

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL</b> <b>GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: D1FO1402</b>
	<b>ACTA REUNIÓN</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Vigencia: 23/02/2021</b>

## ACTA REUNIÓN Y CAPACITACIÓN

<b>TEMA: Informe oficina de atención al usuario</b>		Fecha: 30 -04-2024
<b>Objetivo:</b> Informe de PQRS, socialización y capacitación de Derechos y Deberes, portafolio de servicios y líneas de atención. Socialización plan de contingencia/ Inicio de construcción HSVP		
<b>Nombre de la Dependencia, Proceso o Entidad que organiza la reunión:</b> Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.		
<b>Lugar:</b> Auditorio de la E.S.E		
<b>Líder de la reunión:</b> Laura Melisa Salazar Gutiérrez. Coord.SIAU/ Ariel Tovar Coord. Planeación		
Hora Programada: 04:00 pm – 4:30pm	<b>Hora Inicio: 04:15 pm</b>	<b>Hora Terminación: 05:30 pm</b>

### 1. DESARROLLO DE LOS TEMAS:

Siendo las 04:15 pm del día 30 de abril 2024 en el auditorio de la sede principal de la ESE, se adelanta reunión con la asociación de usuarios se da la bienvenida y agradecimiento por la participación a la reunión por parte de los integrantes, con quienes ponemos en consideración los temas a desarrollar en el marco de la reunión.

El Hospital Departamental San Vicente De Paul de Garzón, comprometido desde la Gerencia, la gestión administrativa y asistencial unen sus esfuerzos para dar cumplimiento a la misión que es la razón de ser de la entidad; El Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón, Empresa Social del Estado, es una empresa que ofrece servicios de salud con resolución de problemas de acuerdo a nuestro nivel de complejidad, con rentabilidad económica y social reflejada está en una alta calidad de vida de su comunidad. Nuestro compromiso es generar confianza y tranquilidad al usuario de nuestros servicios, con garantía de calidad, eficiencia, oportunidad, pertinencia, racionalidad lógico-científica y satisfacción.

La coordinadora de la oficina de atención al usuario Laura Melisa Salazar, inicia la presentación, entregando un informe de las PQRS del mes de MARZO del año 2024.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTA SAN VICENTE DE PAUL  
GARZÓN HUILA  
NIT. 891.180.026-5

## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO MARZO 2024



Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext. 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570  
web: [hospital-departamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co](http://hospital-departamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co) - Email: [calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co](mailto:calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co)  
[gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co)  
Garzón (Huila).



Nº	FICHA TÉCNICA INDICADOR NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIÓN	META	ENERO		FEBRERO		MARZO	
				Valor	Índica.	Valor	Índica.	Valor	Índica.
1	PROPORCIÓN usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	90%	597	100,0%	623	100,0%	616	100,0%
2	PROPORCIÓN DE usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	87%	597	100%	622	100%	616	100%
3	PROPORCIÓN GLOBAL SATISFACCION DEL USUARIO	Número total de usuarios encuestados satisfechos de acuerdo al total de interrogantes realizados al encuestado.	90%	581	97%	603	97%	597	97%
4	PROPORCIÓN DE CAPACITACION A LOS FUNCIONARIOS Y/O CLIENTE INTERNO CON RELACION A DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA ESE	Total de funcionarios y/o Clientes internos capacitados con relación a DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul	86%	30	5%	24	4%	115	18%
5	PROPORCIÓN APERTURA DE BUZONES:	No. buzones abiertados	100%	12	100%	12	100%	12	100%
6	OPORTUNIDAD RESPUESTA Reclamo simple	Total días transcurridos desde la hora que ingresa el requerimiento hasta la hora que se radica la respuesta	3 días	129	1,9	174	1,9	50	0,8
7	OPORTUNIDAD RESPUESTA Reclamo de riesgo priorizado	Total de días transcurridos desde la hora que ingresa el requerimiento hasta la hora que se radica la respuesta	2 días	0	0,0	0	0,0	0	0,0
8	OPORTUNIDAD RESPUESTA Reclamo de riesgo vital	Total de días transcurridos desde la hora que ingresa el requerimiento hasta la hora que se radica la respuesta	1 día	0	0,0	2	0,0	1	0,0

