

INFORME CUARTO TRIMESTRE COMPORTAMIENTO PQRSF –AÑO 2024

1. EDUCACION A LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS

El equipo SIAU ronda los servicios mediante cronograma de asignación semanal , en los cuales aborda los usuarios para orientarlos en sus derechos y deberes, para identificar necesidades de población vulnerable, enfoque diferencial y de tramites en salud. Los hallazgos los articulan con los lideres de seguridad del paciente, con auditores concurrentes y de EPS y con profesionales de los servicios, buscando resolverle al usuario la necesidad, brindar información clara y apoyarlos para que se evite la inconformidad.

El servicio de información y atención al usuario apoya todas las nesidades tanto en salud como las físicas, económicas, espirituales y de traducción en lenguas nativas, articulándose con el servcio de humanización en el cual se encuentra el equipo psico-social.

Para el tercer trimestre del año 2024 se brindo educación presencial en los servicios, en el cumplimiento de los derechos y los deberes , asi como en los canales de comunicación y mecanismos de asignación de citas .

 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	31	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	32	88	106	98	150
MEDICOQUIRURGICAS IV	0	0	0	0	44	34	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	99	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	726	933	1564	1232	1610	1142	1010
UCIN 4 PISO	127	155	100	152	79	104	70	73	77	82	44	87
UCI1	38	25	25	73	52	40	56	64	26	23	65	33
UCI2	68	54	43	52	71	37	45	68	22	38	46	51
UCI3	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

Durante el cuarto trimestre se capacitaron 10442 usuarios de forma presencial, para un total de 45181 usuarios durante lo corrido del año 2024.

De igual manera se brindan espacios de educación en derechos y deberes y canales de comunicación a través de las pantallas de los televisores en las salas de espera mediante videos alusivos al tema, a través de las redes se publican videos e información y por la pagina de transparencia se socializan los derechos, los canales de comunicación y la carta de trato digno.

Todos los puntos estratégicos para hacer la escucha y brindar orientación a los usuarios son distribuidos mediante asignación de turnos semanales rotativos, de ésta forma todo el equipo del SIAU conoce los servicios y rutas de atención del hospital.

		CRONOGRAMA DE TURNOS SIAU SEMANA 23 AL 27 DE DIC 2024				
		23	24	25	26	27
		LUNES	MARTES	MÉRCOLES FESTIVO	JUEVES	VIERNES
1 PISO	CONSULTA EXTERNA (Imágenes Diagnósticas, Oncología, Rehabilitación, Radiografía)	Ruibel 7:00am-12pm/12pm-400pm/400pm Rest interna de 7am-8am/encuestas educación.	Ruibel 7:00am-12pm/12pm-400pm/400pm Rest interna de 7am-8am/encuestas educación.	Ruibel 7:00am-12pm/12pm-400pm/400pm Rest interna de 7am-8am/encuestas educación.	Ruibel 7:00am-12pm/12pm-400pm/400pm Rest interna de 7am-8am/encuestas educación.	Gladys 7:00am-12pm/12pm-400pm/400pm Rest interna de 7am-8am/encuestas educación.
	Apoyo facturación interna	Luis 6:30am-12pm/12pm-3:30pm	Caterine 6:30am-12:00pm/12pm-3:30pm	Luis 6:30am-12pm/12pm-3:30pm	Luis 6:30am-12pm/12pm-3:30pm	Luis 6:30am-12pm/12pm-3:30pm
	Apoyo fila espera	Luz Alder 7:00am-12pm/12pm-400pm		Luz Alder 7:00am-12pm/12pm-400pm	Luz Alder 7:00am-12pm/12pm-400pm	Luz Alder 7:00am-12pm/12pm-400pm
	PUNTO VIRTUPE					
2 PISO	Puerta principal	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm
	Nesmatos	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm	Eyanira 7:00am-12pm/12pm-4pm
	PEDIATRIA	Caterine 8am-1pm/2pm-5pm				
	Ucpi I	Caterine 8am-1pm/2pm-5pm				
3 PISO	URGENCIAS ADULTOS-PEDIATRIA	Beatriz 8am-12pm/12pm-5pm	Beatriz 8am-12pm/12pm-5pm	Beatriz 8am-12pm/12pm-5pm	Beatriz 8am-12pm/12pm-5pm	Beatriz 8am-12pm/12pm-5pm
	URGENCIAS (Sala de espera urgencias general, sala de espera cirugía)	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm
	Programación de cirugía	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm
	Endoscopia	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm	Rocio 7am-12pm/12pm-4pm
4 PISO	UCI 1 2 PISO	Gladys 8am-1pm/2pm-5pm				
	UCI 2 2 PISO					
	UNIDAD DE QUEMADOS PEDIATRIA					
	MEDICO QUIRURGICAS III T piso					
5 PISO	HOSPITALIZACIÓN					
	TRAUMATOLOGIA					
	MEDICAS I				Gladys 8am-1pm/2pm-5pm	Gladys 8am-1pm/2pm-5pm
	MEDICAS II				Gladys 8am-1pm/2pm-5pm	Gladys 8am-1pm/2pm-5pm
6 PISO	QUIRURGICAS I				Caterine 8am-1pm/2pm-5pm	Caterine 8am-1pm/2pm-5pm
	QUIRURGICAS II				Caterine 8am-1pm/2pm-5pm	Caterine 8am-1pm/2pm-5pm
	UCINT 1 3 piso					
	MEDICO QUIRURGICAS I	Gladys 8am-1pm/2pm-5pm				
7 PISO	MEDICO QUIRURGICAS II	Gladys 8am-1pm/2pm-5pm				
	UCI adultos 3°					
	UNIDADES DE CUIDADO					
	MEDICO QUIRURGICAS 4 PISO					
8 PISO	UCI 3 4 PISO				Gladys 8am-1pm/2pm-5pm	Gladys 8am-1pm/2pm-5pm
	UCINT 2					
	UCI 4 4 PISO					
	UCINT 3				Caterine 8am-1pm/2pm-5pm	Caterine 8am-1pm/2pm-5pm
SIAU	OFICINA					
	Oficina	Julian 7am-12pm/12pm-4pm/ Gladys 12-1pm/4-5pm	Julian 7am-12pm/12pm-4pm/ Caterine 12-1pm/4-5pm		Julian 7am-12pm/12pm-4pm/ Gladys 12-1pm/4-5pm	Julian 7am-12pm/12pm-4pm/ Gladys 12-1pm/4-5pm
	Oficina	Jicella-Jesuu-Simone	Jicella-Jesuu-Simone		Jicella-Jesuu-Simone	Jicella-Jesuu-Simone
	Apertura buzones	Jicella-Jesuu-Simone	Jicella-Jesuu-Simone		Jicella-Jesuu-Simone	Jicella-Jesuu-Simone
9 PISO	Encuestas telefónicas	Luis 2pm-3pm/Luz Alder 3pm-4pm	Luis 2pm-3pm/Luz Alder 3pm-4pm		Luis 2pm-3pm/Luz Alder 3pm-4pm	Luis 2pm-3pm/Luz Alder 3pm-4pm
	Distribución encuestas	Eyanira/Tatide	Eyanira/Tatide		Eyanira/Tatide	Eyanira/Tatide
	Recepción de encuestas					

