



**HOSPITAL  
DE LA CEJA**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

La Ceja del Tambo

07 OCT 2024

Doctor

**WILFER ALBERTO OTALVARO PEREZ**

Secretaria de Salud y Protección Social  
Municipio de La Ceja.

- 0529

**ASUNTO:** Informe tercer trimestre 2024 PQRSFD



**Nro Radicado: 005528**

Archivo Central

Fecha Radicado: 07/10/2024 10:41:40

Recibe: SECRETARIA SALUD Y  
PROTECCION SOCIAL



Respetuoso saludo,

Dando cumplimiento a la normatividad vigente, envío consolidado de las exclamaciones recibidas en la ESE (PQRSFD) y de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios, durante el segundo trimestre del año 2024.

La ESE realiza de manera mensual el análisis y trazabilidad de las diferentes exclamaciones presentadas por los usuarios (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias), con las que se llevan a cabo los trámites respectivos incluyendo los planes de mejoramiento concertados entre el funcionario relacionado y el líder de proceso.

Las respuestas de las exclamaciones relacionadas fueron enviadas al usuario por escrito, y publicadas en las carteleras de la ESE para el caso de las quejas anónimas, conservando la confidencialidad de los nombres de aquellos funcionarios que están relacionados.

Los indicadores de satisfacción del usuario fueron revisados en el comité de gerencia mensual con su respectivo análisis.

Para la verificación y seguimiento se puede dirigir a la oficina de SIAUF de la ESE Hospital de La Ceja o a la subdirección científica.

Agradezco su atención y estaremos atentos para articular las acciones de participación social en salud del municipio.

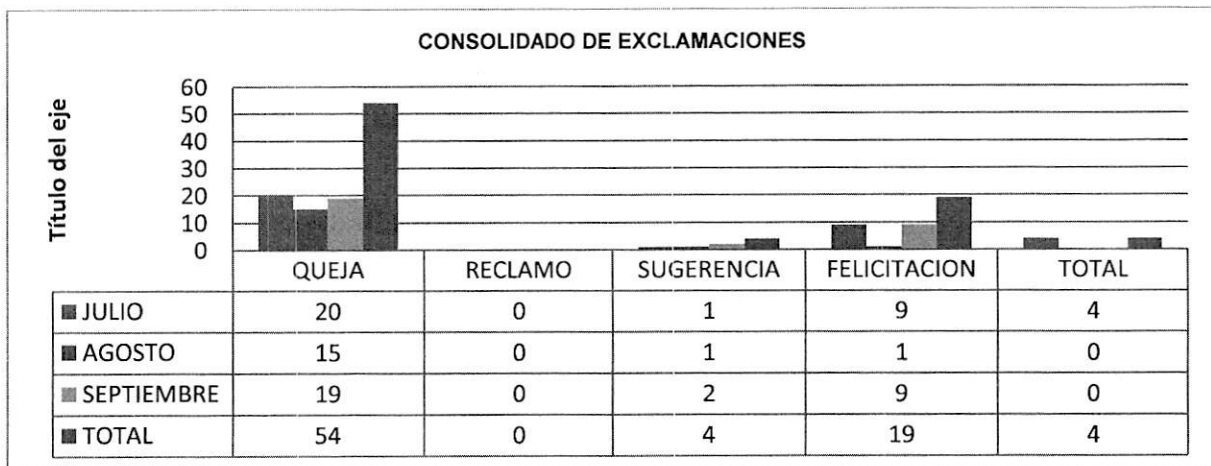
Cordialmente,

  
**Javier Alejandro Bedoya Toro**  
Gerente  
La Ceja del Tambo

**INFORME TERCER TRIMESTRE 2024  
PROCESO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES Y DENUNCIAS**

**CONSOLIDADO DE EXCLAMACIONES**

| CONSOLIDADO DE EXCLAMACIONES |       |         |            |              |       |
|------------------------------|-------|---------|------------|--------------|-------|
| MES                          | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACION | TOTAL |
| JULIO                        | 20    | 0       | 1          | 9            | 4     |
| AGOSTO                       | 15    | 0       | 1          | 1            | 0     |
| SEPTIEMBRE                   | 19    | 0       | 2          | 9            | 0     |
| TOTAL                        | 54    | 0       | 4          | 19           | 4     |



