

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 2024

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el tercer 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 TERCER TRIMESTRE 2024

SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	9	28	29	66
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	4	1	10	15
URGENCIAS	59	75	67	201
PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA	107	137	119	363
GINECOLOGIA SEGUNDO PISO NORTE	53	157	120	330
UCI NEONATAL SEGUNDO PISO SUR	7	20	4	31
PEDIATRÍA TERCER PISO NORTE	37	96	105	238
TERCER PISO SUR CIRUGÍAS	53	109	77	239
CUARTO PISO UCI ADULTO	0	16	20	36
QUINTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	46	61	45	152
QUINTO PISO SUR UCI	16	28	46	90
SEXTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	28	50	42	120
SEXTO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	51	55	45	151
SEPTIMO NORTE (UCI PEDIÁTRICA)	9	10	13	32
SEPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	121	148	135	404
TALENTO HUMANO (PROCESO NO ESPECIFICADO)	4	0	0	4
TOTAL	604	991	877	2472

En el tercer trimestre de apertura de buzones, se obtuvieron un total de 2472 felicitaciones, donde se destacan los servicios Hospitalización Séptimo Sur con 404 y el servicio de Hospitalización Primer Piso con un total de 363 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

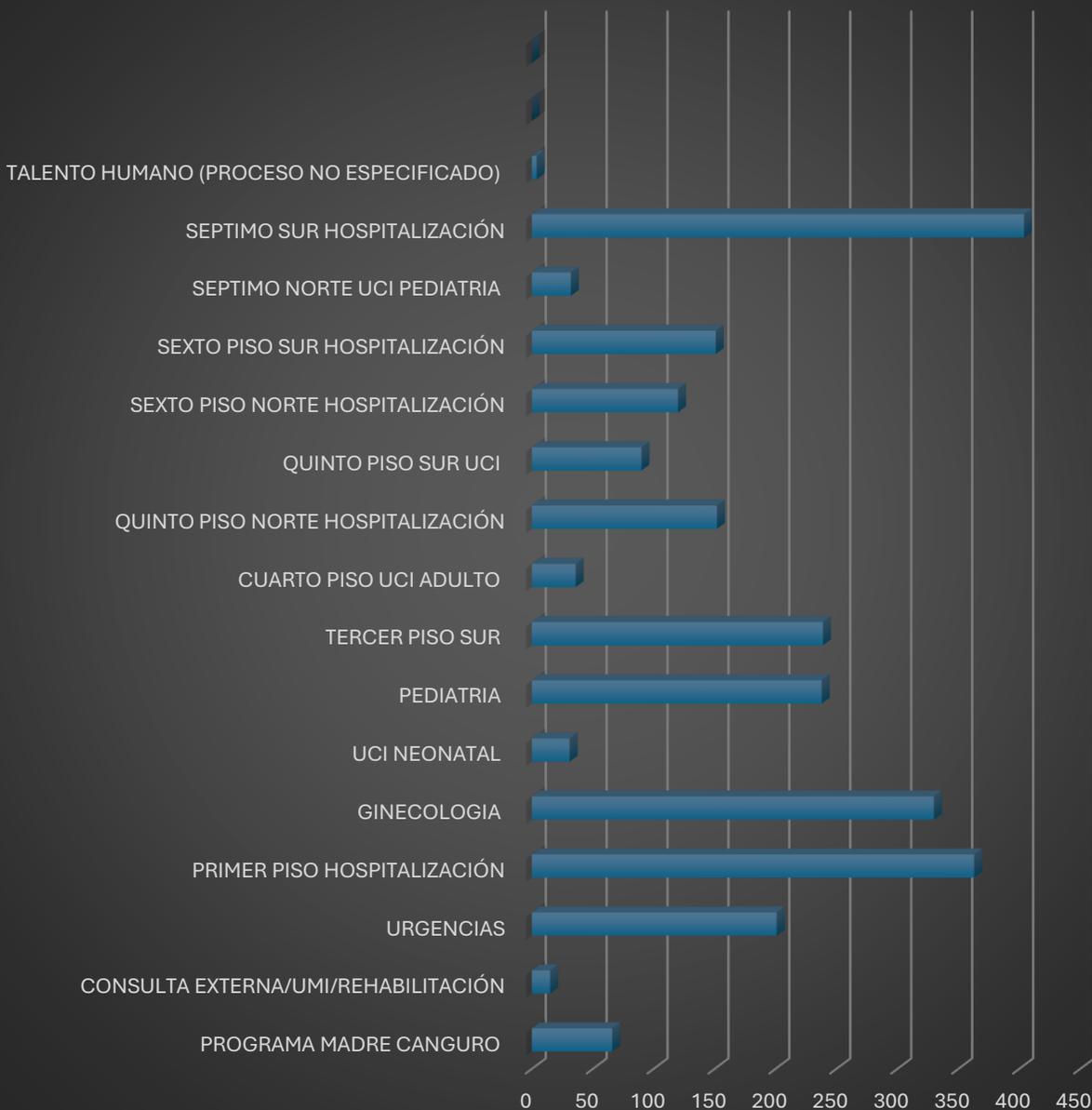


www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

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



FELICITACIONES TERCER 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



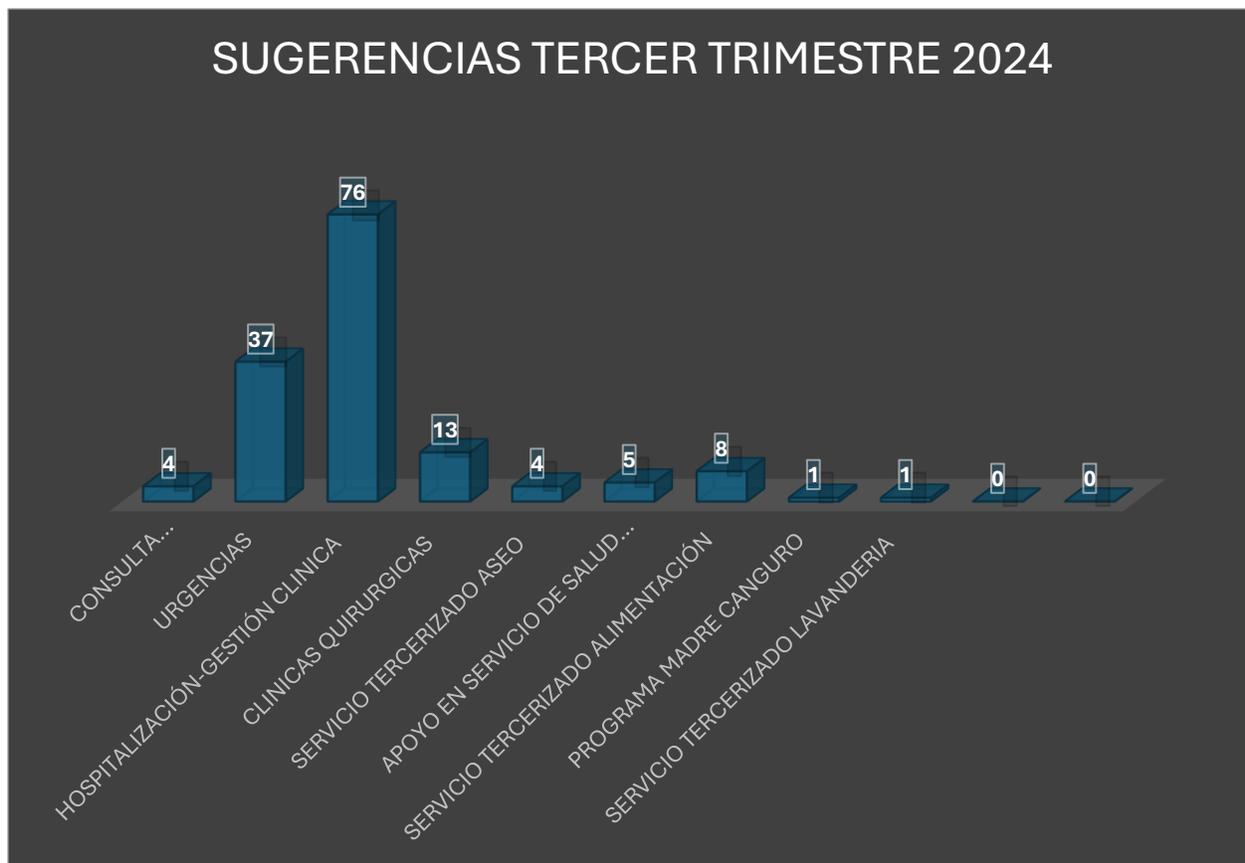
SUGERENCIAS TERCER TRIMESTRE 2024

SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	0	0	4	4
URGENCIAS	13	11	13	37
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLINICA	21	22	33	76
CLINICAS QUIRURGICAS	4	6	3	13
SERVICIO TERCERIZADO (ASEO)	1	2	1	4
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CENTRAL DE CITAS)	0	3	2	5
SERVICIO TERCERIZADO (ALIMENTACIÓN)	0	5	3	8
PROGRAMA MADRE CANGURO	1	0	0	1
SERVICIO TERCERIZADO (LAVANDERIA)	0	1	0	1
TOTAL	40	50	59	149