Se atienden todos los puntos de mayor concentración y se hacen recorridos por los servicios. De igual manera se mantienen orientadores fijos en las puertas de entrada de urgencias y consulta externa.

EDUCACIÓN A COLABORADORES

Durante los días 5 y 6 de septiembre se llevo a cabo socialización de los espacios de participación social, gestión de pqrst 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.

La asociación de usuarios hizo presencia en el desarrollo de la actividad, dándose a conocer a los colaboradores del hospital. Socializaron su participación en el comité de ética hospitalaria, en la Junta directiva y en la apertura de buzones, además de dar a conocer que hacen veedurías en los servicios para conocer la percepción de atención de los usuarios.



Adicionalmente mensualmente se realizan dos jornadas de inducción a colaboradores nuevos asistenciales y administrativos, espacio en el cual se sensibiliza sobre la importancia de cumplir los derechos de los pacientes y enfocarse en el eje de atención centrada en las necesidades de las personas.

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: COLOCAR EL CORREO DE SU PROCESO O SERVICIO

Líneas de atención: 6028234508 EXT. COLOCAR EL NÚMERO DE EXTENCIÓN

Oficina de atención al usuario: COLOCAR TELEFONO

www.hopitalsanjose.gov.co

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 PATOLOGÍA / AUDITORIO	12 Y 25 PATOLOGÍA / 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	

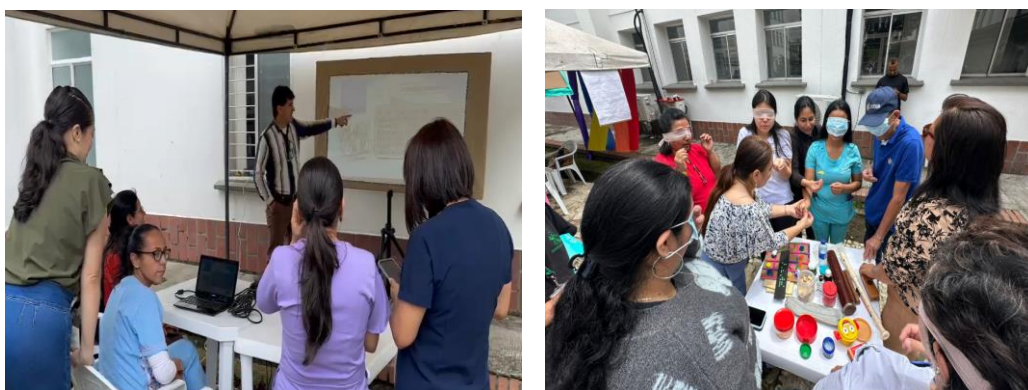
OBSERVACIONES: las presentaciones de las áreas tienen un tiempo máximo de 20 minutos, recuerden que se trata de presentar su área de manera general y va dirigido a personal de diferentes áreas , administrativas, asistenciales, servicios generales, auxiliares, profesionales y especialistas por lo tanto utilizar un lenguaje adecuado y adaptado a los diferentes perfiles.

Los días 21 y 22 se realizo jornada de sensibilización para brindar mejor trato a la población vulnerable que hace parte de los grupos de población diferencial.