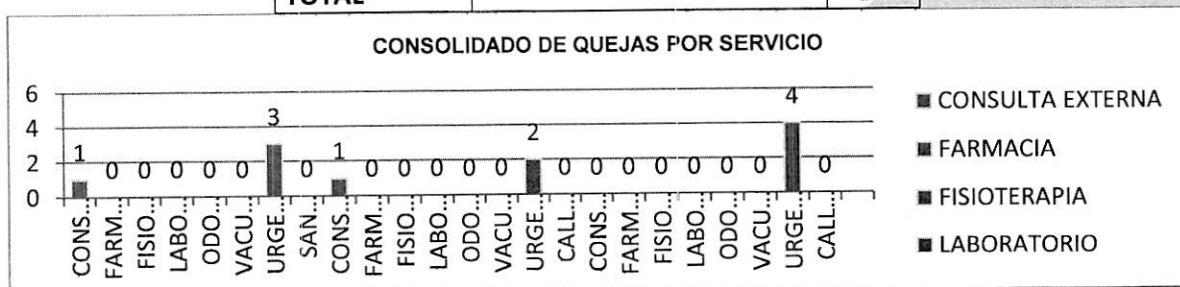
En la grafica y tabla anterior se evidencia un total de 81 manifestaciones Recibidas durante el tercer trimestre del año 2024 , 54 de esas manifestaciones apuntaron a quejas en su mayoría por la demora en facturacion, clasificacion de triage asignacion de citas , 0 reclamo, 4 sugerencia , 19 felicitaciones a funcionarios y al E.S.E Hospital de la Ceja .



**HOSPITAL  
DE LA CEJA**  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

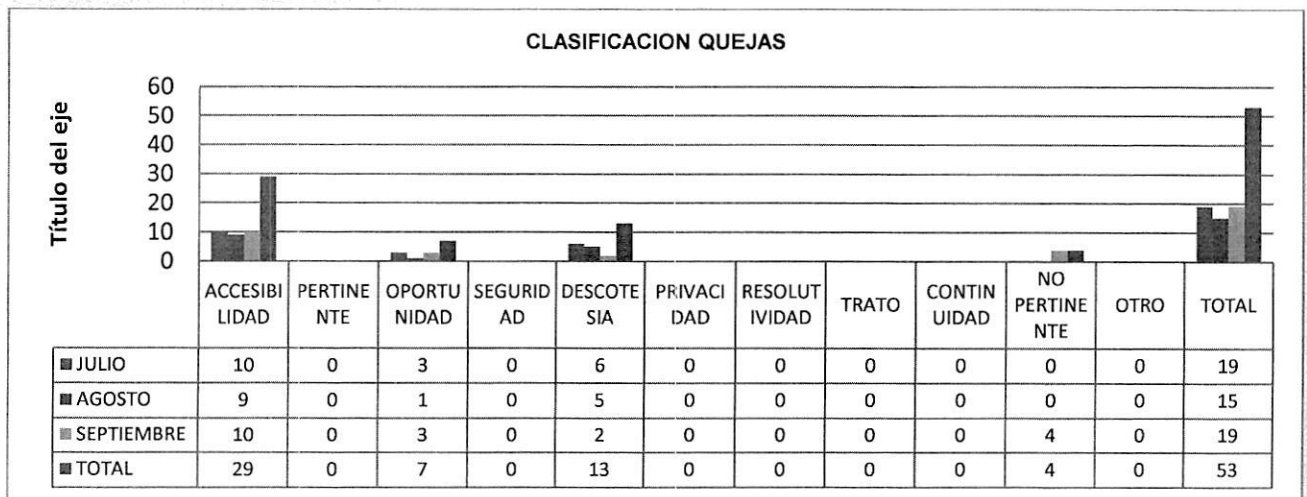
## CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO

| CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO |                     |       |
|------------------------------------|---------------------|-------|
| MES                                | SERVICIOS           | TOTAL |
| JULIO                              | CONSULTA EXTERNA    | 6     |
|                                    | FARMACIA            | 0     |
|                                    | FACTURACION         | 0     |
|                                    | ELECTROS            | 1     |
|                                    | ARCHIVO CLINICO     | 0     |
|                                    | VACUNACION          | 4     |
|                                    | URGENCIAS           | 3     |
|                                    | ASIGNACION DE CITAS | 6     |
|                                    |                     |       |
| AGOSTO                             | CONSULTA EXTERNA    | 2     |
|                                    | FARMACIA            | 1     |
|                                    | FACTURACION         | 0     |
|                                    | LABORATORIO         | 1     |
|                                    | ARCHIVO CLINICO     | 0     |
|                                    | VACUNACION          | 0     |
|                                    | URGENCIAS           | 2     |
|                                    | ASIGNACION DE CITAS | 9     |
|                                    |                     |       |
| SEPTIEMBRE                         | CONSULTA EXTERNA    | 1     |
|                                    | ODONTOLOGIA         | 3     |
|                                    | FACTURACION         | 0     |
|                                    | JUNATA DE MEDICOS   | 1     |
|                                    | FRAMACIA            | 1     |
|                                    | ATENCION AL USUARIO | 1     |
|                                    | URGENCIAS           | 4     |
|                                    | ASIGNACION DE CITAS | 8     |
|                                    |                     |       |
| TOTAL                              |                     | 54    |



El servicio que mas se vio afectado fue el servicio de asignacion de citas con un total de 23 manifestaciones

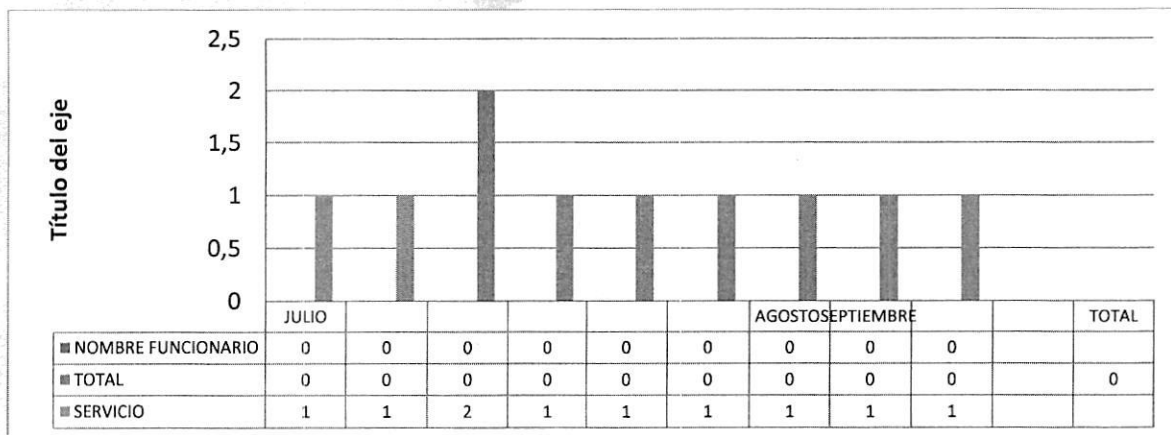
| CLASIFICACION DE LAS QUEJAS |               |            |             |           |            |            |               |       |             |               |      |       |
|-----------------------------|---------------|------------|-------------|-----------|------------|------------|---------------|-------|-------------|---------------|------|-------|
| MES                         | ACCESIBILIDAD | PERTINENTE | OPORTUNIDAD | SEGURIDAD | DESCOTESIA | PRIVACIDAD | RESOLUTIVIDAD | TRATO | CONTINUIDAD | NO PERTINENTE | OTRO | TOTAL |
| JULIO                       | 10            | 0          | 3           | 0         | 6          | 0          | 0             | 0     | 0           | 0             | 0    | 19    |
| AGOSTO                      | 9             | 0          | 1           | 0         | 5          | 0          | 0             | 0     | 0           | 0             | 0    | 15    |
| SEPTIEMBRE                  | 10            | 0          | 3           | 0         | 2          | 0          | 0             | 0     | 0           | 4             | 0    | 19    |
| TOTAL                       | 29            | 0          | 7           | 0         | 13         | 0          | 0             | 0     | 0           | 4             | 0    | 53    |



