

PEDIATRIA SALAS	Primer Trimestre 2018	En el servicio de PEDIATRIA SALAS, durante el primer trimestre del año 2018, se recibieron 10 inconformidades. Los DERECHOS mas vulnerados fueron HOTELERIA Y CONFORT (sofa para descansar y camas comodas).	1-Incumplimiento de las Politicas de Humanización.	*Usuarios insatisfechos. *Mala imagen Institucional.	1- Divulgar Deberes y Derechos. 2- Evaluar por medio de las encuestas de Adherencia a Deberes y Derechos para saber el grado de conocimiento, lo cual permitira se aplique en día a día. 3- Socializar las politicas de Humanización. 4- Informar a las Cooperativas y Sindicatos; las falencias presentadas por parte de los asociados para que se tomen los correctivos necesarios teniendo en cuenta que el procemiento del PQRS. 5.- Solicitar a la oficina Asesora de Control Interno, para obtener apoyo a esta actividad. 6- Realizar recordatorios por DOCUNET, correos institucionales y oficios, para el cumplimiento de las respuestas con su respectivo plan de mejora, en el tiempo estipulado.	1.- Tener Clientes satisfechos. 2.- Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y su familia. 3.- Brindar una atención segura y humanizada.	Reducir el 20,0% de inconformidad a un 80% es decir se disminuye un 2,0% (2 quejas)	Indicador de Planes de mejora	Reducir en un 80% las inconformidades presentadas por los usuarios	A partir del 1 de Abril	Junio	13 semanas	Maria Atenaiz Velasquez Narvaez.
TRAUMATOLOGIA	Primer Trimestre 2018	En el servicio de TRAUMATOLOGIA, durante el primer trimestre del año 2018, se recibieron 10 inconformidades. Los DERECHOS mas vulnerados fueron a recibir un TRATO digno de algunos especialistas, OPORTUNIDAD en las cirugias,	1- Incumplimiento a los Valores Institucionales. 2-Incumplimiento de las Politicas de Humanización.	*Usuarios insatisfechos. *Mala imagen Institucional.	1- Divulgar Deberes y Derechos. 2- Evaluar por medio de las encuestas de Adherencia a Deberes y Derechos para saber el grado de conocimiento, lo cual permitira se aplique en día a día. 3- Socializar las politicas de Humanización. 4-Informar a las Cooperativas y Sindicatos; las falencias presentadas por parte de los asociados para que se tomen los correctivos necesarios teniendo en cuenta que el procemiento del PQRS. 5.- Solicitar a la oficina Asesora de Control Interno, para obtener apoyo a esta actividad. 6- Realizar recordatorios por DOCUNET, correos institucionales y oficios, para el cumplimiento de las respuestas con su respectivo plan de mejora, en el tiempo estipulado.	1.- Tener Clientes satisfechos. 2.- Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y su familia. 3.- Brindar una atención segura y humanizada.	Reducir el 20,0% de inconformidad a un 80% es decir se disminuye un 2,0% (2 quejas)	Indicador de Planes de mejora	Reducir en un 80% las inconformidades presentadas por los usuarios	A partir del 1 de Abril	Junio	13 semanas	Maria Atenaiz Velasquez Narvaez.

Eduar
EDNA MERCEDES MOLINA LOPEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Maria Atenaiz Velasquez Narvaez
MARIA ATENAIZ VELASQUEZ NARVAEZ
Enfermera Coordinadora del SIAU

Arnoldo Orobio Quirón
ARNOLDO OROBIO QUIRÓN
Md Coordinador de Urgencias

OLGA CECILIA ERAZO
Coordinadora de Internación

Wilcom
WILCOM ALFREDO JURADO AHUMANA
Coordinador de Pediatría Salas y Urgencias

Nota: La Dr Olga Erazo manifiesta q en el primer trimestre no estaba coordinando el area de internación.

Rob *FR*
Julio 23/2018

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA.

PERIODO INFORMADO: PRIMER TRIMESTRE /2018

FECHA DE SUSCRIPCIÓN: noviembre 9 de 2.016.

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: Atención al Usuario SIATU

NOMBRE RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN:

MARIA ATENZA VELASQUEZ NARVAEZ

FECHA : 12 de ABRIL del 2018

SERVICIO	FECHA DE LA QUEJA	DESCRIPCIÓN hallazgo (No mas de 50 palabras)	CAUSA	Efecto	Acción correctiva	Objetivo	Descripción medida de las Metas	Unidad de medida de las Metas	Dimensión de la meta	Fecha de indicación	Fecha de terminación	Pazo en semanas	Responsable	Cumplimiento	Ejecución	Evidencia
URGENCIAS ADULTOS	Primer Trimestre 2018	En el servicio de urgencias durante el primer trimestre del año 2018, se recibieron 37 políticas de Humanización. 3.- Falta de Adherencia a los procesos de atención digna, recibir un TRATO digno, recibir información oportuna ACCEDER a servicios y tecnología de salud oportunos, a RECIBIR atención de Urgencias con oportunidad.	1.- Incumplimiento a los valores institucionales: Insatisfacción de los usuarios	1.- Divulgar Debemos y Derechos. 2.- Tener Clientes	1.- Divulgar Debemos y Derechos. 2.- Socializar las políticas de Humanización. 3.- Informar a las cooperativas y sindicatos; las falencias presentadas por parte de los asociados teniendo en cuenta que el SIATU, no puede actuar directamente. 4.- Solicitar apoyo a la alta gerencia y subgerencias, para obtener un resultado de respuestas de acuerdo a la Satisfacción. 2.- Tener Clientes	Reducir el 20% de incumplimiento de planes de mejora usuarios por los	Indicador de Planes de mejora usuarios presentados	Reducir en un 80% las	A partir del 1 de Abril	Junio	13 semanas	Maria Velasquez Narvaez				
CONSULTA EXTERNA	Primer Trimestre 2018	En el servicio de CONSULTA EXTERNA, durante el primer trimestre del año 2018, se recibieron 27 políticas de Humanización. 3.- Falta de Adherencia a los procesos de atención digna, recibir un TRATO digno, recibir información oportuna ACCEDER a servicios y tecnología de salud oportunos, a RECIBIR atención de Urgencias con oportunidad.	1.- Incumplimiento a los valores institucionales: Insatisfacción de los usuarios	1.- Divulgar Debemos y Derechos. 2.- Tener Clientes	1.- Divulgar Debemos y Derechos. 2.- Socializar las políticas de Humanización. 3.- Informar a las cooperativas y sindicatos; las falencias presentadas por parte de los asociados teniendo en cuenta que el SIATU, no puede actuar directamente. 4.- Solicitar apoyo a la alta gerencia y subgerencias, para obtener un resultado de respuestas de acuerdo a la Satisfacción. 2.- Tener Clientes	Reducir el 20% de incumplimiento de planes de mejora usuarios por los	Indicador de Planes de mejora usuarios presentados	Reducir en un 80% las	A partir del 1 de abril	Junio	13 semanas	Maria Velasquez Narvaez				