



**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 IV TRIMESTRE 2022**

**(SIAU)**

**PQRSDF IV TRIMESTRE 2022  
ERLY ONEYDA LESMES FLOREZ  
LIDER SIAU**

**E.S.E HOSPITAL DEL SARARE  
ENERO 2023**



## CONTENIDO

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

## 1. INTROUCCIÓ

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 octubre, noviembre y diciembre año 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.

**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



**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**

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 IV 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

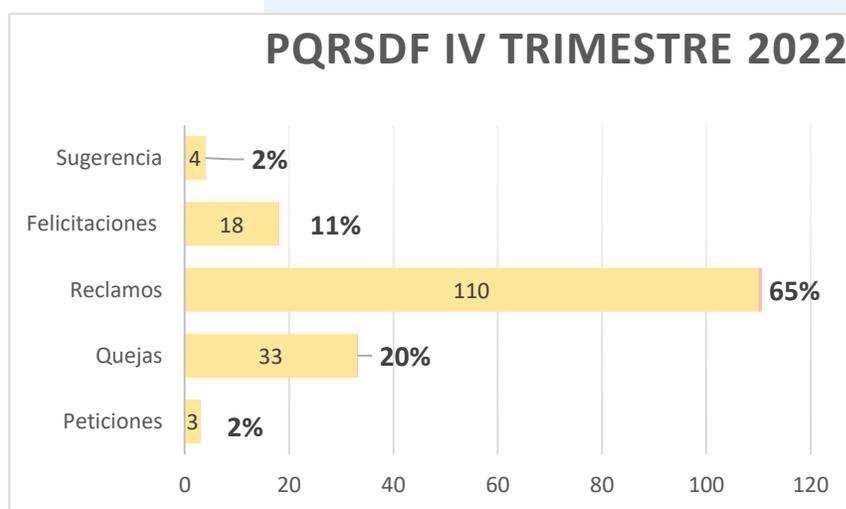
Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSDF se les dieron la solución y respuesta Oportuna.

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

### 6.1 Total de PQRS IV Trimestre año 2022

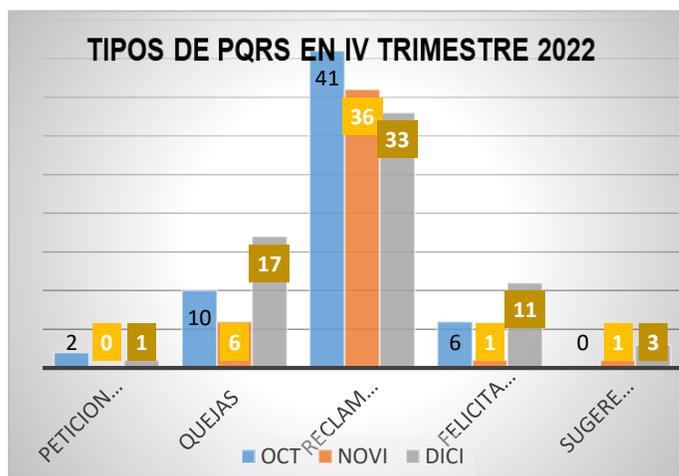
Durante el IV trimestre del 2022 se presentó un total de 168 manifestaciones entre ellas 130 radicadas; 28 **QUEJAS**, 96 **RECLAMOS**, 3 **SUGERENCIAS**, 3 **PETICIONES**, no hubo **DENUNCIAS**. De igual manera se presentaron 38 manifestaciones que no fueron radicadas; **FELICITACIONES dieciocho** (18), una (1) **SUGERENCIAS**, **catorce** (14) **RECLAMOS**, cinco (5) **QUEJAS**. Cabe resaltar los **RECLAMOS** fue la manifestación más común entre los usuarios durante el IV trimestre del 2022.

CLASIFICACIÓN	TOTAL	%
Peticiones	3	2%
Quejas	33	20%
Reclamos	110	65%
Felicitaciones	18	11%
Sugerencia	4	2%
Total	168	100%



## 6.2 Clasificación PQRSD IV trimestre 2022

De acuerdo con el movimiento de PQRSD durante este periodo se ve reflejado que en el mes de diciembre se presentó mayores manifestaciones de quejas, felicitaciones sugerencias. siendo el mes de noviembre con menos manifestaciones (44).