Durante el mes de noviembre se desarrollaron múltiples actividades enfocadas al fortalecimiento del enfoque diferencial como son:

1. Rondas educativas en puestos de trabajo con actividades lúdicas que contaron con la participación de los estudiantes del técnico administrativo en salud del SENA, quienes lograron capacitar 205 personas, entre colaboradores asistenciales y administrativos desde el día 12 al 18 de noviembre.
2. Se realizaron videos educativos de sensibilización al buen trato a las personas en condición de discapacidad auditiva y del lenguaje, los cuales serán usados en redes sociales, pantallas internas y grupos de chat del hospital.

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



1.3 ACTIVIDADES CON ASOCIACION DE USUARIOS

Durante el cuarto trimestre de 2024 se continuó el cronograma de trabajo con la asociación de usuarios, realizando las reuniones mensuales el ultimo viernes de cada mes, impartiendo capacitación.

En el mes de diciembre se realizo la depuración del libro, se socializo por redes, y posteriormente la secretaria de salud municipal surtió el proceso de convocatoria para elección del nuevo representante a la junta directiva.

Se presentó una situación legal en la secretaria de salud que no permitió que cerraran el proceso de elección del representante , continua en proceso de espera la decisión.

La asociación de usuarios continua participando de las reuniones mensuales acorde al cronograma establecido para el año 2024.

REUNIONES	MES		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA
LIGA DE USARIOS	MENSUAL	ASOCIACION DE USUARIOS HUSJ	26	2:00 p. m.	23	2:00 p. m.	29	2:00 p. m.	26	2:00 p. m.	31	2:00 p. m.	28	2:00 p. m.
SEGUNDO SEMESTRE 2023			JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
LIGA DE USARIOS	MENSUAL	ASOCIACION DE USUARIOS HUSJ	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA
NOTA : Último viernes de cada mes			26	2:00 p. m.	30	2:00 p. m.	27	2:00 p. m.	25	2:00 p. m.	29	2:00 p. m.	20	2:00 p. m.

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%.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
ACTA No 02 REUNION ASO.USUARIOS	11/12/2024 2:56 p. m.	Documento Adob...	410 KB
ACTA No 04 REUNION ASO.USUARIOS	11/12/2024 2:59 p. m.	Documento Adob...	504 KB
ACTA No 05 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 3:20 p. m.	Documento Adob...	841 KB
ACTA No 06 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 3:23 p. m.	Documento Adob...	697 KB
ACTA No 07 REUNION ASO.USUARIOS	11/12/2024 3:02 p. m.	Documento Adob...	512 KB
ACTA No 08 REUNION ASO.USUARIOS	11/12/2024 3:03 p. m.	Documento Adob...	498 KB
ACTA No 09 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS	11/12/2024 3:13 p. m.	Documento Adob...	677 KB
ACTA No 10 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS	11/12/2024 3:29 p. m.	Documento Adob...	412 KB
ACTA No 11 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS	11/12/2024 3:42 p. m.	Documento Adob...	432 KB
ACTA No 12 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS - DIC...	17/01/2025 10:54 a. m.	Documento Adob...	547 KB

En lo relacionado a temas de educación, se cumplió con el cronograma de educación planteado en el cual participaron varios líderes de procesos como lo muestra el registro fotografico.

 ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E												
CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES ASOCIACION DE USUARIOS AÑO 2024												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TEMA	Ejes de acreditación	Integración de la Asociación de usuarios en la política de participación social	Normatividad habitantes de calle (Se cambio por asistencia a rendición de cuentas)	Socialización manual SIAU - derechos y deberes - Indicadores	Seguridad del paciente	Espacios de participación social	Atención centrada en el usuario. Indicadores	Humanización de la atención - Lineamientos Política de humanización.	Mecanismos de participación ciudadana	Control social Indicadores	Transformación Cultural	Gestión de la tecnología - Política de gestión de la tecnología
RESPONSABLE	Seguridad del paciente - Humanización Planeación - SIAU - Sistemas - Calidad - Gestión Ambiental	Planeación	Trabajo Social	SIAU	Seguridad del paciente	Planeación	SIAU	Humanización	Planeación	Planeación SIAU	Calidad	Sistemas
NOTA	La asociación de usuarios del Hospital Universitario San José, se reúne el último viernes de cada mes, 2 p.m en el salón de Docencia y Servicio del hospital o el que haya disponible. A las reuniones les acompaña un colaborador SIAU, pero estas reuniones son de participación social en la cual participan todas las áreas.											

Evidencias fotograficas de las capacitaciones dadas en el segundo semestre del año 2024.





