

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 PRIMER TRIMESTRE 2023

A continuación, se presenta informe de la percepción de los usuarios en el primer trimestre del año 2023; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de buzones y las clasificaciones felicitaciones, sugerencias, trámite de quejas y reclamos.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación de recepción, trámite a 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 en 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) y 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, 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 a nivel institucional.
2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones, en felicitaciones, sugerencias y trámite de quejas o reclamos.
3. Se realiza trámite de quejas y reclamos según la resolución interna N° 194 de 2018"
4. Se consolida la información en este documento. Ver procedimiento COD. SIAU-PR-02



INFORME

FELICITACIONES

FELICITACIONES 2023				
SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	6	2	8
CONSULTA EXTERNA	5	0	0	5
URGENCIAS	13	11	3	27
PRIMER PISO	37	35	56	128
GINECOLOGIA	86	31	104	221
UCI NEONATAL	23	28	11	62
PEDIATRIA	15	15	38	68
3 SUR	12	20	46	78
UCI ADULTOS	0	1	0	1
UCI CORONARIA	9	7	0	16
5 NORTE	37	33	33	103
6 NORTE	16	17	26	59
6 SUR	19	30	35	84
UCI PEDIATRICA	1	5	0	6
7 SUR	50	39	67	156
VIGILANCIA	0	1	0	1
TOTAL	323	279	421	1023

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzones, como mecanismo de percepción en el PRIMER TRIMESTRE DE 2023, se obtienen 1.023 felicitaciones, donde se destacan los servicios de GINECOLOGIA, 7 SUR, PRIMER PISO Y 5 NORTE.

SUGERENCIAS

SUGERENCIAS 2023				
SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CITAS MEDICAS	1	1	1	3
ATENCION EN CONSULTORIOS	0	1	0	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	3	3



ENFERMERIA	12	8	8	28
HOSPITALIZACION -GESTION CLINICA	9	2	3	14
TALENTO HUMANO	0	0	1	1
CLINICAS QUIRURGICAS	2	3	2	7
VIGILANCIA	1	0	0	1
MANTENIMIENTO	0	0	2	2
SERVICIOS GENERALES	0	1	1	2
ALIMENTACION	2	2	0	4
URGENCIAS	2	3	3	8
TOTAL	29	21	24	74

Se obtiene para el primer trimestre de 2023, un total de 74 sugerencias para el mejoramiento de los procesos, entre los servicios con mayor número de acciones para mejoramiento se encuentra enfermería y hospitalización.

En cuanto al factor de calidad afectado también se realiza una clasificación de las mencionadas sugerencias donde se encuentra:

CLASIFICACION DE SUGERENCIAS POR FACTOR DE CALIDAD AFECTADO PERIODO DE 2023				
FACTOR/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL /FACTOR
ACESSIBILIDAD	3	2	3	8
COMODIDAD	13	7	4	24
OPORTUNIDAD	6	2	6	14
PERTINENCIA	3	4	7	14
SEGURIDAD	0	0	0	0
REQUERIMIENTO	0	0	0	0
TRATO	4	6	4	14
TOTAL	29	21	24	74

Se obtienen 24 sugerencias, para el mejoramiento de los servicios de salud y de apoyo administrativos, donde los servicios de enfermería y hospitalización presentaron el mayor número los usuarios sugieren mejoras en la comodidad para la atención.

QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJAS (TRATO)

QUEJAS 2023				
SERVICIO/ MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
IMAGENOLOGIA	0	0	0	0



LABORATORIO	0	0	0	0
CITAS MEDICAS	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	5	1	6
FACTURACION	0	0	2	2
HOSPITALIZACION -GESTION CLINICA	0	0	1	1
EDUCACION MEDICA	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	0	0	0	0
ESTADISTICA	1	0	0	1
CLINICAS QUIRURGICAS	1	0	0	1
NO POST	0	0	0	0
SIAU	0	1	0	1
VIGILANCIA	2	0	0	2
URGENCIAS	1	0	0	1
TOTAL	5	6	4	15

Se obtienen 59 manifestaciones de inconformidad con el trato hacia los usuarios y familia, donde el servicio con mayor número de quejas es Enfermería.

