

INFORME INDICADORES

PROCESO O SERVICIO: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

CONSOLIDADO INDICADORES: PRIMER SEMESTRE AÑO 2024

1. EDUCACIÓN A USUARIOS

Durante el primer trimestre del año 2024, se han realizado las rondas por los diferentes del hospital, en el cual se educaron 12.212 usuarios, siendo el servicio de urgencias donde se brinda educación al mayor numero seguido de consulta externa.

 EDUCACIÓN 2024				
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
URGENCIAS	1239	1311	905	3455
CONSULTA EXTERNA	742	1173	202	2117
SALA DE CIRUGIA	342	291	246	879
PEDIATRIA	143	158	119	420
UCIN 4 PISO	127	155	100	382
QUIRURGICAS I	145	90	126	361
QUIRURGICAS II	126	154	60	340
UCIN 3 PISO	88	150	100	338
ENDOSCOPIA	97	135	91	323
MEDICOQUIRURGICAS II	150	76	91	317
MEDICOQUIRURGICAS I	124	94	90	308
TRAUMATOLOGIA	118	108	69	295
URGENCIAS PEDIATRIA	87	116	68	271
MEDICAS I	92	106	69	267
ONCOLOGIA	101	77	47	225
GINECOLOGIA	81	57	76	214
MEDICAS II	63	65	65	193
MEDICOQUIRURGICAS III	68	55	50	173
UCI2	68	54	43	165
IMAGENES DIAGNOSTICAS	31	59	59	149
UCI 3	63	19	44	126
POBLACION MISAK	26	30	54	110
MEDICAS III	87	17		104
NEONATOS	72	5	12	89
UCI 1	38	25	25	88
SALA DE ESPERA DE	28	24	30	82
UCIP	39	23	19	81
UCIP 2	16	32	30	78
REHABILITACION	14	28	33	75
UNIDAD DE QUEMADOS	0	27	44	71
POBLACION NASA	30	27		57
UNIDAD MENTAL	14	0	41	55
CARDIOLOGIA	0	34	0	34
PATOLOGIA	0	0	0	0
ANGIOGRAFIA	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0
TOTAL	4459	4745	3008	12212

INFORME INDICADORES



REGISTROS DE EDUCACION A USUARIOS

No	FECHA	SERVICIO	NOMBRES Y APELLIDOS	TELEFONO	DEBERES Y DEBERES DEL PACIENTE	INFORMACIÓN EDUCACIONAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PROCEDIMIENTO DE POSF	INFORMACIÓN Y COMPROMISO A USUARIOS	RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN
1	7/03/2023	Urgencia admisión Atención Social	Murine Valentina Gálvez	312 632 2802	X	X	X	X	Carolina Huigüera
2	7/03/2023		Luis Carlos Gálvez	304 567 4964	X	X	X	X	
3	7/03/2023		Henry Ordóñez Ordóñez	322 608 8788	X	X	X	X	
4	7/03/2023		Maria Isabel Ordóñez	836 5948	X	X	X	X	
5	7/03/2023		Mayerli Perra	324 294 4605	X	X	X	X	
6	7/03/2023		Adriana Utrera	324 294 4605	X	X	X	X	
7	7/03/2023		Luis Eduardo Miranda	344 567 7865	X	X	X	X	
8	7/03/2023		Yarli Miranda	323 442 9466	X	X	X	X	
9	7/03/2023		Britney Gaviria	— 0 —	X	X	X	X	
10	7/03/2023		Damaris Ruiz	324 644 9890	X	X	X	X	
11	7/03/2023		Amalfi Peralta	314 359 7633	X	X	X	X	
12	7/03/2023		Martina Gironza	312 243 3542	X	X	X	X	
13	7/03/2023		Yamir Calvarche	344 630 9832	X	X	X	X	
14	7/03/2023		Merley Quintero	— 0 —	X	X	X	X	
15	7/03/2023		Nelsa Muñoz	316 867 252	X	X	X	X	

1.1 EDUCACIÓN COLABORADORES

- En el primer trimestre de 2024 se reforzó la educación de colaboradores en puestos de trabajo, mediante juegos lúdicos y preguntas directas al personal asistencial, preparando al colaborador para el proceso de acreditación.
- Se uso balotas, rompecabezas, preguntas directas, con el fin de lograr la transformación cultural en el conocimiento de derechos, reconocimiento de cumplimiento en todas las actividades cotidianas que se realizan en los servicios, buscando que cada colaborador tuviera claro desde su roll como le cumple los derechos a los usuarios.
- Se enfocó mucho la educación en los médicos generales y especialistas para que ante la visita estuvieran preparados a las posibles preguntas que realizaría en ente acreditador.



PROCESO DE INDUCCION

Se recibió el cronograma de inducción a personal nuevo que ingresa a la institución por parte de talento humano, en el cual participa el servicio de información y atención al usuario, con el fin de dar a conocer el proceso de gestión de las pqr's y los derechos de los pacientes como objetivo a cumplir durante la prestación de servicios a ésta institución.

Cronograma que de 6 actividades programadas se cancelo la del 26 de marzo de 2024, por tanto se cumplio 5/5 para un 100% de participación en el proceso de inducción institucional.

INFORME INDICADORES

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E.						
CRONOGRAMA DE INDUCCIÓN GENERAL						
VIGENCIA: I SEMESTRE 2024						
ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INDUCCIÓN GENERAL	LUNES	LUNES	LUNES/MARTES	LUNES	MARTES/LUNES	MARTES/LUNES
HORA: 8:20 AM						
LUGAR: SALÓN PATOLOGÍA	15 Y 29	12 Y 25	11 Y 26	15 Y 29	14 Y 28	11 Y 24
PROGRAMACION INDUCCIÓN 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	

Se continuara brindando el apoyo a talento humano para lograr que los nuevos colaboradores conozcan los lineamientos y compromisos con cada proceso institucional.

