

INFORME TERCER 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 .

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN <i>Confianza y valor para su vida</i> 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			
QUIRURGICAS II	126	154	60	90	101	114	70	39	30			
QUIRURGICAS I	145	90	126	58	80	77	66	113	50			
MEDICAS III	87	17	0	0	0	0	0	0	0			
MEDICAS I	92	106	69	78	55	84	76	58	71			
SALA DE ESPERA DE GINECOLOGIA	28	24	30	51	21	40	35	21	34			
GINECOLOGIA	81	57	76	51	69	47	83	71	101			
MEDICOQUIRURGICAS II	150	76	91	80	82	70	63	85	26			
MEDICOQUIRURGICAS I	124	94	90	108	82	119	75	109	30			
MEDICOQUIRURGICAS III	68	55	50	64	37	73	55	36	23			
PEDIATRIA	143	158	119	112	124	109	79	92	88			
MEDICOQUIRURGICAS IV	0	0	0	0	44	94	96	85	66			
TRAUMATOLOGIA	118	108	69	89	73	97	89	97	68			
URGENCIAS PEDIATRIA	87	116	68	152	61	65	155	75	35			
ONCOLOGIA	101	77	47	85	47	105	65	55	57			
REHABILITACION	14	28	33	38	46	66	36	99	45			
CONSULTA EXTERNA	742	1173	202	317	449	382	339	450	310			
UCIP	39	23	19	31	44	14	49	20	5			
NEONATOS	72	5	12	69	53	54	78	13	78			
UCIP 2	16	32	30	24	23	33	30	15	16			
SALA DE CIRUGIA	342	291	246	320	240	185	282	270	270			
IMAGENES DIAGNOSTICAS	31	59	59	60	103	60	66	144	58			
URGENCIAS	1239	1311	905	2017	1276	726	933	1564	1131			
UCIN 4 PISO	127	155	100	152	79	104	70	73	77			
UCI 1	38	25	25	73	52	40	56	64	26			
UCI2	68	54	43	52	71	37	45	68	22			
UCI 3	63	19	44	54	39	53	41	56	28			
POBLACION NASA	30	27	54	50	56	68	75	70	25			
POBLACION MISAK	26	30	30	54	30	37	37	38	26			
ENDOSCOPIA	97	135	91	137	90	101	140	153	99			
UCIN 3 PISO	88	150	100	119	45	53	80	86	36			
UNIDAD MENTAL	14	0	41	0	0	0	4	0	0			
UNIDAD DE QUEMADOS	0	27	44	37	15	20	49	36	14			
PATOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
ANGIOGRAFIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
CARDIOLOGIA	0	34	0	0	0	0	0	0	0			
TOTAL	4459	4745	3038	4693	3676	3216	3547	4229	3003	0	0	34606

Durante el tercer trimestre se capacitaron 10779 usuarios de forma presencial, para un total de 34606 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.