CLASIFICACIÓN	OCT	NOVI	DICI	TOTAL	%
Peticiones	2	0	1	3	2%
Quejas	10	6	17	33	20%
Reclamos	41	36	33	110	65%
Felicitaciones	6	1	11	18	11%
Sugerencia	0	1	3	4	2%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>44</b>	<b>65</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

## 7. CLASIFICACION DE PQRSFD POR EAPB

Los usuarios afiliados a la NUEVA EPS son los que mas han participado por los diferentes canales de la E.S.E con un total de 100 PQRSDF, 30 ANONIMOS, seguidamente 25 manifestaciones por COOSALUD, 4 PQR de la FOSCAL, la población extranjera, policía Nacional, sanidad Militar y UNICEF también participaron con 1 manifestación.

EPS	petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	felicitaciones	total
COOSALUD		6	18		1	25
SANIDAD MILITAR			1			1
FOSCAL	1		3			4
ATENCION A EXTRANJEROS					1	1
ANONIMOS		5	17	1	7	30
NUEVA EPS	2	20	66	3	9	100
PARTICULAR			1			1
POLICIA NACIONAL			1			1
SALUD TOTAL		1	1			2
SANITAS			2			2
UNICEFF		1				1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>110</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>168</b>

## CLASIFICACION POR AEPB

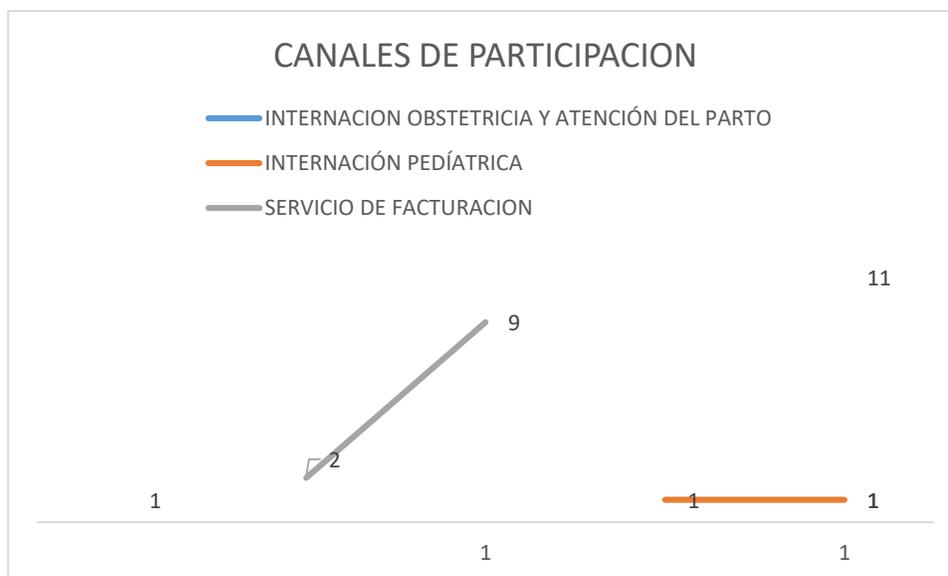




### 9. CLASIFICACIÓN DE PQRSFD EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN.

El medio mas utilizado es el buzón de sugerencias con una recepción de 124 PQRSDF, seguidamente página web con 25 manifestaciones y 19 de manera personal en las oficinas de SIAU.

MEDIOS DE RECEPCION PQRSDF	petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	felicitaciones	Total	
Buzón de Sugerencias		1	25	78	3	17	124
web		3	3	18		1	25
Personal			5	14			19



## 10. PQRSDF CLASIFICADAS POR SERVICIOS

A continuación, se detalla el total de PQRS IV trimestre del 2022; recibidas, radicadas, no ra

SERVICIO	Peticion	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitacione	TOTAL
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSICOLOGÍA		1	1			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GASTROENTEROLOGÍA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GINECOLOGÍA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL		1	4			5
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEDIA		2	2			4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OTORRINOLARINGOLOGÍA			2			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA		2	3			5
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCION		2	4		1	7
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN					2	2
INTERNACIÓN QUIRÚRGICOS					3	3
INTERNACIÓN MEDICINA INTERNA	1	1	2			4
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO		1	1		1	3
INTERNACIÓN PEDÍATRICA			4	1		5
LABORATORIO			1	3		4
PROCESO HUMANIZACIÓN			1			1
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA				2		2
SERVICIO DE CIRUGÍA	2	1	17			20
SERVICIO DE FACTURACION		8	21	1		30
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS			2			2
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X		1				1
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - TOMOGRAFÍA TAC			2			2
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA DE LENGUAJE			1			1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA			6	1	4	11
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA OCUPACIONAL			6			6
SERVICIO DE VIGILANCIA		2	1			3
SERVICIOS BASICOS Y OTROS			3	1	1	5
SERVICIOS DE TERAPIAS - TERAPIA RESPIRATORIA			1			1
SIAU			3	17	1	21
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS		2	6		5	13
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>110</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>168</b>

dicadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la E.S.E HOSPITAL DEL SARARE.