1.3 ACTIVIDADES CON ASOCIACION DE USUARIOS

CAPACITACION ASOCIACION DE USUARIOS

Durante el primer trimestre se desarrollaron las actividades educativas propuestas en el cronograma de capacitación.

En el mes de enero se realizo una jornada intensiva de capacitación en temas relacionados con los ejes de acreditación, en la cual durante 4 jornadas se desarrollaron temas relevantes que permitirían abordar la visita del Icontec.

Entre los temas dados están los siguientes :

INFORME INDICADORES

FO-ARH-01

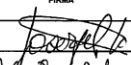
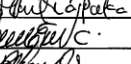
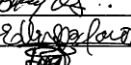
Versión: 04

Página 1 de 1

ATENCION 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.											

📎 Ambiental acreditación Capacitación AU	7/02/2024 11:09 a. m.	Documento Adob...	409 KB
📎 Divulgación RESPONSABILIDAD SOCIAL PRS A PROCESO ADMINISTRATIVOS 17 01 24	7/02/2024 12:19 p. m.	Presentación de ...	6.418 KB
📎 GESTION DE LA TECNOLOGIA Presentación HUSJ - USUARIOS	7/02/2024 12:25 p. m.	Presentación de ...	2.082 KB
📎 GESTION DEL RIESGO -Riesgos 2023 - PAMEC (2)	7/02/2024 12:22 p. m.	Presentación de ...	45.534 KB
📎 PROGRAMA HUMANIZACIÓN 2024	8/02/2024 9:09 a. m.	Presentación de ...	36.677 KB

Quedan evidencias fotográficas y de registro de asistencia de cada actividad.

 HOSPITAL SAN JOSÉ <i>Confianza y salud para tu vida</i>		LISTADO DE ASISTENCIA EXTERNO				FO-PCA-18 Versión: 02
FECHA: 19-01-2024		LUGAR: salón de Patología				HORA: 2:00 PM
TEMA (S): Torneo de Capacitación retroalimentación del Proceso de Acreditación Asociación de Usuarios						
MONITOR (ES): Jefe Alexandra						
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	# CEDULA	ORGANIZACION O ASOCIACION	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	Jorge Rangel Cortez	10532542	Asoc - Usus	saludcauca20@gmail.com	3122279417	
2	Rubén Ospina G	3455430	Asoc - Usus		3113120000	
3	Jorge E Botello	10520099	Asoc - Usus	jorge.botello231@guilcon	3206961159	
4	Robinson Ortiz P	34544714	ASOCIACION	ortizcruz26409@gmail.com	3155271450	
5	Edna Velazquez	34533906	ASOCIP.		3146315066	
6	Leonidas Mosquera	10559703	Asistente	lemonosaj@yahoo.es	3113638591	



Cronograma de reuniones año 2024

Con la asociación de usuarios se hace reunión mensual el último viernes de cada mes, con ellos se pacta el cronograma y se lleva a la reunión mensual todas aquellas situaciones que consideran se deben mejorar para la atención del usuario. De parte del

INFORME INDICADORES

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

SIAU se les brinda información sobre el comportamiento de las qprsf y los cambios en la institución.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
		ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ E.S.E												
		CRONOGRAMA DE REUNIONES INSTITUCIONALES 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 USUARIOS	MENSUAL	ASOCIACIÓN 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 USUARIOS	MENSUAL	ASOCIACIÓN 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.
ELABORÓ:		ENF. AYDA INES TROCHEZ												
		Coordinadora SIAU												

Al finalizar el primer trimestre se tiene un cumplimiento del 100% tanto en reuniones como en capacitaciones programadas. La reunión del mes de marzo de 2024 se cambió por asistencia al evento de rendición de cuentas, quedando pendiente para el mes siguiente el tema de asignación de citas.

Es importante tener en cuenta que en el mes de febrero se realizó la convocatoria de la alcaldía municipal para elegir el representante de los usuarios ante la junta directiva, evento que se apoyó desde SIAU del Hospital universitario para realizar los registros de usuarios en el libro, el proceso inició el día 2 de febrero y finaliza el día 8 de marzo, con un evento en la secretaría de salud municipal, del cual reposan registros en archivo del SIAU.

Por ese motivo acta de reunión solo hay una de enero de 2024 donde se definió el programa de educación intensivo para acreditación, en febrero se dedicaron a gestionar la convocatoria para elegir representante ante la junta directiva que al final se hizo en marzo 8 pero que no dio resultados positivos por inconvenientes de proceso de ellos. En el mes de marzo el día de la reunión se realiza la rendición de cuentas y la asociación de usuarios participa activamente de la misma. Se espera retomar las reuniones de cada mes en el mes de abril de 2024.

2. GESTIÓN DE LAS PQRSF

2.1 Apertura de buzones

Se tiene definido que se realiza dos días por semana, actualmente los días martes y viernes con acompañamiento de la asociación de usuarios y humanización.

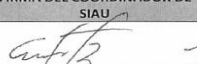
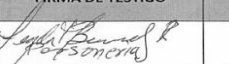
INFORME INDICADORES

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

Se realiza acta en cada apertura, dejando evidencia firmada de la recolección y clasificación de los formatos en cada uno de los 26 buzones de la institución. Se adjunta una como evidencia.

