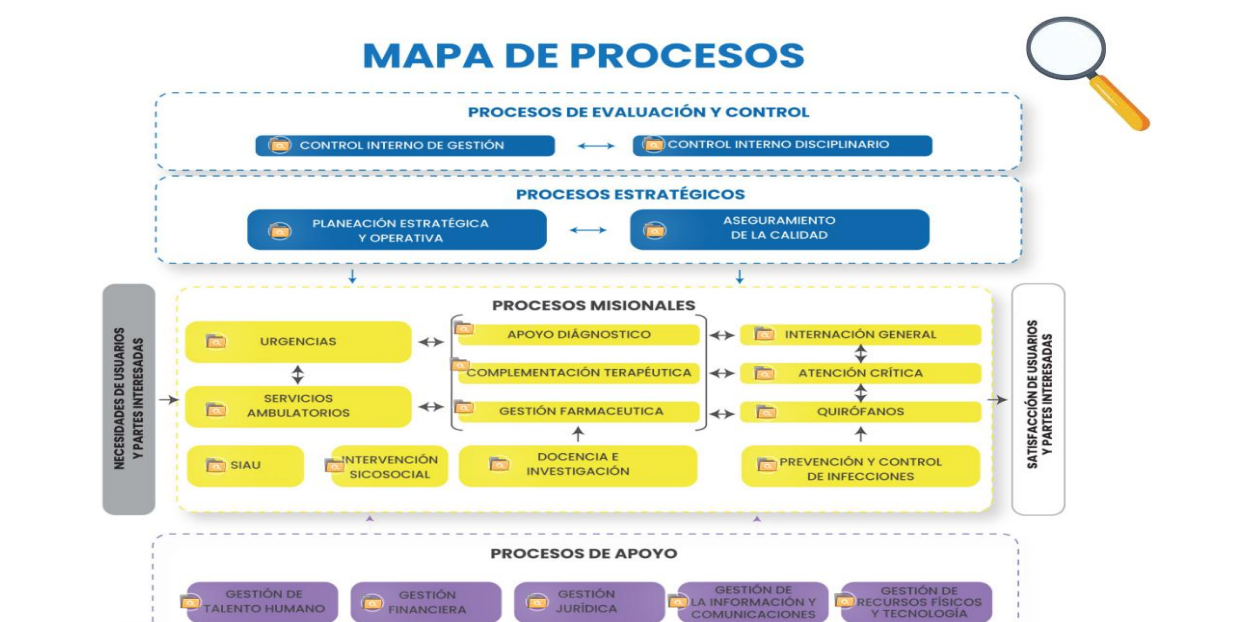


202

INFORME DE GESTION DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

AÑO 2024

El Hospital universitario san José de Popayán, es una institución de alta complejidad del orden municipal, que brinda servicios a toda la comunidad del departamento del Cauca cuenta con un proceso transversal denominado “Sistema de Información y Atención al usuario-SIAU cuyo objetivo es brindar orientación al usuario para facilitar el acceso a los servicios de salud y gestionar sus necesidades articulando acciones con lideres de los diferentes servicios o procesos.



Durante el año 2024 el servicio de información y atención al usuario alineado con la plataforma estratégica y en concordancia con la normatividad vigente, incluyendo la Constitución Política de Colombia, la Ley 100 de 1993, el Decreto 780 de 2016, la ley 1755 de 2015, la Ley 1438 de 2011, el Estatuto Anticorrupción, la resolución 256 de 2016, la Circular Externa 008 de 2018, la Circular Externa 010 de 2023 y la circular externa **202315100000010-5 DE 2023** de la Supersalud, implementa un servicio enfocado en identificar las necesidades de los usuarios y sus familias, gestionando sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (pqrs) y realizando la medición de satisfacción del usuario, articulados en el modelo de atención desde el ingreso y hasta el egreso del usuario.

La información y atención al usuario se realiza en todos los servicios del hospital, con el apoyo de colaboradores que están debidamente entrenados para escuchar y servir al usuario y su familia, los cuales son asignados en las puertas de entrada de los servicios de consulta externa, urgencias y puerta principal además de rondar los servicios tanto ambulatorios como asistenciales, en los cuales educan sobre derechos y deberes, canales de comunicación y espacios de participación social.

El servicio de información y atención al usuario se articula con los ejes de humanización y responsabilidad social, con los cuales se hace un trabajo en equipo que busca minimizar la situación de vulnerabilidad de los usuarios y fortalecer los mecanismos de participación social en salud, mediante la interacción con la asociación de usuarios y líderes de la comunidad.

