

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CUARTO TRIMESTRE 2024

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el cuarto trimestre del año 2024. Los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en las aperturas de buzones y demás mecanismos de recepción de PQR, dando clasificación de cada una de estas atendiendo a su componente factico en: felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación de recepción y trámite de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante la atención en los servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados dentro de la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Salas de cirugía.
- Salas de partos.
- Servicios Hospitalarios (Hospitalización adulto, pediátrico, unidades de cuidado intensivo neonatal, pediátrico y adulto).
- Consulta externa Especializada.
- Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico
- Procesos de apoyo administrativo (admisiones, facturación, autorizaciones, caja general, vigilancia, aseo, alimentación) SIAU y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGÍA

El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:

1. Diariamente se tramitan peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la oficina de correspondencia, página web y por correo electrónico. Asimismo, una vez por semana se realiza la apertura de buzones de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de la institución.
2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones, en felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos.
3. Se realiza tramite de quejas y reclamos según la resolución interna No 194 de 2018.
4. Se consolida la información en este documento (Ver procedimiento COD. SIAU-PR-02).



FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2024

SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	35	43	26	104
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	5	17	10	32
URGENCIAS	106	56	50	212
PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA (EXPANSIÓN)	157	100	116	373
GINECOLOGIA SEGUNDO PISO NORTE	160	128	141	429
UCI NEONATAL SEGUNDO PISO SUR	37	37	41	115
PEDIATRIA TERCER PISO NORTE	46	23	56	125
TERCER PISO SUR CIRUGIAS	67	34	50	151
CUARTO PISO UCI ADULTO	36	40	18	94
QUINTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	65	60	57	182
QUINTO PISO SUR UCI	55	57	59	171
SEXTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	46	28	51	125
SEXTO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	59	33	64	156
SEPTIMO NORTE (UCI PEDIATRICA)	9	6	11	26
SEPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	138	122	120	380
SALA DE PARTOS	12	5	22	39
SALAS DE CIRUGIA	1	12	0	13
PROGRAMACIÓN DE CIRUGIAS	0	0	5	5
TOTAL	1034	801	897	2732

En el cuarto trimestre de apertura de buzones, se obtuvieron un total de 2732 felicitaciones, donde se destacan los servicios de Hospitalización ginecología con 429 y el servicio de Hospitalización séptimo sur con un total de 380 felicitaciones por el servicio prestado. En el mismo sentido, se advierte una tendencia positiva en el incremento de felicitaciones de servicios como lo son UCI Adulto y UCI cardiovascular, respectivamente.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



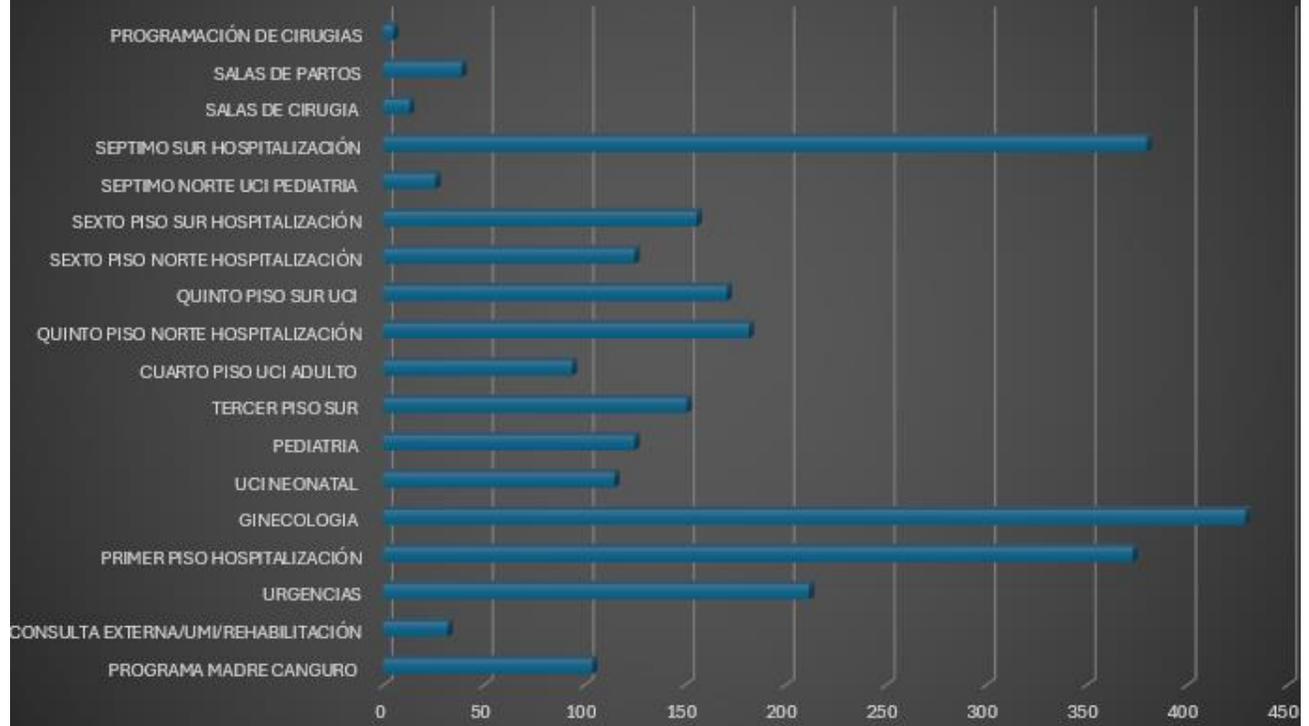
8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2024