CROMOGRAMA DE TURNOS SIAU SEMANA 7 AL 11 DE OCT 2024						
Nº	SERVICIOS	7 LUNES	8 MARTES	9 MIÉRCOLES	10 JUEVES	11 VIERNES
1 PISO	CONSULTA EXTERNA I Imágenes	Luis 7:00am-12pm/1pm-400pm apoyo fact interna de 7am-8am/encuestas educación	Luis 7:00am-12pm/1pm-400pm apoyo fact interna de 7am-8am/encuestas educación	Luis 7:00am-12pm/1pm-400pm apoyo fact interna de 7am-8am/encuestas educación	Luis 7:00am-12pm/1pm-400pm apoyo fact interna de 7am-8am/encuestas educación	Luis 7:00am-12pm/1pm-400pm apoyo fact interna de 7am-8am/encuestas educación
	Apoyo facturación ind	Luz Aider /6:30am-12pm/1pm-3:30pm	Luz Aider /6:30am-12pm/1pm-3:30pm	Luz Aider /6:30am-12pm/1pm-3:30pm	Luz Aider /6:30am-12pm/1pm-3:30pm	Luz Aider /6:30am-12pm/1pm-3:30pm
	Apoyo filia afuera	Beatriz 7am-12pm/1pm-4pm	Beatriz 7am-12pm/1pm-4pm	Beatriz 7am-12pm/1pm-4pm	Beatriz 7am-12pm/1pm-4pm	Beatriz 7am-12pm/1pm-4pm
	PUNTO VERTICE					
	Puerta principal	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm
	Neonatos	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm	Julian/7:00am-12pm/1pm-4pm
	PEDIATRIA				Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm	Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm
	UCip i				Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm	Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm
	URGENCIAS ADULTOS	Rusbel 8am-12pm/1pm-5pm/Gladys 12-1pm/4-5pm	Rusbel 8am-12pm/1pm-5pm/Gladys 12-1pm/4-5pm	Rusbel 8am-12pm/1pm-5pm/Gladys 12-1pm/4-5pm	Rusbel 8am-12pm/1pm-5pm/Gladys 12-1pm/4-5pm	Rusbel 8am-12pm/1pm-5pm/Gladys 12-1pm/4-5pm
	GINECOLOGIA (sala de espera urgencias)					
2 PISO	Enfermería	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm
	Ortopedia	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm
	Endoscopia	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm	Rocio 7am-12pm/1pm-4pm
	UCI I 3º PISO				Gladys 7am-12pm/1pm-4pm	Gladys 7am-12pm/1pm-4pm
	UCI II 2º PISO				Gladys 7am-12pm/1pm-4pm	Gladys 7am-12pm/1pm-4pm
	UNIDAD DE QUEMADOS				Gladys 7am-12pm/1pm-4pm	Gladys 7am-12pm/1pm-4pm
	QUIRURGICAS III				Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm	Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm
	3 PISO					
	TRAUMATOLOGIA	Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm				
	MEDICAS I	Gladys 8am-1pm/2pm-5pm	Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm			
25 camas	QUIRURGICAS I		Gladys 8am-1pm/2pm-5pm			
	QUIRURGICAS II				Gladys 7am-12pm/1pm-4pm	
	UCI INT 13º piso					Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm
	QUIRURGICAS I					
	MEDICO QUIRURGICAS II				Gladys 7am-12pm/1pm-4pm	
	17 camas UCI adultos 3º					Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm
	4 PISO					
	UNIDADES DE CUIDADO					
	21 camas MEDICO QUIRURGICAS 4º PISO			Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm		
	UCIP II 4º PISO			Gladys 8am-1pm/2pm-5pm		
24 camas	UCI INT 2º			Eyanira/8am-1pm/2pm-5pm		
	SIAU					
	Ventanilla	Xerine 7am-12pm/1pm-4pm /Julian 12-1pm-4-5pm	Caterine 7am-12pm/1pm-4pm /Julian 12-1pm-4-5pm	Caterine 7am-12pm/1pm-4pm /Julian 12-1pm-4-5pm	Caterine 7am-12pm/1pm-4pm /Julian 12-1pm-4-5pm	Caterine 7am-12pm/1pm-4pm /Julian 12-1pm-4-5pm
	Oficina	Jicella-Jesus-Ximena	Jicella-Jesus-Ximena	Jicella-Jesus-Ximena	Jicella-Jesus-Ximena	Jicella-Jesus-Ximena
	Apertura buzones	Jicella-Jesus 8am-10am	Jicella-Jesus 8am-10am	Jicella-Jesus 8am-10am	Jicella-Jesus 8am-10am	Jicella-Jesus 8am-10am
	Encuestas telefónicas	Luis 2pm-3pm/Luz Aider 3pm-4pm	Luis 2pm-3pm/Luz Aider 3pm-4pm	Luis 2pm-3pm/Luz Aider 3pm-4pm	Luis 2pm-3pm/Luz Aider 3pm-4pm	Luis 2pm-3pm/Luz Aider 3pm-4pm
	Digitación encuestas	Eyanira/Tarde	Eyanira/Tarde	Eyanira/Tarde	Eyanira/Tarde	Eyanira/Tarde
	Recepción de encuestas					Luz Aider/ Eyanira 10am-11am
	Educación colaboradores/usuarios			Relievo Almuerzo:	Rocio/ Caterine 8am-12pm	Rocio/ Caterine 8am-12pm
	Alimentación Drive buzones		Gladys/Beatriz			Gladys/Beatriz
NOVEDADES:	Observaciones					
	Enfoque diferencial		Eyanira/Gladys			
			Gladys 8am-1pm/1pm-5pm			
			Eyanira 8am-1pm/1pm-5pm			

