INFORME SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024

1. EDUCACION A LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS

El equipo SIAU ronda los servicios mediante cronograma de asignación semanal , en lso cuales aborda los usuarios para orientarlos en sus derechos y deberes, para identificar necesidades de población vulnerable, enfoque diferencial y de tramites en salud.

Se hace la escucha del usuario y su familia y se propende por apoyar a los usuarios para que tengan información del proceso en el que va su situación de salud.

**EDUCACIÓN PRIMER SEMESTRE 2024**

| SERVICIOS | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MEDICAS II | 63 | 65 | 65 | 71 | 89 | 89 | 442 |
| QUIRURGUICAS II | 126 | 154 | 60 | 90 | 101 | 114 | 645 |
| QUIRURGUICAS I | 145 | 90 | 126 | 58 | 80 | 77 | 576 |
| MEDICAS III | 87 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 104 |
| MEDICAS I | 92 | 106 | 69 | 78 | 55 | 84 | 484 |
| SALA DE ESPERA DE GINECOLOGIA | 28 | 24 | 30 | 51 | 21 | 40 | 194 |
| GINECOLOGIA | 81 | 57 | 76 | 51 | 69 | 47 | 381 |
| MEDICOQUIRURGUICAS | 150 | 76 | 91 | 80 | 82 | 70 | 549 |
| MEDICOQUIRURGUICAS | 124 | 94 | 90 | 108 | 82 | 119 | 617 |
| MEDICOQUIRURGUICAS | 68 | 55 | 50 | 64 | 37 | 73 | 347 |
| PEDIATRIA | 143 | 158 | 119 | 112 | 124 | 109 | 765 |
| MEDICOQUIRURGUICAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | 94 | 138 |
| TRAUMATOLOGIA | 118 | 108 | 69 | 89 | 73 | 97 | 554 |
| URGENCIAS PEDIATRIA | 87 | 116 | 68 | 152 | 61 | 65 | 549 |
| ONCOLOGIA | 101 | 77 | 47 | 85 | 47 | 105 | 462 |
| REHABILITACION | 14 | 28 | 33 | 38 | 46 | 66 | 225 |
| CONSULTA EXTERNA | 742 | 1173 | 202 | 317 | 449 | 382 | 3265 |
| UCIP | 39 | 23 | 19 | 31 | 44 | 14 | 170 |
| NEONATOS | 72 | 5 | 12 | 69 | 53 | 54 | 265 |
| UCIP 2 | 16 | 32 | 30 | 24 | 23 | 33 | 158 |
| SALA DE CIRUGIA | 342 | 291 | 246 | 320 | 240 | 185 | 1624 |
| IMAGENES DIAGNOSTIC | 31 | 59 | 59 | 60 | 103 | 60 | 372 |
| URGENCIAS | 1239 | 1311 | 905 | 2017 | 1276 | 726 | 7474 |
| UCIN 4 PISO | 127 | 155 | 100 | 152 | 79 | 104 | 717 |
| UCI 1 | 38 | 25 | 25 | 73 | 52 | 40 | 253 |
| UCI2 | 68 | 54 | 43 | 52 | 71 | 37 | 325 |
| UCI 3 | 63 | 19 | 44 | 54 | 39 | 53 | 272 |
| POBLACION NASA | 30 | 27 | 54 | 50 | 56 | 68 | 285 |
| POBLACION MISAK | 26 | 30 | 30 | 54 | 30 | 37 | 207 |
| ENDOSCOPIA | 97 | 135 | 91 | 137 | 90 | 101 | 651 |
| UCIN 3 PISO | 88 | 150 | 100 | 119 | 45 | 53 | 555 |
| UNIDAD MENTAL | 14 | 0 | 41 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| UNIDAD DE QUEMADOS | 0 | 27 | 44 | 37 | 15 | 20 | 143 |
| PATOLOGIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ANGIOGRAFIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FARMACIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CARDIOLOGIA | 0 | 34 | 0 | 0 | 0 | | 34 |
| **TOTAL** | **4459** | **4745** | **3038** | **4693** | **3676** | **3216** | **23857** |

Fuente: Informe registro mensual de educación a los usuarios en servicio de información y atención al usuario del Hospital Universitario San José de Popayán.

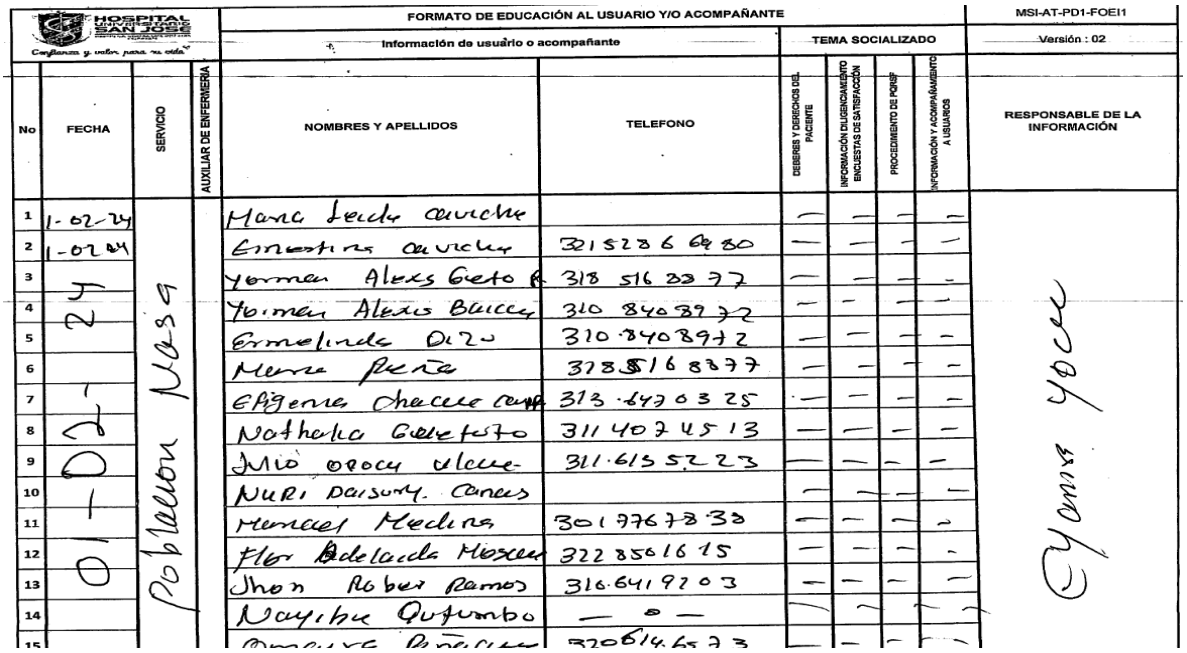
En el registro se observa el volumen de usuarios que a diario se atienden en los diferentes servicios del hospital y a los cuales el personal del SIAU les brinda orientación en sus derechos.

Durante el segundo trimestre se orientaron en derechos y deberes 11.585 personas, para un total del primer semestre de 23.857 usuarios atendidos de forma personalizada.

Mediante pantallas de TV se trasmite información importante para los usuarios en las salas de espera, incluye derechos y deberes, alertas para evitar robos en la institución.

