



RNCI-013-005-015

Yumbo, Julio 10 de 2018

HOSPITAL  
LA BUENA ESPERANZA  
Empresa Social del Estado  
Yumbo - Valle

10 JUL 2018

R.A.D:  
HORA: 5:40 P  
RECIBIDO  
Stella

Doctora  
**CLAUDIA JIMENA SACHEZ ALCALDE**  
Gerente  
Hospital La Buena Esperanza de Yumbo

Asunto: Informe Semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos a Junio 30 de 2018.

**1. Campo de Aplicación:**

Subproceso de Atención al Usuario

**2. Objetivo:**

Presentación a la Gerencia, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

**3. Alcance**

Resultados obtenidos en el proceso del atención al usuario desde el 01 de Enero a 30 de Junio de 2018, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de controlar y hacer seguimiento a las comunicaciones de los ciudadanos ente los cuales se encuentran las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones.

1	02/01/2018	H. Clínica	Atención	1
2	02/01/2018	Urgencias	Atención	2
3	12/01/2018	Facturación	Información	3
4	23/01/2018	C. Med	Oportunidad	4
5	23/01/2018	C. Med	Oportunidad	5
6	23/01/2018	C. Med	Oportunidad	6
7	23/01/2018	C. Med	Oportunidad	7
8	26/01/2018	C. Med	Humanización	8



#### 4. Criterios de Evaluación:

- ❖ Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- ❖ Capítulo II Ley 1437 de 2011
- ❖ Artículo 76 Ley 1474 de 2011
- ❖ Procedimiento Satisfacción del Usuario

#### 5. Resultados de la Evaluación:

Se tomó información de quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de junio de 2018 del tablero de comando del SIAU y verificación en físico de los archivos del subproceso, concluyéndolo siguiente:

1. En el mes de Enero fueron radicadas diez (08) quejas, con las siguientes características:

REPORTE DE QUEJAS ENERO DE 2018					
TOTAL QUEJAS	FECHA	SERVICIO	TIPO DE QUEJA	FECHA DE CIERRE	TERMINO
1	02/01/2018	H. Clínicas	Información	04/01/2018	3
2	02/01/2018	Urgencias	Oportunidad	16/01/2018	9
3	15/01/2018	Facturación	Información	29/01/2018	10
4	23/01/2018	C. Med	Oportunidad	02/02/2018	8
5	23/01/2018	C. Med	Oportunidad	02/02/2018	8
6	25/01/2018	Facturación	Accesibilidad	09/02/2018	11
7	25/01/2018	H. Clínicas	Humanización	07/02/2018	10
8	26/01/2018	C. Med	Humanización	07/02/2018	8

Promedio de Respuesta: 8.375 días



2. En el mes de Febrero fueron radicadas doce (12) quejas, con las siguientes características:

REPORTE DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE DE 2018					
TOTAL QUEJAS	FECHA	SERVICIO	TIPO DE QUEJA	FECHA DE CIERRE	TERMINO
1	05/02/2018	Curaciones	Pertinencia	08/03/2018	23
2	06/02/2018	Laboratorio	infraestructura	13/02/2018	5
3	09/02/2018	facturación	Humanización	02/03/2018	15
4	09/02/2018	facturación	Humanización	02/03/2018	15
5	09/02/2018	facturación	Humanización	02/03/2018	15
6	09/02/2018	RX	Oportunidad	02/03/2018	15
7	12/02/2018	Central Citas	Pertinencia	21/02/2018	7
8	15/02/2018	Central Citas	Accesibilidad	02/03/2018	11
9	16/02/2018	Central Citas	Accesibilidad	02/03/2018	10
10	20/02/2018	Central Citas	Accesibilidad	01/03/2018	7
11	20/02/2018	Vigilancia	Pertinencia	12/03/2018	14
12	27/02/2018	Central Citas	Humanización	08/03/2018	7

Promedio de Respuesta: 12 días



3. En el mes de Marzo fueron radicadas diecinueve (16) quejas, con las siguientes características:

REPORTE DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE DE 2018					
TOTAL QUEJAS	FECHA	SERVICIO	TIPO DE QUEJA	FECHA DE CIERRE	TERMINO
1	05/03/2018	C. Med	Humanización	20/03/2018	11
2	13/03/2018	C. Med	Accesibilidad	06/04/2018	15
3	14/03/2018	Urgencias	Humanización	05/04/2018	13
4	16/03/2018	Buzón - Urgencias	Humanización	10/04/2018	14
5	16/03/2018	Buzón - C. Med	Oportunidad	10/04/2018	14
6	16/03/2018	Buzón - Facturación	Oportunidad	28/03/2018	7
7	16/03/2018	Buzón - Fisioterapia	Pertinencia	28/03/2018	7
8	16/03/2018	Buzón - Urgencias	Continuidad	10/04/2018	14
9	16/03/2018	Buzón - Uger	Pertinencia	10/04/2018	14
10	16/03/2018	Buzón - Vacunación	Oportunidad	10/04/2018	14
11	16/03/2018	Urgencias	Accesibilidad	10/04/2018	14
12	20/03/2018	Vacunación	Pertinencia	12/04/2018	15
13	22/03/2018	C. Med	Accesibilidad	10/04/2018	11
14	22/03/2018	C. Med	Accesibilidad	12/04/2018	13
15	23/03/2018	Facturación	Oportunidad	10/04/2018	10
16	28/03/2018	Urgencias	Oportunidad	18/04/2018	13