Durante el año 2024 se realizaron actividades de socialización del proceso y divulgación de los derechos y deberes, en jornadas de inducción, reinducción y capacitación general, en las cuales se busca que todo el personal conozca los derechos de los usuarios y se sensibilice al cumplimiento de los mismos.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5		HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.				
		CRONOGRAMA DE INDUCCION GENERAL				
		VIGENCIA: II SEMESTRE 2024				
ACTIVIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INDUCCION GENERAL	LUNES	LUNES	LUNES	MARTES/LUNES	MARTES/LUNES	LUNES
HORA: 8:00 AM						
LUGAR: AUDITORIO /SALÓN PATOLOGÍA	15 Y 29 AUDITORIO	12 Y 26 AUDITORIO	16 Y 30 AUDITORIO	15 Y 28 PATOLOGIA / AUDITORIO	12 Y 25 PATOLOGIA / AUDITORIO	9 Y 23 AUDITORIO
PROGRAMACION INDUCCION GENERAL 2024						
HORA	TEMAS		RESPONSABLE			
8:30- 8:50 AM	BIENVENIDA Y PRESENTACION POLITICA TALENTO HUMANO- CODIGO INTEGRIDAD- CULTURA ORGANIZACIONAL		OFICINA DE TALENTO HUMANO			
8:50-9:30 AM	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO- PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			
9:30-9:50 AM	SISTEMA OBLIGATORIO DE LA GARANTIA DE LA CALIDAD -HABILITACIÓN - PAMEC - INDICADORES ACREDITACION - PROCESO DE AUTOEVALUACION		ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
9:50-10:00	RECESO		RECESO			
10:00-10:20 AM	POLITICA DE GESTION AMBIENTAL		GESTION AMBIENTAL			
10:20- 10:40 AM	POLITICA DE HUMANIZACION		HUMANIZACIÓN			
10:40- 11:00 AM	SISTEMAS DE INFORMACIÓN		SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN			
11:00-11:20	CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO		CONVENIO DOCENCIA			
11:20-11:40AM	SIAU		SIAU			
11:40- 12:00 M	POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
12:00-12:20 PM	CONTROL DE INFECCIONES		COMITÉ DE INFECCIONES			
12:20- 12:40 PM	POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE		SEGURIDAD DEL PACIENTE			

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FO-ARH-01

Versión: 05

Página 1 de 1

Es así, como se educaron de forma presencial en salas de espera y servicios asistenciales y ambulatorios un total de 45.181 usuarios, distribuidos de la siguiente forma:

 EDUCACIÓN 2024												
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MEDICAS II	63	65	65	71	89	89	130	74	58	64	47	69
QUIRURGICAS II	126	154	60	90	101	114	70	39	30	84	91	91
QUIRURGICAS I	145	90	126	58	80	77	66	113	50	125	55	120
MEDICAS III	87	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICAS I	92	106	69	78	55	84	76	58	71	79	76	100
SALA DE ESPERA DE GINECOLOGIA	28	24	30	51	21	40	35	21	34	91	90	99
GINECOLOGIA	81	57	76	51	69	47	83	71	101	138	111	155
MEDICOQUIRURGICAS II	150	76	91	80	82	70	63	85	26	97	80	59
MEDICOQUIRURGICAS I	124	94	90	108	82	119	75	109	30	102	55	81
MEDICOQUIRURGICAS III	68	55	50	64	37	73	55	36	23	52	51	52
PEDIATRIA	143	158	119	112	124	109	79	92	88	106	98	150
MEDICOQUIRURGICAS IV	0	0	0	0	44	94	96	85	83	125	58	55
TRAUMATOLOGIA	118	108	69	89	73	97	89	97	68	108	111	85
URGENCIAS PEDIATRIA	87	116	68	152	61	65	155	75	50	92	67	50
ONCOLOGIA	101	77	47	85	47	105	65	55	57	66	32	48
REHABILITACION	14	28	33	38	46	66	36	39	45	64	47	57
CONSULTA EXTERNA	742	1173	202	317	449	382	339	450	310	330	100	210
UCIP	39	23	19	31	44	14	49	20	5	18	22	37
NEONATOS	72	5	12	69	53	54	78	13	78	51	31	34
UCIP 2	16	32	30	24	23	33	30	15	16	22	15	9
SALA DE CIRUGIA	342	291	246	320	240	185	282	270	270	323	199	92
IMAGENES DIAGNOSTICAS	31	59	59	60	103	60	66	144	58	82	17	74
URGENCIAS	1239	1311	905	2017	1276	933	1564	1232	1610	1142	1142	1010
UCIN 4 PISO	127	155	100	152	79	104	70	73	77	82	44	87
UCI 1	38	25	25	73	52	40	56	64	26	23	65	33
UCI 2	68	54	43	52	71	37	45	68	22	38	46	51
UCI 3	63	19	44	54	39	53	41	56	28	34	52	28
POBLACION NASA	30	27	54	50	56	68	75	70	25	30	15	42
POBLACION MISAK	26	30	30	54	30	37	37	38	26	27	24	19
ENDOSCOPIA	97	135	91	137	90	101	140	153	99	130	107	58
UCIN 3 PISO	88	150	100	119	45	53	80	86	36	94	65	19
UNIDAD MENTAL	14	0	41	0	0	0	4	0	0	0	0	0
UNIDAD DE QUEMADOS	0	27	44	37	15	20	49	36	14	13	22	33
PATOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANGIOGRAFIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CARDIOLOGIA	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4459	4745	3038	4693	3676	3216	3547	4229	3136	4300	3035	3107

Se realizan jornadas de socialización de derechos al interior del hospital, para fortalecer en los colaboradores el conocimiento y sensibilizarlos al cumplimiento de los mismos.