Nº	FICHA TÉCNICA INDICADOR NOMBRE INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIÓN	META	ENERO		FEBRERO		MARZO	
				Valor	Índica.	Valor	Índica.	Valor	Índica.
9	OPORTUNIDAD RESPUESTA Peticiones generales	Total de días transcurridos desde la hora que ingresa el requerimiento hasta el día que se radica la respuesta	15 días	43	0,5	51	2,0	41	1,6
10	OPORTUNIDAD RESPUESTA Solicitud de información	Total de días transcurridos desde la hora que ingresa el requerimiento hasta el día que se radica la respuesta	10 días	0	0,0	0	0,0	0	0,0
11	OPORTUNIDAD RESPUESTA Solicitud de Copias	Total de días transcurridos desde la hora que ingresa el requerimiento hasta el día que se radica la respuesta	3 días	0	0,0	0	0,0	0	0,0
12	PROPORCIÓN DE RESPUESTA A QUEJAS Y SUGERENCIAS CON RELACION A FORMATOS INSTALADOS EN LOS BUZONES	No. total de quejas + sugerencias emitidas en buzones	100%	14	37%	14	30%	15	25%
13	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS QUEJAS MANIFESTADAS POR LOS USUARIOS RADICADAS EN LA INSTITUCIÓN	Días transcurridos desde el momento que se radica queja (buzón + radicadas en la institución) con su respuesta respectiva dentro de los 15 días hábiles establecidos en la ley	15 días	172	1,9	225	1,8	41	0,5
14	PROPORCIÓN DE RESPUESTAS A POR QUE SE TUVIERON QUE PUBLICAR EN CARTELERA INSTITUCIONAL X NO CONTENER DATOS DE CONTACTO	No. total de respuestas de quejas anónimas y/o sin dirección dadas a los usuarios las cuales fueron publicadas en las carteleras de la institución	anónimo	3	3%	2	2%	5	6%
15	PROPORCIÓN CUMPLIMIENTO ACCIONES DE MEJORA A QUEJAS RADICADAS	Total acciones de mejoramiento ejecutadas	100%	92	100%	124	100%	83	100%
16	PROPORCIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA ADHERENCIA A LA POLÍTICA DE PRIORIZACION DE USUARIOS	No. de listas de chequeo priorización de usuario que cumplen los ítem aplicados	100%	5	100%	5	100%	5	100%



Se entrega informe detallado de las PQRS presentadas en cada unidad funcional



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL  
GARZÓN HUILA**  
NIT. 891.180.026-5

### **PQRS (BUZÓN, ESCRITO, VERBAL, CORREO ELECTRONICO)**

En el transcurso del mes de **MARZO** se encontraron ochenta y tres (83) quejas finales, 15 en buzón de sugerencias, 5 en extranet y 63 en correo resaltando que en su totalidad se emitió la respectiva respuesta en el tiempo establecido por normatividad (24hr, 48 hr, 72hr y 15 días hábiles).

- LLEVO MUCHO TIEMPO TRATANDO DE SACAR CITA POR ORTOPEDIA Y TRATAMIENTO
- QUEJA POR NEGACION DE INGRESO EN ADMISIONES POR NO TENER EPS
- DEMORA EN ASIGNACION TERAPIA FISICA
- DEMORA EN ATENCION URGENCIAS, MUCHA DEMORA EN EL TRIAGE
- TOCA ESPERAR MUCHO PARA LA ATENCION EN URGENCIAS, ME PONEN EN TRIAGE 3 Y LLEVO 3 HORAS ESPERANDO, MUCHA DEMORA
- MUCHOS MUCHOS ZANCUDOS POR TODO EL HOSPITAL, DICEN QUE ESTAN EN ALERTA DE DENGUE PERO NO HACEN NADA PARA ESO TAMPOCO, LOS DEMAS PACIENTES ESTAMOS EXPUESTOS.
- ES MUY BUENO EL SERVICIO PERO LA SILLAS PESIMAS PARA LA PERSONA QUE HACE ESPERA DE RESTO MUY BUENO EL SERVICIO MEDICO Y DE TODOS
- EL CHICO DE FACTURACION MODULO 2 MUY GROSERO.
- MUCHA DEMORA ESPERANDO LOS RESULTADOS DE UN EXAMENES.
- YO MANUEL ALEXANDER ME DECTETARON DENGUE CON PLAQUETAS BAJAS DE 3500 DESDE HOY HE VENDIDO DOS VECES PORQUE NO ME PUERON CULADADO LLEVO 8 HORAS ESPERANDO A QUE ME ATENDAN Y MAS DE 1 HORA QUE ME CANALICEN PRESENTO DOLOR ABDOMINAL



Se entrega informe detallado de las Felicitaciones presentadas en cada unidad funcional



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL  
GARZÓN HUILA**  
NIT. 891.180.026-5

### **FELICITACIONES.**

En el mes de **MARZO** se recibieron (44) felicitaciones que fueron divulgadas en los servicios agradeciendo al personal por su compromiso, sentido de pertenencia y trato humanizado con los usuarios.

