

2020

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÛL
GARZÓN - HUILA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON - HUILA

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S

PROCESO
GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA

JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ BAHAMÓN
Gerente

GARZÓN – HUILA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

TABLA DE CONTENIDO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE 2020	3
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS	4
SUGERENCIAS	5
FELICITACIONES	7
QUEJAS	9
ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	11
CONCLUSIONES	12
RECOMENDACIONES	12

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Relación PQR'S Segundo Semestre 2020	5
Gráfica 2 Número de Sugerencias por Unidad Funcional	6
Gráfica 3 Número de Felicitaciones por Unidad Funcional	7
Gráfica 4 Quejas	9

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Informe segundo semestre PQR'S (Buzón de sugerencias, correo electrónico y verbales) 2020	4
Tabla 2 Relación PQR'S	4
Tabla 3 Buzón de sugerencias	5
Tabla 4 Felicitaciones	7
Tabla 5 Quejas	9
Tabla 6 Motivo de Quejas	10
Tabla 7 Encuesta de satisfacción a los Usuarios	11

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO SEMESTRE 2020

INTRODUCCIÓN

Mediante el Acuerdo de Junta Directiva N.º. 013 del 22 de julio de 2011 “Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila”, y Resolución N°1055 del 1 de septiembre de 2016, “Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04”, la Entidad adopto los módulos y eje transversal del Sistema Integrado de Gestión a la evolución normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de igual manera dentro del Modelo de Operación por Procesos se encuentra el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición la cual realiza un Informe del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl correspondiente al segundo semestre de 2020.

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el segundo semestre de 2020 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Se verificará la información del SIAU de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y Orientación al Usuario
- Participación social en salud – Asociación de Usuarios
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el segundo semestre de 2020.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

En la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZÓN, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina encargada de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Reclamos y sugerencias, tal como se muestra en el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.

La Oficina Asesora de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento al Sistema de Reclamos, Peticiones y Sugerencias, tuvo en cuenta el informe realizado por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2020, evaluando el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 013 del 22 de julio de 2011 "Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila" y la Resolución N.º 1055 de septiembre 1º de 2016, "Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04".

Tabla 1 Informe segundo semestre PQR'S (Buzón de sugerencias, correo electrónico y verbales) 2020

INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQR (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO Y VERBALES) 2020																					
PROCESOS	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL		
	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F
Direccionamiento Estratégico																		0	0	0	
Gestión Jurídica																		0	0	0	
Contratación y Almacén																		0	0	0	
Gestión Comercial																		0	0	0	
Gestión urgencias	5	1	1	3	0	1	4	0	2	2	0	0	4	0	1	4	0	0	22	1	5
Gestión Ambulatorio	1	0	0	2	0	1	4	0	4	3	1	11	8	1	6			18	2	22	
Gestión Internación	0	0	5	3	0	7	6	0	3	2	0	2	4	0	0	1	0	3	16	0	20
Sala de Partos				1	0	1	1	0	8	0	0	0	2	0	0	1	0	2	5	0	11
Quirófanos				1	0	3	0	0	2	2	0	2	1	1	1			4	1	8	
Atención al Usuario				0	0	1												0	0	1	
Apoyo Diagnostico	6	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0						10	0	0	
Apoyo Terapéutico																		0	0	0	
Gestión Logística																		0	0	0	
Gestión Talento Humano																		0	0	0	
Gestión Financiera										3	0	0	0	1	0	0	0	2	3	1	2
Gestión Sistemas de Información																		0	0	0	
Infraestructura y Tecnología Biomédica																0	0	1	0	0	1
Apoyo Logístico							1	0	0									1	0	0	
Control Interno																		0	0	0	
Gestión de Calidad																		0	0	0	
TOTAL	12	1	6	11	0	14	17	0	19	14	1	15	19	3	8	6	0	8	79	5	70