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ		ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS					SIU-PD04- FOAP02 Versión: 0
Siendo las 08:00 ^{PM} del día 30 del mes 01 del año 2024, se inicia apertura de buzones de sugerencias correspondientes en presencia de los siguientes testigos: <u>Jose Rafael Cortez - Renatko Trujillo - Rocio Barboza - Ligda Milena Bermudez</u> , encontrando el siguiente número de formatos: <u>PSUC = Usuarios H.V.S = Humanización Personeria</u> .							
Buzón No	Total de formatos encontrados	Total de quejas encontradas	Total de Quejas internas encontradas	Total sugerencias encontradas	Total felicitaciones encontradas	No Tramitadas	
1	1	0	0	0	1	0	
2	1	0	0	0	1	0	
3	1	0	0	0	1	0	
4	1	0	0	0	1	0	
5	1	0	0	0	1	0	
6	1	0	0	0	1	0	
7	1	0	0	0	1	0	
8	1	0	0	0	1	0	
9	1	0	0	0	1	0	
10	1	0	0	0	1	0	
11	1	0	0	0	1	0	
12	1	0	0	0	1	0	
13	1	0	0	0	1	0	
14	1	0	0	0	1	0	
15	1	0	0	0	1	0	
16	1	0	0	0	1	0	
17	1	0	0	0	1	0	
18	1	0	0	0	1	0	
19	1	0	0	0	1	0	
20	1	0	0	0	1	0	
21	1	0	0	0	1	0	
22	1	0	0	0	1	0	
23	1	0	0	0	1	0	
24	1	0	0	0	1	0	
25	1	0	0	0	1	0	
26	1	0	0	0	1	0	
Total	26	0	0	0	26	0	
FIRMA DEL COORDINADOR DE SIAU		FIRMA DEL AUXILIAR		FIRMA DEL TESTIGO		FIRMA DE TESTIGO	
							

Se adjunta el consolidado del primer trimestre 2024 de las actas de aperturas de buzones. En el cuadro adjunto se observa el cumplimiento del 100% de las aperturas programadas para el trimestre y el numero de formatos encontrados mas la distribución de las pqr's que se hace en el momento de la apertura, dando cumplimiento a este procedimiento.

INFORME INDICADORES

APEF												
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ												
	FECHA	FORMATOS ENCONTRADOS	QUEJAS	QUEJAS INTERNA	RECLAMO SIMPLE	CLAMO PRIORIZADO	AMOS RIESGO DE	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIA	NO TRAMITADOS
1	2/1/2024	56	2	0	3	0	0	3	6	49	0	0
2	5/1/2024	38	1	0	1	0	0	1	12	29	0	0
3	9/1/2024	30	2	1	0	1	0	1	2	23	0	0
4	12/1/2024	42	1	3	2	0	0	2	7	33	0	1
5	16/1/2024	50	2	0	2	0	0	0	9	42	0	0
6	19/1/2024	50	2	1	2	0	0	2	3	42	0	1
7	23/1/2024	58	0	1	0	0	0	2	5	46	0	1
8	26/1/2024	85	4	0	2	0	0	0	11	75	0	0
9	30/1/2024	63	7	3	1	0	0	1	7	51	0	0
TOTAL ENERO		472	21	9	13	1	0	12	62	390	0	3
1	2/2/2024	72	2	0	0	0	0	0	8	65	0	0
2	06-02-2024	31	3	0	0	1	0	2	1	25	0	0
3	09/02/2024	77	4	0	0	0	0	3	8	66	0	0
	13-02-2024	80	2	0	2	1	0	3	7	72	0	0
	16-02-2024	59	5	0	0	0	0	3	7	46	0	0
	20-02-2024	81	6	0	0	1	0	1	12	65	0	0
	23-02-2024	57	1	1	0	0	0	6	5	44	0	0
	27-02-2024	64	1	0	3	2	0	2	5	58	0	0
TOTAL FEBRERO		521	24	1	5	5	0	20	53	441	0	0
	01-03-2024	61	1	1	1	0	0	2	5	55	0	0
	05-03-2024	66	1	0	4	0	0	0	7	59	0	1
	08-03-2024	66	2	1	4	0	0	0	5	57	1	0
	12-03-2024	62	14	0	0	0	0	0	6	47	0	0
	15-03-2024	65	5	1	4	0	0	0	0	56	0	0
	19-03-2024	76	4	0	2	2	0	1	11	60	0	0
	22-03-2024	65	3	1	3	1	0	0	3	52	0	0
	26-03-2024	77	1	0	1	0	0	0	15	67	0	0
TOTAL MARZO		538	31	4	19	3	0	3	52	453	1	1

Las actas de buzones reposan en físico firmadas por todas las personas que acompañan la apertura y con la caracterización por cada buzón.



La apertura se realiza martes y jueves 8 am inicia el recorrido por puerta principal.

INDICADOR CUMPLIMIENTO:

Numero de aperturas programadas por mes / aperturas realizadas x 100

25 aperturas programadas en el trimestre/ 25 aperturas realizadas x 100

Se cumplió con la apertura de los buzones tal como se tiene definido, llegando al 100% de las aperturas programadas.

Todas las PQRSF son revisadas, se hace la complementación de datos del usuario que presenta la queja, se reclasificación según haya lugar, se ingresan al aplicativo institucional NEXURA y se les da el trámite acorde a la ruta establecida.

INFORME INDICADORES

Adicional a buzones, se reciben las pqrsl que ingresan por ventanilla, correo y plataforma web, las cuales se enrutan hacia el aplicativo Nexura para ser gestionadas y guardar la trazabilidad.

El canal mas utilizado es el buzón seguido del correo por el cual se reciben aproximadamente 500 pqrsl mes.

INDICADORES SIAU

Se adjunta el consolidado de indicadores enviados a calidad del primer trimestre del año 2024.En el cual se encuentra el cumplimiento de cada uno de ellos.