Fotos

Listas de registro de educación



HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE — Confianza y calor para su vida

FORMATO DE EDUCACIÓN AL USUARIO Y/O ACOMPAÑANTE — MSI-AT-PD1-FOEI1 — Versión : 02

| No | FECHA | SERVICIO | AUXILIAR DE ENFERMERIA | NOMBRES Y APELLIDOS | TELEFONO | DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE | INFORMACIÓN DILIGENCIAMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN | PROCEDIMIENTO DE PQRSF | INFORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS | RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1-02-24 | Posoperatorio Mujeres | | Maria Leida Conicha | | — | — | — | — | Yomira Yoce |
| 2 | 1-02-24 | | | Ernestina Conicha | 3215286980 | — | — | — | — | |
| 3 | 1-02-24 | | | Yormen Alexis Cueto R. | 318 516 33 77 | — | — | — | — | |
| 4 | | | | Yormen Alexis Bueno | 310 840 39 72 | — | — | — | — | |
| 5 | | | | Ermelinda Diaz | 310 840 8972 | — | — | — | — | |
| 6 | | | | Maria Peña | 3188516 8877 | — | — | — | — | |
| 7 | | | | Eugenia Chacua Campo | 313 647 03 25 | — | — | — | — | |
| 8 | | | | Nathalia Guetoto | 311 407 45 13 | — | — | — | — | |
| 9 | | | | Julio Orozco Ulcue | 311 615 52 23 | — | — | — | — | |
| 10 | | | | Nuri Daisuny Canas | | — | — | — | — | |
| 11 | | | | Mercedes Medina | 301 776 78 33 | — | — | — | — | |
| 12 | | | | Flor Adelaida Mosquera | 322 850 16 15 | — | — | — | — | |
| 13 | | | | Jhon Robert Ramos | 316 641 92 03 | — | — | — | — | |
| 14 | | | | Nayibe Quintero | — o — | — | — | — | — | |
| 15 | | | | [illegible] | 320 614 65 73 | — | — | — | — | |

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE — Confianza y valor para su vida

FORMATO DE EDUCACIÓN AL USUARIO Y/O ACOMPAÑANTE — MSI-AT-PD1-FOE11 — Versión : 02

| No | FECHA | SERVICIO | AUXILIAR DE ENFERMERÍA | Información de usuario o acompañante: NOMBRES Y APELLIDOS | TELEFONO | TEMA SOCIALIZADO: DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE | INFORMACIÓN DILIGENCIAMIENTO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN | PROCEDIMIENTO DE PQRSF | INFORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS | RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Junio | | | | | | | | | |
| 1 | 19 | | | Rubiela Garcia | — | — | — | — | — | |
| 2 | 19 | | | Ofelia Navia. | — | — | — | — | — | |
| 3 | 19 | | | Jaqueline Segura M. | — | — | — | — | — | |
| 4 | 19 | | | Teidy Johana Segura | — | — | — | — | — | |
| 5 | 19 | | | Ines. Valencia | — | — | — | — | — | |
| 6 | 19 | | | Karen San Juan | — | — | — | — | — | |
| 7 | 19 | | | Gloria Yanet. H | — | — | — | — | — | |
| 8 | 19 | | | Flor Maria Montes | — | — | — | — | — | |
| 9 | 19 | | | Hernan Dario Urbe | — | — | — | — | — | |
| 10 | 19 | | | Efigenia. finscué K | — | — | — | — | — | |
| 11 | 19 | | | Deiny Belalcazar | — | — | — | — | — | |
| 12 | 19 | | | Esteban Yanten- | — | — | — | — | — | |
| 13 | 19 | | | Norma. Angulo | — | — | — | — | — | |
| 14 | 19 | | | Diego Alberto P | — | — | — | — | — | |
| 15 | 19 | | | Juan A. Paz | — | — | — | — | — | |

## 1.1.EDUCACION A COLABORADORES

Durante el primer semestre del año 2024 se cumplió con el cronograma de inducción entregado por el área de talento humano, con el fin de dar a conocer el proceso de gestión de pqrsf del hospital y la socialización de derechos y deberes al personal nuevo que ingresa a la institución. Es asi como se capacito a diferentes grupos de personas, que van a cumplir roll tanto administrativo como asistencial en la institución.

| HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E.<br>CRONOGRAMA DE INDUCCION GENERAL<br>VIGENCIA: I SEMESTRE 2024 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ACTIVIDAD** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** |
| **INDUCCION GENERAL** | **LUNES** | **LUNES** | **LUNES/MARTES** | **LUNES** | **MARTES/LUNES** | **MARTES/LUNES** |
| **HORA: 8:20 AM**<br>**LUGAR: SALÓN PATOLOGÍA** | **15 Y 29** | **12 Y 25** | **11 Y 26** | **15 Y 29** | **14 Y 28** | **11 Y 24** |

| 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** | **DIRECIONAMIENTO 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** |

De igual forma se ha brindado apoyo solicitado para realizar inducción a los estudiantes que a través del convenio docencia servicio requieren hacer practica en en el hospital universitario san José de Popayán.

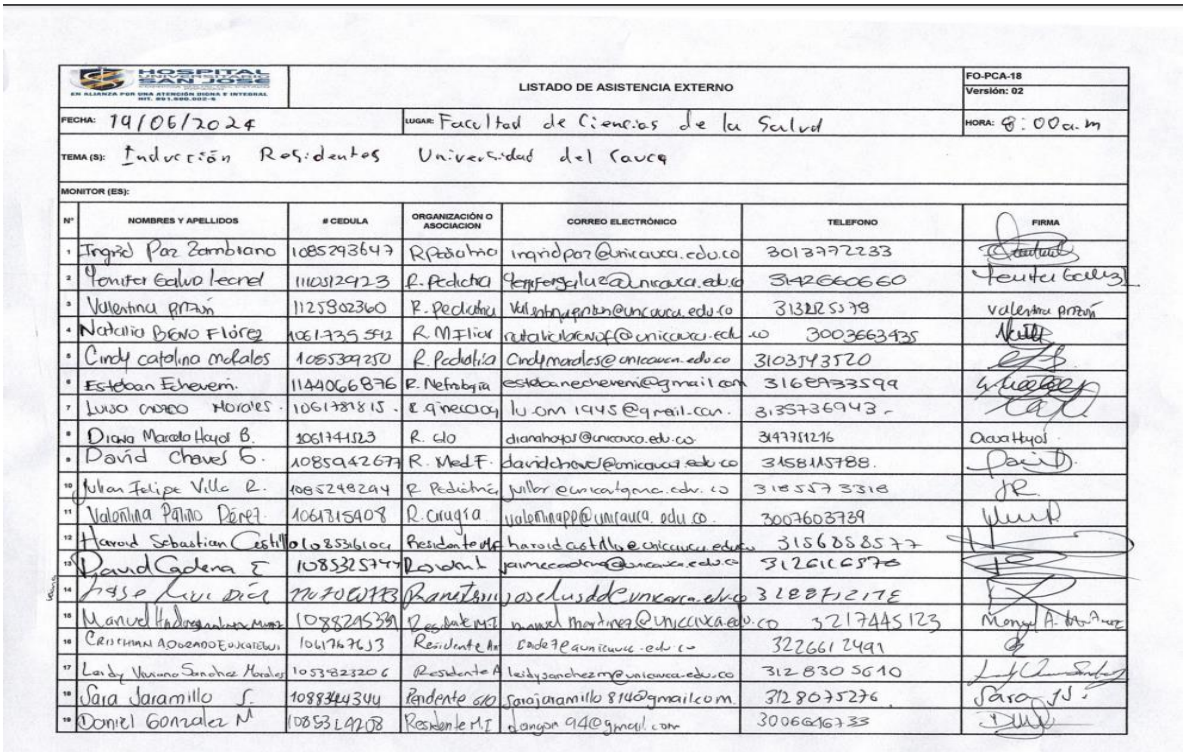
**HOSTIPITAL UNIVERISTARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E**
**DOCENCIA SERVICIO**

**CRONOGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUDCCIÓN**
**ESTUDIANTES DE INTERNADO Y RESIDENTES**
**Periodo 2024-1**

| | |
|---|---|
| **FECHA:** | **19 DE MARZO DE 2024** |
| **LUGAR:** | **AUDITORIO PRINCIPAL FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD** |

| HORA | TEMAS | RESPONSABLE |
|---|---|---|
| 8:00 a.m. A 8:20 a.m. | BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DOCENCIA SERVICIO HUSJ | CORDINADORAS DOCENCIA SERVICIO UNICAUCA - HUSJ |
| 8:20 a.m. A 8:40 a.m. | PRESENTACIÓN CODIGO DE ETICA MEDICA | SOFIA BEDOYA<br>Coordinadora Bioética |
| 8:40 a.m. A 9:00 a.m. | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN |
| 9:00 a.m. A 9:20 a.m. | GESTION AMBIENTAL | SANDRA CAROLINA MUÑOZ<br>Coordinadora de Gestión Ambiental |
| 9:20 a.m. A 9:40 a.m. | PREVENCIÓN Y CONTROL DE INFECCIONES | VICTOR HUGO LOZANO<br>Coordinador Prevención y Control de Infecciones |
| 9:40 a.m. A 10:00 a.m. | INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN | CESAR GILBERTO ZUÑIGA<br>Coordinador de Innovación e Investigación |
| 10:00 a.m. A 10:20 a.m. | HUMANIZACIÓN | ALEJANDRA MAGE<br>Apoyo Humanización |
| 10:20 a.m. A 10:40 a.m. | RECESO | |
| 10:40 a.m. A 11:00 a.m. | SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN | LEANDRO ROSERO<br>Coordinador Sistemas De La Información |
| 11:00 a.m. A 11:20 a.m. | SIAU | AYDA INES TROCHEZ MORAN<br>Coordinadora SIAU |
| 11:20 a.m. A 11:40 a.m. | GRUPO BIOMEDICO | MARIA FERNANDA ORDOÑEZ<br>Coordinadora Grupo Biomédico |
| 11:40 a.m. A 12:00 a.m. | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | CLAUDIA XIMENA BUCHELI CALVACHE<br>Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 12:00 a.m. a 2:00 p.m. | ALMUERZO | |
| 2:00 p.m. a 6:00 p.m. | SEGURIDAD DEL PACIENTE | OLGA CECILIA ERAZO<br>Coordinadora De Seguridad Del Paciente |

Se adjunta lista de asistencia ultima capacitación de Junio de 2024.



HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE – EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL – NIT. 891.580.002-5

LISTADO DE ASISTENCIA EXTERNO — FO-PCA-18 — Versión: 02

FECHA: 14/06/2024 — LUGAR: Facultad de Ciencias de la Salud — HORA: 8:00 a.m

TEMA (S): Inducción Residentes Universidad del Cauca

MONITOR (ES):

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS | # CEDULA | ORGANIZACIÓN O ASOCIACION | CORREO ELECTRÓNICO | TELEFONO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ingrid Paz Zambrano | 1085293647 | R. Pediatría | ingridpaz@unicauca.edu.co | 3013772233 | |
| 2 | Jenifer Eduo Leonel | 1110512923 | R. Pediatría | jenferegeslu@unicauca.edu.co | 3142660660 | |
| 3 | Valentina Prado | 1125802360 | R. Pediatría | valentinaprado@unicauca.edu.co | 3132255778 | Valentina Prado |
| 4 | Natalia Bueno Flórez | 1061735542 | R. MFiCor | nataliabuenof@unicauca.edu.co | 3003663435 | |
| 5 | Cindy catalina morales | 1085339250 | R. Pediatría | cindymorales@unicauca.edu.co | 3103343520 | |
| 6 | Esteban Echeverri. | 1144066876 | R. Nefrología | estebanecheverri@gmail.com | 3168733599 | |
| 7 | Luisa Cardo Morales | 1061781815 | R. Ginecología | luisam1945@gmail.com | 3135736943 | |
| 8 | Diana Marcela Hoyos B. | 1061741523 | R. GO | dianahoyos@unicauca.edu.co | 3147751216 | Diana Hoyos |
| 9 | David Chaves G. | 1085942677 | R. Med F. | davidchaves@unicauca.edu.co | 3158115788 | |
| 10 | Juan Felipe Villa R. | 1085249294 | R. Pediatría | juillar@unicaugame.edu.co | 3185573318 | |
| 11 | Valentina Parra Pérez | 1061315408 | R. Cirugía | valentinapp@unicauca.edu.co | 3007603739 | |
| 12 | Harold Sebastian Castillo | 1083361061 | Residente MF | haroldcastillo@unicauca.edu.co | 3156385577 | |
| 13 | David Cadena E | 1085325747 | Residente | jaimecadena@unicauca.edu.co | 3126166578 | |
| 14 | Jesús Luis Díaz | 1120760773 | Residente | joseluisdd@unicauca.edu.co | 3183712175 | |
| 15 | Manuel Hadrogan Martínez | 1088245339 | Residente MI | manuelmartinez@unicauca.edu.co | 3217445123 | Manuel A. Martínez |
| 16 | Cristian Adolfo Eusatorgui | 1061767653 | Residente MI | cadolfo@unicauca.edu.co | 3226612491 | |
| 17 | Laidy Viviana Sánchez Morales | 1053823206 | Residente A | laidysanchezm@unicauca.edu.co | 3128305610 | |
| 18 | Sara Jaramillo S. | 1088344344 | Pendente GO | sarajaramillo8140@gmail.com | 3128075276 | Sara JS |
| 19 | Daniel Gonzalez M | 1085142708 | Residente MI | dangon94@gmail.com | 3006616733 | |

## 1.3 ACTIVIDADES CON ASOCIACION DE USUARIOS

Con la asociación de usuarios durante el primer semestre del año 2024 se realizo jornada de educación en cuatro jornadas consecutivas, realizadas en el mes de enero para dar a conocer los ejes de acreditación con el fin de que pudieran participar activamente de la visita de acreditación del ICONTEC que se realizó en la ultima semana de febrero del año 2024.

Dentro del cronograma de actividades se tiene su participación en la apertura de buzones , durante el semestre se programaron 51 aperturas de las cuales asistieron a 43 para un 84.3%.

Se realiza la reunión mensual el ultimo viernes de cada mes, para un total de 6 reuniones programadas en el semestre, con un cumplimiento de 6/6 , participaron en la jornada de rendición de cuentas y taller de plan de desarrollo citados por planeación. De igual forma participaron de la visita de acreditación realizada por el ICONTEC .Cumplimiento de reuniones programadas.100%

EVIDENCIAS

1. Crongoramas de reuniones, capacitaciones y plan de trabajo 2024
2. Actas de reuniones asociación de usuarios 2024
3. Fotos de reuniones o actividades
4. Planillas de firmas asistencia a reuniones

1. Crongoramas de reuniones, capacitaciones y plan de trabajo 2024

**ATENCION AL USUARIO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E**

**CRONOGRAMA DE REUNIONES INSTITUCIONALES AÑO 2024**

| REUNIONES | MES | | ENERO | | FEBRERO | | MARZO | | ABRIL | | MAYO | | JUNIO | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | PERIOCIDAD | RESPONSABLE | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **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 | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **HORA** | **DIA** | **HORA** |
| NOTA : Ultimo 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.* |

ELABORO : **ENF . AYDA INES TROCHEZ**
Coordinadora SIAU

**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 acreditacion | Integración de la Asociación de usuarios en la política de participación social | Normatividad habitantes de calle ( Se cambio por asistenica a rendicion de cuentas) | Socializacion manual SIAU - derechos y deberes - **Indicadores** | Seguridad del paciente | Espacios de participacion social | Atención centrada en el usuario. **Indicadores** | Humanizacion de la atención - Lineamientos Política de humanización. | Mecanismos de participación ciudadana | Control social **Indicadores** | Transformacion 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 | Planeacion | SIAU | Humanizacion | Planeacion | Planeacion SIAU | Calidad | Sistemas |
| NOTA | La asociación de usuarios del Hospital Universitario San José, se reune el ultimo viernes de cada mes, 2 p.m en el salon 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. | | | | | | | | | | | |