Promedio de Respuesta: 12.4 días



4. En el mes de Abril fueron radicadas cinco (12) quejas, con las siguientes características:

REPORTE DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE DE 2018					
TOTAL QUEJAS	FECHA	SERVICIO	TIPO DE QUEJA	FECHA DE CIERRE	TERMINO
1	03/04/2018	Facturación	Oportunidad	18/04/2018	10
2	04/04/2018	C. Medica	Pertinencia	25/04/2018	15
3	11/04/2018	C. Citas	Información	25/04/2018	10
4	13/04/2018	Vacunación	Accesibilidad	26/04/2018	9
5	16/04/2018	Urgencias - Buzón	Humanización	04/05/2018	13
6	16/04/2018	Central de Citas _ Buzón	Información	04/05/2018	13
7	16/04/2018	C. Medica _ Buzón Américas	Oportunidad	04/05/2018	13
8	16/04/2018	Odon - Buzón Américas	Continuidad	04/05/2018	13
9	16/04/2018	C. Med - Buzón Américas	Accesibilidad	04/05/2018	13
10	16/04/2018	C. Med - Buzón Américas	Accesibilidad	04/05/2018	13
11	16/04/2018	C. Med - Buzón Américas	Accesibilidad	04/05/2018	13
12	18/04/2018	C. Med	Pertinencia	04/05/2018	15

Promedio de Respuesta: 12.5 días



5. En el mes de Mayo fueron radicadas dieciocho (18) quejas, con las siguientes características

1	02/05/2018	Fisioterapia	Seguridad	18/05/2018	11
2	02/05/2018	Curaciones	Pertinencia	18/05/2018	11
3	02/05/2018	C. Medica	Humanización	25/05/2018	16
4	10/05/2018	Central Citas	Continuidad	29/05/2018	12
5	10/05/2018	Urgencias	Accesibilidad	31/05/2018	14
6	15/10/2018	Buzón Urg - Urgencias	Oportunidad	31/05/2018	12
7	15/10/2018	Buzón - farmacia - urgencias	Pertinencia	29/05/2018	10
8	15/05/2018	buzón c ext-laboratorio	Accesibilidad	06/06/2018	15
9	15/05/2018	Siau - uger	Pertinencia	29/05/2018	10
10	15/05/2018	Buzón de C. Ext - C. Med	Humanización	06/06/2018	15
11	15/05/2018	Buzón Hospit - Mantenimiento	Otros	25/05/2018	8
12	15/05/2018	Mantenimiento	Seguridad	25/05/2018	8
13	16/05/2018	Facturación	Oportunidad	06/06/2018	14
14	17/05/2018	Urgencias	Información	06/06/2018	13
15	23/05/2018	Urgencias	Oportunidad	13/06/2018	13
16	25/05/2018	Urgencias	Humanización	19/06/2018	15
17	25/05/2018	Urgencias	Humanización	19/06/2018	15
18	29/05/2018	Facturación	Información	19/06/2018	13

Promedio de Respuesta: 12.5 días



10 JUL 2018

R.A.D:  
HORA: 5:40 p  
RECIBIDO  
Stell

6. En el mes de Junio fueron radicadas ocho (08) quejas, con las siguientes características:

REPORTE DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE DE 2018					
TOTAL QUEJAS	FECHA	SERVICIO	TIPO DE QUEJA	FECHA DE CIERRE	TERMINO
1	05/06/2018	Urgencias	Información	22/06/2018	12
2	08/06/2018	C. Medica	Información	21/06/2018	8
3	12/06/2018	Urgencias	Pertinencia	29/06/2018	13
4	22/06/2018	Hospitalización	Humanización	PENDIENTE	N.A.
5	25/06/2018	Urgencias	Pertinencia	PENDIENTE	N.A.
6	28/06/2018	C. Medica	Información	PENDIENTE	N.A.
7	28/06/2018	Urgencias	Pertinencia	PENDIENTE	N.A.
8	28/06/2018	Facturación	Otros	PENDIENTE	N.A.

Promedio de Respuesta: 11 días

#### RESULTADO DE LA EVALUACION:

De la información del semestre se puede concluir lo siguiente:

1. En el primer semestre de 2018 se recibieron Setenta y cuatro (74) quejas, generadas por las siguientes causas:

No. Quejas	Causa	Porcentaje
15	Humanización	20,27 %
14	Pertinencia	18,92 %
14	Accesibilidad	18,92 %



14	Oportunidad	18,92 %
9	Información	12,16 %
3	Continuidad	4,05 %
2	Seguridad	2,70 %
2	otros	2,70 %
1	Infraestructura	1,35 %
<b>Total: 74</b>		<b>100%</b>

El mayor porcentaje de quejas se presentó por Humanización con un 20.27%, seguido por Pertinencia, Accesibilidad y Oportunidad con un 18.92%, Información con un 12.16%, Continuidad 4.05%, Seguridad y otros con 2.7% e Infraestructura con un 1.35%.

## 2. Estado de las solicitudes:

A la fecha de presentación del informe, todas las peticiones presentadas por los usuarios que fueron radicadas en el SIAU durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2018.

3. El 100% de las PQRS presentadas en el primer semestre de la vigencia 2018 fueron resueltas dentro del término legal, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 Ley 1755 de 2015.
4. A la fecha del informe están pendientes por resolver 5 solicitudes que se encuentran en tiempo oportuno de respuesta.

Es importante mencionar que la líder del subproceso de Gestión para el Usuario realiza envío mensual tanto a la Gerencia como a la Subgerencia de Gestión de Calidad del Tablero de mando con el consolidado de PQRS, lo cual permite revisión permanente y adopción de acciones de mejora que sean requeridas.

Atentamente,

**JHON JAIDER TORRES PERLAZA**  
Asesor Control Interno