

**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 TERCER TRIMESTRE 2023**

A continuación, se presenta informe de la percepción de los usuarios en el tercer 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:**

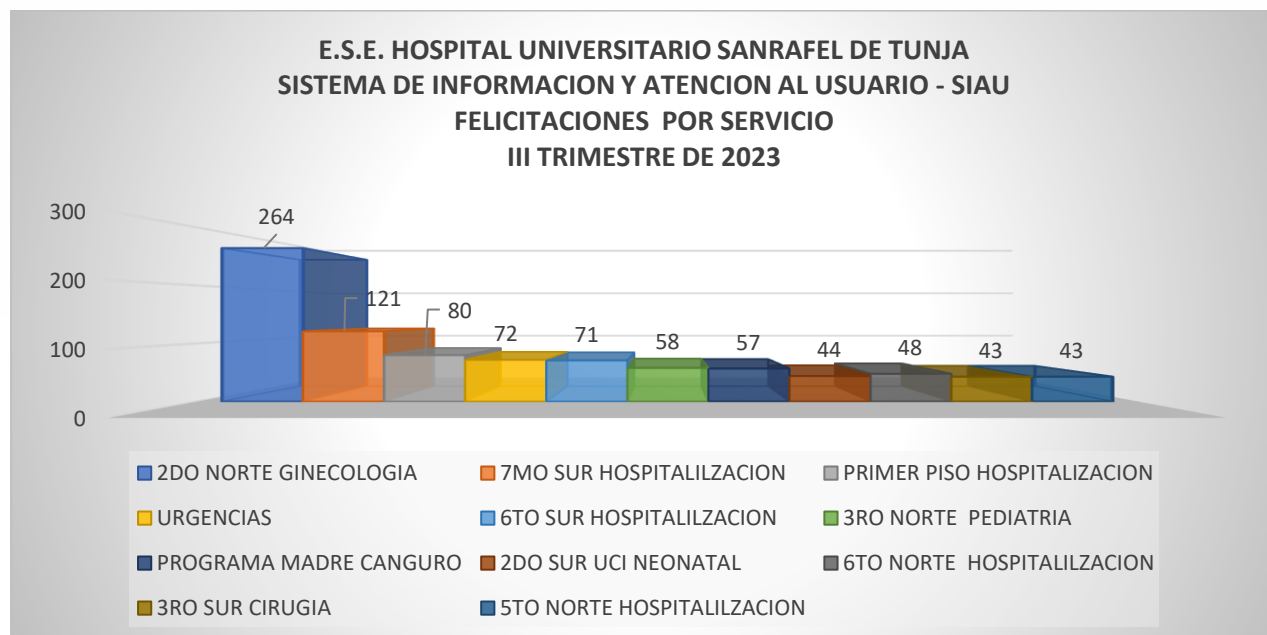
1. Diariamente se tramitan peticiones, quejas y reclamos, a través de la oficina de correspondencia, página web y por correo electrónico. Así mismo, una vez por semana se realiza la apertura de buzones a nivel institucional.
2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones,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



### FELICITACIONES 2023

SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>PROGRAMA MADRE CANGURO</b>	17	20	20	<b>57</b>
<b>URGENCIAS</b>	29	31	12	<b>72</b>
<b>PRIMER PISO HOSPITALIZACION</b>	44	26	10	<b>80</b>
<b>2DO NORTE GINECOLOGIA</b>	88	96	80	<b>264</b>
<b>2DO SUR UCI NEONATAL</b>	26	17	1	<b>44</b>
<b>3RO NORTE PEDIATRIA</b>	41	17	0	<b>58</b>
<b>3RO SUR CIRUGIA</b>	22	20	1	<b>43</b>
<b>5TO NORTE HOSPITALILZACION</b>	10	15	18	<b>43</b>
<b>6TO NORTE HOSPITALILZACION</b>	27	5	16	<b>48</b>
<b>6TO SUR HOSPITALILZACION</b>	27	12	32	<b>71</b>
<b>7MO SUR HOSPITALILZACION</b>	34	47	40	<b>121</b>
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>306</b>	<b>230</b>	<b>901</b>

En el tercer trimestre de apertura de buzones, se obtuvieron 901 felicitaciones, donde se destacan los servicios de GINECOLOGIA con 264 soportes y PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN con 121 soportes. Que comparado con el trimestre anterior se mantiene estos servicios como los más destacados por los usuarios en la atención y servicio humanizado entregado.