**FORMATO PLAN ANUAL DE TRABAJO CON LA ASOCIACION DE USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE**

**FOCO01**
**Versión: 1**

**NOMBRE:PLAN DE TRABAJO ASOCIACION DE USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN.**

**AÑO: 2024**

| PERIODO | ACTIVIDAD A REALIZAR | DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD | FECHA | RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|
| I TRIMESTRE | CAPACITACION PARA LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS | Según cronograma ya establecido para el año 2024, se realiza capacitación a los mienbros de la Asociación de usuarios del Hospital Universitario san José. | MES A MES: Se lleva a cabo el ultimo 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 | en primer semestre una sola ronda |
| | REUNION MENSUAL | Según cronograma ya establecido para el año 2024, se realiza en la misma fecha de la capacitación programada para los mienbros de la Asociación de usuarios del Hospital Universitario san José. | MES A MES: Enero 26, Febrero 23, marzo 26 | Coordinador SIAU | |
| | REUNION MENSUAL CON EL GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN | Los miembros de la Asociación de usuarios, se reunirán con el gerente del Hospital Universitario San José, en las fechas ya establecidas para cada trimestre. | Trimestralmente: Marzo 18 | Asociación de usuarios H.U.S.J | |
| | 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 mienbros 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 mienbros: Jose Rafael Cortez, Bibiana Ortiz, Floricelda Rengifo y el señor Jorge Muñoz | |
| | VISITA A COMUNAS DE POPAYAN | Se realizaran visitas alas 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 | Asociación de usuarios: Comité conformado por los siguientes mienbros: Jose Rafael Cortez, Bibiana Ortiz, Floricelda Rengifo y el señor Jorge Muñoz | |
| | ACOMPAÑAMIENTO 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 mienbros 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 | |
| | ACOMPAÑAMIENTO 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 mienbros para hacer parte de este comité. | MES A MES: Enero 15, Febrero 8, marzo 7 | Coordinador SIAU y Asociación de usuarios | |
| | CAPACITACION PARA LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS | Según cronograma ya establecido para el año 2024, se realiza capacitación a los mienbros de la Asociación de usuarios del Hospital Universitario san José. | MES A MES: Se lleva a cabo el ultimo viernes de cada mes. | Coordinador SIAU | |

2. Actas de reuniones en archivo SIAU

| Nombre | Fecha de modificación | Tipo | Tamaño |
|---|---|---|---|
| ACTA No 01 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS | 16/04/2024 11:22 a. m. | Documento de Mi... | 119 KB |
| ACTA No 02 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS | 16/04/2024 11:25 a. m. | Documento de Mi... | 102 KB |
| ACTA No 03 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS | 17/04/2024 9:52 a. m. | Documento de Mi... | 105 KB |
| ACTA No 04 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS | 14/06/2024 4:12 p. m. | Documento de Mi... | 115 KB |
| ACTA No 05 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS | 14/06/2024 2:54 p. m. | Documento de Mi... | 103 KB |
| ACTA No 06 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS | 5/07/2024 9:55 a. m. | Documento de Mi... | 103 KB |

3. Fotos capacitaciones ejes de acreditación

De esta forma recibieron capacitación en los ejes de gestión ambiental, atención centrada en el usuario, gestión de calidad, gestión de la tecnología , gestión del riesgo, humanización, participación social y seguridad del paciente.

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE — EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5

**LISTADO DE ASISTENCIA EXTERNO** — FO-PCA-18 — Versión: 02

FECHA: 26 de abril de 2024 — LUGAR: Docencia y Servicio - Salon Estudiantes — HORA: 2:00 a 4:00 pm.

TEMA (S): Socialización manual SIAU - Derechos y Deberes - Indicadores

MONITOR (ES): AYDA INÈS TRÓCHEZ MORÁN - Apoyo SIAU

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS | # CEDULA | ORGANIZACIÓN O ASOCIACION | CORREO ELECTRÓNICO | TELEFONO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Luis Maria Jimenez | 16583517 | Liga de Usuarios | Jeichlider317@gmail.com | 3206658075 | |
| 2 | Sonia Delgado | 25244462 | Asociacion H.USJ | soniadelgado@gmail.com | 3146084146 | |
| 3 | Bibiana Giselle Ortiz | 34154414 | Asoc. HUSJP. | bibigisel ortiz@gmail.com | 3155271450 | |
| 4 | Maria Ines Torres | 30706469 | — | [illegible] | 3127994174 | |
| 5 | [illegible] | 34554301 | Asococ. Usuarios | | 3123120000 | |
| 6 | Alberto [illegible] | 10554600 | Asc. Usua | albertoinza@gmail.com | 3104498211 | |
| 7 | Jose Rafael Cortes | 10532542 | Aso-Usuarios | saludcauca20@gmail.co | 312 227 9417 | |
| 8 | Ana Delgadillo | 34537229 | As.-Us. | doris delgado@Hotmail.co | 3218023147 | |
| 9 | Mauricio H. Bolaños | 1061714425 | As us | mauricio hernanbolaños@gmail.com | 3137576448 | Mauricio Bolaños |
| 10 | Elba N. Bolaños | 34533906 | Asousarios | [illegible] | 3146313066 | |
| 11 | Luis Alonso Lada Agredo | 10429331 | Asoc Usuarios | alonsolada@yahoo.com.ar | 3177499928 | |

Lista de asistencia a socialización de indicadores del primer trimestre año 2024

## 2. GESTIÓN DE LAS PQRSF

El SIAU tiene a cargo la orientación a los usurios sobre el funcionamiento del hospital y los derechos y deberes, con el objetivo de facilitar el acceso a ellos. Como segundo objetivo tiene la gestión de las pqrs y como tercera actividad tiene la medición de la satisfacción de los usuarios para cumplir con indicadores de calidad de la resolución 256 de 2016.

Se tiene implementada la gestión en la resolución 161 de 2022, la cual requiere ser ajustada y se tiene en proceso en el área juridica , en espera que se haga la modificación que se ajuste a la norma y defina claramente la ruta de las quejas de recurso humano de planta, las denuncias por actos de corrupción , las quejas por posible abuso sexual o por posible acoso sexual, con el fin de poder actualizar el procedimiento y ruta que debe llevar el servicio de información y atención al usuario.

### a. GESTION INTERNA PQRSF

Se reciben pqrsf de todos los canales de comunicación, ventanilla unica, oficina presencial, correo SIAU, plataforma web y buzones.

Por ventanilla unica se reciben promedio 10 pqrsf en fisico , las cuales son recibidas y gestionadas por correo a los servicios, acorde a la complejidad o tipo de pqrsf se clasifica y se hace seguimiento a la respuesta.

Por correo se reciben aproximadamente 1.200 pqrs mensuales las cuales en su mayoria ingresan desde las EPS quienes solicitan citas medicas o procedimientos quirurgicos los cuales

se gestionan con las coordinaciones de servicios y se responden a traves del mismo correo. Se tiene un promedio de 48 horas de consulta externa para responder y la respuesta es efectiva con el voucher de la cita asignada, excepto en los casos en que no Hay agenda disponible se envia respuesta para que soliciten a traves del wasap y sean etiquetados para el siguiente agendamiento, por ejemplo: Neurologia,Hematologia Coloproctologia, Medicina interna y neurocirugia que es solo por wasap.

**2.1 BUZONES** : Se realiza apertura dos veces por semana, deja acta diaria , se consolidad información , para el primer semestre se programaron 51 aperturas, de las cuales se realizaron 51 con un indicador del 100% de cumplimiento.

| 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 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 SEMESTRE I | 3433 | 155 | 27 | 165 | 10 | 0 | 43 | 326 | 2910 | 1 | 4 |

Durante el primer semestre del año 2024 recibieron por buzones 3433 pqrsf, de las cuales 155 son quejas, que corresponde al 4.5%.

Se recibieron 27 quejas internas, que en su mayoria son de agremiaciones sindicales, las cuales fueron enviadas a los representantes legales para su revisión y análisis.Corresponde al 0,7%.

Los reclamos simples ascienden a 165 , en su mayoria son reclamos por agendamiento de citas y programación de cirugias de pacientes internados en urgencias y hospitalización. En internación se dio a conocer la situación frecuente de no respuesta al llamado de los pacientes, timbran y les apagan, sobre todo en horas de la noche.

Los reclamos priorizados son 10 y en su mayoria son pacientes con situaciones de remisión por tramites administrivos.

