

GESTIÓN DE QUEJAS AÑO 2021

	2020	2021	% Variación
Quejas radicadas	2233	3434	53,8%
Quejas Respondidas	2233	3434	53,8%
Tiempo de respuesta	8,51 días	9,5 días	11,63%

En el año 2021 se recibieron 3434 quejas asistenciales, administrativas, internas y requerimientos legales, un aumento de 53,7 % en comparación con el año 2020, pero una reducción del 14,5 % en comparación con el año 2019. El 62 % correspondió a quejas administrativas (33 % más en comparación con el año 2020), 21 % a quejas asistenciales (reducción del 27 % en comparación con el año 2020), 11,5 % a recursos legales urgentes, 5,3 % a recursos legales prioritarios y 0,03% a quejas que el Hospital presenta ante las EAPB por agresiones al personal de salud.

QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD AÑO 2021

Atributos afectados	Año 2020	Año 2021
Accesibilidad	15,7%	28,9%
Oportunidad	26,0%	27,7%
Pertinencia	16,5%	12%
Información	12,8%	11,9%
Continuidad	14,0%	9,7%
Actitud de servicio	10,5%	7,3%
Otros	2,7%	1,4%
Seguridad	1,9%	1,1%

En cuanto al atributo de calidad afectado, el más representativo fue accesibilidad con el 28,9% (con un aumento del 84% en comparación con el 2020), que se atribuyó al aumento en la solicitud de citas como resultado de la reactivación después de las cuarentenas estrictas y el call center no pudo responder a esa demanda creciente, por lo que en agosto se implementó la asignación de citas a través del sitio web y requirió ajustes durante los dos meses siguientes.

MANOS CÁLIDAS Y CONFIABLES

Entrada Principal: Carrera 52 No. 67A -71 • Urgencias: Carrera 53 N. 67A-18
Central de Citas: 208 8338 • PBX: (+571)4377540
Bogotá D.C., Colombia.

www.hospitalinfantildesanjose.org.co



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

El atributo oportunidad pasó al segundo lugar con 27,7 %, aumentando 6,5 % en comparación con el 2020, relacionado con los tiempos de definición de conducta en urgencias y de cumplimiento de órdenes médicas en hospitalización. En tercer lugar está pertinencia con el 12 % (reducción del 27 % en comparación con el 2020), relacionado con inconformidad con la clasificación de triage y con las decisiones médicas en la atención de pacientes. En cuarto lugar está información con el 11,9 % (reducción del 7 % en comparación con el 2020), seguido de continuidad 9,7 % (reducción del 30% en comparación con 2020) e información (12,8 %). Se destaca que el atributo actitud de servicio fue del 7,3%, con una reducción del 30% en comparación con el 2020 y manteniendo la tendencia a la baja que se observa desde el 2018. El atributo seguridad de pacientes tuvo un 1,1%, con reducción del 42 % en comparación con el 2020.

MANOS CÁLIDAS Y CONFIABLES

Entrada Principal: Carrera 52 No. 67A -71 • Urgencias: Carrera 53 N. 67A-18
Central de Citas: 208 8338 • PBX: (+571)4377540
Bogotá D.C., Colombia.

www.hospitalinfantildesanjose.org.co