

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2024

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el segundo 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. Así mismo, 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2024

SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	12	12	17	41
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	1	0	0	1
URGENCIAS	55	39	39	133
PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA	126	125	97	348
GINECOLOGIA SEGUNDO PISO NORTE	21	31	33	85
UCI NEONATAL SEGUNDO PISO SUR	23	38	18	79
PEDIATRIA TERCER PISO NORTE	21	46	45	112
TERCER PISO SUR CIRUGIAS	38	47	40	125
CUARTO PISO UCI ADULTO	1	0	1	2
QUINTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	36	47	42	125
QUINTO PISO SUR UCI	7	8	10	25
SEXTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	46	46	34	126
SEXTO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	52	55	46	153
SEPTIMO NORTE (UCI PEDIATRICA)	8	18	9	35
SEPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	81	150	105	336
SIAU	0	0	1	1
SERVICIO TERCERIZADO DE VIGILANCIA	0	1	1	2
CLINICA DE HERIDAS	0	0	1	1
TALENTO HUMANO (PROCESO NO ESPECIFICADO)	0	3	0	3
TOTAL	528	666	539	1733

En el segundo trimestre de apertura de buzones, se obtuvieron un total de 1733 felicitaciones, donde se destacan los servicios HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO con 348 y el servicio de HOSPITALIZACIÓN SEPTIMO SUR con un total de 336 felicitaciones por el servicio prestado. Así las cosas, comparando con el trimestre anterior, el servicio SEPTIMO SUR y HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO presentan un incremento notorio en las felicitaciones generadas por la prestación del servicio y el trato humanizado.