Las peticiones recibidas son 43, obedecen a información general o solicitudes de procesos internos.

Se reciben un alto numero de sugerencias en total 326 en el primer semestre, las cuales son enviadas a las coordinaciones para que sean tenidas en cuenta como parte de las mejoras de cada servicio.

Imagenes de actas de apertura de buzones

## 2.2 INDICADOR CUMPLIMIENTO:

Numero de aperturas programadas por semestres / aperturas realizadas x 100

51 aperturas programadas en el trimestre/ 51 aperturas realizadas x 100

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

## 3. INDICADORES SIAU

| 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% | 98,2% | | | 98,4% | -0,4% |
| 2 | Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos | % | >95% | 99,6% | 99,4% | 99,4% | | | 99,4% | -0,3% |
| 3 | Porcentaje de quejas global | % | <10% | 0,01 | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | -1,48 |
| 4 | Tasa de quejas por usuarios | Tasa | <15 | 9,25 | 2,90 | 4,51 | | | 3,73 | -1,48 |
| 5 | Porcentaje de felicitaciones global | % | >80% | 82,80% | 85,11% | 75,29% | | | 79,67% | -3,93% |
| 6 | Porcentaje de quejas no tramitadas | % | <10% | 0,06 | 0,02 | 0,18 | | | 0,03 | -1,32 |
| 7 | Porcentaje de quejas con respuesta antes de 15 días | % | >90% | 0,94 | 0,91 | 0,88 | | | 0,89 | -0,05 |
| 8 | Porcentaje de SUGERENCIAS global | % | <10% | 0,09 | 0,11 | 0,06 | | | 0,08 | -0,09 |
| | CUMPLIMIENTO GENERAL DE INDICADORES (número de indicadores cumplidos / total de indicadores * 100) | | | | | | | | | |

Durante el segundo trimestre del año 2024 se cumple con 7/8 indicadores , para un cumplimiento de 87.5%, con el indicador de respuesta de quejas antes de 15 dias que se ve afectado por el tiempo de respuesta de algunas agremiaciones sindicales que demoran el proceso de revisión y respuesta.

Los cambios ocurridos administrativamente en los procesos hicieron que personas que tenían el usuario de Nexura ya no estuvieran y los eventos se quedaron sin resolver.

| Numerador | | | | Denominador | | | | | Rango de calificación | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Número de quejas con respuesta menor a 15 dias habiles | | | | Número de quejas Recepcionadas. | | | | | Satisfactorio | | | ≥ | 90% |
| | | | | | | | | | Insatisfactorio | | | < | 90% |
| Fuente Numerador | | | | Fuente Denominador | | | | | Valor obtenido en el periodo | | | | |
| Reporte aplicativo PQRS | | | | Reporte aplicativo PQRS | | | | | 87,50% | | | | |
| Mes | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
| Numerador | 23 | 20 | 19 | 34 | 45 | 19 | | | | | | | 160 |
| Denominador | 25 | 23 | 20 | 36 | 52 | 24 | | | | | | | 180 |
| Resultado | 92,00% | 86,96% | 95,00% | 94,44% | 86,54% | 79,17% | | | | | | | 88,89% |
| 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% | | | | | | | | | |
| Referente de | | | | | | | | | | | | | |
| Meta | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |

El indicador tiene una meta del 90% , la cual no se cumple por parte del hospital quedando para plan de mejora.

En el proceso interno se ha implementado cortes semanales del aplicativo Nexura para evidenciar las pqrsf sin respuesta , apoyados en el semáforo que da el sistema para el seguimiento. Se genera un registro solo de quejas que permita a partir del mes de Julio mayor seguimiento interno y reporte a vigilancia y control de las demoras por los sindicatos.

## 4. CARACTERIZACION DE PQRSF CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE DEL 2024

4.1 La caracterización de las pqrsf se hace desde el aplicativo nexura que consolidad los diferentes canales de comunicación.
En esta caracterización se observa que se recibieron en el semestre en total 3468 pqrsf, de las cuales el 78,8% corresponden a felicitaciones.

| Tipo de solicitud | Total |
|---|---|
| Felicitaciones | 2735 |
| Sugerencia | 283 |
| Queja (por atención de funcionario) | 180 |
| Reclamo de riesgo simple | 160 |
| Petición | 83 |
| Reclamo de riesgo priorizado | 20 |
| Reclamo de riesgo vital | 4 |
| Denuncia | 3 |
| **Total general** | **3468** |

El segundo lugar lo ocupan las sugerencias que ascienden a 283 y corresponden al 8,1%, en tercer lugar están las quejas que ascienden al 5,1%, en cuarto lugar están los reclamos simples que se relacionan con peticiones por consultas especializadas y cirugías programables en paciente internado , corresponde al 4,6%.

### 4.2 DERECHOS VULNERADOS DEL SEMESTRE QUEJAS

| Tipo de solicitud | Clasificación de PQRS | Total |
|---|---|---|
| | Trato recibido | 98 |
| | Falta de oportunidad | 31 |
| | Información suministrada | 24 |
| Queja (por atención de funcionario) | Accesibilidad | 8 |
| | Pertinencia | 6 |
| | Seguridad | 6 |
| | Hotelería y confort | 4 |
| | Privacidad en atención | 3 |
| Total Queja (por atención de funcionario) | | 180 |

Durante el semestre se recibieron 180 quejas relacionadas con atención de los funcionarios, las cuales se asocian a derechos vulnerados encontrando que el mayor numero 98, que corresponde al 54,4% del total , este reporte nos lleva a que se debe seguir sensibilizando al personal en los mecanismos de buen trato como son la amabilidad, el respeto y la asertividad en las respuestas,

para que los ciudadanos se sientan bien atendidos aun en la adversidad de la congestión que viven servicios como urgencias y consulta externa.

La falta de oportunidad y la información suministrada ocupan segundo y tercer lugar.

La información relaciona a personas que consideran no brindan información calidad o completa.

| SERVICIO ENVIADO | EPS | DERECHO MÁS VULNERADO | DESCRIPCIÓN | DERECHO M | FUNCIONARIO | SINDICATO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CONSULTA EXTERNA | POLICÍA NACIONA | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | el medico no explica los cuidados aseguir ni medicamentos.. | | JOAQUIN OLMEDO PAZ | |
| CITAS MÉDICAS | NUEVA EPS | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | la asignacion de citas revisen bien los documentos. | | MARTIN M VIVAS | ADMISALUD |
| CONSULTA EXTERNA | ASMET SALUD | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | cuando se cancela la cita llamar al usuario. | | LILIANA RAMIREZ CAICEDO | |
| CLIENTE INTERNO | N DATOS | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | brindar informacion clara y orientar al paciente. | | ISABEL RUIZ | SINTRAOEMPUH |
| CONSULTA E | VA EPS | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | dar informacion clara al usuario | | | |
| CONSULTA E | VA EPS | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | dar informacion clara al usuario | | MARTIN VIVAS | SINTRAOEMPUH |
| UNIDAD ME | ET SALUD | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | la doctora ser mas clara en la atencion. | | ROCIO GONZALES | SINDESCA |
| URGENCIAS | VA EPS | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | tener encuenta los pacientes con discapacidad. | | | |
| UNIDAD MENTAL | AIC | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | la doctora sea mas clara con el familiar. | | ROCIO GONZALES | SINDESCA |
| CONSULTA EXTERNA | SURAMERICANA | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | no explican bien por que la atencion la dejan de ultimo. | | MARIELA RODRIGUEZ | OFTALMOLOGIA AVANZA |
| CIRUGÍA | SURA | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | los medicos den una buena informacion del procedimiento | | DR GARZÓN | MAXILOFACIAL |
| CIRUGÍA | SURA | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | dar una buena informacion al familiar | | | |
| SINDESCA | EJERCITO NACION | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | especialista brindar información clara al familiar, sobre el procedimie | | ALBER FRANCISCO POLANIA | SINDESCA |
| MEDICO QUIRURGICAS I | EJERCITO NACION | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | No dan una informaion clara | | | |
| SINTRAOEMPUH | ASMET SALUD | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | las auxiliar dar una buena informacion al paciente. | | DIANA BURBANO | SINTRAOEMPUH |
| SIT SALUD | ASMET SALUD | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | la doctora de una buena informacion al paciente. | | GISELA URBANO | SIT SALUD |
| SIT SALUD | ASMET SALUD | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | cuando no se vaya hacer el procedimiento informen. | | | |
| CONSULTA EXTERNA | MALLAMAS | INFORMACIÓN SUMINISTRADA | dar una imformación mas clara al familiar | | | |

Todas las quejas son enviadas a los coordinadores del servicio donde ocurre el evento y al representante legal del sindicato, para que ambas partes analicen la situación uno en el servicio y otro con el personal afiliado, de tal forma que entre ellos se articulen para planes de mejora que conlleven a mejorar los servicios.