No.	Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta ≥ ó ≤	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%				98,7%	-0,2%
2	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	%	>95%	99,6%	99,4%				99,4%	-0,3%
3	Porcentaje de quejas global	%	<10%	0,01	0,00				0,00	-2,19
4	Tasa de quejas por usuarios	Tasa	<15	9,25	2,90				2,90	-2,19
5	Porcentaje de felicitaciones global	%	>80%	82,80%	85,11%				85,11%	2,71%
6	Porcentaje de quejas no tramitadas	%	<10%	0,06	0,02				0,02	-3,05
7	Porcentaje de quejas con respuesta antes de 15 días	%	>90%	0,94	0,91				0,91	-0,03
8	Porcentaje de SUGERENCIAS global	%	<10%	0,09	0,11				0,11	0,19
CUMPLIMIENTO GENERAL DE INDICADORES (número de indicadores cumplidos / total de indicadores * 100)										

En la tabla de indicadores que actualmente se manejan en el hospital , se tiene cumplimiento de los 8 para un cumplimiento del 100%. Sin embargo se aclara que no existe un indicador para los reclamos, por tanto desde el servicio se hace el reporte de los reclamos recibidos en la prestación de servicios de salud los cuales se caracterizan acorde a la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 de la Supersalud.

TIPO DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO
RECLAMO SIMPLE	8	6	16
TOTAL FORMATOS	472	521	538
% RECLAMO SIMPLE	1,69	1,15	2,97
RECLAMO PRIORIZADO	6	5	3
TOTAL FORMATOS	472	521	538
% RECLAMO SIMPLE	1,27	0,96	0,56
RECLAMO RIESGO DE VIDA	0	0	2
TOTAL FORMATOS	472	521	538
% RECLAMO SIMPLE	0,00	0,00	0,37

INFORME INDICADORES

CARACTERIZACION DE PQRSF CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2024

CARACTERIZACION DE PQRSF I TRIMESTRE 2024

Tipo de solicitud	Total
Felicitaciones	1303
Sugerencia	171
Queja (por atención de funcionario)	68
Petición	54
Reclamo de riesgo simple	30
Reclamo de riesgo priorizado	14
Denuncia	3
Reclamo de riesgo vital	2
Total general	1645

Durante el primer trimestre del año 2024 se recibieron 1645 pqrsf de los diferentes canales de comunicación, sin contar el correo.

Las felicitaciones corresponden al 79,2% del total de pqrsf recibidas, las sugerencias corresponden al 10,3%, las quejas corresponden al 4,1% , las peticiones al 3,2% y los reclamos sumados corresponden al 2,7%. Las denuncias que aparecen en el reporte son 3, de las cuales 2 no corresponden a este hospital sino al hospital infantil san Jose de Bogotá y 1 a HUSJ que fue remitida a control interno para su gestión correspondiente.

En la distribución de las pqrsf por servicios se encuentra lo siguiente:

QUEJAS ASOCIADAS A LOS DERECHOS DEL PACIENTE

Queja (por atención de func	Accesibilidad	3
	Falta de oport	9
	Hotelería y co	2
	Información s	4
	Pertinencia	1
	Privacidad en	1
	Seguridad	4
	Trato recibido	44
Total Queja (por atención de funcionario)		68

- Las quejas en un 64,7% se relacionan a una percepción de mal trato , razón por la cual se debe seguir sensibilizando a los colaboradores para mejorar la asertividad y oportunidad en la información al usuario.

INFORME INDICADORES

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					0,29%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	25	23	20										68
Denominador	7470	8050	7902										23422
Resultado	0,33%	0,29%	0,25%										0,29%
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%												
Referente de													
Meta	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

- En relación a la tasa de quejas, se mide sobre el número de egresos con un resultado del 0,29 quedando por debajo de la meta del 10%.

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					91,18%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	23	20	19										62
Denominador	25	23	20										68
Resultado	92,00%	86,96%	95,00%										91,18%
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%												
Referente de													
Meta	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

- En cuánto a la respuesta antes de 15 días, se viene cumpliendo la meta que corresponde al 90% , cuyo indicador se envía a aseguramiento de la calidad . En numero de días de respuesta a quejas se obtuvo un promedio de 13 días para el trimestre.

Los servicios mas felicitados son cirugía, oncología y hospitalización que suma todas las estancias generales. Urgencias a pesar de ser un servicio tan congestionado ocupa el cuarto lugar en felicitaciones , situación que permite identificar que se han hecho mejoras que satisfacen al usuario.

RECLAMOS

- Se define los reclamos como Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Durante el primer trimestre se recibieron 46 reclamos, de los cuales 16 se clasificaron como simples, 14 como priorizados por ser de pacientes internados y 2 con riesgo de vida que no corresponden al hospital universitario San José , pero quedan en el registro de la plataforma web, los cuales se direccionaron para que los usuarios los coloquen al hospital infantil de Bogotá.

INFORME INDICADORES

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

TIPO DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO
RECLAMO SIMPLE	8	6	16
TOTAL FORMATOS	472	521	538
% RECLAMO SIMPLE	1,69	1,15	2,97
RECLAMO PRIORIZADO	6	5	3
TOTAL FORMATOS	472	521	538
% RECLAMO SIMPLE	1,27	0,96	0,56
RECLAMO RIESGO DE VIDA	0	0	2
TOTAL FORMATOS	472	521	538
% RECLAMO SIMPLE	0,00	0,00	0,37

Todos los reclamos son gestionados y respondidos a los usuarios, gestión que se apoya con las coordinaciones de los servicios.

Por los tiempos tan cortos que se manejan , se requiere del apoyo permanente de los jefes de servicios.

SUGERENCIAS

Se reciben 171 sugerencias en el trimestre del año 2024 , las cuales se gestionan hacia los servicios, con el fin de que se tengan en cuenta para el mejoramiento de los servicios y se caracterizaron con el cuadro siguiente:

Sugerencia	Accesibilidad	2
	Falta de oportunidad	41
	Hotelería y confort	47
	Información suministrada	22
	Pertinencia	1
	Seguridad	7
	Trato recibido	51
Total Sugerencia		171

PQRSF SERVICIOS TERCERIZADOS O AGREMIACIONES PARTICIPES

- Se reciben 8 pqrs de Economato, en las que los usuarios manifiestan inconformidad por la hora de llegada de los alimentos a los servicios, se debe revisar el tema con dicha empresa dado que la dieta es fundamental para la recuperación de los pacientes.