 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5		FORMATO PLAN ANUAL DE TRABAJO CON LA ASOCIACION DE USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE			FOCO01
NOMBRE: PLAN DE TRABAJO ASOCIACION DE USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYÁN.		AÑO: 2024			Versión: 1
PERIODO	ACTIVIDAD A REALIZAR	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	
I TRIMESTRE	CAPACITACION PARA LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Según cronograma ya establecido para el año 2024, se realiza capacitación a los miembros de la Asociación de usuarios del Hospital Universitario San José.	MES A MES: Se lleva a cabo el último viernes de cada mes.	Coordinador SIAU	
	RONDAS CON LOS MIEMBROS DEL SIAU POR LOS DIFERENTES SERVICIOS	Se realizan rondas por los diferentes servicios del Hospital para detectar necesidades.	MES A MES: Marzo 12	Coordinador SIAU y Asociación de usuarios	
	REUNION MENSUAL	Según cronograma ya establecido para el año 2024, se realiza en la misma fecha de la capacitación programada para los miembros de la Asociación de usuarios del Hospital Universitario San José.	MES A MES: Enero 26, Febrero 23, marzo 26	Coordinador SIAU	
	COMITÉ DE VEEDURIA	Este comité tiene la función de realizar gestión y apoyo a necesidades sentidas de los usuarios del Hospital Universitario San José, las cuales manifiestan a través de las PQRSF que tramitan en los buzones. La Asociación de usuarios mediante los miembros de este comité realizan la gestión del caso en busca de un plan de mejora.	Trimestralmente: Marzo 26	Asociación de usuarios: Comité conformado por los siguientes miembros: Jose Rafael Cortez, Bibiana Ortiz, Floricelda Rengifo y el señor Jorge Muñoz	
	VISITA A COMUNAS DE POPAYÁN	Se realizan visitas a las diferentes comunas de Popayán, con el fin de dar a conocer las actividades que realiza la Asociación de usuarios y los servicios que presta el Hospital Universitario San José.	MES A MES	Coordinador SIAU y Asociación de usuarios	
	ACOMPANIAMIENTO EN APERTURA DE BUZONES	La apertura de buzones en el Hospital Universitario San José se realiza los días martes y viernes, con el acompañamiento de los miembros de la Asociación de usuarios.	Semanalmente: Los días martes y viernes a partir de las ocho de la mañana.	Coordinador SIAU y Asociación de usuarios	
	ACOMPANIAMIENTO EN COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Los Comités de Etica Hospitalaria se realizan mensualmente en la Subgerencia Científica del Hospital Universitario San José y la Asociación de usuarios a designado a dos de sus miembros para hacer parte de este comité.	MES A MES: Enero 15, Febrero 8, marzo 7	Coordinador SIAU y Asociación de usuarios	

Se hizo el análisis del plan de trabajo del año 2024, dejando compromiso de la asociación de usuarios de reforzar las veedurías a los servicios, educar a los usuarios para que puedan intervenir de mejor manera en el comité de ética hospitalaria donde tienen dos representantes y se requiere que hagan mejor uso de esos espacios de participación social.

1. GESTIÓN DE LAS PQRSF CUARTO TRIMESTRE AÑO 2024

Durante el cuarto trimestre del año 2024 se hace la gestión de las pqrsh que ingresan por los diferentes canales de comunicación que se caracterizan de la siguiente forma:

COMPORTAMIENTO PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2024	
Tipo de solicitud	Total
Felicitaciones	1273
Queja (por atención de funcionario)	197
Sugerencia	129
Reclamo de riesgo simple	75
Petición	53
Reclamo de riesgo priorizado	11
Denuncia	6
Resultados imágenes diagnósticas	3
Total general	1747

Durante el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron las pqrsh por los diferentes canales de comunicación, se realizaron todas las aperturas de buzón 26/26 para un cumplimiento del 100%.

En el cuarto trimestre se encontró 1747 pqrsh, en los cuales 1273 son felicitaciones, que corresponden al 72,8% de las pqrsh recibidas.

Las sugerencias recibidas ascienden a 129 y corresponden al 7,38%.

Los reclamos de riesgo simple en su mayoría por oportunidad en consulta especializada y en cirugía ambulatoria. En el último mes se presentó dificultad con la programación de cirugía dado que por falta de recursos financieros se suspendió la programación ambulatoria. Esto genera inconformidad en ellos usuarios.

Comportamiento de las quejas:

Las quejas por funcionarios o entre funcionarios se recibieron en total 197, que corresponde al 11,2%.

Tipo de solicitud	Derecho Vulnerado o Relacionado	Total
	Trato recibido	126
	Falta de oportunidad	39
	Información suministrada	17
	Pertinencia	6
	Seguridad	4
Queja (por atención de funcionario)	Accesibilidad	2
	Confidencialidad	2
	Hotelería y confort	1
Total Queja (por atención de funcionario)		197

La mayoría de quejas recibidas están relacionadas con el mal trato del colaborador al usuario, situación que ha sido revisada en el comité de ética hospitalaria y en las reuniones de indicadores trimestrales.

Las quejas por colaboradores de sindicatos son enviadas para análisis y planes de mejora si a ello dá lugar. Todas ellas se resuelven y responden al usuario .

En el servicio de consulta externa las quejas se dan por la demora en la atención comparada con la hora programada, por no programación de citas adicionales autorizadas por los especialistas y por cancelaciones sin previo aviso.

Estos motivos se han reportado a la coordinación del servicio para que se hagan las mejoras posibles con los especialistas .

En urgencias adulto las quejas están relacionadas con actitud del personal, falta de empatía, demora en el ingreso a triage y llamado a consultorios . Es de anotar que es un servicio muy complejo por el volumen de pacientes que esta recibiendo y por tanto la oportunidad se ve afectada en la capacidad instalada que es insuficiente para la demanda del servicio. Por mas que se haga expansión es un servicio que ante la gran demanda no brinda seguridad ni confort al usuario y por este motivo es la mayor inconformidad.

COMPORTAMIENTO DE LOS RECLAMOS

Se caracterizan en simples, priorizados y riesgo de vida.