## 4.3 QUEJAS POR OPORTUNIDAD

| SERVICIO ENVIADO | EPS | DERECHO MÁS VULNERADO | DESCRIPCIÓN | DERECHO M | FUNCIONARIO | SINDICATO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CONSULTA EXTERNA | ASMET SALUD | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | los medicos cumplan con el horario para la atencion de los pacientes. | | NELSON PALECHOR | |
| NUEVA EPS | NUEVA EPS | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | la remision no se demoren para los procedimientos cuando los pacientes son de lejos. | | | |
| CONSULTA EXTERNA | POLICÍA NACIONA | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | los especialistan llegue puntual a la consulta | | SERGIO FORJAEL | |
| CONSULTA EXTERNA | POLICÍA NACIONA | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | demora en la atención | | | |
| FACTURACIÓN | SIN DATOS | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | respectocon los usuarios | | | |
| CONSULTA EXTERNA | POLICÍA NACIONA | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | demora en la atencion por parte del especialista | | | |
| FACTURACIÓN | EMSSANAR | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | tener más humanizacion con los usuarios y familia | | LUIS ANDRES DORADO DELGADO | |
| CONSULTA EXTERNA | SOAT | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | el horario de la cita con el especialista sea oportuna. | | SORRY AGREDO | |
| CONSULTA EXTERNA | ASMET SALUD | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | cumplir con el horario que se asigna con el especialista. | | ROCIO GONZALES | PLANTA |
| CIRUGÍA | ASMET SALUD | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | paciente de larga duracion de estadia, lean reprogramado varias veces la cirugia. | | | |
| SERVAGRO | EMSSANAR | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | más humanizacion con | | | |
| UCI PEDIÁTRICO I | COSMITET | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | el servicio tener la respuesta del majo paar el dolor. | | | |
| URGENCIAS ADULTOS | AIC | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | demora en la atención | | MARIA ALEJANDRA HURTADO | ASOTERAPEUTAS |
| URGENCIAS ADULTOS | AIC | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | | | | |
| ENDOSCOPIA | OTRAS | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | tener encuenta a los pacientes con condicones especiales. | | VIVIANA MAMIAN | SINTRAOEMPUH |
| OFTAMOLOGIA AVANZA | SIN DATOS | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | ser más humanizados con los pacientes | | MARTI MARTINES | OFTALMOLOGIA AVANZ |
| TRAUMATOLOGÍA | SOAT | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | cuando se hace el llamado con el timbre, que la auxiliar este presente en el servicio | | | |
| SINTRAOEMPUH | SOAT | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | cuando se hace el llamado con el timbre, que la auxiliar este presente en el servi | | ANDREA RUIZ | SINTRAOEMPUH |
| SINTRAOEMPUH | AIC | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | | | DEYA | SINTRAOEMPUH |
| NEUROLOGICA SANTA C | SIN DATOS | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | el especialista cumplir con horario de la atencion. | | JUAN CARLOS CASA | NEUROLOGICA SANTA C |
| EMSSANAR | EMSSANAR | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | la eps no autoriza los procedimientos. | | | |
| SIMED | COSMITET | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | el especialista sea puntual en el horario. | | JOAQUIN OLMEDO PAZ | |
| URGENCIAS ADULTOS | FOMAG | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | demora | | | |
| ASEQ | FOMAG | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | mas humanizacion con el paciente | | | |
| SIMED | FOMAG | OPORTUNIDAD (A TIEMPO) | el especilaista cumpla el horario de la cita. | | SERGIO ANDRES CASAS | SIMED |

Las quejas por oportunidad están relacionadas con cumplimiento de horario por parte de los especialsitas en consulta externa, piden humanización en el trato y tiempo de atención. Son los item que mas frecuencia tienen en los reportes.

## 4.4 QUEJAS POR TRATO RECIBIDO

Las quejas por trato recibido que ocupan el primer lugar, están relacionadas con la actitud que perciben los usuarios de los diferentes colaboradores asistenciales, desde médicos especialistas , médicos generales, enfermeros, auxiliares y aun personal de facturación . El resumen que se muestra a continuación es una muestra de lo que la institución recibe y que se conserva en resumen en un drive interno del SIAU, todas estas pqrsf han sido enviadas a los diferentes sindicatos y coordinaciones para que se hagan las intervenciones y se mejore el trato a los usuarios y sus familias.

