

2020

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



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÙL  
GARZÒN - HUILA

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

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PRIMER 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 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 DE CONTENIDO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE 2020 .....	3
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO .....	3
ALCANCE .....	3
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS .....	3
SUGERENCIAS .....	5
QUEJAS .....	8
ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	11
CONSOLIDADOS DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE 2020 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CONCLUSIONES .....	12
RECOMENDACIONES .....	13

## TABLA DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Relación PQR .....	5
Gráfica 2 Número de Sugerencias por Unidad Funcional .....	6
Gráfica 3 Felicitaciones .....	7
Gráfica 4 Quejas .....	9

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Informe primer semestre PQR (Buzón de sugerencias, correo electrónico y verbales) 2020 .....	4
Tabla 2 Relación PQR .....	4
Tabla 3 Buzón de sugerencias .....	5
Tabla 4 Felicitaciones .....	6
Tabla 5 Quejas .....	8
Tabla 6 Encuesta de satisfacción de los Usuarios .....	11

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

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN CORRESPONDIENTES AL PRIMER 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.º. 1055 de septiembre 1º 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 primer 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 primer 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 primer semestre de 2020.

### 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.

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

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 enero a junio 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 primer semestre PQR (Buzón de sugerencias, correo electrónico y verbales) 2020**

INFORME PRIMER SEMESTRE PQR (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO Y VERBALES) 2020													TOTAL								
PROCESOS	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			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	7	1	0	4	0	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	1	16	1	3
Gestión Ambulatorio	5	1	0	5	0	1	4	1	0	1	0	0	0	0	5	0	0	15	2	11	
Gestión Internación	0	1	1	1	1	0	2	0	2	1	0	4	2	0	1	1	0	8	7	2	16
Sala de Partos	3	0	3				0	0	1				0	0	1	0	0	2	3	0	7
Quirófanos	1	1	1							1	0	0	1	1	1	3	0	3	6	2	5
Atención al Usuario																		0	0	0	0
Apoyo Diagnostico	2	0	0										2	0	0	1	0	0	5	0	0
Apoyo Terapéutico	0	0	0															0	0	0	0
Gestión Logística							1	0	0									1	0	0	0
Gestión Talento Humano																		0	0	0	0
Gestión Financiera	1	0	0	1						1	0	0				1	0	0	4	0	0
Gestión Sistemas de Información																		0	0	0	0
Infraestructura y Tecnología Biomédica																		0	0	0	0
Apoyo Logístico										1	0	0						1	0	0	0
Control Interno																		0	0	0	0
Gestión de Calidad																		0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>58</b>	<b>7</b>	<b>42</b>

Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

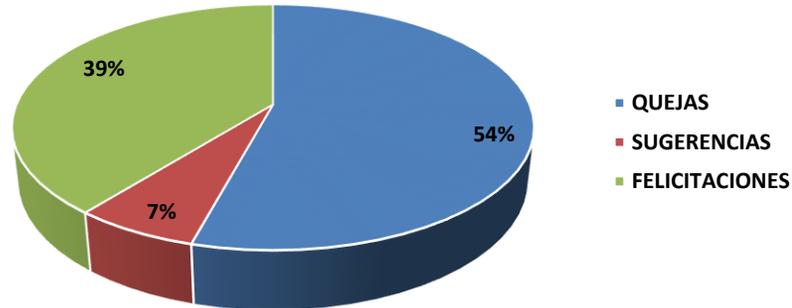
**Tabla 2 Relación PQR**

RELACION DE PQR	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	58	54%
SUGERENCIAS	7	7%
FELICITACIONES	42	39%

Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

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

**Gráfica 1 Relación PQR**



Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

En las PQR, sugerencias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía a la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl, en el periodo comprendido entre enero a junio de 2020 encontramos lo siguiente:

El total de quejas asciende a 58 correspondiente al 54%; 7 sugerencias correspondientes al 7%, y 42 felicitaciones que corresponden al 39%.

Se resalta que a todas las PQR 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

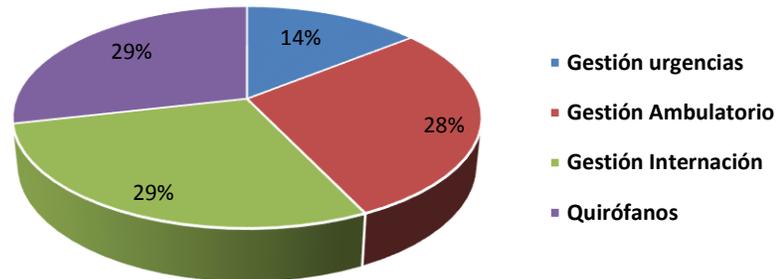
**Tabla 3 Buzón de sugerencias**

PROCESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión urgencias	1	0	0	0	0	0	1
Gestión Ambulatorio	1	0	1	0	0	0	2
Gestión Internación	1	1	0	0	0	0	2
Quirófanos	1	0	0	0	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

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

**Gráfica 2 Número de Sugerencias por Unidad Funcional**



Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

El mayor número de sugerencias fue de 2 para los procesos de: Gestión Internación y Quirófano que corresponde al 29% respectivamente, Gestión Ambulatoria que corresponde al 28%, y Gestión Urgencias con 1 sugerencia que corresponden al 14%.