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

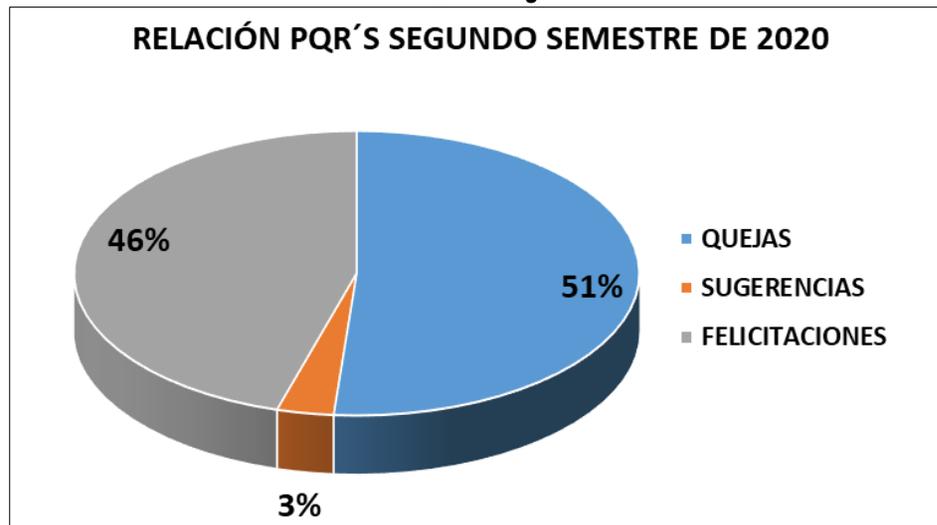
Tabla 2 Relación PQR'S

RELACIÓN DE PQR	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	79	51%
SUGERENCIAS	5	3%
FELICITACIONES	70	46%

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01
		Vigencia: 13/05/2019

Gráfica 1 Relación PQR'S Segundo Semestre 2020



Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

En las PQR'S, Sugerencias y Felicidades presentadas por la ciudadanía a la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl, en el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2020 se evidencia:

El total de Quejas asciende a 79 correspondiente al 51%; 5 Sugerencias correspondientes al 3%, y 70 Felicidades que corresponden al 46%.

Se resalta que a todas las PQR'S se les tramitó y proyectó las respectivas respuestas dentro de los términos de ley y se les hizo llegar por escrito a los usuarios que manifestaron las diferentes situaciones.

SUGERENCIAS

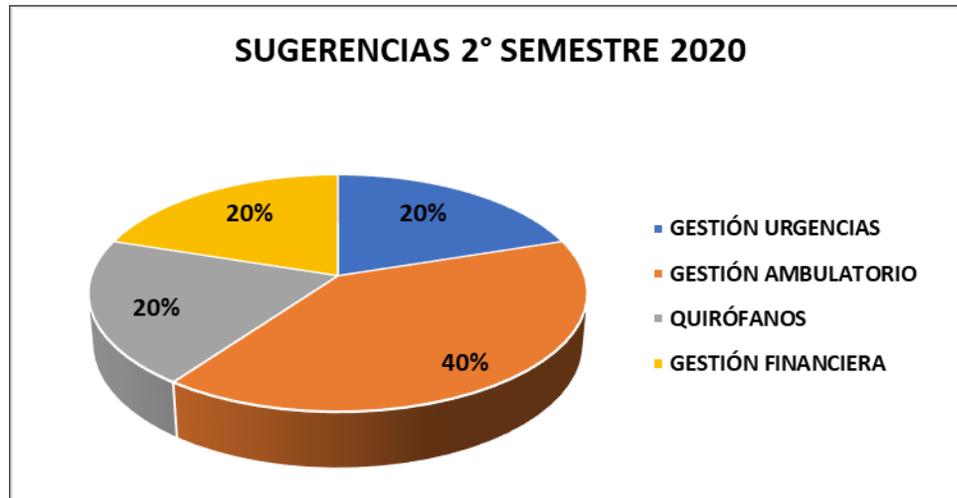
Tabla 3 Buzón de sugerencias

PROCESOS	JULIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
GESTIÓN URGENCIAS	1	0	0	1
GESTIÓN AMBULATORIO	0	1	1	2
QUIRÓFANOS	0	0	1	1
GESTIÓN FINANCIERA	0	0	1	1
TOTAL SUGERENCIAS				5

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

Gráfica 2 Número de Sugerencias por Unidad Funcional



Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

El mayor número de Sugerencias se presenta en los procesos de Gestión Ambulatorio con 2 sugerencias que corresponde al 40%, de igual manera con Quirófanos con 1 sugerencia que corresponde al 20%, seguidamente Gestión financiera con 1 sugerencia que corresponde al 20% y por último Gestión Urgencias con 1 sugerencia que corresponde al 20%.