- Los atributos de PERTINENCIA Y SEGURIDAD muestra una mejora en cuanto al servicio y trato al usuario, en comparacion con los meses anteriores se ha evidenciado que venimos mejorando.
- Los atributos que fueron vulnerados por DESCORTESIA fueron entregados a los líderes de los procesos donde se definió la trazabilidad y el manejo del mismo teniendo en su respuesta los compromisos de los funcionarios correspondientes.
- En general se observa que disminuyeron las quejas recibidas al servicio de consulta externa y urgencias, entre los meses de abril, mayo, junio; se realizaron cambios en la forma de asignacion de citas implementando una nueva tecnologia en ESE hospital y habilitando horario presneclal para adultos mayores .

### QUEJAS POR FUNCIONARIOS Y SERVICIOS

| QUEJAS POR FUNCIONARIOS |                         |                  |          |
|-------------------------|-------------------------|------------------|----------|
| MES                     | NOMBRE FUNCIONARIO      | TOTAL            | SERVICIO |
| JULIO                   | ESTEFANIA VALLEJO HOYOS | URGENCIAS        | 1        |
|                         | LUIS FERNANDO LOPEZ     | CONSULTA EXTERNA | 1        |
|                         | MARIA CAMILA CARDONA    | CONSULTA EXTERNA | 2        |
|                         | ALANA DONELLY GOMEZ     | CONSULTA EXTERNA | 1        |
|                         | MARIA EUGENIA ECHEVERRI | ADMINISTRACION   | 1        |
|                         | HUGO ALEXANDER OCAMPO   | CONSULTA EXTERNA | 1        |
| AGOSTO                  | MARIA EUGENIA ECHEVERRI | ADMINISTRACION   | 1        |
| SEPTIEMBRE              | PAOLA LOPEZ             | FACTURACION      | 1        |
|                         | JAIME TOBON             | ODONTOLOGIA      | 1        |
|                         |                         |                  |          |
| TOTAL                   |                         |                  | 10       |



- Para el tercer trimestre se recibieron 10 quejas a funcionarios.
- Se realiza seguimiento a las quejas por funcionario haciendo el proceso respectivo y la trazabilidad de cada manifestación. Los líderes de cada servicio hacen la evaluación de los casos presentados y la retroalimentación correspondiente.

### CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS

| CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS |                     |          |
|----------------------------|---------------------|----------|
| JULIO                      | URGENCIAS           | 1        |
| AGOSTO                     | URGENCIAS           | 1        |
| SEPTIEMBRE                 | URGENCIAS           | 1        |
|                            | ASIGNACION DE CITAS | 1        |
|                            |                     |          |
|                            |                     |          |
|                            |                     |          |
| <b>TOTAL</b>               |                     | <b>4</b> |

Las sugerencias recibidas en el tercer trimestre son analizadas por las directivas para un mejoramiento continuo de los servicios, y son incluidas en los planes estratégicos y de acción.

## CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

| CONSOLIDADO DE FELICITACIONES |                                |           |                      |
|-------------------------------|--------------------------------|-----------|----------------------|
| MES                           | FUNCIONARIOS                   | TOTAL     |                      |
| JULIO                         | ESE HOSPITAL                   | 1         | ESE HOSPITAL LA CEJA |
|                               | LAURA SANCHEZ ESCOBAR          | 1         | URGENCIAS            |
|                               | URGENCIAS                      | 1         | ESE HOSPITAL LA CEJA |
|                               | DR. LUIS FERNANDO LOPEZ        | 1         | ESE HOSPITAL LA CEJA |
|                               | DR. CATALINA DUQUE             | 1         | URGENCIAS            |
|                               | HOSPITALIZACION                | 1         | ESE HOSPITAL LA CEJA |
|                               | DR. ANGIE DANIELA SERNA        | 1         | NUTRICION            |
|                               | CONSULTA EXTERNA               | 1         | ESE HOSPITAL LA CEJA |
|                               |                                |           |                      |
| AGOSTO                        |                                | URGENCIAS | 1                    |
| SEPTIEMRBE                    |                                | 5         | URGENCIAS            |
|                               | DR.OSCAR ZAPATA                | 1         | ESE HOSPITAL         |
|                               | DR. NATALIA TOBON              | 1         | CONSULTA EXTERNA     |
|                               | ENF, NATALIA CASTRO            | 1         | ODONTOLOGIA          |
|                               | DR.PAOLA MORALES Y CHARY MUÑOZ | 1         | URGENCIAS            |
|                               |                                |           | URGENCIAS            |
| TOTAL                         |                                | 10        |                      |

Las felicitaciones recibidas se exhiben en la cartelera de SIAU, se entrega carta de feliciacitacion al funcionarios mencionados firmada por gerencia con copia al lider del servicio.

Para este tercer trimestre aumentaron las felicitaciones comparado a meses anteriores.

## ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2024

| TERCER TRIMESTRE                                         |             |             |               |             |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| SERVICIOS                                                | # ENCUESTAS | SATISFECHOS | INSATISFECHOS | NO RESPONDE |
| ALTERACIONES DE ADOLESCENTE, JUVENTUD, ADULTEZ, VEJEZ    | 127         | 53          | 2             | 72          |
| ATENCION PARA EL CUIDAOD PRENATAL                        | 150         | 60          | 0             | 90          |
| FISIOTERAPIA                                             | 770         | 401         | 9             | 360         |
| NUTRICION                                                | 188         | 104         | 0             | 84          |
| CITA PRIORITARIA                                         | 722         | 292         | 45            | 385         |
| REVISION POST-PARTO                                      | 16          | 6           | 0             | 10          |
| CITOLOGIA                                                | 230         | 117         | 4             | 109         |
| CONSENTIDOS                                              | 18          | 10          | 0             | 8           |
| GINECOLOGIA                                              | 26          | 17          | 0             | 9           |
| PSICOLOGIA                                               | 186         | 116         | 0             | 70          |
| MEDICO GENERAL                                           | 2828        | 2312        | 216           | 300         |
| CONSULTA PRECONCEPCIONAL                                 | 3           | 3           | 0             | 0           |
| RCP                                                      | 1505        | 749         | 10            | 746         |
| PLANIFICACION                                            | 133         | 84          | 15            | 29          |
| CRECIMIENTO Y DESARROLLO ENTRE LAS EDADES DE 0 A 11 AÑOS | 29          | 17          | 5             | 7           |
| HIGIENE ORAL                                             | 458         | 308         | 0             | 150         |
| ODONTOLOGIA PRIEMRA VEZ TRATAMIENTO                      | 503         | 167         | 106           | 230         |
| ODONTOPEDIATRIA                                          | 42          | 25          | 0             | 22          |
| OPTOMETRIA                                               | 14          | 7           | 0             | 7           |
| ELECTROCARDIOGRAMA                                       | 5           | 2           | 0             | 3           |
| URGENCIA ODONTOLOGICA                                    | 44          | 22          | 11            | 11          |
| LABORATORIO                                              | 0           | 0           | 0             | 0           |
| VACUNACION                                               | 0           | 0           | 0             | 0           |
| URGENCIAS                                                | 15          | 12          | 0             | 3           |
| FARMACIA                                                 | 3           | 3           | 0             | 0           |
| <b>TOTAL:</b>                                            | <b>8015</b> | <b>4887</b> | <b>423</b>    | <b>2705</b> |
| <b>PORCENTAJE:</b>                                       |             |             |               |             |