- ✓ AGRADECIMIENTOS ESPECIALES POR LA ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL DE CONSULTA EXTERNA Y LA ATENCION DEL DOCTOR MURCIA MEDICO INTERNISTA Y LAS AUXILIARES FELICITACIONES POR LA GRAN LABOR
- ✓ MUCHAS GRACIAS POR TODOS LOS SERVICIOS PRESTADOS TODO EL PERSONAL MUY EFICIENTE Y CON GRAN SENTIDO DE EMPATIA Y CALIDAD HUMANA.
- ✓ TODO MUY EXCELENTE GRACIAS DE TODO CORAZON A LAS ENFERMERAS MEDICOS Y ESPECIALISTAS Y ASEO DIOS LES BENDIGA
- ✓ NOS ATENDIERON MUY BIEN, TODO EL PERSONAL SON MUY AMABLES, MUCHAS GRACIAS.
- ✓ MUCHAS GRACIAS POR SUS ATENCIONES PRESTADAS.
- ✓ BUENA ATENCION LOS PEDIATRIAS LOS JEFE DE ENFERMERIA Y MEDICOS MUY BUEN SERVICIO SE NOTA QUE AMAN LO QUE HACEN
- ✓ ME PARECIO EXCELENTE LA ATENCION LOS MEDICOS AUXILIARES SON MUY ATENTOS CON LOS PACIENTES TIENE LA VOCACION POR SU TRABAJO.
- ✓ QUIERO AGRADECER AL PERSONAL DE LA UCI ADULTO POR EL BUEN SERVICIO Y ATENCION PRESTADA DIOS LES BENDIGA.
- ✓ AGRADEZCO AL EQUIPO DE TRABAJO DE ADULTO TANTO MEDICO, JEFE DE ENFERMERIA POR SU ATENCION, COMPRESION Y EL AMOR CON EL QUE HACEN SU TRABAJO.
- ✓ BUENAS TARDES ANTE TODO AGRADECELE LA BUENA ATENCION QUE LE BRINDARON AMI HIJO POR ESTAR PENDIENTE DE EL.
- ✓ UNA EXPERIENCIA MUY BUENA TODO EL PERSONAL FUERON EXCELENTE COMISIVO Y ATENDIENDO MI PARTO.
- ✓ DE ANTEMANO AGRADEZCO POR LA EXCELENTE ATENCION MEDICA, EL INTERNISTA ORTIZ UNA EMBAJADA DE CULTURA Y COMPRESION CON LOS PACIENTES MUCHAS GRACIAS, BENDICIONES PARA LOS MEDICOS Y ENFERMERAS Y JEFE.
- ✓ DE ANTE MANO AGRADEZCO POR LA ATENCION MEDICA Y DEL SERVICIO DE ALIMENTOS A EXCEPCION DE REPARTO PAULA MORALES ELLA TIENE UNA ACTITUD GROSERA Y CONTENCIOSA.



Otro tema de gran importancia, se le habló de los derechos y deberes de los usuarios y asociados, quienes son los representantes de la comunidad ante los entes de salud.





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL  
GARZÓN HUILA**  
NIT. 891.180.026-5

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Disfrutar de una comunicación clara oportuna con el médico sobre su estado de salud.
- Recibir un trato digno, amable y cordial por todos los colaboradores del Hospital.
- Ser informado sobre los costos de su atención
  - Recibir atención con prioridad en caso de ser menor de edad, mujer embarazada adulto mayor, discapacidad, víctimas de conflicto armado y abuso sexual.
- Garantizar la confidencialidad sobre su información clínica
  - Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respetando su intimidad
- Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase de su enfermedad.
- Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.

### DEBERES DE LOS USUARIOS

- Respetar las normas, políticas, procedimientos e instrucciones establecidas dentro de la Institución.
- Cumplir con los horarios de las citas y procedimientos programados.
- Respetar y tratar con amabilidad al personal de salud.
  - Cuidar las instalaciones donde le presten servicios de salud y hacer uso racional de los recursos
  - Brindar la información al personal médico de manera veraz, clara y completa de su estado de salud.
- Cancelar cuando corresponda, los pagos generados por su atención de acuerdo a su tipo de afiliación al sistema de salud.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- Cuidar integralmente su salud, la de su familia y su comunidad, cumplir de manera responsable con el tratamiento y seguir las recomendaciones de su médico tratante

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext: 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570  
 web: [hospital-departamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co](http://hospital-departamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co) – Email: [calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co](mailto:calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co)  
[gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co)  
 Garzón (Huila).