Tipo de solicitud	Clasificación de Servicios	Total
Reclamo de riesgo priorizado	ATENCION AL USUARIO	3
	CIRUGIA - QUIROFANOS	2
	CONSULTA EXTERNA	2
	ENDOSCOPIA	1
	ONCOLOGIA	1
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTO	1
	Total Reclamo de riesgo priorizado	11
Reclamo de riesgo simple	URGENCIAS ADULTOS	20
	CONSULTA EXTERNA	16
	CIRUGIA - QUIROFANOS	11
	FACTURACIÓN	11
	IMAGENOLOGIA	4
	ECONOMATO	2
	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTO	2
	ENDOSCOPIA	1
	ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	1
	UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	1
	Total Reclamo de riesgo simple	75

En el servicio de urgencias se presentaron 20 reclamos en general relacionados con falta de oportunidad, por demora en la atención médica acorde al triage, falta de oportunidad para la revaloración con resultados, falta de información de resultados de ayudas diagnósticas y de los especialistas de interconsulta. Los usuarios presentan inconformidad por el espacio sin aire, las camillas en mal estado y demora en el inicio de administración de medicamentos.

Los reclamos para el servicio de consulta externa se dan por falta de oportunidad para el agendamiento de citas y en quirófanos por demora en la programación ambulatoria.

El servicio de facturación mejoró su atención al modificar los puntos de facturación y esto contribuye a la mejora de los reclamos en urgencias que eran por demora en el egreso.

Por el mecanismo de correo siau@hospital-sanjose.gov.co, se reciben promedio al mes 1200 correos, que en los últimos meses va en incremento, este medio es más utilizado por las EPS quienes trasladan las pqrsl de los usuarios y las que le son solicitadas por la Supersalud, relacionadas con asignación de citas y programación de cirugías, endoscopías y procedimientos de angiografía.

SUGERENCIAS Y PETICIONES

Las peticiones en general son por agendamiento de citas, historia clínica, por cambios de códigos cups o modificación en datos de incapacidad, todos ellos son resueltos por las diferentes instancias.

Las sugerencias que se reciben en los diferentes servicios son enviadas a cada coordinación para que sirvan de herramienta en la implementación de mejoras en los servicios. En general relacionadas a la falta de sillas, falta de aireación en algunos espacios, insuficiencia de baños en urgencias, falta de controles para los televisores.

Tipo de solicitud	Clasificación de Servicios	Total
	CONSULTA EXTERNA	13
Petición	ATENCION AL USUARIO	8
	CIRUGIA - QUIROFANOS	7
	URGENCIAS ADULTOS	5
	EPIDEMIOLOGIA Y ESTADISTICA	2
	FACTURACIÓN	2
	IMAGENOLOGIA	2
	SERVICIOS GENERALES	2
	CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO	1
	ECONOMATO	1
	LABORATORIO CLINICO	1
	ONCOLOGIA	1
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1
	TALENTO HUMANO	1
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	1
	UNIDAD DE QUEMADOS PEDIATRICO	1
	UNIDAD DE SALUD MENTAL	1
	(en blanco)	3
Total Petición		53

APERTURA DE BUZONES

Se realiza la apertura de buzones dos veces por semana, en el ultimo trimestre se ha recibido 1523 formatos los cuales se caracterizan de la siguiente forma :

FECHA	FORMATOS ENCONTRADOS	QUEJAS	QUEJAS INTERNA	RECLAMO SIMPLE	RECLAMO PRIORIZADO	RECLAMO RIESGO DE VIDA	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIA	NO TRAMITADOS
1-10-2024	78	4	1	5	0	0	2	7	61	0	0
4-10-2024	76	9	0	15	0	0	0	5	49	0	0
8-10-2024	68	6	0	3	0	0	0	6	54	0	0
11-10-2024	100	10	2	16	0	0	0	7	68	0	0
15-10-2024	61	1	1	0	0	0	0	8	52	0	0
18-10-2024	82	12	0	3	0	0	2	10	60	0	0
22-10-2024	51	4	1	1	0	0	3	4	42	0	0
25-10-2024	76	10	1	0	0	0	0	13	55	0	0
29-10-2024	57	4	0	3	0	0	2	7	44	0	0
TOTAL OCTUBRE	649	60	6	46	0	0	9	67	485	0	0
01-11-2024	47	3	0	1	0	0	3	6	39	0	0
5-11-2024	33	2	3	1	0	0	1	3	24	0	0
08-11-2024	77	11	2	6	0	0	2	10	52	0	0
12-11-2024	29	6	0	2	0	0	0	5	18	0	0
15-11-2024	36	6	1	0	0	0	1	4	28	0	0
19-11-2024	69	4	0	8	0	0	2	9	51	0	0
22-11-2024	51	5	2	3	0	0	1	8	37	0	0
26-11-2024	65	0	0	4	0	0	4	5	52	0	0
29-11-2024	55	1	2	4	0	0	0	8	41	0	0
TOTAL NOVIEMBRE	462	38	10	29	0	0	14	58	342	0	0
3-12-2024	79	4	2	6	0	0	1	6	65	0	0
6-12-2024	55	7	0	6	0	0	0	3	40	0	0
10-12-2024	52	2	0	3	0	0	2	7	43	0	0
13-12-2024	54	5	2	2	0	0	3	4	42	0	0
17-12-2024	48	5	0	4	0	0	0	2	38	0	0
24-12-2024	39	4	0	6	0	0	1	11	25	0	0
27-12-2024	37	0	0	2	0	0	0	3	32	0	0
31-12-2024	48	2	0	4	0	0	0	3	41	0	0
TOTAL DICIEMBRE	412	29	4	33	0	0	7	39	326	0	0

En el cuarto trimestre de 2024 se reciben por los 26 buzones , 1523 formatos de los cuales 127 son quejas, 20 son quejas internas entre colaboradores o procesos internos, 108 son reclamos simples , 0 reclamo priorizado , 194 peticiones, 164 sugerencias y 1153 felicitaciones .