INFORME INDICADORES

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

No.	PQRSF	FECHA DE AF	FECHA DE RE	SERVICIO DONDE COLOCA	SERVICIO ENVIA	SERVICIO ENVIADO EPS	DERECHO M/ DESCRIPCIÓN	DERECHO M/ FUNCIONARI	SINDICATO	DESCRIPCIÓN	RAI
	SUGERENCIA	45293	45291	MÉDICO QUIRÚRGICAS I	ECONOMATO	ECONOMATO	EMSSANAR	HOTELERÍA Y CONFORT			
	RECLAMO SI	45303	SIN DATOS	CLIENTE INTERNO	ECONOMATO	ECONOMATO	SIN DATOS	TRATO RECIBIDO		mejorar la actitud con los usuarios en la cafetería, sin	ninguna discriminación
	SUGERENCIA	45314	45310	MÉDICO QUIRÚRGICAS III	ECONOMATO	ECONOMATO	NUEVA EPS	HOTELERÍA Y CONFORT			el refrigerio sea a las 10 am . el desayuno es muy temprano
	SUGERENCIA	45317	45314	TRAUMATOLOGÍA	ECONOMATO	ECONOMATO	NUEVA EPS	HOTELERÍA Y CONFORT			traer las dietas que indica el medico.
	SUGERENCIA	45331	45329	UNIDAD MENTAL	ECONOMATO	ECONOMATO	EJERCITO NA	HOTELERÍA Y CONFORT			mejorar la alimentación
	SUGERENCIA	45331	45330	URGENCIAS PEDIATRIA	ECONOMATO	ECONOMATO	SIN DATOS	HOTELERÍA Y CONFORT			tener más empatía en la manera de expresar,
	SUGERENCIA	45338	45337	GINECOLOGÍA	ECONOMATO	ECONOMATO	NUEVA EPS	HOTELERÍA Y CONFORT			los alimentos lleguen en buenas condiciones.
	SUGERENCIA	45345	45342	CENTRO DE INFUSIÓN	ECONOMATO	ECONOMATO	NUEVA EPS	HOTELERÍA Y CONFORT			los alimentos lleguen en mala presentación, no traen cubiertos
	SUGERENCIA	45366	45358	UCI PEDIÁTRICO I	ECONOMATO	ECONOMATO	COSMITET	HOTELERÍA Y CONFORT			los platos sean desinfectados, se miran sucios o mal lavados.
	SUGERENCIA	45370	45368	ECONOMATO	ECONOMATO	ECONOMATO	NUEVA EPS	HOTELERÍA Y CONFORT			COLOCAR MUSICA SUAVE Y MUCHA ESPERA PARA LA ATENCION.
	SUGERENCIA	45370	45366	MÉDICAS I	ECONOMATO	ECONOMATO	ASMET SALU	HOTELERÍA Y CONFORT			los alimentos lleguen mas temprano.
	SUGERENCIA	45370	45367	MÉDICAS I	ECONOMATO	ECONOMATO	NUEVA EPS	HOTELERÍA Y CONFORT			los alimentos lleguen mas temprano.
	SUGERENCIA	45370	SIN DATOS	MÉDICAS I	ECONOMATO	ECONOMATO	AIC	HOTELERÍA Y CONFORT			los alimentos lleguen mas temprano.
	SUGERENCIA	45373	45370	TRAUMATOLOGÍA	ECONOMATO	ECONOMATO	NUEVA EPS	HOTELERÍA Y CONFORT			alimentación para el acompañante
	SUGERENCIA	45373	45370	MÉDICAS I	ECONOMATO	ECONOMATO	ASMET SALU	HOTELERÍA Y CONFORT			que la alimentación llegue a tiempo
	SUGERENCIA	45373	45371	HUSJ	ECONOMATO	ECONOMATO	AIC	HOTELERÍA Y CONFORT			que la alimentación llegue a tiempo
	RECLAMO	45377	45373	UCINT II 4 PISO	ECONOMATO	ECONOMATO	NUEVA EPS	HOTELERÍA Y CONFORT		Y que sean puntuales con los horarios para la alimentación, llega muy tarde	

Estas pqrsf deben ser revisadas por la interventoría de contratos o por el programa de nutrición del hospital.

SERVAGRO

No.	PQRSF	FECHA DE AF	FECHA DE RE	SERVICIO DC	SERVICIO EN	SERVICIO EN EPS	DERECHO MÁS VULNERADO	DESCRIPCIÓN
	SUGERENCIA	45307	SIN DATOS	URGENCIAS / SERVAGRO	SERVAGRO	ASMET SALU	TRATO RECIBIDO	
	QUEJA	45307	45305	URGENCIAS / SERVAGRO	SERVAGRO	ASMET SALU	TRATO RECIBIDO	tener mas respecto con los familia
	QUEJA	45328	45327	CONVENIO C SERVAGRO	SERVAGRO	SANITAS	ACCESIBILIDAD	cuando se haga cambio de turno si
	SUGERENCIA	45331	45328	URGENCIAS / SERVAGRO	SERVAGRO	SIN DATOS	TRATO RECIBIDO	
	SUGERENCIA	45342	45341	CIRUGÍA	SERVAGRO	NUEVA EPS	TRATO RECIBIDO	
	QUEJA	45345	45344	UCINT II 4 PIS	SERVAGRO	AIC	TRATO RECIBIDO	tener más humanizaion con el paci
	QUEJA	45349	45348	URGENCIAS / SERVAGRO	SERVAGRO	EMSSANAR	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	más humanizacion con
	SUGERENCIA	45359	SIN DATOS	SERVAGRO	SERVAGRO	SERVAGRO	SIN DATOS	
	QUEJA	45359	45358	URGENCIAS / SERVAGRO	SERVAGRO	ASMET SALU	TRATO RECIBIDO	vulnerado en el trato diferencial