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

- ✓ Las sugerencias de Gestión Ambulatorio se refieren a la poca ventilación en la sala de espera del servicio de consulta externa y también por la atención prioritaria para todas las personas mayores de 65 años.
- ✓ Las sugerencias de Quirófanos hacen referencia a la presencia de zancudos y la falta de fumigación en la sala de espera.
- ✓ La sugerencia de Gestión Internación hace referencia a la no utilización de desechables para la entrega de los alimentos y el uso de la toca para el personal de enfermería.
- ✓ La sugerencia de Gestión Urgencias indica que se informe a los pacientes en que turno van en el triage.

## FELICITACIONES

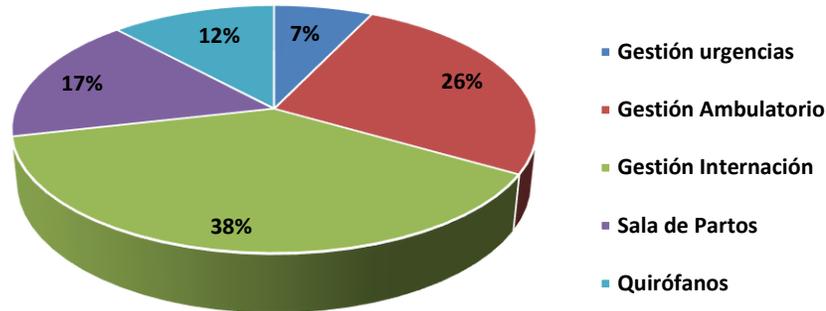
**Tabla 4 Felicitaciones**

PROCESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión urgencias	0	0	2	0	0	1	3
Gestión Ambulatorio	0	1	0	0	5	5	11
Gestión Internación	1	0	2	4	1	8	16
Sala de Partos	3	0	1	0	1	2	7
Quirófanos	1	0	0	0	1	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>42</b>

Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

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

**Gráfica 3 Felicitaciones**



Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

El mayor número de felicitaciones se presenta en el proceso Gestión Internación con 16 felicitaciones que corresponden al 38%, le sigue Gestión Ambulatorio con 11 felicitaciones que corresponden al 26%, seguidamente Sala de Partos con 7 felicitaciones que corresponden al 17%, Quirófanos con 5 felicitaciones que corresponden al 12%, por último, Gestión Urgencias con 3 felicitaciones que corresponden al 7%.

**GESTIÓN INTERNACIÓN:**

- Se resalta la labor de funcionarios que atendieron a paciente en el servicio de pediatría, ya que el personal ama su trabajo y dan todo por los pacientes.
- Infinitas gracias al servicio de H3, a los médicos y al personal de enfermería.
- Para felicitar al servicio de H1 por atender y brindar los mejores cuidados, desde el especialista hasta el auxiliar.
- La atención fue muy buena, el trato de las enfermeras fue excelente y el servicio de alimentos fue muy buena.

**GESTIÓN AMBULATORIO:**

- Felicitaciones a las auxiliares de consulta externa.
- Muy bien atendida por todo el servicio médico y de enfermería, sorprendida por el orden y organización.

**SALA DE PARTOS:**

- Excelente atención, es un equipo muy humano y entregado a su servicio.

**QUIRÓFANOS:**

- Para felicitar al personal de cirugía, en general el servicio es muy bueno.

	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

- La prestación del servicio fue buena, oportuna y eficaz.

#### URGENCIAS:

- Infinitas gracias por tan bella labor a pesar de tantas personas enfermas, atendieron muy bien.
- Me gusto la atención prestada por los médicos y enfermeras, solo agradecimientos.
- Agradecimientos y felicitaciones al servicio de urgencias COVID por su trabajo lleno de calidad y calidez humana, fue una atención muy rápida y eficaz.