Se realiza la gestión interna de complementar datos, se dejan firmadas las actas de cada apertura que reposan en la oficina de SIAU y que son objeto de verificación por los entes de control.

Se procede a subir escaneadas todos los formatos tanto de buzones como de ventanilla uica(esta se recibe a diario) y se reasignan a cada coordinación de servicio o a los representantes legales de las afiliaciones participes , para que se haga el análisis, se implementen las mejoras y se remita respuesta al SIAU, desde donde se realiza el oficio final al usuario.

El sistema de gestión NEXURA nos permite llevar la trazabilidad de las respuestas, caracterizarlas y evidenciar la gestión pendiente por realizar a fin de cumplir los tiempos de norma.

No.	No. -	Secretaría	- Tipo de solicitud	- Canal de ingreso	- Tema	- Responsable	- Fecha de Registro	- Fecha límite de	- Fecha de respuesta	- [Días hábiles restantes]	- [Días hábiles transcurridos]	- Estado	- Tipo de persona	- Razón
1	26004	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
2	26003	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
3	26002	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
4	26001	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
5	26000	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
6	25999	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
7	25998	Registra tu PQRS	Supervención	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
8	25997	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinación de enfermería Sr	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
9	25996	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Martha Lucia Paredes Bustam	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
10	25995	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		HECTOR JAMME MOSQUERA	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
11	25994	Registra tu PQRS	Supervención	Virtual		Coordinación de enfermería Sr	30/12/2024	20/01/2025	15/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
12	25993	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinación de enfermería Sr	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
13	25992	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	03/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
14	25991	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	03/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
15	25990	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		DEILLY YOHANA NAZARENO	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
16	25989	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinación de enfermería Sr	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
17	25988	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	02/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
18	25987	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinación de enfermería Sr	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
19	25986	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	02/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
20	25985	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Martha Lucia Paredes Bustam	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
21	25984	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	02/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
22	25983	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		HECTOR JAMME MOSQUERA	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
23	25982	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	02/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
24	25981	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	02/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
25	25980	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		LIZ ANGELA BOLAÑOS	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
26	25979	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		DEILLY YOHANA NAZARENO	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
27	25978	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinación de enfermería Sr	30/12/2024	20/01/2025	15/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
28	25977	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	03/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
29	25976	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	02/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
30	25975	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Martha Lucia Paredes Bustam	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
31	25974	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	02/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
32	25973	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	03/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
33	25972	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	03/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
34	25971	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	02/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
35	25970	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	02/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
36	25969	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
37	25968	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		OLGA CECILIA ERAZO ROOR	30/12/2024	20/01/2025	14/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
38	25967	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
39	25966	Registra tu PQRS	Supervención	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
40	25964	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	
41	25963	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/12/2024	20/01/2025	08/01/2025	1	14	Atendida	Persona Natural	

De la información gestionada se generan los indicadores que se reportan trimestralmente, teniendo en cuenta la medición de satisfacción de los usuarios y la gestión de las pqrsl.

Estos indicadores se reportan trimestralmente al área de calidad para que sean cargados a la plataforma y enviados a la Supersalud .

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Numero de quejas mensual				Total de egresos mensual global.					Satisfactorio		≤	10%	
									Insatisfactorio		>	10%	
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo				
Formato de PQRSYF				Estadística					0,67%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	25	23	20	36	52	24	47	53	95	90	61	46	572
Denominador	7470	8050	7902	8570	8284	7999	10149	8710	9435	9898	10492	8996	105955
Resultado	0,33%	0,29%	0,25%	0,42%	0,63%	0,30%	0,46%	0,61%	1,01%	0,91%	0,58%	0,51%	0,54%
Vigencia anterior	1,40%	1,20%	1,07%	1,01%	1,30%	1,11%	1,03%	1,66%	0,22%	0,42%	0,34%	0,38%	0,92%
Trimestre	0,29%			0,45%			0,69%			0,67%			
Referente de													
Meta	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

ANALISIS DE CAUSA	ACCION DE MEJORA
Durante el cuarto trimestre del año 2024 se recopilaron 1523 formatos de pqrsl, en los cuales se encontraron 197 quejas que son por actitud o comportamiento de los colaboradores, demoras en la atención , todas ellas se gestionan para dar respuesta antes de 15 días. Al medir sobre el total de egresos hospitalarios encontramos que estamos por debajo de la meta establecida que es del 10%. Sin embargo se observa en la tendencia un aumento importante de las quejas desde el mes de julio en adelante , situación que debe ser revisada por la subgerencias para que se hagan las mejoras para que se hagan las mejoras en las aremaciones sindicales que prestan servicios en las diferentes áreas del hospital	Sin embargo se observa en la tendencia un aumento importante de las quejas desde el mes de julio en adelante , situación que debe ser revisada por la subgerencias para que se hagan las mejoras en las aremaciones sindicales que prestan servicios en las diferentes áreas del hospital
REVISADO POR:	

Las quejas tienen un indicador de tiempo de respuesta, el cual debe ser un compromiso de todos los líderes de procesos y de los representantes legales de sindicatos para que se pueda cumplir con los tiempos establecidos.