El servicio con mayor PQRSDF fue el servicio de facturacion con 8 quejas, 21 reclamo, 1 sugerencia. Seguidamente el servicio de SIAU con 3 quejas a funcionarios de conserjería, 17 reclamos al aservicio del CALL CENTER, 1 felicitacion. Tambien al servicio de cirugia programada le interpusieron 20 PQRSDF; 2 peticiones, una queja y 17 reclamos. Las felicitaciones fueron hacia los servicios de: urgencias y procedimiento 5 felicitaciones a los profesionales y auxiliares, 4 a

profesionales del servicio de Terapia física, 3 al servicio de Internación Quirúrgicos, 3 en la UNAP, y una felicitación en el servicio de atención del parto, ISAU y servicios generales.

RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA	NO APLICA	NO OPORTUNA	OPORTUNA	SIN RESPUESTA	Total general
ASOCIACION DE USUARIOS				1	1
COORDINACION CIRUGÍA PROGRAMADA		7	2	9	18
COORDINACION ENFERMERIA			5		5
COORDINACION ENFERMERÍA	2	8			10
COORDINACION FACTURACION		2		18	20
COORDINACION MÉDICA		5		14	19
COORDINACION MÉDICA UNAP		1			1
COORDINACION REHABILITACION	3	4	3	5	15
COORDINACION SIAU		10	11		21
COORDINACION UNAP		3	1	1	5
COORDINACION VIGILANCIA				2	2
COORDINADORA DE ENFERMERÍA UNAP				2	2
COORDINADORA PAI		2			2
LÍDER DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS				4	4
LÍDER DE MANTENIMIENTO				3	3
LÍDER DEL SERVICIO DE LABORATORIO				2	2
LIDER REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA			1		1
LÍDER SERVICIOS BÁSICOS Y OTROS		3		1	4
NUEVA EPS				1	1
REFERENTE DE FACTURACIÓN		1		10	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA		5	3		8
SUBGERENCIA CIENTIFICA		2	3	8	13
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>53</b>	<b>29</b>	<b>81</b>	<b>168</b>

## 11. OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A LAS PQRSD

**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.

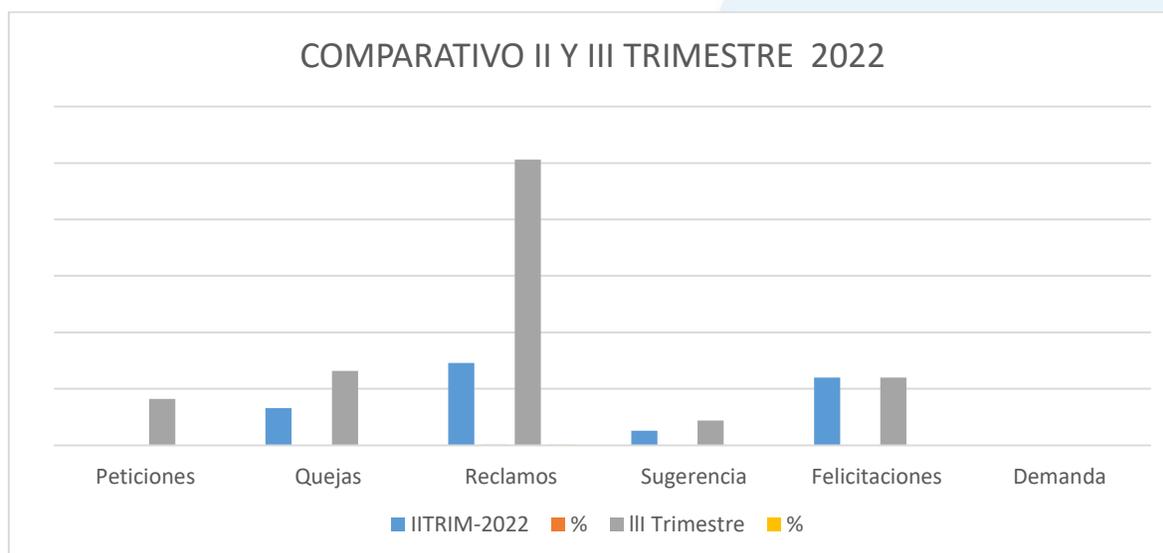
## 12. COMPARATIVO DEL II TRIMESTRE DEL 2022 Y III TRIMESTRE 2022

En general podemos evidenciar para el III trimestre hubo un aumento de PQRS, Se mantuvo el valor de las felicitaciones, se presentaron 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	IITRIM-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>	179	100%	442	100%	263

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.



**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**

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