EDUCACIÓN A COLABORADORES

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 adminsitrativas participaran del evento y realizaran la evaluación de conocimientos.

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

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.



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.hopitalsan jose.gov.co

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.

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.						
CRONOGRAMA DE INDUCCIÓN GENERAL						
VIGENCIA: II SEMESTRE 2024						
ACTIVIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INDUCCIÓN 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 PLANEACION	
9:30-9:50 AM	SISTEMA OBLIGATORIO DE LA GARANTIA DE LA CALIDAD -HABILITACION - 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				HUMANIZACION	
10:40- 11:00 AM	SISTEMAS DE INFORMACION				SISTEMAS DE LA INFORMACION	
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.

1.3 ACTIVIDADES CON ASOCIACION DE USUARIOS

Durante el tercer trimestre de 2024 se continuo el cronograma de trabajo con la asociación de usuarios, realizando las reuniones mensuales el ultimo viernes de cada mes, impartiendo capacitación, apoyándolos en las actividades de organización convocatoria para la elección del representante de los usuarios ante la junta directiva, situación que no ha sido posible que se resuelva dadas las diferencias de conceptos entre la asociación de usuarios y la secretaria de salud municipal.

Se apoyó con capacitación de normas sobre dicho procedimiento y se solicitó el acompañamiento del área de planeación del hospital para resolver las dudas de proceso. A la espera de que se pueda definir dicho representante dado que es el único espacio de participación social que aún esta sin integrante de los usuarios en el hospital.

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.



De cada reunión que se realiza con ellos se deja el acta y las evidencias o soportes que las acompañan.

ACTA No 01 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 11:32 a. m.	Documento de Mi...	120 KB
ACTA No 02 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 12:38 p. m.	Documento de Mi...	432 KB
ACTA No 03 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 12:14 p. m.	Documento de Mi...	106 KB
ACTA No 04 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 12:36 p. m.	Documento de Mi...	466 KB
ACTA No 05 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 12:39 p. m.	Documento de Mi...	498 KB
ACTA No 06 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 12:43 p. m.	Documento de Mi...	371 KB
ACTA No 07 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 11:13 a. m.	Documento de Mi...	509 KB
ACTA No 08 REUNION ASO.USUARIOS	3/10/2024 12:29 p. m.	Documento de Mi...	340 KB
ACTA No. 006 - ASAMBLEA ASOCIACION DE USUARIOS	3/10/2024 11:24 a. m.	Documento Adob...	846 KB
ESTATUTOS ASOCIACION DE USUARIOS	3/10/2024 11:33 a. m.	Documento Adob...	1.702 KB

FOTOS





1. GESTIÓN DE LAS PQRSF TERCER TRIMESTRE AÑO 2024

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

TERCER TRIMESTRE AÑO 2024	
Tipo de solicitud	Total
Felicitaciones	782
Queja (por atención de funcionario)	195
Reclamo de riesgo simple	96
Sugerencia	89
Petición	44
Reclamo de riesgo priorizado	5
Reclamo de riesgo vital	4
Denuncia	3
Total general	1218

Durante el tercer trimestre del año 2024 se realizaron las aperturas de buzón encontrando 1808 formatos, en los cuales 1439 son felicitaciones , que corresponden al 79,5% de las pqrsl recibidas.