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Número de quejas con respuesta menor a 15 días hábiles				Número de quejas Recepcionadas.					Satisfactorio		≥	90%	
									Insatisfactorio		<	90%	
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo				
Reporte aplicativo PQRS				Reporte aplicativo PQRS					80,25%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	23	20	19	34	45	19	47	53	78	67	24	39	468
Denominador	25	23	20	36	52	24	47	53	95	90	26	46	537
Resultado	92,00%	86,96%	95,00%	94,44%	86,54%	79,17%	100,00%	100,00%	82,11%	74,44%	92,31%	84,78%	87,15%
Vigencia anterior	96,91%	100,00%	99,06%	94,74%	93,46%	93,18%	90,59%	86,84%	95,00%	92,31%	89,29%	88,46%	93,59%
Trimestre	91,18%			87,50%				91,28%			80,25%		
Referente de													
Meta	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

ANALISIS DE CAUSA	ACCION DE MEJORA
Ser reciben 197 quejas en el cuarto trimestre, de las cuales 130 se responden a tiempo, antes de 15 días. Se logra quedar al límite de la meta esperada Se requiere mayor compromiso de los líderes de procesos y de los representantes legales de los sindicatos para que se de respuesta al SIAU y poder acortar los tiempos de respuesta de indicador supersalud. Los servicios que requieren de mejor oportunidad en tiempo son ginecología, cirugía y urgencias.	Se reporta a cada coordinador para la mejora en tiempo de respuesta y calidad de respuesta de fondo que sirva para ser resolutivos e intervenir los motivos.

En cada plantilla se hace el análisis del indicador y se envía a calidad para su respectiva consolidación.

Las quejas se responden en los tiempos establecidas por la norma y se pueden observar en el reporte de trazabilidad que da la fecha de ingreso o radicación, la fecha de vencimiento de respuesta y la fecha de respuesta realizada , indicando el número de días transcurridos.

SATISFACCION DEL USUARIO

La medición de satisfacción se hace mediante la aplicación de 2930 encuestas durante el cuarto trimestre , las cuales se digitan en el aplicativo solutionp, de ahí se extrae la trazabilidad de ellas, tanto en los servicios ambulatorios como los hospitalarios y apartir de ahí el indicador de satisfacción y recomendación que alimenta la resolución 256 de 2016.

La medición se hace presencial en usuarios internados de mas de 3 días, telefonica en usuarios que egresan de servicios cerrados como uci, cirugía y urgencias. Adicionalmente en el egreo facturación nos apoya con algunas encuestas que permiten un promedio de 900 mensuales , es decir el 10% de los egresos hospitalarios y ambulatorios.

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E?"				Número sumatoria encuestas realizadas con respuesta muy buena y buena					Satisfactorio		≥	95%	
									Insatisfactorio		<	95%	
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo				
Encuestas de Satisfacción				Encuestas de Satisfacción					99,09%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	2454	1816	1527	2137	1010	890	949	886	2336	995	1015	920	16935
Denominador	2490	1831	1555	2169	1024	920	958	894	2357	1005	1025	927	17155
Resultado	98,55%	99,18%	98,20%	98,52%	98,63%	96,74%	99,06%	99,11%	99,11%	99,00%	99,02%	99,24%	98,72%
Vigencia anterior	98,39%	97,41%	98,61%	98,62%	99,38%	98,63%	98,99%	98,66%	98,55%	99,52%	99,30%	98,79%	98,81%
Trimestre	98,66%			98,15%			99,10%			99,09%			
Referente de													
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

ANALISIS DE CAUSA	ACCION DE MEJORA
Durante el cuarto trimestre la satisfacción de los usuarios se mantuvo en el 99%, superando la meta establecida del 95% y siendo coherente con el alto numero de felicitaciones que se reciben. Los usuarios al cierre del ciclo de atención se muestran satisfechos con los servicios recibidos de forma global .	Se realizo la encuesta en codigo QR , se solicito aval para socializarla sin embargo desde el área de inovacion asumieron la actividad de poder generar una APP que les permita que se pueda encuestar directamente dede dispositivos moviles y disminuir consumo de papel y tiempo de digitación posterior. Se espera esta mejora se consolide para el año 2025.

La satisfacción se ha mantenido en el 99% durante el ultimo trimestre del año 2024, resaltando el buen servicio recibido y que coincide con el alto numero de felicitaciones que se reciben de forma espontanea en los buzones.

Durante el año 2024 la satisfacción del usuario se ha mantenido sobre el 99% y la recomendación por experiencia del servicio se mantiene en el 99.7%.