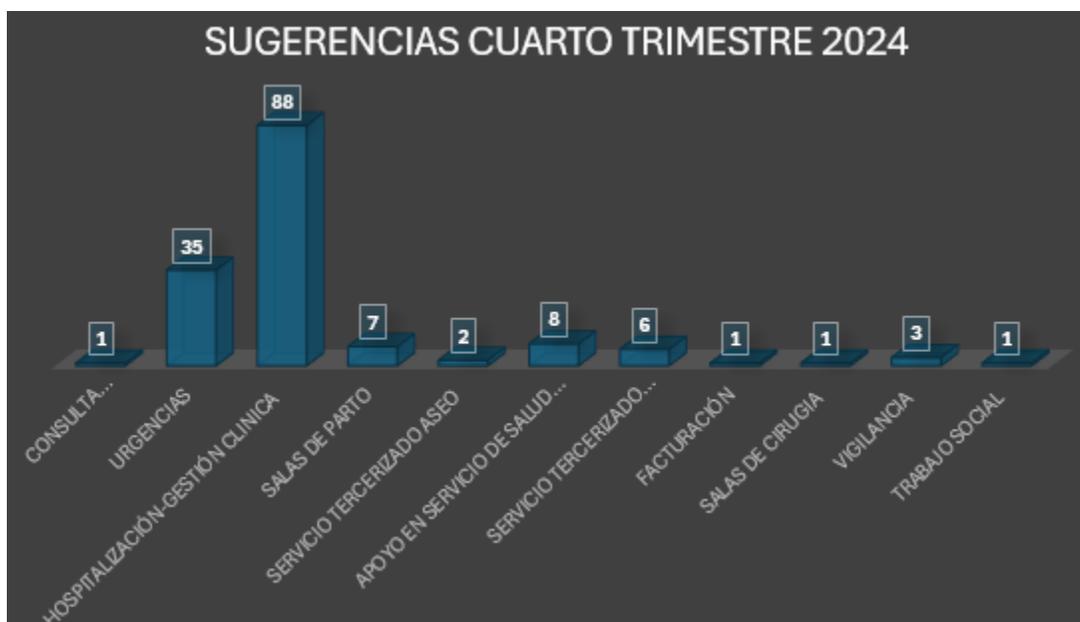


SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2024

SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SERVICIO TERCERIZADO DE VIGILANCIA	2	1	0	3
URGENCIAS	13	9	13	35
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLINICA	38	25	25	88
SALAS DE PARTO	2	3	2	7
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CENTRAL DE CITAS)	5	3	0	8
SALAS DE CIRUGIA	1	0	0	1
FACTURACIÓN	1	0	0	1

SERVICIO TERCERIZADO DE ASEO	0	1	1	2
TRABAJO SOCIAL	0	1	0	1
SERVICIO TERCERIZADO DE ALIMNETACIÓN	0	3	3	6
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	0	0	1	1
TOTAL	62	46	45	153

