los usuarios del HOSPITAL DEL SARARE.



**8. CLASIFICACION DE PQRSFD POR EAPB**



Durante este trimestre 84 manifestaciones que no fueron radicadas de acuerdo al documento procedimental: felicitaciones y anónimas; entre ellas 60 felicitaciones, 7 quejas, 2 sugerencias, 15 reclamos y 40 anónimos; 40 sin información, 39 de nueva EPS, 3 de coosalud, 1 Foscald, 1 particular.

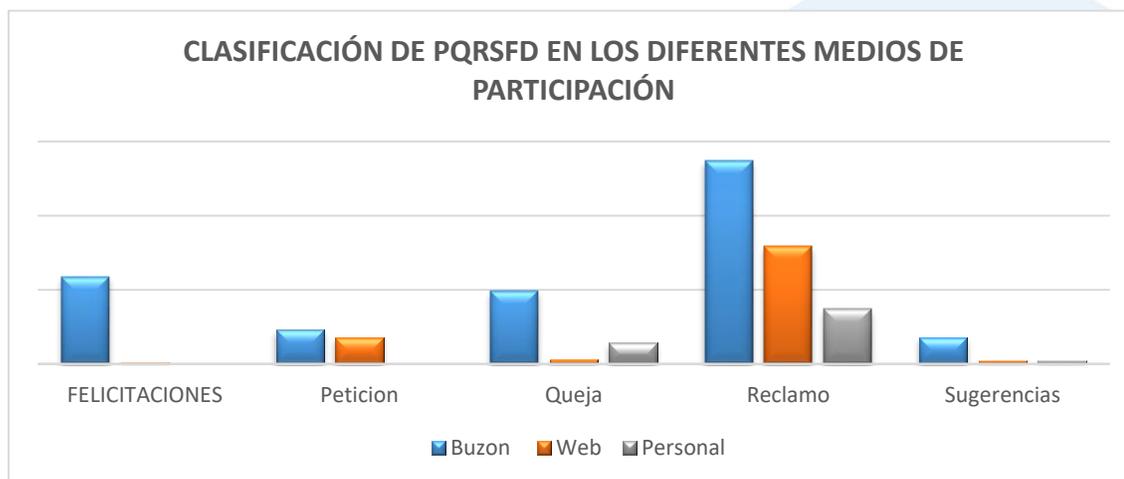
PQRSDF	COOSALUD	FOSCAL	SIN INFORMACION	NUEVA EPS	PARTICULAR	Total
Felicitaciones	3	1	17	38	1	60
Queja	0	0	7	0	0	7
Reclamo	0	0	14	1	0	15
Sugerencia	0	0	2	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>84</b>

EPS	Buzón	Correo	Personal	Total general
COLMENA	2			2
COOSALUD	37	4	10	51
FOSCAL	4			4
NO HAY INFORMACION	3			3
NUEVA EPS	143	98	42	282
PARTICULAR	5		1	6
SANIDAD MILITAR	2			2
SANITAS	5			5
UNICEF	2			2
	203	102	53	358

Se radicaron 366 PQRSDf con 282 usuarios de Nueva EPS, 51 de Coosalud, 6 usuarios sin información de EPS, 7 particulares, 5 de sanitas, 4 de FOSCAL, 2 de sanidad militar y UNICEF, con un total de 358 PQRS radicadas.

#### 9. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN.

PQRSDF	FELICITACIONES	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Total
<b>Buzón</b>	59	23	49	137	18	286
<b>Web</b>	1	18	3	79	2	103
<b>Personal</b>			14	37	2	53
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>41</b>	<b>66</b>	<b>253</b>	<b>22</b>	<b>442</b>



Los diferentes canales de participación ciudadana para PQRSFD en el III trimestre del 2022 el medio más utilizado fue el **buzón de sugerencias** con un total **286** de manifestaciones en el formato **(PQRSF SIC-01-F11)**, seguido de manifestaciones por **página web 103** (<http://www.hospitaldelsarare.gov.co>) y/o [siau1sarare@gmail.com](mailto:siau1sarare@gmail.com), y **presencial 53** usuarios atendidos en las oficinas de SIAU por medio del formato **SIC-01-F03**.