RECLAMOS

RECLAMOS 2023				
SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	2	1	3
LABORATORIO	0	1	0	1
CITAS MEDICAS	0	1	1	2
ENFERMERIA	1	0	3	4
FACTURACION	0	0	0	0
HOSPITALIZACION - GESTION CLINICA	1	1	2	4
EDUCACION MEDICA	0	0	1	1
TALENTO HUMANO	0	1	0	1
ESTADISTICA	1	0	0	1
CLINICAS QUIRURGICAS	3	3	4	10
NO POST	0	0	1	1
SIAU	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0
URGENCIAS	2	6	4	12
TOTAL	8	15	17	40



Se obtiene 40 reclamos en el primer trimestre, donde los usuarios refirieron inconformidad ante la prestación del servicio, los cuales se clasifican de acuerdo al factor de calidad. Evidenciándose que los servicios de urgencias y hospitalización son quienes reciben un mayor número de observaciones.

CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR FACTOR DE CALIDAD AFECTADO PERIODO DE 2023				
FACTOR/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL /FACTOR
ACESSIBILIDAD	3	3	5	11
COMODIDAD	2	1	3	6
OPORTUNIDAD	1	6	1	8
PERTINENCIA	1	4	7	12
SEGURIDAD	1	0	1	2
REQUERIMIENTO	0	1	0	1
TRATO	5	6	4	15
TOTAL	13	21	21	55

De acuerdo al factor de calidad se identifica que los factores de trato, pertinencia y accesibilidad presentan el mayor número de manifestaciones.

OBSERVACIONES

Durante el primer trimestre del año en curso, en las aperturas de buzones realizadas en cada uno de los servicios de la institución se identificó que surgen anomalías en cuanto al trámite del formato SIAU - F - 01 en el ítem de fecha y hora de diligenciamiento, las cuales han sido:

• Mes de enero de 2023

No. RADICADO	ANOMALÍA PRESENTADA	FECHA DE APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RADICADO EN ORFEO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RECIBIDO USUARIO	OBSERVACIÓN DE CUMPLIMIENTO
20221300000112	No tiene diligenciada la fecha en el Formato SIAU-F-01	4/01/2023	5/01/2023	26/01/2023	23/01/2023	Se genera respuesta en los tiempos establecidos en la resolución No. 194 de 2018
20221300000122	Se encontró manifestación con fecha del 22 de diciembre 2022	4/01/2023	5/01/2023	26/01/2023	26/01/2023	Se genera respuesta en los tiempos establecidos en la resolución No. 194 de 2018
20221300000132	Se encontró manifestación con fecha del 12 de diciembre 2022	4/01/2023	5/01/2023	26/01/2023	26/01/2023	Se genera respuesta en los tiempos establecidos en la resolución No. 194 de 2018
20221300000142	Se encontró manifestación con fecha del 28 de diciembre 2022	4/01/2023	5/01/2023	26/01/2023	26/01/2023	Se genera respuesta en los tiempos establecidos en la resolución No. 194 de 2018

• Mes de febrero de 2023



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



8-7405030



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

Para este mes no se presentaron PQRS con anomalías en la apertura del buzón.

- **Mes de marzo de 2023**

No. RADICADO	ANOMALÍA PRESENTADA	FECHA DE APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RADICADO EN ORFEO	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RECIBIDO USUARIO	OBSERVACIÓN DE CUMPLIMIENTO
202311300001632	No tiene diligenciada la fecha en el Formato SIAU-F-01	10/03/2023	10/03/2023	31/03/2023	30/03/2023	Se genera respuesta en los tiempos establecidos en la resolución No. 194 de 2018

Elaboro



TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
COORDINADORA DE APOYO DE SERVICIOS DE SALUD



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



8-7405030



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