En el cuadro anterior se evidencian 782, dado que por dificultades con el aplicativo Nexura , en el cual no se logró ingresar el total de felicitaciones y por ello 118 del mes de julio, 169 de agosto y 370 de Septiembre debieron dejarse en físico para enviarlas a los servicios, para un total de 657 con gestión vía correo.

Comportamiento de las quejas:

Las quejas del trimestre aumentaron en comparación con los trimestres anteriores , las cuales se caracterizan por servicio y por motivo encontrando lo siguiente :

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO TERCER TRIMESTRE AÑO 2024	Total
CIRUGIA - QUIROFANOS	28
CONSULTA EXTERNA	28
URGENCIAS ADULTOS	28
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	14
FACTURACIÓN	11
ESTANCIA GENERAL MEDICA	9
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	8
IMAGENOLOGIA	8
UNIDAD DE SALUD MENTAL	7
VIGILANCIA	7
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	5
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACION	5
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	4
FARMACIA	4
SERVICIOS GENERALES	3
TERAPIA FISICA	3
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	3
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL	3
ATENCION AL USUARIO	2
ONCOLOGIA	2
TALENTO HUMANO	2
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	2
UNIDAD DE QUEMADOS PEDIATRICO	2
URGENCIAS CONSULTA Y PROCED GINECOBSTERIA	2
CARDIOLOGIA	1
CIRUGIA ONCOLOGICA	1
LABORATORIO CLINICO	1
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS PEDIATRICO	1
Total general	195

En el servicio de cirugía las quejas se relacionan a cancelación de procedimientos quirúrgicos ya programados, este periodo se presentó una situación particular con la especialidad de oftalmología donde se canceló la programación de una jornada, lo que llevó a revisión por parte de la subgerencia científica y la toma de decisiones con la especialidad.

De igual manera hay quejas por actitud, comportamiento, falta de empatía de algunos colaboradores, las cuales vienen siendo intervencidas por el grupo de humanización que se encuentra realizando actividades para fortalecer el buen trato a los usuarios y entre colaboradores, así mismo como resaltando su labor.

Las quejas por colaboradores de sindicatos son enviadas para análisis y planes de mejora si a ello da 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 actitud de algunos especialistas relacionada con el tiempo que les dedican, el que no los escuchan, la cancelación de agenda 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, amabilidad y respeto son los comunes. Es de anotar que es un servicio muy complejo por el volumen de pacientes que está recibiendo y por tanto la oportunidad se ve afectada en la capacidad instalada que es insuficiente para la demanda del servicio.

En las áreas de internación las quejas están relacionadas con la no atención al llamado durante la noche, a situaciones de no aceptación de remisión de pacientes o egreso del

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 EXTENSIÓN

Oficina de atención al usuario: COLOCAR TELÉFONO

www.hopitalsan jose.gov.co

mismo y por tanto entran los usuarios en inconformidad con el personal médico, actitud del personal de enfermería e inadecuada disposición para brindar información.

El servicio de facturación recibe quejas de las personas por actitud ante la solicitud de información o agilización de salidas.

COMPORTAMIENTO DE LOS RECLAMOS

Se caracterizan en simples, priorizados y riesgo de vida.

En el servicio de urgencias se presentaron 26 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. El segundo motivo es la seguridad del paciente en la que refieren inconformidad con la administración de medicamentos, daño o flebitis en la vena, falta de oportunidad en la atención de necesidades básicas. El tercer motivo relacionado al confort, por falta de sillas, camillas, calor en el área y aseo de los baños. Todos estos motivos son revisados por el coordinador del área y líder de calidad para generar acciones de mejora que permitan el mejor servicio.