- En puertas de ingreso han tenido una mejora muy notable con el cambio de actitud y empatía, sin embargo se debe seguir fortaleciendo el trato a los usuarios, para que la entrega de información por cumplimiento de algún protocolo institucional sea con empatía.
- Se debe revisar al interior del hospital esos direccionamientos de no permitir el cambio de acompañante durante 12 horas en el día, dado que las familias tienen situaciones excepcionales que deben ser tenidas en cuenta y que pueden en algún momento permitir ser mas flexibles ante la petición de cambio de acompañante una vez en el día.
- Los usuarios de urgencias no deben pasar a comprar al interior del hospital por puerta interna, por tanto después de las 6 p.m no deben direccionar para que le ingreso se haga por puerta principal dado que no se va a realizar y esto está generando inconformidad .

INFORME INDICADORES

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

- CONSULTA EXTERNA

No.	PQRSF	FECHA DE AF	FECHA DE RE	SERVICIO DC	SERVICIO EN	SERVICIO EN EPS	DERECHO M/ DESCRIPCIÓN
	PETICIÓN	45293	45289	CONSULTA E	CITAS MÉDIC	CONSULTA E NUEVA EPS	OPORTUNID, solicito las citas para la misma fecha de los 2 esp
	RECLAMO SII	45296	45294	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E NUEVA EPS	OPORTUNID, informar a tiempo la cancelacion de las citas, po
	QUEJA	45317	45314	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E POLICÍA NAC	INFORMACI el medico no explica los cuidados aseguir ni mei
	RECLAMO SII	45317	45314	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E NUEVA EPS	OPORTUNID, los medicos cumplan con el horario para la aten
	QUEJA	45317	45316	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E ASMET SALU	OPORTUNID, los medicos cumplan con el horario para la aten
	QUEJA	45324	45322	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E POLICÍA NAC	OPORTUNID, los especialistas llege puntual a la consulta
	QUEJA	45324	45322	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E POLICÍA NAC	OPORTUNID, demora en la atención
	QUEJA	45331	45330	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E POLICÍA NAC	OPORTUNID, demora en la atencion por parte del especialista
	PETICIÓN	45331	45330	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E NUEVA EPS	OPORTUNID, demora en la atencion por parte del especialista
	QUEJA	45338	45336	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E ASMET SALU	INFORMACI cuando se cancela la cita llamar al usuario.
	QUEJA	45338	45337	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E SOAT	OPORTUNID, el horario de la cita con el especialista sea oport
	QUEJA	45338	SIN DATOS	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E ASMET SALU	OPORTUNID, cumplir con el horario que se asigna con el espe
	QUEJA	45342	45341	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E SIN DATOS	TRATO RECIE el medico de la consulta no mira examenes de c
	RECLAMO SII	45359	45356	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E NUEVA EPS	OPORTUNID, demora en pasar al medico, inconformidad por e
	QUEJA	45363	SIN DATOS	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E NUEVA EPS	TRATO RECIE que la atención sea más humanizada con los usu
	QUEJA	45366	45365	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E AIC	TRATO RECIE la doctora no deja explicar de los tratamientos.
	RECLAMO SII	45366	45363	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E AIC	OPORTUNID, la atencion en la consulta es muy demorada.
	QUEJA	45370	45358	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E AIC	ACCESIBILID, el especialista no me corrigio la incapacidad.
	RECLAMO SII	45373	45372	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E AIC	OPORTUNID, demora en la atención por parte del especialista
	RECLAMO SII	45373	SIN DATOS	CONSULTA E	CONSULTA E	CONSULTA E SIN DATOS	OPORTUNID, la atención sea adecuada en consulta externa, p

Consulta externa debe mejorar la oportunidad de cumplimiento por parte de los especialistas en relación a la hora programada.

CIRUGIA

 CONSOLIDADO DE PQRSF MES DE ENERO 2024									
No	PQRSF	FECHA DE APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE REGISTRO	SERVICIO DONDE COLOCA LA PQRSF	SERVICIO ENVIADO A COORDINADOR	SERVICIO ENVIADO	EPS	DERECHO MÁS VULNERADO	DESCRIPCIÓN
61	RECLAMO SIMPLE	2/1/2024	30/12/2023	QUIRÚRGICAS II	CIRUGÍA	CIRUGÍA	SOAT	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	dar una mejor informacion al par
271	RECLAMO SIMPLE	16/1/2024	16/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	NUEVA EPS	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	llamar al paciente cuando la ciru
272	RECLAMO SIMPLE	16/1/2024	16/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	NUEVA EPS	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	llamar al paciente cuando la ciru
328	RECLAMO SIMPLE	19/1/2024	16/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	NUEVA EPS	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	llamar al paciente para informari
308	RECLAMO PRIORIZADO	13/2/2024	10/2/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	AIC	SEGURIDAD DEL PACIENTE	cancelo.
312	RECLAMO SIMPLE	13/2/2024	12/2/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	ASMET SALUD	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	información con anticipacion par
491	QUEJA	20/2/2024	16/2/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	ASMET SALUD	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	paciente de larga duracion de es

En el servicio de cirugía se encuentra que en el primer trimestre las pqrs hacen relación a inconformidad con la cancelación de procedimientos, dado que no les informan con tiempo anticipado y con cancelación repetitiva. Revisadas las sugerencias, encontramos que durante el primer trimestre de 2024 se presentaron 33 sugerencias en las que los usuarios refieren falta de información, demora en el proceso de atención, mejorar la información a los usuarios.