#### SATISFACCION CON EL SERVICIO

|              |             |       |
|--------------|-------------|-------|
| MUY BUENA    | 3970        | 50%   |
| BUENA        | 1666        | 20,8% |
| REGULAR      | 182         | 2,3%  |
| MALA         | 167         | 2,1%  |
| NO RESPONDE  | 2030        |       |
| <b>TOTAL</b> | <b>8015</b> |       |

#### RECOMENDARIA USTED E.S.E HOSPITALDE LA CEJA

|                    |             |               |
|--------------------|-------------|---------------|
| DEFINITIVAMENTE SI | 4127        | 51,5%         |
| PROBABLEMENTE SI   | 510         | 6,4%          |
| DEFINITIVAMENTE NO | 85          | 1,1%          |
| PROBABLEMENTE NO   | 19          | 0,2%          |
| NO RESPONDE        | 3274        | 40,8%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>8015</b> | <b>100,0%</b> |

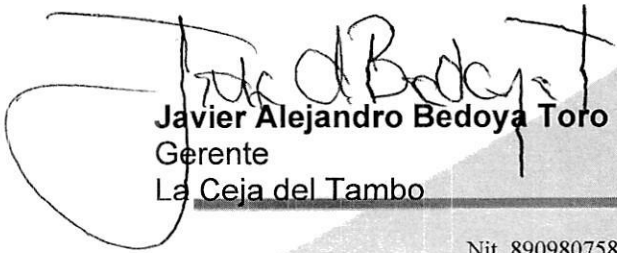
- Para este mes se cumplió con el 10% de encuestas según las atenciones realizadas en el mes, se pasa informe al Comité de Etica para reemplantar proceso. Se revisa posibilidad de apoyar encuestas con el sistema de asignacion de citas (coco)



### PLAN DE MEJORAMIENTO

- Se evalúan la disponibilidad de agendas para dar una mejoría en la accesibilidad y la oportunidad para el usuario en la prestación de los servicios solicitados para este trimestre.
- desde el 1 de marzo DE 2023 se implementó el nuevo modelo de asignación de citas de manera inteligente que le permite a los usuarios desde la comodidad de su hogar solicitar cita, por medio del WhatsApp 3205772092
- se habilita agenda presencial para mayores de 65 años hora: 1:30pm
- Apartir del 01 de marzo se inicio la prestacion de servicio para los usuarios de la nueva eps .
- Para el mes de marzo aumenta nuestro recurso humano para cubrir todos los servicios requeridos para la prestacion de servcios de los usuarios nuevos .
- Se mejoró en los tiempos de espera en los servicios de consulta externa y urgencias.
- Se establece un proceso de comunicación entre la institucion y el personal de la misma dando a conocer las dificultades presentadas en el trimestre en cuanto al trato con los usuarios, estableciendo estrategias de mejoramiento que permitan prestar un mejor servicio.
- cambiamos y actualizamos los equipos con los cuales se brinda la atención en la institución; Con estas medidas los funcionarios pueden ser más ágiles en la facturación de los servicios esto con el fin de garantizar la prestación de servicios con calidad y calidez

El presente informe se entrega en la secretaria de Salud del Municipio de La Ceja del Tambo a los dos (07) días del mes de octubre de 2024.

  
**Javier Alejandro Bedoya Toro**  
Gerente  
La Ceja del Tambo