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



8-7405030

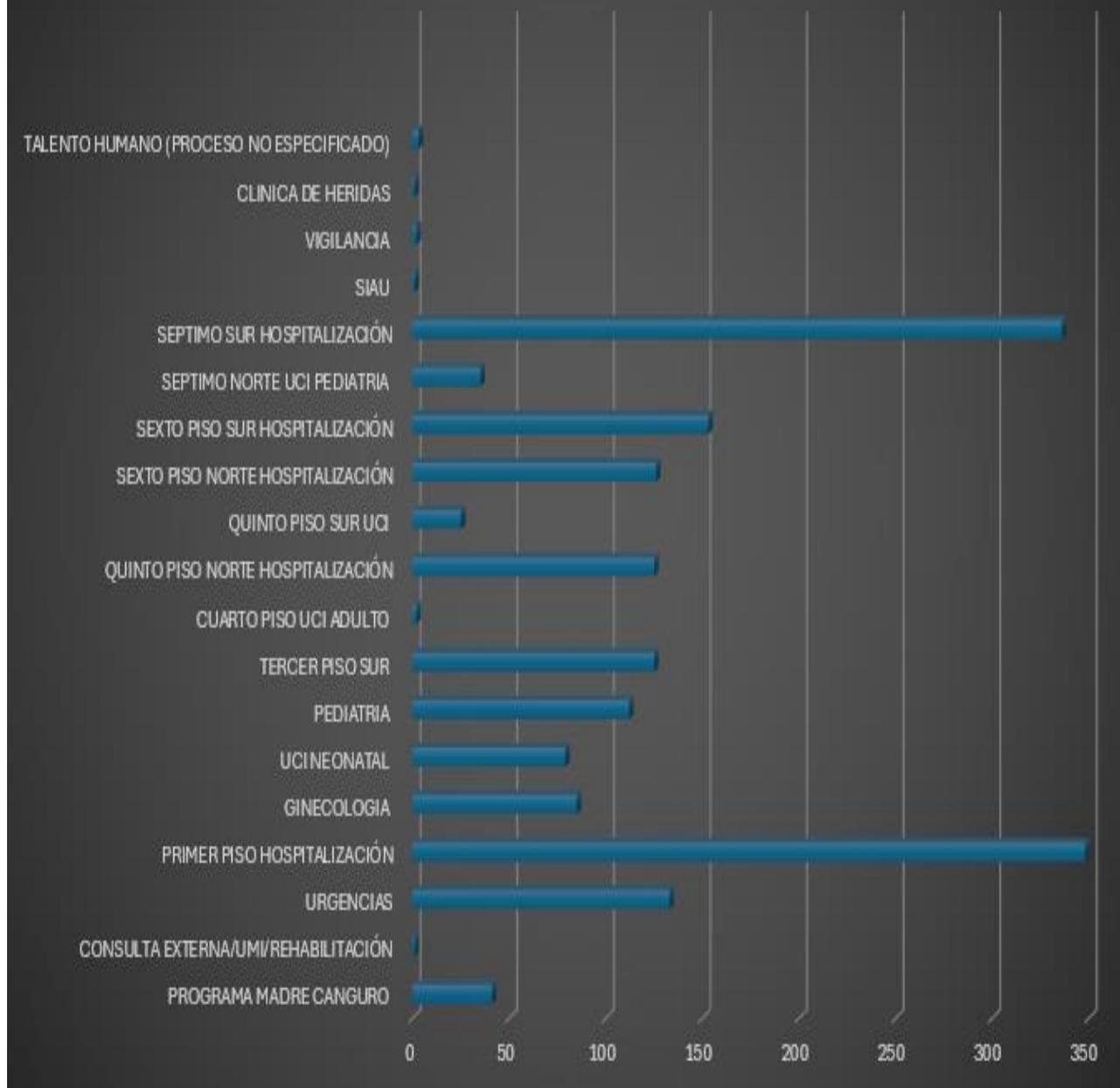


www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

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



FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE



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



SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2024

SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	3	2	1	6
URGENCIAS	17	11	15	43
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLINICA	21	25	25	71
CLINICAS QUIRURGICAS	2	5	4	11
SERVICIO TERCERIZADO (ASEO)	0	0	2	2
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CENTRAL DE CITAS)	3	0	0	3
SERVICIO TERCERIZADO (ALIMENTACIÓN)	3	1	6	10
PROGRAMA MADRE CANGURO	0	0	1	1
SERVICIO TERCERIZADO (VIGILANCIA/SEGURIDAD)	0	1	1	2
TOTAL	49	45	55	149

Se evidencia que, para el segundo trimestre del año 2024, se presentaron un total de 149 sugerencias para el mejoramiento de los procesos, en donde los servicios con mayor número de sugerencias son Hospitalización-Gestión Clínica con un total de setenta y uno y urgencias con un total de cuarenta y tres. Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de junio fue donde más se presentaron sugerencias, dando un total de 55.



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



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



De sugerencias para el mejoramiento de los procesos se encuentran en mayor cantidad los atributos de prestación del servicio son relacionados al atributo 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; por otra parte, se encuentra como el segundo mayor atributo en sugerencia de mejora el referente al trato, en donde en términos generales se recomienda mejoría en la calidez y asertividad a la hora de expresarse.



QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2024

QUEJAS

SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (IMAGENOLOGIA)	0	0	1	1
HOSPITALIZACIÓN/GESTIÓN CLINICA	1	2	3	6
CLINICAS QUIRURGICAS	0	1	1	2
URGENCIAS	1	2	4	7
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CONSULTA EXTERNA)	1	1	0	2
TOTAL	3	6	9	18

Para este trimestre se realiza tramite de dieciocho (18) 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CENTRAL DE CITAS)	1	1	1	3
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLINICA	5	9	4	18
CLINICAS QUIRURGICAS	7	4	2	13
URGENCIAS	8	8	3	19
FACTURACIÓN	1	0	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CONSULTA EXTERNA)	2	3	2	7
SERVICIOS TERCERIZADOS (ALIMENTACIÓN)	2	0	0	2
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD	0	1	0	1



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



8-7405030



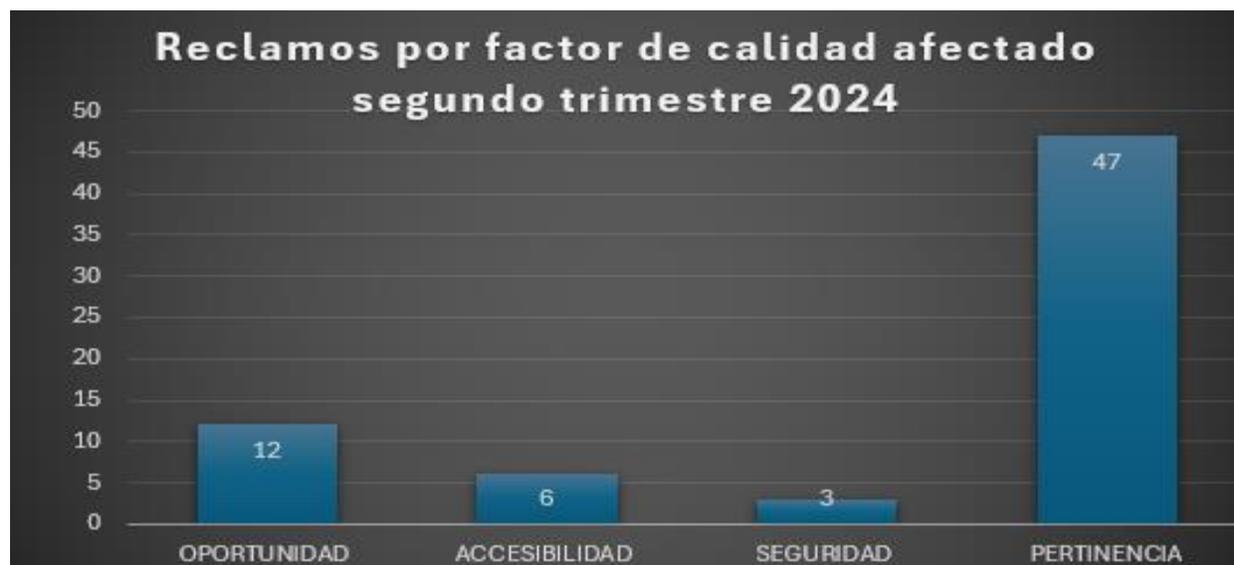
www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

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



(LABORATORIOS)				
SERVICIOS TERCERIZADOS (VIGILANCIA)	1	0	1	2
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (TRABAJO SOCIAL)	1	0	0	1
SIAU	0	0	1	1
TOTAL	28	26	14	68

Se obtiene un total de 68 reclamos en el primer 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 47 manifestaciones de inconformidad en donde se difiere de los criterios médicos que dan lugar a ingreso, egreso, ordenes médicas, etc.



Elaboró:



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