Se evidencia que, para el tercer 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 seis y urgencias con un total de treinta y siete. Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de septiembre fue donde más se presentaron sugerencias, dando un total de 59.

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

SUGERENCIAS TERCER TRIMESTRE 2024



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.



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



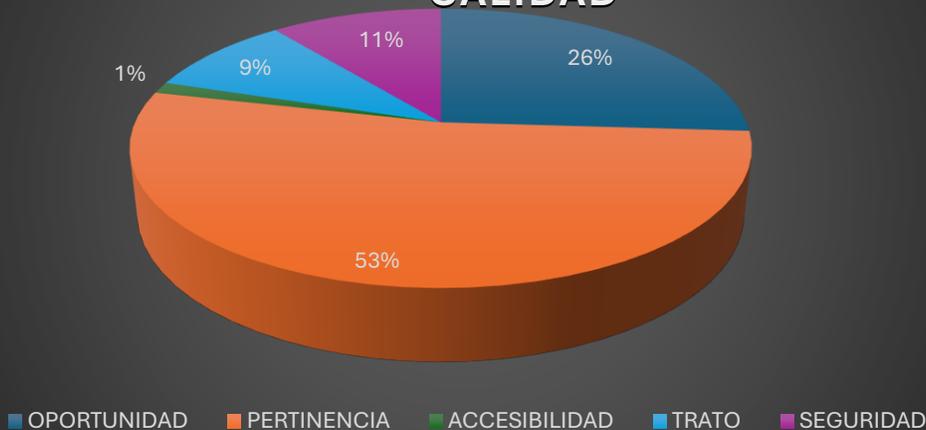
8-7405030



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



SUGERENCIAS ATENDIENDO A FACTOR DE CALIDAD



QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2024

QUEJAS

SERVICIO/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN/GESTIÓN CLINICA	4	2	0	6
CLINICAS QUIRURGICAS	2	0	0	2
URGENCIAS	0	0	1	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CONSULTA EXTERNA)	1	0	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (MADRE CANGURO)	0	1	0	1
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	1	0	1
FACTURACIÓN	0	0	1	1
TOTAL	7	4	2	13