Durante los días 5 y 6 de septiembre se llevo a cabo socialización de los espacios de participación social, gestión de pqrsl y los derechos tanto de los usuarios como de los colaboradores, actividad que se hizo articulada con talento humano y que permitio que alrededor de 700 colaboradores tanto de áreas asistenciales como administrativas participaran del evento y realizaran la evaluación de conocimientos.



INDICADORES

El servicio de información y atención al usuario lleva indicadores de la gestión realizada en la gestión de las pqrsl los cuales muestran los siguientes resultados:

No.	Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta $\geq$ o $\leq$	Resultado vigencia anterior	Resultado I Trimestre	Resultado II Trimestre	Resultado III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Resultado final vigencia actual	Variación vigencia
1	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	%	>95%	98,8%	98,7%	98,2%	99,1%	99,1%	98,7%	-0,1%
2	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	%	>95%	99,6%	99,4%	99,4%	99,8%	99,6%	99,5%	-0,1%
3	Porcentaje de quejas global	%	<10%	0,92%	0,29%	0,45%	0,01	0,01	0,01	-0,71
4	Tasa de quejas por usuarios	Tasa	<15	9,25	2,90	4,51	6,89	7,69	5,67	-0,63
5	Porcentaje de felicitaciones global	%	>80%	82,80%	85,11%	75,29%	79,59%	83,59%	80,53%	-2,82%
6	Porcentaje de quejas no tramitadas	%	<10%	6,08%	1,50%	17,86%	0,06	0,05	0,03	-0,93
7	Porcentaje de quejas con respuesta antes de 15 días	%	>90%	93,59%	91,18%	87,50%	0,91	0,80	0,87	-0,07
8	Porcentaje de SUGERENCIAS global	%	<10%	9,03%	11,17%	5,89%	0,05	0,08	0,07	-0,22
CUMPLIMIENTO GENERAL DE INDICADORES (número de indicadores cumplidos / total de indicadores * 100)										

- Proporción de satisfacción global :** La satisfacción de los usuarios en el año 2024 fue del 98,7%, quedando el indicador por encima de la meta, que es del 95%.
- Proporción de usuarios que recomiendan la IPS a familiares y amigos:** Los usuarios recomiendan a familiares y amigos acudir al hospital Universitario san José en un 99,5% del total de encuestados, quedando en un nivel muy superior a la meta que es del 95%.
- Porcentaje de quejas :** El resultado del año 2024 es del 0,53%, indicador que se mide sobre el total de egresos, quedando por debajo de la meta establecida del 10%.
- La tasa de quejas,** por cada 1000 usuarios es de 5,67 con una meta de 15, este resultado se da dado que la medición se realiza sobre el total de egresos.
- Porcentaje de felicitaciones :** El hospital Universitario san José recibe en promedio el 80,53% de felicitaciones del total de pqrsl recibidas en el año 2024. Este resultados está en equilibrio con la satisfacción expresada por los usuarios en la medición de satisfacción.
- Porcentaje de quejas no tramitadas :** Durante el año 2024 se reciben menos del 1% de quejas que no se logran tramitar, con una meta del 10%, se observa que se hace la gestión correspondiente para que el usuario complemente datos al momento de colocarla o posterior a recibirla se gestiona mediante llamado los datos faltantes o se amplía la información para conocer el motivo de la pqrsl.
- Porcentaje de sugerencias :** Las sugerencias alcanzaron un 00,7% del total de pqrsl recibidas, con una meta del 10%, indicador que queda cumplido y cuyas sugerencias son tomadas en cuenta para los planes de mejora de los diferentes servicios .
- Porcentaje de quejas con respuesta antes de 15 días:** Este indicador que tiene una meta establecida por la Supersalud, cierra en el año 2024 con el 87,% , quedando por debajo de la meta del 90%.