COMPORTAMIENTO DE RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2024	
SERVICIO	Total
URGENCIAS ADULTOS	24
CONSULTA EXTERNA	16
CIRUGIA - QUIROFANOS	13
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	6
ESTANCIA GENERAL MEDICA	5
FACTURACIÓN	5
ECONOMATO	4
IMAGENOLOGIA	4
URGENCIAS PEDIATRICAS	4
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	3
SERVICIOS GENERALES	3
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	2
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	2
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	2
VIGILANCIA	2
BANCO DE LECHE	1
ENDOSCOPIA	1
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACION	1
FARMACIA	1
HEMODINAMIA	1
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	1
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL	1
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS PEDIATRICOS	1
UNIDAD DE SALUD MENTAL	1
Total general	105

Se han realizado mejoras en el servicio como cambios de espacios, aumento número de horas médicas, implementación de gestores que acompañen la ruta de los usuarios, más interrelación con auditoría concurrente para gestionar las autorizaciones y procedimientos con las interdependencias a otros servicios. Sin embargo el sobre volumen de usuarios que

llegan simultáneamente y voluntariamente al servicio hacen que permanezca colapsado y no se pueda lograr una mejora importante en los motivos que generan inconformidad.

En el servicio de consulta externa, los reclamos están relacionados con la falta de oportunidad para la asignación de citas de especialidades cuyas agendas se agotan rápidamente y que por falta de profesionales en la región no se pueden aumentar fácilmente en número de horas disponibles.

En el servicio de cirugía los reclamos se relacionan con la falta de oportunidad en la programación de cirugía ambulatoria, dado que por colapso de urgencias y de internación deben dar prioridad a los pacientes internados, posponiéndose el ambulatorio. De igual manera hay reclamos por falta de oportunidad relacionados con dispositivos médicos de difícil consecución en la región y que requieren que se programen por jornadas como cirugías con monitores de nervio laríngeo, dispositivos costosos para procedimientos endoscópicos que no se consiguen en el medio y deben traerse por pedidos de otras ciudades.

En el economato los reclamos están relacionados con dietas que no cumplen criterio para paciente diabético o renal, dieta a destiempo o fría, situaciones que son enviadas al prestador del servicio para que se hagan las mejoras.

En imagenología, los reclamos están relacionados con la falta de prestación de servicios de resonancia magnética de forma ambulatoria y la falta de oportunidad para la entrega de resultados de tomografía. Todos estos motivos son analizados por la coordinación del servicio para la implementación de mejoras.

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 pqr's de los usuarios y las que le son solicitadas por la Supersalud, relacionadas con asignación de citas y programación de cirugías, endoscopias y procedimientos de angiografía.

Por EPS: EMSSANAR es la que más envía peticiones relacionadas en su mayoría con servicios por TUTELA, en citas médicas, cirugía y procedimientos en imagenología. Se han recibido 531 pqr's durante el año 2024.

En segundo lugar está NUEVA EPS con 512 solicitudes, en su mayoría citas especializadas, cirugía, aplicación de medicamentos.

El tercer lugar lo ocupa la AIC, con 382 solicitudes en lo corrido del año, en su mayoría citas con especialidades, cirugía y aplicación de medicamentos.

SUGERENCIAS Y PETICIONES

Las peticiones en general son por 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 sirvande 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.

APERTURA DE BUZONES

Se realiza la apertura de buzones dos veces por semana, en el ultimo trimestre se ha recibido 1808 formatos los cuales se caracterizan de la siguiente forma :

FECHA	FORMATOS ENCONTRADOS	QUEJAS	QUEJAS INTERNA	RECLAMO SIMPLE	RECLAMO PRIORIZADO	RECLAMOS RIESGO DE VIDA	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIA	NO TRAMITADOS
TOTAL ENERO	472	21	9	13	1	0	12	62	390	0	3
TOTAL FEBRERO	521	24	1	5	5	0	20	53	441	0	0
TOTAL MARZO	538	31	4	19	3	0	3	52	453	1	1
TOTAL PRIMER TRIMESTRE	1531	76	14	37	9	0	35	167	1284	1	4
FECHA	FORMATOS ENCONTRADOS	QUEJAS	QUEJAS INTERNA	RECLAMO SIMPLE	RECLAMO PRIORIZADO	RECLAMOS RIESGO DE VIDA	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIA	NO TRAMITADOS
TOTAL ABRIL	758	32	3	47	1	0	6	74	655	0	0
TOTAL MAYO	647	33	7	50	0	0	0	57	535	0	0
TOTAL JUNIO	497	14	3	31	0	0	2	28	436	0	0
TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE	1902	79	13	128	1	0	8	159	1626	0	0
FECHA	FORMATOS ENCONTRADOS	QUEJAS	QUEJAS INTERNA	RECLAMO SIMPLE	RECLAMO PRIORIZADO	RECLAMOS RIESGO DE VIDA	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIA	NO TRAMITADOS
TOTAL JULIO	562	33	3	48	1	0	4	76	450	0	0
TOTAL AGOSTO	585	46	6	37	0	0	2	74	444	0	0
TOTAL SEPTIEMBRE	661	51	8	31	0	0	2	86	545	0	0
TOTAL TERCER TRIMESTRE	1808	130	17	116	1	0	8	236	1439	0	0