INFORME INDICADORES

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

CONSOLIDADO DE PQRSF MES DE ENERO 2024

No.	PQRSF	FECHA DE APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE REGISTRO	SERVICIO DONDE COLOCA LA PQRSF	SERVICIO ENVIADO A COORDINADOR	SERVICIO ENVIADO	EPS	DERECHO MÁS VULNERADO	DESCRIPCIÓN
9	SUGERENCIA	2/1/2024	1/1/2024	UCI PEDIÁTRICO I	CIRUGÍA	CIRUGÍA	NUEVA EPS	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	demora en el llamado para la cirugía
17	SUGERENCIA	2/1/2024	29/12/2023	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	AIC	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	demora en la programación
72	SUGERENCIA	5/1/2024	3/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	ASMET SALUD	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	dar información a los familiares
73	SUGERENCIA	5/1/2024	3/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	NUEVA EPS		
193	SUGERENCIA	12/1/2024	10/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	NUEVA EPS	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	dar información clara
212	SUGERENCIA	16/1/2024	14/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	ASMET SALUD	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	el procedimiento no sea demorado.
213	SUGERENCIA	16/1/2024	15/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	AIC	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	el procedimiento no sea demorado.
242	SUGERENCIA	16/1/2024	13/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	ASMET SALUD	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	la cita sea en la hora que se la asignan.
293	SUGERENCIA	19/1/2024	26/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	AIC	INFORMACIÓN	Haz clic e introduce un valor del intervalo llamar con tiempo para la cita.
326	SUGERENCIA	19/1/2024	16/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	ASMET SALUD	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	no cancelar los procedimientos asignados.
373	SUGERENCIA	23/1/2024	22/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	MALLAMAS	SEGURIDAD DEL PACIENTE	
395	SUGERENCIA	23/1/2024	22/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	AIC	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	cuando se llama dar información para la cirugía
454	SUGERENCIA	26/1/2024	25/1/2024	CIRUGÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	SOS	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	los procedimientos no sean tan demorados.
482	SUGERENCIA	26/1/2024	25/1/2024	ANGIOGRAFÍA	CIRUGÍA	CIRUGÍA	POSITIVA	HOTELERÍA Y CONFORT	mas sillas en la sala espera
									cuando se programa la cirugía, no la

- FACTURACION

No.	PQRSF	FECHA DE APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE REGISTRO	SERVICIO DONDE COLOCA LA	SERVICIO ENVIADO A COORDINADOR	SERVICIO ENVIADO	EPS	DERECHO MÁS VULNERADO	DESCRIPCIÓN
	SUGERENCIA	5/1/2024	3/1/2024	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	MALLAMAS	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	
	SUGERENCIA	5/1/2024	3/1/2024	CIRUGÍA	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	NUEVA EPS		
	SUGERENCIA	12/1/2024	9/1/2024	URGENCIAS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	SURAMERICA	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	más humanización con los usuarios y familiares
	SUGERENCIA	16/1/2024	13/1/2024	URGENCIAS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	NUEVA EPS	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	la facturación no sea demorada para los procedimientos
	QUEJA	19/1/2024	16/1/2024	CONSULTA	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	SEGUROS LA	TRATO RECIBIDO	tener respeto con los usuarios en la forma de res
	SUGERENCIA	30/1/2024	SIN DATOS	URGENCIAS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	SIN DATOS	TRATO RECIBIDO	
	QUEJA	30/1/2024	SIN DATOS	URGENCIAS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	SIN DATOS	TRATO RECIBIDO	ser mas cordial a la atención con el usuario.
	QUEJA	30/1/2024	26/1/2024	URGENCIAS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	SIN DATOS	TRATO RECIBIDO	tener mas respecto con el usuario cuando se pregu
	QUEJA	30/1/2024	SIN DATOS	URGENCIAS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	SIN DATOS	TRATO RECIBIDO	mejorar la actitud con el paciente.
	QUEJA	30/1/2024	SIN DATOS	URGENCIAS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	SIN DATOS	TRATO RECIBIDO	al preguntar atiendan bien.
	QUEJA	6/2/2024	SIN DATOS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	SIN DATOS	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	respeto con los usuarios
	QUEJA	13/2/2024	9/2/2024	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	EMSSANAR	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	tener más humanización con los usuarios y familia
	PETICIÓN	16/2/2024	16/2/2024	CONSULTA	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	AIC	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	se demora en la atención la facturadora.
	SUGERENCIA	16/2/2024	15/2/2024	CONSULTA	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	NUEVA EPS	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	cuando se factura den buena información hacia do
	SUGERENCIA	20/2/2024	SIN DATOS	CONSULTA	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	SIN DATOS	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	
	PETICIÓN	23/2/2024	22/2/2024	URGENCIAS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	OTRAS	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	demora, para la facturación de salida
	SUGERENCIA	1/3/2024	29/2/2024	ANGIOGRAFÍA	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	NUEVA EPS	OPORTUNIDAD (A TIEMPO)	
	PETICIÓN	19/3/2024	17/3/2024	MÉDICAS	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	NUEVA EPS	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	no informaron del copago y a la hora de la salida de
	SUGERENCIA	26/3/2024	21/3/2024	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN	NUEVA EPS	INFORMACIÓN SUMINISTRADA	

Facturación recibió pqrs por actitud de algún persona, los usuarios piden mejor trato, mas empatía y mas oportunidad.

- Se debe revisar el proceso desde que el medico informa al paciente que le va a dar egreso , el tiempo que transcurre para que el medico general le tenga listos los documentos de egreso con salida clínica y por ultimo el tiempo desde que facturación recibe los documentos para dar egreso. Con esto ya se puede identificar si realmente es facturación quien se demora en el cierre de la factura.

3.2.3 QUEJAS NO TRAMITADAS

3.2.4

Las quejas no tramitadas 23 en total del primer trimestre, obedecen a formatos sin datos, que no permiten ampliar información ni conocer domicilio, teléfono o correo donde se pueda enviar respuesta, así como descripciones no entendibles.