### QUEJAS

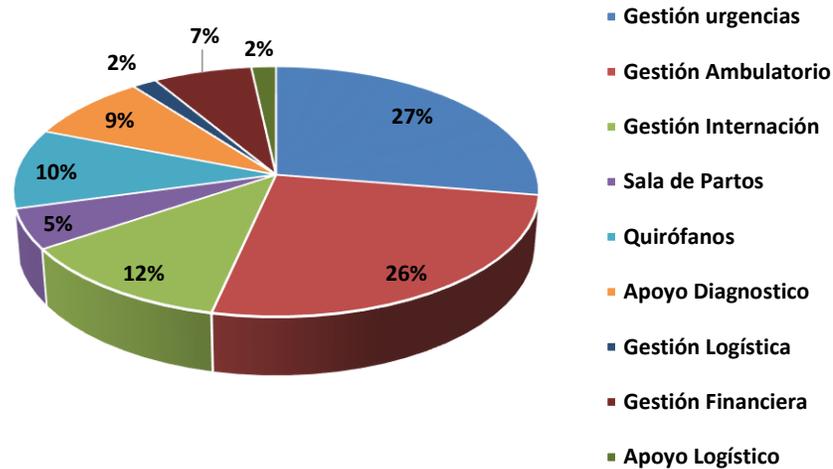
*Tabla 5 Quejas*

PROCESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión urgencias	7	4	2	1	1	1	16
Gestión Ambulatorio	5	5	4	1	0	0	15
Gestión Internación	0	1	2	1	2	1	7
Sala de Partos	3	0	0	0	0	0	3
Quirófanos	1	0	0	1	1	3	6
Apoyo Diagnostico	2	0	0	0	2	1	5
Gestión Logística	0	0	1	0	0	0	1
Gestión Financiera	1	1	0	1	0	1	4
Apoyo Logístico	0	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>58</b>

Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

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

**Gráfica 4 Quejas**



Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

El mayor número de PQR se presenta en el proceso de gestión urgencias con 16 quejas que corresponden al 27%, seguidamente, gestión ambulatorio con 15 quejas que corresponden al 26%, gestión internación con 7 quejas que corresponden al 12%, Quirófanos con 6 quejas que corresponden al 10%, apoyo diagnóstico con 5 quejas que corresponden al 9%, gestión financiera con 4 quejas que corresponden al 7%, sala de partos con 3 quejas que corresponden al 5%, apoyo logístico con 1 queja que corresponden al 2%, al igual que gestión logística con 1 queja que corresponde al 2%.

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS QUEJAS
Inconformidad porque auxiliar de enfermería en consulta externa utiliza audífonos, habla por celular y no presta atención al usuario.
Actitud inadecuada por parte del personal de vigilancia de urgencias al no permitir sentarse en la sala de espera.
Demora en la cirugía porque en el servicio de urgencias no enviaron a tomar los exámenes pertinentes para la intervención.
Inconformidad por demora en la atención del servicio de urgencias.
Inconformidad del usuario porque después de la cirugía el aspecto físico de su nariz no fue el que esperaba.
Insatisfacción por utilización del celular por parte del médico en el servicio de consulta externa.
Demora en el resultado de los laboratorios para valoración por ginecología.

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

Actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios en el servicio de urgencias, consulta externa, facturación, central de citas, imágenes diagnósticas y hospitalización.
Toma errónea de ecografía por parte del profesional en el servicio de imágenes diagnósticas.
Inconformidad por la información recibida por parte de la auxiliar debido a que llegó tarde a la cita médica.
Insatisfacción por error en la programación de la cita en el servicio de oftalmología.
Inconformidad porque no le asignan cama en el servicio de urgencias.
Insatisfacción porque llegó 20 minutos antes de la cita y el médico ya no estaba.
Demora en la atención para facturar unos laboratorios.
Inconformidad por no poder agendar citas para la especialidad de medicina interna.
Inconformidad por no poder agendar citas de terapia y otorrinolaringología, debido a que han insistido vía telefónica y no ha sido posible la comunicación
Exceso de velocidad y maniobra peligrosa por parte de la ambulancia 03.
Inconformidad por la dieta suministrada en el servicio de hospitalización.
Error en asignación de cita de cardiología, ya que la autorización estaba remitida para Neiva y no se fijaron.
Demora en la programación de cirugía.
Inconformidad por el no uso de los EPP por parte de algunos funcionarios de la ESE.
Inconformidad por cuidado de paciente y mal aseo del mismo en el servicio de aislamiento.
Inconformidad por falta de información en el servicio de urgencias.

Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

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

## ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Por medio de la aplicación de la encuesta permite garantizar la medición de la satisfacción del usuario de manera clara y eficiente después de prestar un servicio.