En el tercer trimestre de 2024 se reciben 1808 formatos de los cuales 130 son quejas, 17 son quejas internas entre colaboradores o procesos internos, 105 son reclamos simples , 1 reclamo priorizado , 8 peticiones, 236 sugerencias y 1439 felicitaciones .



Se realiza la gestión interna de complementar datos, se dejan firmadas las actas de cada apertura que reposan en la oficina de SIAU .

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. de	Secretaría	Tipo de solicitud	Canal de ingreso	Tema	Responsable	Fecha de Registro	Fecha límite de	Fecha de respu	Días hábiles restantes	Días hábiles transcur	Estado
1	24093	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
2	24092	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
3	24091	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
4	24090	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
5	24089	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
6	24087	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
7	24084	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
8	24083	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
9	24082	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
10	24081	Registra tu PQRS	Sugerencia	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
11	24080	Registra tu PQRS	Sugerencia	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
12	24079	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
13	24078	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
14	24077	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
15	24076	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
16	24075	Registra tu PQRS	Denuncia	Virtual		Coordinador SIAU	30/09/2024	21/10/2024		15	1	Registrada
17	24069	Registra tu PQRS	Petición	Virtual		FERNANDO VALLEJOS ROJA	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
18	24068	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		DIANA ALEXANDRA FERNAN	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
19	24067	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		Coord. P. Internas, Parquedead	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
20	24065	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		Coord. P. Internas, Parquedead	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
21	24064	Registra tu PQRS	Reclamo de riesgo simple	Virtual		OLGA CECILIA ERAZO	27/09/2024	02/10/2024		2	1	En proceso
22	24063	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		FERNANDO VALLEJOS ROJA	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
23	24062	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		saludmental	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
24	24061	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		Coord. P. Internas, Parquedead	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
25	24060	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		OLGA CECILIA ERAZO	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
26	24059	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		JACINTO OVIEDO	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
27	24058	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		LUIS FELIPE MUÑOZ HURTA	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
28	24057	Registra tu PQRS	Petición	Virtual		YICELA URBANO NOGUERA	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
29	24056	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		YICELA URBANO NOGUERA	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
30	24055	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		SANDRA PATRICIA RIVERA	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
31	24054	Registra tu PQRS	Queja (por atención de funcionari	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
32	24053	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		LEIDA CONCHA MUÑOZ	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
33	24052	Registra tu PQRS	Sugerencia	Virtual		DORA ISABEL GIRON MORA	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
34	24051	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinación de enfermería Sir	27/09/2024	18/10/2024		14	1	En proceso
35	24050	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024		14	1	Registrada
36	24049	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024		14	1	Registrada
37	24048	Registra tu PQRS	Petición	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024	30/09/2024	14	1	Atendida
38	24047	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024	30/09/2024	14	1	Registrada
39	24046	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024	30/09/2024	14	1	Registrada
40	24045	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024	30/09/2024	14	1	Registrada
41	24044	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024	30/09/2024	14	1	Registrada
42	24043	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024	30/09/2024	14	1	Registrada
43	24042	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024	30/09/2024	14	1	Registrada
44	24041	Registra tu PQRS	Felicitaciones	Virtual		Coordinador SIAU	27/09/2024	18/10/2024	30/09/2024	14	1	Registrada