Los motivos principales de las sugerencias realizadas por los usuarios son los siguientes:

- ✓ Las sugerencias de Gestión Ambulatorio se refieren a la comida repetitiva que se brindó a un paciente mientras estuvo hospitalizado.
- ✓ Las sugerencias de Quirófanos hacen referencia a la falta de jabón en los baños para lavarse las manos, ya que nos encontramos en emergencia sanitaria.
- ✓ La sugerencia de Gestión Internación hace referencia a la ventanilla preferencial para adultos mayores y embarazadas.
- ✓ La sugerencia de Gestión Urgencias indica que se informe a los pacientes en que turno van en el triage.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

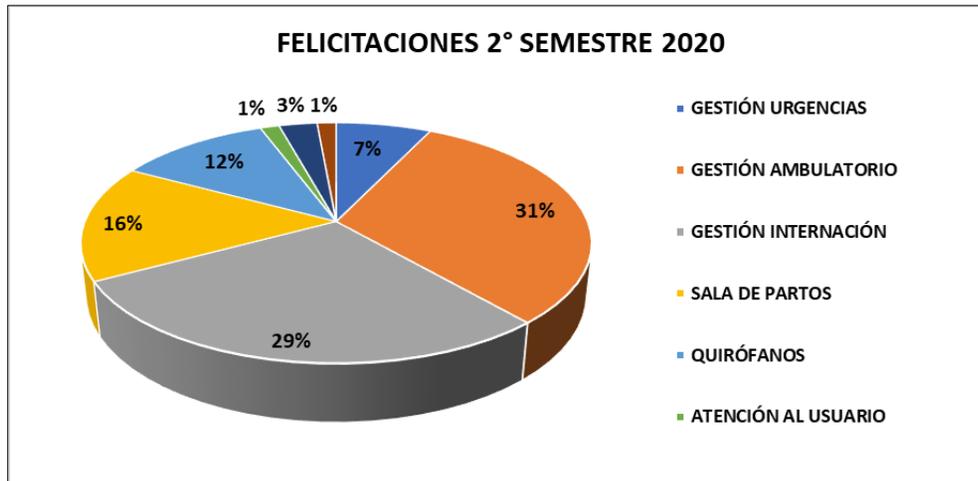
FELICITACIONES

Tabla 4 Felicitaciones

PROCESOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GESTIÓN URGENCIAS	1	1	2	0	1	0	5
GESTIÓN AMBULATORIO	0	1	4	11	6	0	22
GESTIÓN INTERNACIÓN	5	7	3	2	0	3	20
SALA DE PARTOS	0	1	8	0	0	2	11
QUIRÓFANOS	0	3	2	2	1	0	8
ATENCIÓN AL USUARIO	0	1	0	0	0	0	1
GESTIÓN FINANCIERA	0	0	0	0	0	2	2
INFRAESTRUCURA Y TECNOLOGÍA BIOMÉDICA	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL							70