Para el indicador de respuesta antes de 15 días, se realizaron mejoras en el servicio de gestión de pqrsl con entrenamiento al personal nuevo que ingresó al servicio, se realizó parametrización de servicios y ajustes al registro en el aplicativo de gestión Nexura. Así mismo se hizo el reporte de los coordinadores y representantes de agremiaciones sindicales que presentaron demoras o dificultades para dar respuesta oportuna a las quejas interpuestas por los usuarios. Se identificó la necesidad de separar las quejas de los usuarios de las quejas internas de los colaboradores, dado que difieren en el motivo con el del usuario y se implementó la medición de solo quejas de los usuarios para el año 2025.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO	FO-ARH-01
		Versión: 05
		Página 1 de 1

Todas las pqrsl son herramientas que se utilizan para generar planes de mejora continua en los servicios , los cuales son verificados en los planes de acción por procesos.

ASOCIACIONES Y VEEDURIAS

Para fortalecer las redes de apoyo intra e interinstitucionales, se participa activamente en diversos espacios, como el Comité de Ética Hospitalaria y las actividades de Participación Social liderada por el área de planeación.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

El comité de ética hospitalaria se reúne mensualmente, cuenta con dos integrantes de la asociación de usuarios que participan activamente . En estas reuniones se revisa el comportamiento de las pqrsl mensualmente, se revisan casos de quejas por mal trato o por vulneración de derechos, las cuales son analizadas y se generan los lineamientos hacia los servicios para que se haga la intervención oportuna y se tomen los correctivos necesarios. Es de aclarar que las quejas son enviadas al área de talento humano para el personal de planta o para afiliados participes , con el objetivo de que se haga el debido proceso conforme lo estipula la normatividad de cada agremiación. Desde la subgerencia científica se brinda información de los avances , logros y proyectos que buscan mejorar la prestación de los servicios.

El comité cuenta con plan de trabajo, cronograma de reuniones mensuales y actas de cada comité en seguimiento a las tareas propuestas.

LOGROS : Actualización de los integrantes con elección por convocatoria en el año 2024, cumplimiento de las reuniones y compromisos adquiridos por el comité. Reconocimiento por parte de los colaboradores en la función de veedores de los derechos de los usuarios. Socialización del comité a todo el personal de la institución en jornadas de inducción , reinducción general.

ASOCIACION DE USUARIOS

El hospital universitario san José cuenta con asociación de usuarios, que durante el año 2024 no tuvo representación ante la junta directiva del hospital, debido a multiples situaciones de tipo administrativo presentadas en la secretaria de salud municipal . Sin embargo los integrantes de la asociación se reúnen de forma mensual con el SIAU, reciben educación en temas relevantes para ellos, recibieron capacitación en el proceso de acreditación y estuvieron presentes en la visita con el ICONTEC en la cual expusieron su situación actual de no representación ante la junta directiva.



Los representantes de la junta de asociación de usuarios participan de la apertura de buzones, de las jornadas de capacitación y socialización en el hospital, del comité de ética hospitalaria, como espacios de participación ciudadana a que tienen derecho.

La sociación de usuarios continua participando en la apertura de buzones con dos representantes, al igual que participa del comité de ética hospitalaria y de las rondas por los servicios tal como quedo en el plan de trabajo del año 2024.



De cada reunión se hace acta y se deja en archivo del servicio de información y atención al usuario. Cumplimiento de 12/12 para un 100%.

Se recibe de la asociación las observaciones, se les brinda apoyo en la gestión que ellos realizan y se articulan a las actividades en comunidad, donde el hospital se acerca a colegios con estrategias como "Hospital amigo del colegio" y "hospital san José mas cerca de la comunidad."

LOGROS : A pesar de las dificultades para contar con representante ante la junta directiva, se ha logrado que la asociación se mantenga unida en el trabajo por la comunidad y han contado con el acompañamiento de áreas como planeación, participación social y SIAU.

El servicio de información y atención al usuario promueve los derechos, fortalece el enfoque diferencial que contempla el modelo de atención y cuenta con dos traductoras de lenguas indígenas NASA Y MISAK que hacen posible mejorar la confianza con la población indígena, hacen traducción en sus lenguas nativas

y acompañan al médico en la relación médico-paciente, facilitando la interpretación de procedimientos y toma de decisiones.

El servicio de información y atención al usuario promueve jornadas de sensibilización al buen trato y trato sin discriminación, esa así como se sensibiliza a los colaboradores en el modelo de atención con enfoque diferencial, apoyados en la realización de videos institucionales, actividades conjuntas con participación social y con los docentes y estudiantes del SENA.

Se realizó jornada educativa “sensibilización al trato con enfoque diferencial”, lúdica en la cual se expusieron temas relacionados con: La actividad fue diseñada para todos los colaboradores del hospital, en formato de estaciones, donde se abordaron temas enfocados en la mejora de la atención y la sensibilización en cuanto al trato a los pacientes. En la que se contó con 368 asistentes administrativos y asistenciales



Cordialmente,

AYDA INES TROCHEZ MORAN
 ENFERMERA GRADO I
 Servicio de información y atención al usuario -SIAU