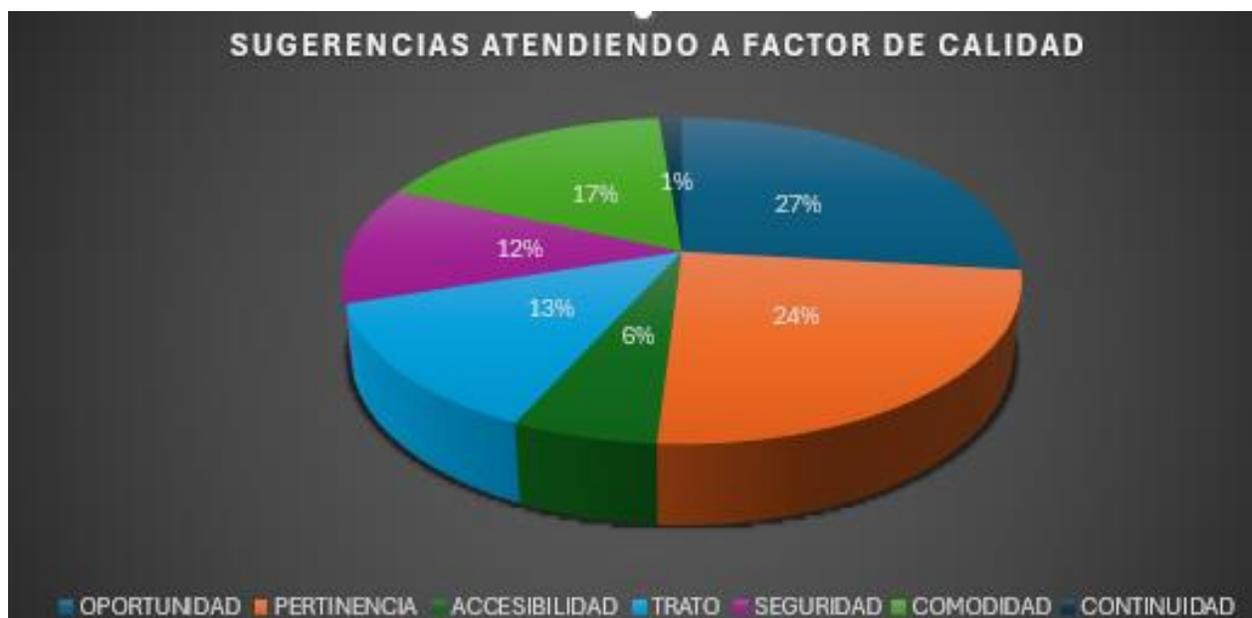
Se evidencia que, para el tercer trimestre del año 2024, se presentaron un total de 153 sugerencias para el mejoramiento de los procesos, en donde los servicios con mayor número de sugerencias son Hospitalización-Gestión Clínica con un total de ochenta y ocho (88) y urgencias con un total de treinta y cinco. Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de octubre fue donde más se presentaron sugerencias, dando un total de 62.



Ahora bien, dentro de las sugerencias para el mejoramiento de los procesos se encuentran en mayor cantidad los atributos de prestación del servicio son relacionados al atributo de oportunidad, relacionado a los posibles retrasos que se pueden llegar a presentar dentro de un proceso de atención y el componente

de pertinencia, donde los usuarios refieren en términos generales mejorar la calidad en la prestación del servicio, sea en toma de exámenes, suministro del almuerzo, criterios médicos que dan lugar a la atención.

En cuanto al factor de calidad afectado, también se realiza una clasificación de las sugerencias anteriormente discriminadas, encontrando lo siguiente:



QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2024

QUEJAS

SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN/GESTIÓN CLINICA	2	1	9	12
URGENCIAS	1	2	1	4
SERVICIO TERCERIZADOS (VIGILANCIA)	1	1	1	3
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	1
FACTURACIÓN	1	1	0	2
SALAS DE CIRUGIA	0	1	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CONSULTA EXTERNA)	0	1	0	1

TRABAJO SOCIAL	0	0	1	1
TOTAL	6	7	12	25

Para este trimestre se realizó trámite de veinticinco (25) manifestaciones de inconformidad con el trato hacia el usuario y familia por parte del personal y colaboradores de la institución, las cuales fueron insumo para acciones de mejora en los procesos de Urgencias, Hospitalización, entre otros.

RECLAMOS

Dentro de los reclamos tramitados en este periodo, se evidencia que los procesos con mayor número de reclamaciones son Hospitalización-Gestión Clínica y urgencias, servicios en los cuales se realizaron actividades de mejoramiento encaminadas a optimizar la prestación del servicio en aras de incrementar la satisfacción del usuario al momento de su ingreso a los diferentes servicios de la institución.

SERVICIO / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CENTRAL DE CITAS)	0	2	3	5
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLÍNICA	6	8	6	20
URGENCIAS	6	4	5	15
FACTURACIÓN	1	0	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CONSULTA EXTERNA)	1	2	1	4
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (RESONADOR)	1	0	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (TRABAJO SOCIAL)	0	0	1	1
SIAU	0	1	0	1
SALAS DE CIRUGIA	0	2	1	3
PROGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	0	1	0	1
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	1	0	1
TOTAL	15	21	17	53

Se obtiene un total de 53 reclamos en el cuarto trimestre, donde los usuarios refirieron inconformidad respecto de la prestación del servicio. Dentro de dicha clasificación atendiendo a los atributos de prestación del servicio de salud, en donde el más aludido es: PERTINENCIA con un total de 19 manifestaciones de inconformidad en donde se difiere de los criterios médicos que dan lugar a ingreso, egreso, ordenes médicas, etc.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Elaboró:



TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
COORDINADORA DE APOYO EN SERVICIOS DE SALUD.
Proyectó: Nicolas Felipe Rosas/ Tecnólogo administrativo.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net