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: "¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Universitario San José de Popayán F.S.E?"				Número sumatorio de usuarios que respondieron sí o probablemente sí a la pregunta					Satisfactorio	≥	95%		
									Insatisfactorio	<	95%		
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo				
Encuestas de Satisfacción				Encuestas de Satisfacción					99,59%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	2470	1825	1545	2159	1021	907	957	891	2352	1002	1020	923	17072
Denominador	2490	1831	1555	2169	1024	920	958	894	2357	1005	1025	927	17155
Resultado	99,20%	99,67%	99,36%	99,54%	99,71%	98,59%	99,90%	99,66%	99,79%	99,70%	99,51%	99,57%	99,52%
Vigencia anterior	99,34%	99,25%	99,59%	99,62%	99,94%	99,64%	99,44%	99,72%	99,56%	99,88%	99,85%	99,62%	99,65%
Trimestre	99,39%			99,37%			99,79%			99,59%			
Referente de													
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

ANALISIS DE CAUSA		ACCION DE MEJORA	
Durante el tercer cuarto trimestre del año 2024 se aplicaron 2957 encuestas con 2945 respuestas a favor de recomendar al hospital como IPS, el porcentaje de adherencia es del 99,5% del total encuestado. Se mantiene en cuatro puntos por encima de la meta establecida, por tanto la adherencia de los usuarios se mantiene en un muy alto nivel para el hospital universitario san José de Popayán.		Migrar a encuestas virtuales que disminuyan reprocesos en el área por digitación manual, para disminuir consumo de papel y disminuir reproceso de digitación. Esta actividad quedó a cargo de innovación para crear una APP que permita facilitar el encuestamiento.	
DILIGENCIADO POR:		REVISADO POR:	

La recomendación por experiencia de servicio se ha mantenido por encima del 99%, con una meta del 95%. Los usuarios refieren que recomendarían a un familiar o amigo acudir al hospital como IPS.

Como parte de las mejoras para el servicio, esta en innovar en la aplicación de las encuestas, mediante creación de una APP y de tables que permitan el ingreso directo al aplicativo y no se tenga que digitar y gastar papel, esto además del desgaste humano va en contra de la política de cero papel.

LOGROS

- Se logró mejorar la parametrización del aplicativo de gestión nexura, para que se pueda caracterizar mejor las pqrsl con servicios, eps, derecho vulnerado y motivo de la pqrsl, esto facilitara la identificación de oportunidades de mejora de forma mas especifica.
- Se realizo la encuesta en QR, queda en proceso el aval de calidad para implemengtarla en formato Google, dado que desde innovación hicieron una propuesta de crear una APP que permita poder encuestar desde el medio electrónico disponible, celular o Tablet y poder generar informes estadísticos que faciliten el análisis de las mismas.
- Se recibió visita de la Supersalud, satisfactoriamente esta visita no dejo hallazgos para el servicio de información y atención al usuario, solo dejo la mejora para el hospital de contar con servicios de un interprete del lenguaje de señas.
- El servicio de información y atención al usuario fue presentado en la evaluación de la norma ISO, recibiendo elogio de organización, trazabilidad y seguimiento de forma satisfactoria.
- Facturación disminuyó el tiempo de espera en fila, cuando implemento método de facturar previo a la cita mediante la modalidad de wasap.

- F. Se mantiene el apoyo de las dos traductora de lengua NASA Y MISAK quienes apoyan los servicios en la relación medico paciente y generan confianza a las comunidades indígenas que acuden al hospital.
- G. En urgencias hubo una mejora importante en el manejo de las dietas, ya son menos los usuarios inconformes porque no se les hace el suministro, es una pqrsl que se intervino con el apoyo de gestión clínica.

SUGERENCIAS A TENER EN CUENTA PARA LA MEJORA CONTINUA SEGÚN PQRSF

1. En el servicio de urgencias, arreglar las camillas que están dañadas, sin frenos, las lonas están partidas, no hay escalerillas suficientes, no hay sillas suficientes, hay demora en el paso a triage de usuarios que llegan en malas condiciones.
2. En consulta externa se requiere que haya disponibilidad de sillas de ruedas, que se cuente con un consultorio en primer piso para atender pacientes de movilidad reducida, que se arregle el montacarga que con frecuencia se bloquea. Que se mejore la oportunidad de agendamiento de citas de especialidades. Que se mejore la comunicación para cancelar citas o confirmarlas, los usuarios refieren que un mensaje en wasap cuando no tienen señal o datos no es fácil de recibir.
3. En Cirugia se requiere que mejore la oportunidad de agendamiento de procedimientos ambulatorios, los usuarios refieren que se les vencen los documentos y deben empezar de cero nuevamente.
4. Se debe implementar la sala de espera de servicios ambulatorios con turnero, dado que todas las visitas de entes de control, dejan el hallazgo de que los usuarios se tienen de pie en filas de larga espera. Sugieren sala con turnero y pull de atención al cliente organizado y evitando rutas de difícil acceso al interior del hospital.
5. En el acceso hacia los consultorios de oncología se debe hacer demarcación para evitar que el usuario se pierda durante el desplazamiento desde consulta externa hacia el interior del hospital en el área posterior a unidad mental.
6. Se requiere modificar los buzones de pqrsl, de tal forma que se de mas privacidad al contenido del buzón y que no se abra fácilmente con cualquier llave.
7. Se deja pendiente en el plan de mejora de la Supersalud, que el hospital cuente con un interprete de lengua de señas, para facilitar el acceso a esta comunidad y el proceso de atención se facilite para la relación médico paciente.

Cordialmente,

AYDA INES TROCHEZ MORAN
ENFERMERA GRADO I
APOYO AL SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO -SIAU