## SUGERENCIAS

### SUGERENCIAS 2023

SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL/SERVICIO
<b>PROGRAMA MADRE CANGURO</b>	0	1	2	<b>3</b>
<b>REHABILITACION</b>	3			<b>3</b>
<b>CENTRAL DE CITAS</b>	1		1	<b>2</b>
<b>ENFERMERIA</b>	1	2	8	<b>11</b>
<b>URGENCIAS</b>	1	2	6	<b>9</b>
<b>GESTION QUIRURGICA</b>	1	1	4	<b>6</b>
<b>GINECOLOGIA</b>		1		<b>1</b>
<b>GESTION CLINICA</b>	1	4	9	<b>14</b>
<b>LABORATORIO</b>	1			<b>1</b>
<b>VIGILANCIA</b>			1	<b>1</b>
<b>ALIMENTACION</b>			1	<b>1</b>
<b>CONSULTA EXTERNA</b>			3	<b>3</b>
<b>FACTURACION</b>			1	<b>1</b>
<b>NO INSTITUCIONAL</b>			1	<b>1</b>
<b>TOTAL SUGERENCIAS MES</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>37</b>	<b>57</b>

Se obtiene para el tercer trimestre de 2023, un total de 57 sugerencias para el mejoramiento de los procesos, entre los servicios con mayor número de acciones para mejoramiento se encuentra Gestión Clínica y Gestión Quirúrgica, el mayor número de sugerencia se recibieron en el mes de septiembre con 37 soportes.