| SERVICIO ENVIADO | EPS | DERECHO MÁS VULNERADO | DESCRIPCIÓN | DERECHO M | FUNCIONARIO | SINDICATO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| AIC | AIC | TRATO RECIBIDO | familiar turna agresivo con el personal de salud | | | |
| UCI PEDIÁTRICO II | AIC | TRATO RECIBIDO | Más humanizacion hacie el paciente | | DAVID SERRANO | |
| GINECOLOGÍA | AIC | TRATO RECIBIDO | más humanizacion con las usuarias | | ANA BELLY YERALDIN CHAMOF | ASSICA |
| UCINT II 4 PISO | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | tener más humanizacion con el paciente | | CARMENZA CONEJO | SINTRAOEMPUH |
| CLIENTE INTERNO | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | | | | |
| URGENCIAS ADULTOS | SANITAS | TRATO RECIBIDO | tener más humanizaion con paciente y familiar | | MELIZA MOLINA | ADMISALUD |
| PEDIATRÍA | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | ser más humanizados con el paciente y familiar | | YINET NAVIA | SINTRAOEMPUH |
| CLIENTE INTERNO | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | mejorar la actitud hacia sus compañeros de trabajo | | CLAUDIA NIÑO | SINTRAOEMPUH |
| SERVAGRO | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | tener mas respecto con los familiares. | | | |
| FACTURACIÓN | SEGUROS LA EQUI | TRATO RECIBIDO | tener respecto con los usuarios en la forma de responder | TRAT | DILSA PIAMBA | ADMISALUD |
| CLIENTE INTERNO | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | respectar a los compañeros | | OLGA LUCIA MUÑOZ TINTINAG | SINTRAOEMPUH |
| CLIENTE INTERNO | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | tener respecto con los compañeros. | | CRISTIAN ARGOTE | SINTRAOEMPUH |
| CLIENTE EXTERNO | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | cuando se dirige a preguntar a los auditores de la eps tenga un buen t | | DEYCI VIVIANA RENGIFO | OTROS |
| ASMET SALUD | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | mejorar el comportamiento del familiar para los auxiliares. | | | |
| FACTURACIÓN | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | ser mas cordial a la atencion con el usuario. | | LUZ ANGELA BETANCUART | ADMISALUD |
| FACTURACIÓN | SANITAS | TRATO RECIBIDO | tener mas respecto con el usuario cuando se pregunta. | | LUZ ANGELA BETANCUART | ADMISALUD |
| FACTURACIÓN | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | mejorar la actitud con el paciente. | | LUZ ANGELA BETANCUART | ADMISALUD |
| FACTURACIÓN | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | al preguntar atiendan bien. | | | |
| NUEVA EPS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | las palabras sean mas moderadas con el usuario. | | | |
| POLICIA | POLICÍA NACIONA | TRATO RECIBIDO | tener respecto con el personal de salud. | | | |
| NUEVA EPS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | donde entregan el medicamento de la eps mal servicio | | | |
| ASMET SALUD | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | familiar de paciente no se deja explicar | | | |
| MÉDICAS I | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | medico de turno fue antipatico | | | |
| URGENCIAS ADULTOS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | el especilista sea mas empatico con el paciente y familiar. | | ERYC MUÑOZ | ASEQ |
| NUEVA EPS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | paciente que se torna grosera con las auxiliares a lo que se explica. | | | |
| OTROS | OTRAS | TRATO RECIBIDO | paciente se le explica las indicaciones del medico y se torna agre | TRATO RECIBIDO | | |
| URGENCIAS ADULTOS | POLICÍA NACIONA | TRATO RECIBIDO | la jefe no tiene empatia con el paciente. | | | |
| URGENCIAS ADULTOS | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | doctora de urgencias no tiene empatia a la hora de la atencion. | | ANDREA CAROLINA LOPEZ | |
| CONSULTA EXTERNA | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | el medico de la consulta no mira examenes de control. | | SERGIO FORTUOL | |
| SERVAGRO | AIC | TRATO RECIBIDO | tener más humanizaion con el paciente | | | |
| AIC | AIC | TRATO RECIBIDO | paciente demanera grosera, con el personal de enfermeria | | | |
| URGENCIAS ADULTOS | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | la doctora de urgencias es imponenteno no deja hablar. | | JOHANA CHACON PAJA | |
| SERVAGRO | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | vulnerado en el trato diferencial | | | |
| SINTRAOEMPUH | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CONSULTA EXTERNA | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | que la atención sea más humanizada con los usuarios | | |
| SANITAS | SANITAS | TRATO RECIBIDO | familiares de paciente bastante hostines con el personal medico | | |
| EMSSANAR | EMSSANAR | TRATO RECIBIDO | familiar de paciente grosera con el personal de enfermeria | | |
| UCINT II 4 PISO | SANITAS | TRATO RECIBIDO | tener má humanizacion con el usuario | DANIEL CASTELLANOS | |
| CONSULTA EXTERNA | AIC | TRATO RECIBIDO | la doctora no deja explicar de los tratamientos. | **JULIA MARTHA GALLEGO DIAZ** | OPS |
| URGENCIAS ADULTOS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | el medico tenga empatia con el paciente y tener en cuenta los soporte | ANDRES DULCEY | SINDESCA |
| CLIENTE EXTERNO | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | tener mas humanizacion y respecto con los compañero, | LUCIA PADILLA | SINTRAOEMPUH |
| CLIENTE EXTERNO | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | tener mas humanizacion y respecto con los compañero, | SOCORRO ZUÑIGA | SINTRAOEMPUH |
| CLIENTE INTERNO | EMSSANAR | TRATO RECIBIDO | muy poca colaboracion de la mama a la ora de la cirugia. | | |
| UNIDAD MENTAL | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | el auxiliar de turno debe terner mas empatia con el paciente. | DUBAN DAZA | SINTRAOEMPUH |
| QUIRÚRGICAS I | COMPENSAR | TRATO RECIBIDO | tener más humanización con los pacientes | | |
| UNIDAD DE QUEMADOS | MALLAMAS | TRATO RECIBIDO | los medicos tener encuenta las condiciones del familiar. | PAULA MONTENEGRO | ASOTERAPEUTAS |
| CLIENTE INTERNO | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | mejorar la comunicacion entre compañeros. | GINA FLOR | SINTRAOEMPUH |
| ASMET SALUD | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | paciente que se encuentra irritablecon el personal de salud. | | |
| SURA | SURA | TRATO RECIBIDO | papa del menor se torna grosero a la informacion que seda. | | |
| ASMET SALUD | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | familiar de paciente muy demandante con el personal de enfermeria, y con personal de siau | | |
| COMPENSAR | COMPENSAR | TRATO RECIBIDO | paciente se torna agresivo, con personal asistencial | | |
| SINTRAOEMPUH | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | que las auxiliaresesten mas pendientes de lo bebes | | |
| ASMET SALUD | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | familiar de paciente muy demandante con el personal de salud | | |
| SINTRAOEMPUH | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | los porteros al dirigirse sean mas respectuosos | | |
| CARDIOLOGÍA | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | el auxiliar tener empatia con el usuario. | | |
| ASMET SALUD | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | familiar del paciente demandante grita al personal de salud. | | |
| CONSULTA EXTERNA | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | | JAVIER ORLANDO VICTORIA FLORES | |
| CITAS MÉDICAS | SOS | TRATO RECIBIDO | | ROCIO GUERRERO | SINTRAOEMPUH |
| CITAS MÉDICAS | SOS | TRATO RECIBIDO | | MARTIN VIVAS | SINTRAOEMPUH |
| LABORATORIO CLINICO | ASMET SALUD | TRATO RECIBIDO | mala actitud de la persona encargada de recibir las muetras | | |
| NUEVA EPS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | paciente demandante con personal de enfermeri | | |
| URGENCIAS ADULTOS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | Demora en la atención por parte del personal medico | MARIA ALEJANDRA HURTADO | ASOTERAPEUTAS |
| URGENCIAS ADULTOS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | Demora en la atención | | |
| URGENCIAS ADULTOS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | tener mas humanizacion con el paciente y fmiliar | | |
| URGENCIAS ADULTOS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | ser mas humanizados con el pacientes | LUZ PIEDAD | SIT SALUD |
| URGENCIAS ADULTOS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | ser mas humanizados con el pacientes | EMILY FLORES | SIT SALUD |
| URGENCIAS ADULTOS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | ser mas humanizados con el pacientes | MIGUEL VLENCIA | SINTRAOEMPUH |
| GINECOLOGÍA | SANITAS | TRATO RECIBIDO | tener más humanicion con los pacientes | YULI ANDREA RUIZ MUÑOZ | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| URGENCIAS ADULTOS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | ser mas humanizados con el pacientes | MIGUEL VLENCIA | SINTRAOEMPUH |
| GINECOLOGÍA | SANITAS | TRATO RECIBIDO | tener más humanicion con los pacientes | YULI ANDREA RUIZ MUÑOZ | |
| NUEVA EPS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | paciente demandante con el personal de enfermeria | | |
| MÉDICAS I | EMSSANAR | TRATO RECIBIDO | los auxlires tener empatia con el paciente. | | |
| UCINT II 4 PISO | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | cuando el auxiliar cambia el pañal que lo coloquen bien. | RODRIGUEZ | SINTRAOEMPUH |
| TRAUMATOLOGÍA | AIC | TRATO RECIBIDO | el paciente se encuentra agresivo y no se deja hacer los procedimientos | | |
| PLANTA | POLICÍA NACIONA | TRATO RECIBIDO | tener más humanización con el usuario | | |
| CLIENTE INTERNO | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | mejorar la comunicacion entre compañeros dde trabajo | | |
| SINTRAOEMPUH | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | | | SINTRAOEMPUH |
| SINTRAOEMPUH | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | mejorar la comunicacion entre compañeros dde trabajo | ROSA BRIGGUETO VELASCO | SINTRAOEMPUH |
| CLIENTE INTERNO | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | jefe tener una buena comunicación, con el personal | MARIA JOSE JATIVA | SIT SALUD |
| CLIENTE INTERNO | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | jefe tener una buena comunicación, con el personal | | |
| NUEVA EPS | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | familiar del paciente es grosero con el personal de salud. | | |
| EMSSANAR | EMSSANAR | TRATO RECIBIDO | paciente se encuentra agresivo | | |
| EMSSANAR | EMSSANAR | TRATO RECIBIDO | familiar de paciente es grosera con el personal de salud. | | |
| CONSULTA EXTERNA | PARTICULARES | TRATO RECIBIDO | la atencion con la doctora no fue la apropiada. | ROCIO DEL CARMEN GONZALE | SINDESCA |
| FACTURACIÓN | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | ser mas humanido con el paciente | | |
| SINTRAOEMPUH | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | tener mas humanizacion con usuario y familiar | SANDRA ANDRADE | SINTRAOEMPUH |
| SINTRAOEMPUH | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | Falta de humanizacion y empatia con el paciente y familiar | JUAN CARLOS PIAMBA | SINTRAOEMPUH |
| MÉDICO QUIRÚRGICAS I | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | tener más humanizacion con el paciente | | |
| TRAUMATOLOGÍA | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | ser mas humanizados con el paciente y familiar | | |
| SIT SALUD | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | ser mas humanizados con el paciente y familiar | | |
| CLIENTE INTERNO | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | mejorar el trato hacia los compañeros. | | |
| SERVAGRO | SANITAS | TRATO RECIBIDO | el vigilante ser mas empatico con el usuario. | JAIVER COMETA | SERVAGRO |
| ASSICA | EMSSANAR | TRATO RECIBIDO | el medico tener mas respecto con los compañero. | | |
| SINTRAOEMPUH | COSMITET | TRATO RECIBIDO | la facturadora birnde una buena atencion al paciente. | CLARA CORDOBA | SINTRAOEMPUH |
| SINTRAOEMPUH | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | las auxiliares sean cordiales con el paciente y familiares. | DIANA PECHENE | SINTRAOEMPUH |
| SINTRAOEMPUH | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | las auxiliares sean cordiales con el paciente y familiares. | KAREN MENESES | SINTRAOEMPUH |
| EMSSANAR | EMSSANAR | TRATO RECIBIDO | familiar demandante con personal de salud | | |
| SINTRAOEMPUH | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | tener en cuenta las normas del hospital | | |
| CIRUGÍA | NUEVA EPS | TRATO RECIBIDO | | | |
| FARMACIA | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | mejorar la atención en la atención | | |
| PLANTA | SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | respetar ea los compañeros de trabajo | | |
| POLICIA | POLICÍA NACIONA | TRATO RECIBIDO | paciente demandante con el personal de salud | | |
| ASOTERAPEUTAS | AIC | TRATO RECIBIDO | humanizacion con el usuario | PAOLA MONTEALEGRE | ASOTERAPEUTAS |
| EJERCITO NACINAL | EJERCITO NACION | TRATO RECIBIDO | paciente de larga estadia es agresivo con el personal de salud | | |
| COOSALUD | COOSALUD | TRATO RECIBIDO | paciente demandante con el personal de salud | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| SIN DATOS | TRATO RECIBIDO | la doctora de turno no tiene empatia. | | DIANA MOMPOTES | |
| OTRAS | TRATO RECIBIDO | el gaurda del impec se torna agresivo. | | | |
| FOMAG | TRATO RECIBIDO | la doctora de turno mejore el trato al paciente. | | ALEJANDRA DELGADO | ASOTERAPEUTAS |
| EMSSANAR | TRATO RECIBIDO | el auxiliar tener mas respecto con el paciente. | | HAROLD LOPEZ | SINTRAOEMPUH |