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					0,69%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	25	23	20	36	52	24	47	53	95				375
Denominador	7470	8050	7902	8570	8284	7999	10149	8710	9435				76569
Resultado	0,33%	0,29%	0,25%	0,42%	0,63%	0,30%	0,46%	0,61%	1,01%				0,49%
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%				
Referente de													
Meta	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

ANALISIS DE CAUSA	ACCION DE MEJORA
Durante el tercer trimestre del año 2024 se recopilaron 661 formatos de pqrsf, en los cuales se encontraron 95 quejas que son por actitud o comportamiento de los colaboradores, 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 en las aremiaciones 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 aremiaciones sindicales que prestan servicios en las diferentes áreas del hospital.

Adjunto plantilla de quejas en lo corrido del año, a fecha de hoy en espera de reporte egresos para cerrar mes de septiembre .

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					91,28%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	23	20	19	34	45	19	47	53	78				338
Denominador	25	23	20	36	52	24	47	53	95				375
Resultado	92,00%	86,96%	95,00%	94,44%	86,54%	79,17%	100,00%	100,00%	82,11%				90,13%
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%						
Referente de													
Meta	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

ANALISIS DE CAUSA							ACCION DE MEJORA						
Se reciben 68 quejas en el bimestre, de las cuales 37 son respondidas antes de 15 días, es un indicador que debe mejorar dado que SIAU depende de las respuestas de coordinadores , agremiaciones sindicales y se inicia el año en rojo .Para el segundo trimestre del año 2024 se reciben 112 quejas , de las cuales 98 se responden antes de 15 días, generando un indicador del 87.5% el cual se encuentra por debajo de la meta establecida para el periodo.							Se hace ajuste en el proceso interno de SIAU y se solicita a los coordinadores en reunión con subgerencia científica para que haya mejor oportunidad en la respuesta de las pqrsf.						

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.

La medición de satisfacción se hace mediante la aplicación de 900 encuestas mensuales, 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.

MES	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	%	REGULAR	MALE	MUY MALE	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS	ANALISIS DEL TRIMESTRE
JULIO	597	352	949	99,06	6	2	1	9	0,94	958	Se realiza la medición de satisfacción del usuario mediante aplicación de 2357 encuestas durante el tercer trimestre del año 2024. Encontrando que la satisfacción de los usuarios llega al 99%, siendo una diferencia muy corta entre la percepción de servicio bueno con 1217 personas que corresponde al 51,6% y de muy bueno con 1119 personas que corresponde al 47,5%. Esto nos muestra que la percepción de muy buen servicio va en aumento y la diferencia con el buen servicio es muy corta.
AGOSTO	423	463	886	99,11	6	1	1	8	0,89	894	
SEPTIEMBRE	197	304	501	99,21	4	0	0	4	0,79	505	
TOTAL DEL TRIMESTRE	1217	1119	2336	99,12	16	3	2	21	1	2357	

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%.

MES	DIFINITIVA MENTE NO	PROBLEMA MENTE NO	TOTAL	%	DIFINITIVA MENTE SI	PROBLEMA MENTE SI	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS	ANÁLISIS DE INDICADOR
JULIO	1	0	1	0,1	450	507	957	99,9	958	aplicación de 2357 encuestas, distribuidas en los diferentes servicios y mediante aplicación personalizada, telefónica y durante el egreso del paciente, encontrando que los usuarios en un 99.7% refieren querer regresar al hospital, recomendarían la institución a un familiar o un amigo, porcentaje que se ha mantenido durante todo el año y que a pesar de las dificultades en el ingreso por urgencias, los usuarios reconocen que el hospital presta un servicio
AGOSTO	1	2	3	0,3	633	258	891	99,7	894	
SEPTIEMBRE	0	1	1	0,2	307	197	504	99,8	505	
TOTAL DEL III TRIMESTRE	2	3	5	0,21	1390	962	2352	99,79	2357	

A solicitud de la Supersalud, hago breve resumen de los hallazgos en buzones en lo corrido del mes de octubre, 1 al 3 de octubre de 2014.