## 10. PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS

A continuación, se detalla el total de PQRS III trimestre del 2022; recibidas, radicadas, no radicadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la E.S.E HOSPITAL DEL SARARE.

SERVICIOS	Felicitation	Peticion	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1					1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSICOLOGÍA		2	2			4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - CIRUGÍA GENERAL			1	1		2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GINECOLOGÍA			1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL			1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEdia			1	1	1	3
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA		2	2	1		5
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA			2	4		6
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GASTROENTEROLOGÍA				2		2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA INTERNA			1			1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENION	2		4	8	8	22
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN	1			2		3
INTERNACIÓN ADULTO ( QUIRÚRGICOS)	4	8	2	3		17
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	4	2		3	4	13
INTERNACIÓN NEONATAL				1		1
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO	1			4		5
INTERNACIÓN PEDÍATRICA	1	1	1			3
LABORATORIO CLÍNICO			2	7		9
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA	1		1	4		6
SERVICIO DE CIRUGÍA				40		40
SERVICIO DE FACTURACION	3	2	9	23	2	39
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS				6		6
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X			14	16		30
SERVICIO DE TELEMEDICINA				1		1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA DE LENGUAJE		2		12		14
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA	20			14		34
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA OCUPACIONAL				6	2	8
SERVICIO DE VIGILANCIA	1		2			3
SERVICIOS BASICOS Y OTROS	8				4	12
SERVICIOS DE TERAPIAS - FONOAUDIOLOGÍA	1			8		9
SERVICIOS DE VIGILANCIA			1	2		3
SIAU	11	20	11	65	1	108
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	1	2	8	19		30
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>41</b>	<b>66</b>	<b>253</b>	<b>22</b>	<b>442</b>

### 11. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A LAS PQRSD

RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	RESPUESTA NO OPORTUNA	RESPUESTA OPORTUNA	SIN RESPUESTA	TOTAL
Coordinación Cirugía Programada	25	15	2	42
Líder de almacén		2		2
Líder de Enfermería		9		9
Líder de Facturación	2	2	26	30
Líder Laboratorio	2			2
Coordinación médica	1	1		2
Coordinación Médica	17	18	1	36
Coordinación Médica UNAP	15			15
Líder Rehabilitación	22	7	8	37
Coordinación SIAU	10	85		95
Coordinación UNAP	4	1		5
Coordinación Vigilancia	1	3		4
Líder PAI	1	1		2
Líder de Imágenes Diagnosticas	1	6	28	35
Líder de Mantenimiento de Infraestructura Física Hospitalaria			14	14
Líder del Servicio de Laboratorio	4	2		6
Líder Gestión del medio ambiente	2			2
Líder Servicios Básicos y Otros	5	1		6
Líder de Odontología		2		2
Subgerencia Administrativa			7	7
Subgerencia Científica	12			12
<b>Total general</b>	<b>124</b>	<b>155</b>	<b>86</b>	<b>365</b>

**Nota:** En los diferentes servicios se está tomando el tiempo promedio **14** días en respuestas a peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.

Desde el Servicio de Información al usuario cabe señalar que hay tiempo oportuno en respuesta a nuestros usuarios, de esta manera nos comprometemos desde la Oficina de Servicio y Atención al Usuario continuar con el seguimiento junto a control interno a los diferentes servicios del hospital.