Para este trimestre se realiza trámite de trece (13) 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CENTRAL DE CITAS)	2	5	2	9
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLÍNICA	5	1	7	13
CLINICAS QUIRURGICAS	4	4	2	10
URGENCIAS	3	4	4	11
FACTURACIÓN	2	0	1	3
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CONSULTA EXTERNA)	3	0	1	4
SERVICIOS TERCERIZADOS (ALIMENTACIÓN)	0	4	3	7
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (LABORATORIOS)	1	0	0	1
SERVICIOS TERCERIZADOS (VIGILANCIA)	2	0	1	3
AUTORIZACIONES	1	0	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (IMAGENOLOGIA)	0	1	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (TRABAJO SOCIAL)	0	1	0	1
MADRE CANGURO	0	0	1	1
TOTAL	23	20	22	65

Se obtiene un total de 65 reclamos en el tercer 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 38 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

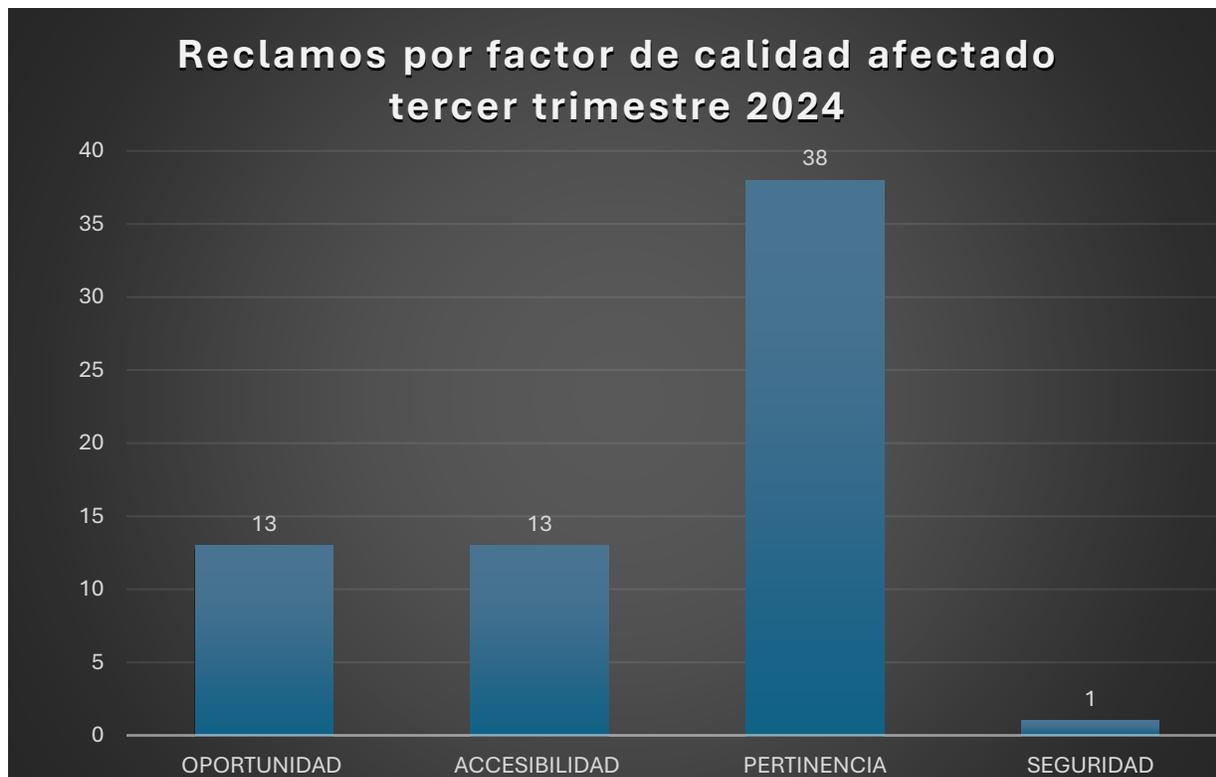


8-7405030



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