Se les da a conocer las líneas de atención dispuestas por la ESE para la asignación de citas con especialistas, para terapias físicas, ocupacional, para citas de imágenes diagnósticas y demás servicios que ofrece la institución.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL  
GARZÓN HUILA**  
NIT. 891.180.026-5

### LINEAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

**CITAS CON ESPECIALISTAS: WHATSAPP: 3174231876-3187070190-3188833133-3154883460**  
**LINEA GRATUITA NACIONAL: 018000931040**  
**CORREOS ELECTRONICOS: [CENTRALCITAS@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO](mailto:CENTRALCITAS@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO)**  
**[AUTORIZACIONES@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO](mailto:AUTORIZACIONES@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO)**

**CENTRO DE TERAPIAS: WHATSAPP: 3182822648**  
**LINEA FIJA: 6088330054**  
**CORREO ELECTRONICO: [CENTROTERAPIAS@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO](mailto:CENTROTERAPIAS@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO)**

**IMÁGENES DIAGNOSTICAS: PRESENCIAL DE LUNES A VIERNES DE 7AM A 12M Y DE 2PM A 4PM**  
**CORREO ELECTRONICO: [IMGDIAGNOSTICAS@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO](mailto:IMGDIAGNOSTICAS@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO)**  
**DE 4PM A 6PM**

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext: 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570  
 web: [hospital-departamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co](http://hospital-departamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co) – Email: [calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co](mailto:calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co)  
[gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co)  
 Garzón (Huila).

La oficina de atención al usuario SIAU como unidad coordinadora y de apoyo a la asociación de usuarios, invita a los integrantes de dicha asociación a participar activamente en los temas de interés de salud pública desde los diferentes comités existentes, comité de veeduría de los servicios de salud, comité de ética hospitalaria y comité de veeduría de contratación, los miembros y todos los integrantes de la asociación podrán hacer control social en salud, bajo lo estipulado por la ley y las funciones que así lo amerita dicho cargo, con el objetivo de que haya una buena prestación y manejo de los recursos de la salud, de todos y cada uno de los usuarios a los que la ESE tiene atención, 8 municipios del Departamento del Huila, “Garzón, Gigante, Guadalupe, Suaza; Tarqui, Altamira, El Pital y Agrado” Es el espacio indicado y propicio para ejercer estas funciones en pro del bienestar de la ESE, usuarios y todo el sistema general de salud.

Finalmente se brindó un espacio para la socialización del plan de contingencia a cargo de la oficina de Planeación en la cual intervino el doctor Ariel Fernando Tovar y la ingeniera María José Fierro apoyo de

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código: D1FO1402</b>
	<b>ACTA REUNIÓN</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Vigencia: 23/02/2021</b>

la oficina de Planeación, se explicó a la asociación de usuarios el proceso de traslado de algunos servicios, la ampliación de áreas por etapas, y la reubicación de servicios asistenciales para garantizar y dar continuidad a la prestación de los servicios de salud a la ciudadanía durante el proyecto de construcción de la nueva ESE.

Se agradece la participación a los asistentes, y se informa que desde la oficina de atención al usuario está a disposición de todos los usuarios en general.

Se anexa evidencia fotográfica y listado de asistencia.

### EVIDENCIA FOTOGRAFICA

	 <p> <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZÓN HUILA</b>  <b>NIT: 891.180.026-5</b> </p> <p> <b>PROYECTO CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL DE GARZÓN</b> </p>  <p> <b>VALOR APROBADO DEL PROYECTO:</b>        \$ 93.397.609.001  <b>FUENTE DE RECURSOS:</b>        NACIÓN: \$ 44.995.659.406        GOBERNACION DEL HUILA \$9.626.000.000        SISTEMA GENERAL DE REGALIAS:        \$ 38.775.949.595  <b>ESTADO ACTUAL DEL PROYECTO:</b>        PROYECTO EN PROCESO DE        SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO ENTRE        EL CONTRATISTA, EL INTERVENTOR Y EL        SUPERVISOR DE LA OBRA.        METROS CONSTRUIDOS: 17.839 M2     </p>
--	--

Nombre y Apellidos	Cargo	Firma
Laura Melisa Salazar G.	Coordinadora SIAU	

Proyectó: Laura Melisa Salazar Gutiérrez