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

Gráfica 3 Número de Felicitaciones por Unidad Funcional



Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

El mayor número de felicitaciones se presenta en el proceso Gestión Ambulatorio con 22 felicitaciones que corresponden al 31%, le sigue Gestión Internación con 20 felicitaciones que corresponden al 29%, seguidamente Sala de Partos con 11 felicitaciones que corresponden al 16%, Quirófanos con 8 felicitaciones que corresponden al 12%, Gestión Urgencias con 5 felicitaciones que corresponden al 7%, Gestión financiera con 2 felicitaciones que corresponden al 3%, Atención al usuario con 1 felicitación que corresponden al 1%, por último Infraestructura y tecnología Biomédica con 1 felicitaciones que corresponde al 1%.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS FELICITACIONES
Agradecimientos con las auxiliares de curaciones, especialmente para la auxiliar Constanza.
Agradecimientos por el procedimiento, explicación y paciencia para las auxiliares de curaciones.
Agradecimientos al Doctor Jorge Luis Chavarro, por su calidad humana y profesionalismo.
Agradecimientos a las auxiliares y enfermeras de consulta externa por su calidad humana.
Agradecimientos a los médicos y enfermeras de las institución, atienden con mucho respeto y comprensión.
Agradecimiento a todo el personal médico por la labor tan grande que realizan en medio de la pandemia.
Agradecimientos por las buenas atenciones que brindan en el servicio de urgencias COVID, a los médicos y enfermeras por el equipo tan comprometido que forman.
Agradecimientos al servicio de urgencias por su excelente profesionalismo.
Agradecimientos al doctor Falla y al servicio de cirugía por la buena atención.
Agradecimientos al Doctor Juan Sebastián y todo su equipo quirúrgico, excelente atención.
Agradecimientos con el servicio de pediatría y las señoras del aseo.
Agradecimientos a UCI Neonatal en especial a la auxiliar Sandra castro por su entrega y dedicación.
Las instalaciones de imágenes diagnosticas muy cómoda, cumpliendo con las medidas de bioseguridad y agradecimiento por la buena atención.
Agradecimientos a la Auxiliar Cony por la excelente atención en consulta externa.
Buena atención de los doctores y enfermeras del servicio de pediatría.
Excelente atención y aseo en el servicio de ortopedia
Agradecimientos con la enfermera Constanza por su gran carisma.
Agradecimientos al servicio de H2, muy amables.
Felicitar al Doctor Angel Polania, por su desempeño integro y gran labor en mi la cirugía de cesárea que le practico a la usuaria, personas así fortalecen la institución
Agradecimientos con el servicio de UCI Neonatal en especial a la jefe Adriana Cárdenas y a la auxiliar Sandra Castro
Agradecimientos con Cristian Monje de atención al usuario por la buena atención que brinda.
Agradecimientos a todo el personal del hospital, vigilantes, señoras del aseo, médicos y todo el personal por la gran labor.

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

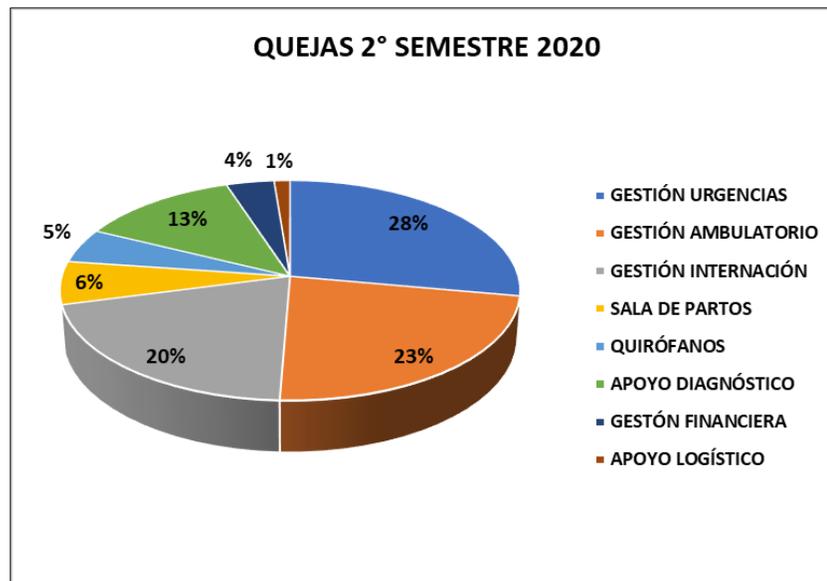
QUEJAS

Tabla 5 Quejas

PROCESOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GESTIÓN URGENCIAS	5	3	4	2	4	4	22
GESTIÓN AMBULATORIO	1	2	4	3	8	0	18
GESTIÓN INTERNACIÓN	0	3	6	2	4	1	16
SALA DE PARTOS	0	1	1	0	2	1	5
QUIRÓFANOS	0	1	0	2	1	0	4
APOYO DIAGNÓSTICO	6	1	1	2	0	0	10
GESTIÓN FINANCIERA	0	0	0	3	0	0	3
APOYO LOGÍSTICO	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL							79