En la apertura de buzones del día 1 de octubre de 2024 (martes) se encontró lo siguiente:

Se recogieron 78 formatos, en ellos se encontró 4 quejas por trato recibido, una de ellas es de colaborador interno hacia el usuario de EPS, 1 interna entre colaboradores.

7 reclamos priorizados por falta de oportunidad en la atención de cirugía(3) por cancelación de salas, urgencias pediátrica(1) por falta de especialista, oncología (3) por suspensión de procedimiento programado.

Sugerencias encontradas 7, felicitaciones 61.

MEDICIONA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Durante el tercer trimestre del año 2024, se aplicaron 4209 encuestas, de las cuales 4171 responden que la atención es buena y muy buena (99%), resultado muy satisfactorio para el hospital, que demuestra que se han hecho mejoras en los diferentes servicios del hospital.

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				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						99,10%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Numerador	2454	1816	1527	2137	1010	890	949	886	2336				14005	
Denominador	2490	1831	1555	2169	1024	920	958	894	2357				14198	
Resultado	98,55%	99,18%	98,20%	98,52%	98,63%	96,74%	99,06%	99,11%	99,11%				98,64%	
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%							
Referente de														
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	

ANÁLISIS DE CAUSA							ACCION DE MEJORA						
Durante el tercer trimestre							MIGRAR A ENCUESTA VIRTUAL para disminuir reproceso de digitación manual						
DILIGENCIADO POR:							REVISADO POR:						

Durante el tercer trimestre del año 2024 se aplicaron 4209 encuestas con 4200 respuestas a favor de recomendar al hospital como IPS, el porcentaje de adherencia es del 99,7% del total encuestado.

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 E.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						99,79%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Numerador	2470	1825	1545	2159	1021	907	957	891	2352				14127	
Denominador	2490	1831	1555	2169	1024	920	958	894	2357				14198	
Resultado	99,20%	99,67%	99,36%	99,54%	99,71%	98,59%	99,90%	99,66%	99,79%				99,50%	
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%							
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 trimestre del año 2024 se aplicaron 4209 encuestas con 4200 respuestas a favor de recomendar al hospital como IPS, el porcentaje de adherencia es del 99,7% del total encuestado.				Migrar a encuestas virtuales que disminuyan reprocesos en el area por digitación manual			
DILIGENCIADO POR:				REVISADO POR:			

Durante el año 2023 y lo corrido del año 2024 la satisfacción y recomendación del hospital por parte de los usuarios ha ido en aumento, al punto de llegar al 99% de aceptación y que a pesar de las dificultades, los usuarios desean regresar al hospital universitario san José de Popayan.

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

SUGERENCIAS A TENER EN CUENTA PARA LA MEJORA CONTINUA SEGÚN PQRSF

1. Se debe reforzar la capacitación a los médicos generales en la generación de ordenes médicas e incapacidades conforme la normatividad vigente para evitar reprocesos a los pacientes. (códigos cups errados, incapacidades erradas).
2. Se debe revisar la oportunidad en la asignación de citas especializadas por otros medios al de la presencialidad y wasap dado que por el correo del SIAU se recibe un 70% de peticiones para asignación de cita.
3. 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.
4. Se debe implementar el proceso de autogestión de anexos y autorizaciones, entrada en vigencia la normatividad 2335 de 2023, generando espacios cómodos donde los usuarios sean atendidos oportunamente y en confort.
5. En urgencias se debe realizar mas control de las personas que ingresan para que se les brinde la dieta y no se queden sin alimentación, es una de las causas de inconformidad.

6. En urgencias es necesario mejorar el control de los pacientes que esperan interconsulta para que se pueda brindar oportunidad al momento de la ronda del especialista.
7. Endoscopia y cirugía deben contar con dispositivos disponibles para la realización de los procedimientos, evitar las inconformidades por falta de oportunidad en la programación.

Cordialmente,

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