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Número de quejas no pertinentes y/o que no se puedan gestionar				Número de total de quejas recibidas					Satisfactorio		≤	10%	
									Insatisfactorio		>	10%	
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo				
Formato de PQRSYF de todos los canales de comunicación				Formato de PQRSYF de todos los canales de comunicación					1,50%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	8	7	8										23
Denominador	472	521	538										1531
Resultado	1,69%	1,34%	1,49%										1,50%
Vigencia anterior	2,06%	5,15%	3,77%	2,63%	5,61%	6,82%	4,71%	1,32%	10,00%	15,38%	14,29%	50,00%	6,08%
Trimestre	1,50%												
Referente de													
Meta	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

3.3 PORCENTAJE DE FELICITACIONES REPORTE POR MES

Las felicitaciones se miden sobre el total de PQRSF que se reciben en los buzones de pqrsf. **La Meta es del 80%.**

Meta lograda con un 85,11%, este valor se compara con el resultado obtenido en las encuestas de satisfacción y se evidencia que los usuarios realmente están satisfechos y agradecidos con los servicios brindados en la institución.

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Numero de felicitaciones mensual				Total de formatos de PQRSF.					Satisfactorio		≤ 10%		
									Insatisfactorio		> 10%		
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo				
Formato de PQRSYF de todos los canales de comunicación				Formato de PQRSYF de todos los canales de comunicación					85,11%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	491	407	405										1303
Denominador	472	521	538										1531
Resultado	104,03%	78,12%	75,28%										85,11%
Vigencia anterior	95,60%	65,38%	101,01%	89,01%	81,67%	81,51%	71,98%	72,71%	83,16%	78,95%	134,48%	55,63%	82,80%
Trimestre	85,11%												
Referente de													
Meta	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

3.5 GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Desde SIAU se gestiona la aplicación de encuestas al usuario cuando ya ha recibido el servicio, cuenta con dos formatos uno para pacientes ambulatorios y otro para pacientes internados.

Las encuestas se aplican en los puntos de facturación y otras directamente por los colaboradores de siau en los servicios y otras mediante llamada telefónica.

El resultado de la satisfacción y de la experiencia medida a través de las encuestas, alimentan indicador de satisfacción y de experiencia para consolidar indicadores de la resolución 256 por el área de calidad.ver tabla .

CONSOLIDADO SATISFACCIÓN 256 PRIMER TRIMESTRE 2024										
MES	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	%	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS
ENERO	1498	956	2454	98,55	19	15	2	36	1,45	2490
FEBRERO	1471	345	1816	99,18	10	4	1	15	0,82	1831
MARZO	1000	527	1527	98,20	21	7	0	28	1,80	1555
TOTAL DEL I TRIMESTRE	3969	1828	5797	98,64	50	26	3	79	1	5876
ANÁLISIS DEL TRIMESTRE										
Durante el primer trimestre del año 2024 se aplicaron 5876 encuestas con un promedio de 1958 por mes, encontrando que los usuarios afirman estar satisfechos con los servicios del HUSJ con un resultado de 98,64 %. Se mantiene el indicador acorde a la medición del año 2023.										
AYDA INES TROCHEZ MORAN ENF,GR 1 Con asignación de funciones de Coordinador SIAU										

Durante el primer trimestre año 2024 se realizaron 5876 encuestas las cuales arrojan un resultado muy satisfactorio de satisfacción de los usuarios en un 98,6%. Comparado con el primer trimestre del año 2023 que fue del 98% se sube 0,6 puntos .

		HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ UNIVERSIDAD DE CORDOBA "Atención especializada de calidad"									
RECOMENDACIÓN DEL HOSPITAL A FAMILIAR Y AMIGOS PRIMER TRIMESTRE 2024											
MES	DEFINITIVA MENTE NO	PROBABLE MENTE NO	TOTAL	%	DEFINITIVA MENTE SI	PROBABLE MENTE SI	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS	ANALISIS DE INDICADOR	
ENERO	4	16	20	0,8	1348	1122	2470	99,2	2490	Durante el primer trimestre de 2024 se aplicaron 5876 encuestas, a la pregunta si recomendaria el hospital a un amigo o un familiar, se obtiene un resultado de 99,41%. Es el reflejo de la satisfacción de los usuarios con los servicios del Hospital Universitario San José. Indicador que se mantiene similar al logrado en el año 2023.	
FEBRERO	3	3	6	0,3	890	935	1825	99,7	1831		
MARZO	1	9	10	0,6	1049	496	1545	99,4	1555		
TOTAL DEL I TRIMESTRE	8	28	36	0,59	3287	2553	5840	99,41	5876		
AYDA INES TROCHEZ MORAN											
ENF,GR 1 Con asignación de funciones de Coordinador SIAU											

En cuanto a la experiencia vivida por el usuario , se logra una meta del 99,4% , que comparada con el primer trimestre del año 2023 fue de 99%, a pesar de incrementar el numero de encuestas, se observa el incremento de 0,4%.

CONCLUSIONES:

1. El servicio de información y atención al usuario cumplió con todas las actividades programadas, el monitoreo de la satisfacción de los usuarios, el envío de indicadores, la educación, orientación y acompañamiento a los usuarios.
2. El hospital tiene una satisfacción global del 98,6% de sus usuarios y será recomendado en un 99,4% por experiencia de los usuarios.
3. Los servicios deben gestionar los planes de mejora acorde a los hallazgos de las pqrsl reportadas en consolidado del primer trimestre del año 2024.
4. Se dejan hallazgos para facturación, economato, consulta externa

Cordialmente,

Elaboro:



Enf. Ayda Inés Trochez Moran
Enfermera grado 1
Con Actividades De Coordinación
Servicio De Información Y Atención Al Usuario - SIAU

VoBo.

Dr. Juan Carlos Arteaga
Gerente
Hospital Universitario san José de Popayán.