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



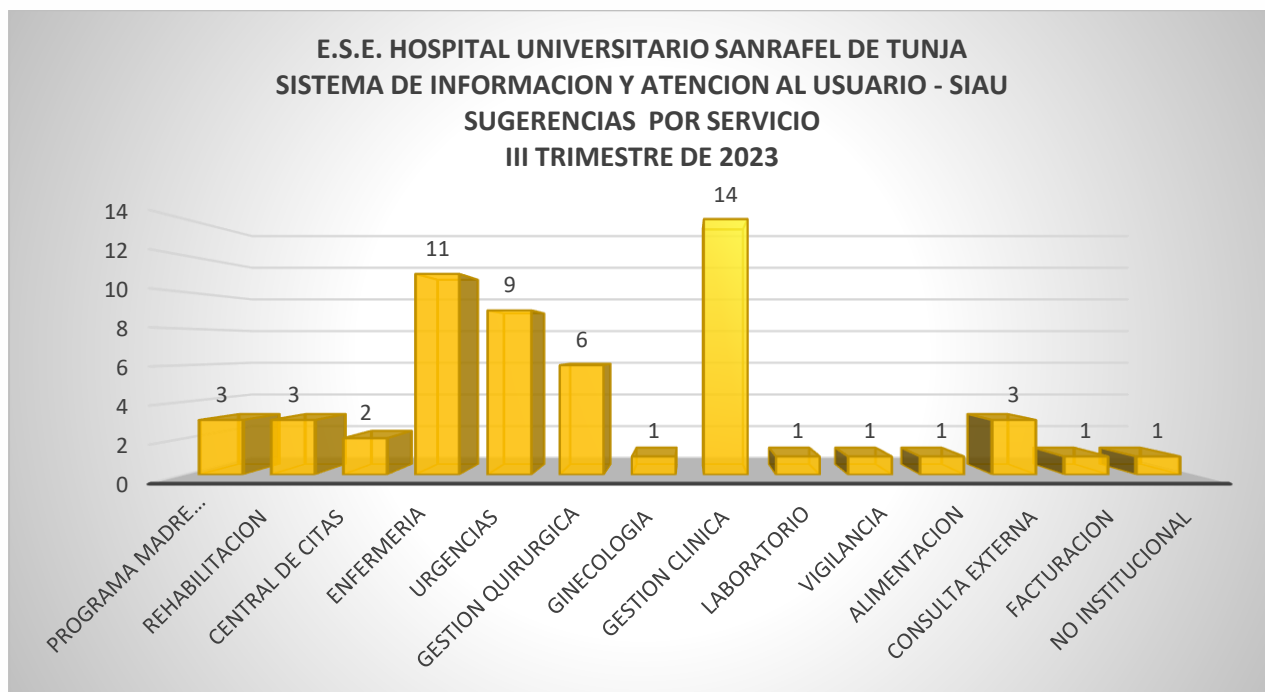
8-7405030



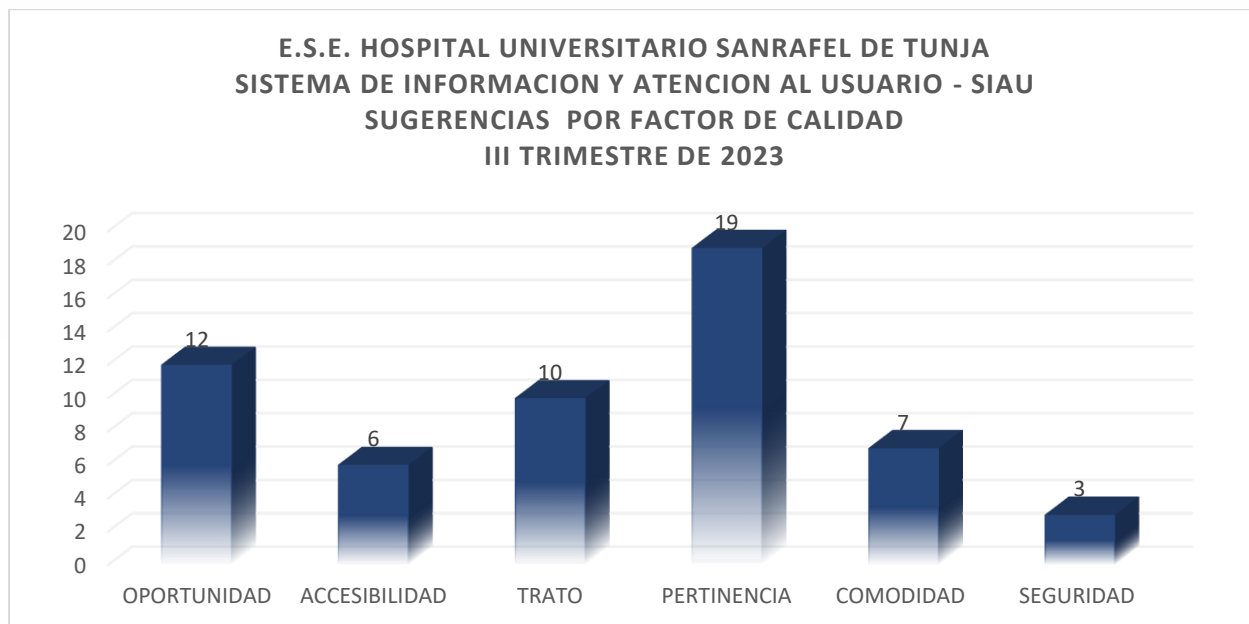
[www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co](http://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co)  
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la  
**Red GLOBAL de HOSPITALES**  
**VERDES y SALUDABLES**  
[www.hospitalesporlasaludambiental.net](http://www.hospitalesporlasaludambiental.net)





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



De sugerencias para el mejoramiento de los procesos se encuentra la pertinencia donde los usuarios refieren mejoras en la entrega de información al usuario y familia, involucrar a la familia en el proceso de atención, asertividad en la información, pertinencia en la misma.

En el aspecto de oportunidad se encamina a mejorar los tiempos de atención a los usuarios en los servicios de urgencias y servicios ambulatorios.

## QUEJAS Y RECLAMOS

### QUEJAS

SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL SERV.
ENFERMERIA	2	3	1	6
FACTURACION		1		5
CENTRAL DE CITAS	1		1	2
VIGILANCIA		1	2	3
URGENCIAS	2		3	5
GESTION QUIRURGICA			3	3
GINECOLOGIA			1	1
GESTION CLINICA				0
<b>TOTAL</b>	5	5	11	25

Para este trimestre se realiza trámite de 25 manifestaciones de inconformidad con el trato hacia el usuario y familia por parte del personal y colaboradores de la institución, de las cuales fueron insumo para acciones de mejora en los procesos de Enfermería, Facturación, y vigilancia entre otros.

### RECLAMOS

Los Reclamos tramitados en este periodo tiene mayor incidencia en Asignación citas, Gestión Clínica, Gestión Quirúrgica, y servicio de Urgencias, en los cuales se realizaron actividades de mejoramiento encaminadas a mejorar la satisfacción del usuario.



SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL SERV.
<b>ENFERMERIA</b>	3	1	1	5
<b>FACTURACION</b>		1		1
<b>CENTRAL DE CITAS</b>		8	8	16
<b>VIGILANCIA</b>			1	1
<b>URGENCIAS</b>		3	4	7
<b>GESTION QUIRUR-GICA</b>	3	4	1	8
<b>GINECOLOGIA</b>				0
<b>GESTION CLINICA</b>	3	4	1	8
<b>CONSULTA EXTERNA</b>		2		2
<b>REFERENCIA Y CON-TRA REFERENCIA</b>		1		1
<b>TRABAJO SOCIAL</b>			1	1
<b>SEGURIDAD DEL PA-CIENTE</b>			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>51</b>

Se obtiene 51 reclamos en el tercer trimestre, donde los usuarios refirieron inconformidad ante la prestación del servicio, los cuales se clasifican de acuerdo al factor de calidad, siendo la ACCESIBILIDAD con 21 soportes el factor mayor referido por los usuarios que es susceptible del mejoramiento.



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



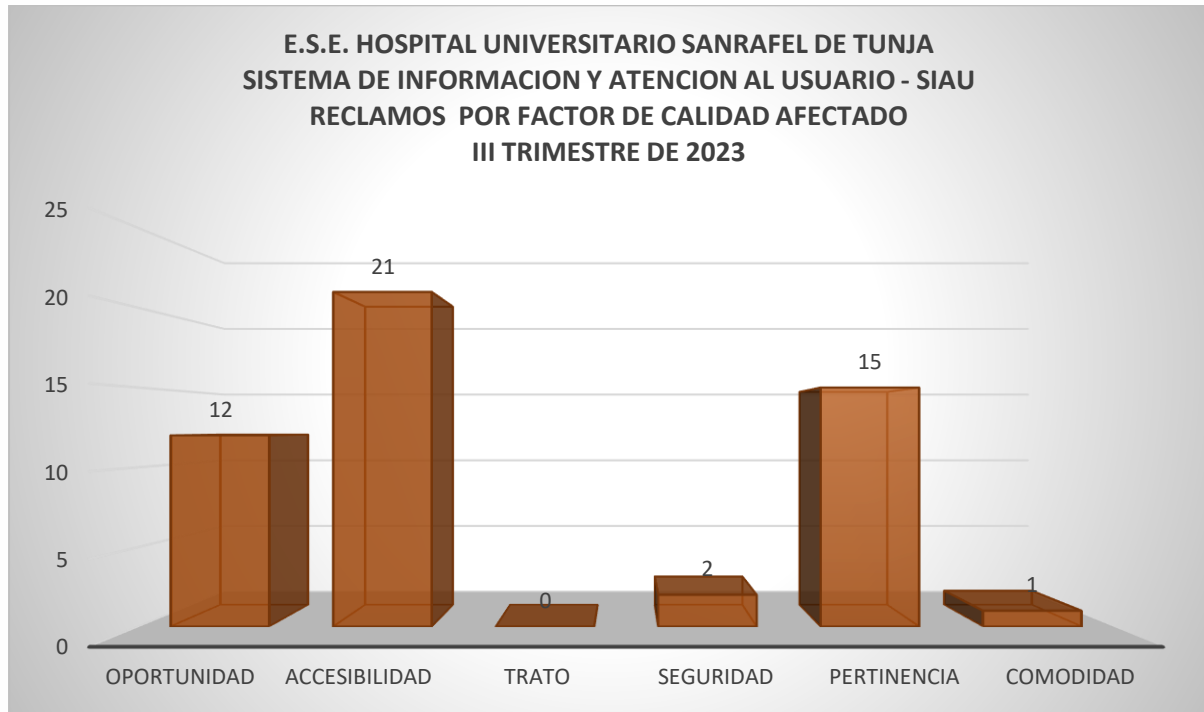
8-7405030



[www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co](http://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co)  
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la  
**Red GLOBAL de HOSPITALES VERDES y SALUDABLES**  
[www.hospitalesporlasaludambiental.net](http://www.hospitalesporlasaludambiental.net)





Elaboro



**TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS**  
**COORDINADORA DE APOYO DE SERVICIOS DE SALUD**