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

Gráfica 4 Quejas



Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

El mayor número de PQR se presenta en el proceso de gestión urgencias con 22 quejas que corresponden al 28%, seguidamente, gestión ambulatorio con 18 quejas que corresponden al 23%, gestión internación con 16 quejas que corresponden al 20%, Sala de Partos con 5 quejas que corresponden al 6%, Quirófanos con 4 quejas que corresponden al 5%, apoyo diagnóstico con 10 quejas que corresponden al 13%, gestión financiera con 3 quejas que corresponden al 4%, apoyo logístico con 1 queja que corresponden al 1%.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45 Versión: 01
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Vigencia: 13/05/2019

Tabla 6 Motivo de Quejas

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS QUEJAS
Demora en envío de muestra de COVID-19 al laboratorio de la Secretaría de Salud.
Actitud inadecuada por parte de Jefe de Enfermería en consultorio de urgencias.
Inconformidad por no realizar procedimiento a paciente adulto mayor, así mismo, por no ser candidato a reanimación.
Actitud inadecuada por parte de funcionaria del servicio de facturación.
Inconformidad por cancelación de cita de ecografía de mama.
Actitud inadecuada por parte de personal de salud del servicio de H2.
Demora en la atención en Imágenes diagnosticas.
Inconformidad por demora en pasar paciente de cirugía a hospitalización.
Inconformidad por no tener la autorización validada por la EPS el día que le programaron la Biopsia.
Demora en entrega de resultados en imágenes diagnosticas.
Inconformidad por no tener en cuenta a las embarazadas en la ventanilla preferencial en el laboratorio.
Inconformidad por no poder solicitar cita con la especialidad de Anestesia.
Inconformidad por tener a paciente en el servicio H1 (Aislamiento), ya que les da temor a los riesgos que corre en dicho servicio.
Actitud inadecuada por parte de auxiliar de enfermería de H2.
Demora en la atención por parte del médico de turno del servicio de sala de partos.
Inconformidad por falta de información relacionada con la emergencia sanitaria por COVID-19 de paciente internado en H1.
Demora en la atención a bebé de 7 meses y actitud inadecuada hacia la madre por parte de enfermería y auxiliares administrativos de admisiones/facturación.
Inconformidad porque no le habían entregado la lectura de un RX de rodilla.
Demora en la atención a bebé de 7 meses y actitud inadecuada hacia la madre por parte de enfermería y auxiliares administrativos de admisiones/facturación.
Inconformidad por no atender solicitud de cambio de cama en el servicio de urgencias.
Inconformidad por la demora en el servicio de urgencias.
Inconformidad por la actitud de un médico del servicio de urgencias.

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Por medio de la aplicación de la encuesta se permite garantizar la medición de la satisfacción del usuario de manera clara y eficiente después de la prestación de un servicio por parte de la ESE.

Durante el segundo semestre del año 2020, se realizó mensualmente encuestas de satisfacción a los diferentes servicios de la E.S.E tales como: Consulta externa, sala de partos, urgencias/observación, hospitalización, imágenes diagnósticas, cirugía, laboratorio, pediatría, UCI adultos, UCI neonatal, y terapias.

Durante el segundo semestre se realizaron 3074 con un porcentaje de cumplimiento de 96,414% encuestas como se puede evidenciar en la siguiente Tabla 7:

Tabla 7 Encuesta de satisfacción a los Usuarios

UNIDADES FUNCIONALES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENCUESTAS/UNIDAD	% CUMPLIMIENTO
CIRUGÍA	20	20	20	20	21	20	121	94,12
HOSPITALIZACIÓN H1	20	30	30	30	30	30	170	97,09
HOSPITALIZACIÓN H2	30	30	30	30	30	30	180	97,39
HOSPITALIZACIÓN H3	30	30	30	30	30	30	180	97,02
SALA DE PARTOS	20	22	20	20	22	22	126	97,19
UCI ADULTOS	10	10	10	10	10	10	60	95,49
UCI NEONATAL	10	10	10	10	10	10	60	95,99
URGENCIAS	150	148	130	150	150	100	828	98,21
PEDIATRÍA	30	20	20	20	20	20	130	93,99
CONSULTA EXTERNA	90	97	95	97	99	102	580	98,90
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	20	20	20	20	21	20	121	97,95
LABORATORIO	50	50	50	52	50	50	302	94,01
TERAPIAS	40	34	42	40	40	20	216	96,05
TOTAL							3074	96,414