Durante el segundo semestre se realizaron 456 encuestas como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

**Tabla 6 Encuesta de satisfacción de los Usuarios**

UNIDADES FUNCIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	% SATISFACION
CONSULTA EXTERNA	106	120		40	113	92	471	78,25
CIRUGÍA	29	30	30	20	20	20	149	96,72
HOSPITALIZACION H1	30	30	30	26	31	20	167	97,72
HOSPITALIZACION H2	28	30	30	58	42	30	218	95,99
HOSPITALIZACION H3	30	30	30	24	42	30	186	96,25
LABORATORIO	57	60	0	9	51	51	228	78,63
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	10	90	0	3	20	20	143	78,94
PEDIATRIA	23	23	0	24	20	30	120	79,09
SALA DE PARTOS	10	20	20	20	45	20	135	95,56
UCI ADULTOS	10	10	10	10	10	11	61	99,27
UCI NEONATAL	10	10	10	10	10	10	60	99,15
URGENCIAS	90	90	45	191	258	150	824	92,27
TERAPIA	40	40	30				110	47,17
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>	<b>583</b>	<b>235</b>	<b>435</b>	<b>662</b>	<b>484</b>	<b>2872</b>	<b>1135,01</b>

Fuente: Unidad Funcional del Siau 2020

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:** En el mes de Marzo no se logró aplicar la meta de encuestas programadas, debido al plan de contingencia estipulado por la Institución para afrontar la emergencia de salud pública en el país.

**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.

**Nota:** De igual manera, se informa que no se han podido realizar las encuestas del centro de terapias, ya que el servicio se encuentra suspendido temporalmente.

- el servicio de Consulta Externa obtuvo un porcentaje del 78,25%, por tanto requiere el respectivo plan de mejoramiento.
- el servicio de Laboratorio obtuvo un porcentaje del 78,63%, por tanto requiere el respectivo plan de mejoramiento.
- el servicio de Imágenes Diagnósticas obtuvo un porcentaje del 78,94%, por tanto requiere el respectivo plan de mejoramiento.

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

- el servicio de Pediatría obtuvo un porcentaje del 79,09%, por tanto requiere el respectivo plan de mejoramiento.
- el servicio de Terapia obtuvo un porcentaje del 47,17%, por tanto requiere el respectivo plan de mejoramiento.

## CONCLUSIONES

- El 27% 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, inconformidad porque no le asignan cama en el servicio de urgencias y actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios.
- Seguidamente, el 26% de las quejas pertenecen a **Gestión Ambulatorio**, donde los usuarios manifiestan insatisfacción por utilización del celular por parte de enfermería y médico en el servicio de consulta externa al momento de atender a los usuarios, actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios, inconformidad por la información recibida por parte de la auxiliar de enfermería, debido a que llegó tarde a la cita médica, inconformidad por error en la programación de cita de oftalmología, inconformidad por no poder agendar citas de terapias, medicina interna y otorrinolaringología debido a que han insistido vía telefónica y no ha sido posible la comunicación y cuando responden ya no hay cupos. También, se presentó queja ya que usuario llegó 20 minutos antes de la cita y el especialista ya no estaba.
- **Gestión Internación** presentó el 12% de PQR, encontrándose lo siguiente: inconformidad por cuidado de paciente y mal aseo del mismo en el servicio de H1 aislamiento, actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios, inconformidad por la dieta suministrada en el servicio de hospitalización.
- El proceso **Quirófanos** presentó el 10% de inconformidades, que hacen referencia a: demora en la programación de cirugía e inconformidad del usuario porque después de la cirugía el aspecto físico de su nariz no fue el que esperaba.
- El proceso **Apoyo Diagnóstico** con el 9% de inconformidades hacen referencia a: Demora en el resultado de los laboratorios para valoración por ginecología, toma errónea de ecografía por parte del profesional en el servicio de imágenes diagnósticas, actitud inadecuada por parte de funcionario, error en asignación de cita de cardiología, ya que la autorización estaba remitida para Neiva y no se fijaron.
- El 7% de inconformidades pertenecen al proceso **Gestión Financiera**, donde se evidencia lo siguiente: Demora en la atención para facturar unos laboratorios y actitud inadecuada por parte de auxiliar administrativa.
- **Gestión administrativo - Apoyo Logístico y Gestión Logística** para el primer semestre presenta el 5% en PQR que hacen referencia a: Actitud inadecuada por parte del personal de vigilancia de urgencias al no permitir sentarse en la sala de espera - exceso de velocidad y maniobra peligrosa por parte de la ambulancia 03.

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

## RECOMENDACIONES

- Realizar con los colaboradores de la E.S.E. jornadas de capacitaciones, talleres, intervenciones grupales e individuales sobre las PQR de actitud presentadas en los servicios los valores institucionales, adecuado uso del celular en horas laborales, trabajo en equipo, buen trato y comunicación asertiva, a cargo de la psicóloga de humanización.
- Tener en cuenta los comentarios que realizan los usuarios y familiares de acuerdo a las necesidades presentadas.
- Informar a los pacientes el trámite y seguimiento de la programación de las cirugías pendientes.
- Se recomienda tener personal idóneo para la atención al cliente en el servicio de central de citas y consulta externa.

Original firmado  
**YANETH GUTIERREZ MARTINEZ**  
Asesor de Control Interno