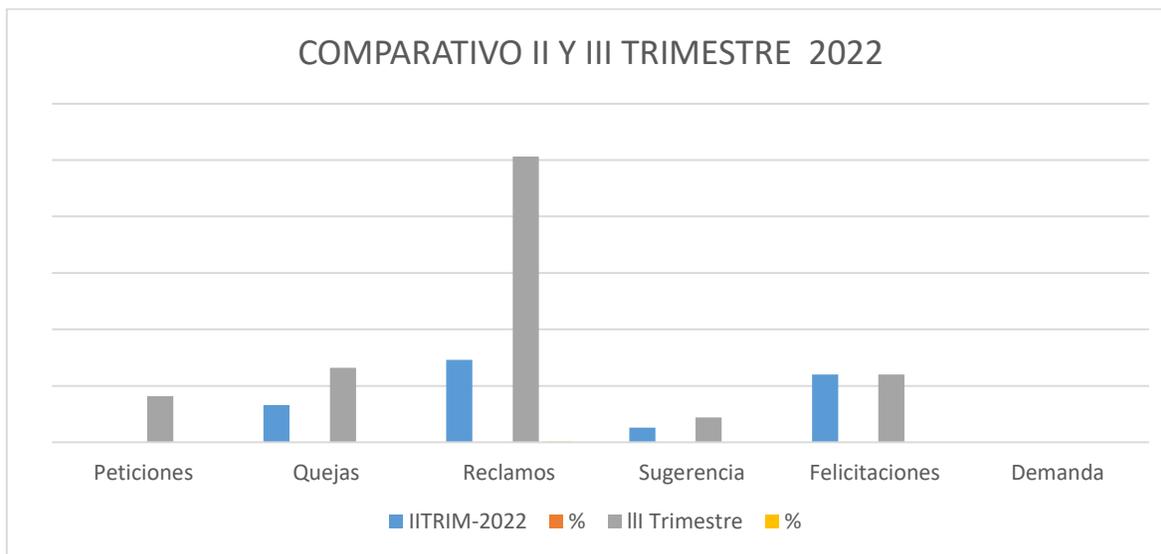
## 12. COMPARATIVO DEL II TRIMESTRE DEL 2022 Y III TRIMESTRE 2022

En general podemos evidenciar para el III trimestre hubo un aumento de PQRS,

Se mantuvo el valor de las felicitaciones, se presetaron peticiones y no se presentaron demandas. Lo anterior son manifestaciones interpuestas por usuarios en los diferentes canales de participación ciudadana del HOSPITAL DEL SARARE.

COMPARATIVO III TRIMESTRE 2022					
CLASIFICACIÓN	II TRIM-2022	%	III Trimestre	%	DIFERENCIA
Peticiones	0	0%	41	9%	41
Quejas	33	18%	66	15%	33
Reclamos	73	41%	253	57%	180
Sugerencia	13	7%	22	5%	9
Felicitaciones	60	34%	60	14%	0
Demanda	0	0%	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>	<b>442</b>	<b>100%</b>	<b>263</b>

Cabe resaltar que para este trimestre la E.S.E HOSPITAL DEL SARARE atendió un aproximado de 71.867 usuarios, No se contó a usuarios atendidos por ayudas diagnósticas.



### 13. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Desde el proceso de Atención al Usuario y la alta gerencia, la institución promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se fortalecieron los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una mejor atención con calidad.

El hospital del Sarare se caracteriza por dar cumplimiento al 100% de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales las cuales son analizadas dando trámite de acuerdo con lo que establece la ley, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el III trimestre se define un aumento de **263** manifestaciones entre ellas; peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El Hospital del Sarare busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, busca minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de



sus derechos. Para este trimestre se implementarán acciones que permiten mejorar a diario nuestros servicios y continuar evolucionando para el usuario y su familia.

**ERLY ONEYDA LESMES FLOREZ**  
Coordinadora SIAU  
hospital del Sarare  
[Siau1sarare@gmail.com](mailto:Siau1sarare@gmail.com)  
6078821112

Proyectó	Oneyda Lesmes
Digitó	Oneyda Lesmes