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

Es importante tener en cuenta que las encuestas de satisfacción son un mecanismo efectivo para conocer las inconformidades de los usuarios, es por esta razón que aun cuando el porcentaje de satisfacción se encuentre por encima del 90%, se tienen en cuenta las observaciones que son manifestadas por los usuarios con el fin de generar las respectivas acciones encaminadas al mejoramiento continuo.

Nota: Debido al plan de contingencia estipulado por la institución para afrontar la emergencia de salud pública en el país, las encuestas de satisfacción se están realizando por medio telefónico, dejando registro de los datos del usuario.

- Ningún servicio obtuvo un porcentaje de cumplimiento por debajo de 90,00%, por tanto no se requiere plan de mejoramiento.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

CONCLUSIONES

- El 28% de las quejas pertenecen al proceso **Gestión Urgencias** evidenciándose que el motivo principal de las PQR son por la demora en la atención, falta de información y actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios.
- Seguidamente, el 23% de las quejas pertenecen a **Gestión Ambulatorio**, donde los usuarios manifiestan insatisfacción por la demorada en la asignación de citas, actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios,
- **Gestión Internación** presentó el 20% de PQR'S, inconformidad de los usuarios por falta de información en los servicios de aislamiento y actitud inadecuada de algunos auxiliares en el servicio.
- **Apoyo Diagnostico** con el 13% de PQR'S, donde los usuarios presentan la inconformidades por demora en entrega de resultados de exámenes, demora en la atención en imágenes diagnósticas y demora en la entrega de muestra de COVID al laboratorio.
- **Sala de partos** con el 6%, presentando inconformidades por la actitud inadecuada de algunos funcionarios, demora en la atención en el servicio.
- El proceso **Quirófanos** presentó el 5% de inconformidades, que hacen referencia a: demora en la programación de cirugía y cita con anestesia.
- El 4% de inconformidades pertenecen al proceso **Gestión Financiera**, donde se evidencia lo siguiente: Demora en la atención para facturar los laboratorios, citas y actitud inadecuada por parte de auxiliar administrativa.
- **Gestión administrativo - Apoyo Logístico**, para el segundo semestre presenta el 1% en PQR que hacen referencia a: Actitud inadecuada por parte del personal de vigilancia de urgencias COVID al no permitir salir en repetidas ocasiones del servicio.

RECOMENDACIONES

- Es importante continuar con las actividades de humanización, calidad de la atención.
- Hacer intervención con los médicos de los servicios H1 (aislamiento), H3 (aislamiento) y UCI expansión, para que todo los días se les brinde la información necesaria a los familiares de los pacientes.
- Recomendar en el servicio de urgencias
- Realizar talleres humanización y buen trato hacia el usuario, con el servicio de facturación.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GM-D-CI-45
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PROCESO: GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA	Versión: 01 Vigencia: 13/05/2019

- Se sugiere implementar nuevos números de teléfonos en central de citas para agilizar el proceso y más personal para así poder brindar la información de manera más efectiva.
- Así mismo, entrenar periódicamente a los funcionarios que laboran en el proceso Gestión Ambulatorio y Apoyo Diagnostico, con el fin de disminuir los errores en las asignaciones de citas médicas.
- Se recomienda realizar ronda a los servicios de internación por parte de nutrición, con el fin de resolver dudas a los pacientes que tienen dietas especiales de acuerdo al diagnóstico.
- Realizar educación sobre la prioridad (Política de Priorización) en la atención de la ventanilla preferencial a los funcionarios del servicio de Facturación, Imágenes Diagnósticas y Laboratorio.

Original firmado
YANETH GUTIERREZ MARTINEZ
Asesor de Control Interno