A todas las instituciones se les pide la intervención sobre el personal para disminuir los eventos, es necesario que institucionalmente se les exija desde el contrato y se les haga algún seguimiento articulado con talento humano para que se briende un servicio satisfactorio al usuario .

**4.5 RECLAMOS**

Los reclamos simples son 160 , están relacionados con servicios como cirugía, ya sea porque no se ha programado un procedimiento ambulatorio y ha pasado mas de dos meses en espera, porque se vencen los documentos y deben volver a empezar proceso ambulatorio, porque los programan y les cancelan la cirugía el dia del procedimiento, sobre todo aumento en mayo y junio por insumos y dispositivos no disponibles.

A consulta externa le piden brindar buena información dado que preguntan por agendas que no les definen cuando estarán disponibles.

**4.6 PETICIONES**

- Se relacionan con pacientes que son remitidos y pasan solicitud de que no los muevan del hospital .
- Solicitan que el proceso de facturación sea mas agil
- Solciitan que el hospital tenga los medicamentos e insumos para brindar atención a los **pacientes.**

**4.7 SUGERENCIAS**

- En confort y hotelería están relacionadas con falta de controles de tv, sillas para acompañante , sillas en salas de espera y sillas en urgencias.
- El horario de los aliementos mas temprano y las dietas llegan frias
- Brindar buena información por los especialistas en cirugía, informar las cancelaciones a tiempo y no llamar al paciente a cirugía el dia antes, hacerlo con tiempo.
- A UCINT 3 le sugieren mejorar la información por parte de los especialistas

**4.8 FELICITACIONES**

| FELICITACIONES | | |
|---|---|---|
| **Tipo de solicitud** | **Clasificación de PQRS** | **Total** |
| Felicitaciones | Trato recibido | 2648 |
| | Hotelería y confort | 80 |
| | Falta de oportunidad | 4 |
| | Información suministrada | 3 |
| Total Felicitaciones | | **2735** |

Durante el primer semestre se recibieron 2735 felicitaciones, de las cuales 2648 es decir el 96,8% son por el buen trato recibido. El 2,9% por el confort institucional relacionado con aseo, limpieza y orden, habitaciones, etc.

Comparando el resultado de satisfacción del 98% y de adherencia del 99%, se observa que los usuarios están realmente agradecidos y satisfechos con los servicios recibidos en el hospital Universitario San José de Popayán.

## 5.0 MEDICION DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DEL USUARIO

| 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 | **98,15%** | | |

| Mes | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numerador | 2454 | 1816 | 1527 | 2137 | 1010 | 890 | | | | | | | 9834 |
| Denominador | 2490 | 1831 | 1555 | 2169 | 1024 | 920 | | | | | | | 9989 |
| Resultado | 98,55% | 99,18% | 98,20% | 98,52% | 98,63% | 96,74% | | | | | | | 98,45% |
| 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% | | | | | | | | |
| Referente de | | | | | | | | | | | | | |
| Meta | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |

Durante el segundo semestre del año 2024 se aplicaron 9989, de las cuales 9834 personas responden que están satisfechos con los servicios del hospital, siendo el 98,1% del total.

| 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 si o probablemente si a la pregunta | Satisfactorio | ≥ | 95% |
| | | Insatisfactorio | < | 95% |
| **Fuente Numerador** | **Fuente Denominador** | **Valor obtenido en el periodo** | | |
| Encuestas de Satisfacción | Encuestas de Satisfacción | **99,37%** | | |

| Mes | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Numerador | 2470 | 1825 | 1545 | 2159 | 1021 | 907 | | | | | | | 9927 |
| Denominador | 2490 | 1831 | 1555 | 2169 | 1024 | 920 | | | | | | | 9989 |
| Resultado | 99,20% | 99,67% | 99,36% | 99,54% | 99,71% | 98,59% | | | | | | | 99,38% |
| 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% | | | | | | | | |
| Referente de | | | | | | | | | | | | | |
| Meta | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |

Durante el primer semestres del año 2024 se aplicaron 9989,de las cuales 9927 estan satisfechos con los servicios .

## 6.0 CONCLUSIONES

- Desde las PQRSF, se identifican situaciones realacionadas con eventos de seguridad del paciente los cuales se remiten inmediatamente al programa para que sean revisados e intervenidos.
- Durante el primer semestre se reportaron reclamos de los familiares por robos en la institución , esto permitió que se tomaran acciones desde control interno para que se pudieran hacer seguimientos y campañas encaminadas a disminuirlos.
- Se sigue enviando las quejas de personal de planta del hospital hacia talento humano para que se siga la ruta adecuada para la escucha e intervención de las mismas.

- Se tiene solicitada la actualización de la resolución 161 de 2022 con el fin de actualizar los procedimientos de gestión de pqrsf.

**7.0 LOGROS**

- El proceso de atención al usuario aporto a que en la visita de acreditación se reconociera la atención y satisfacción de los usuarios como una fortaleza institucional.
- En las visitas de los entes de control se ha resaltado que el HUSJ cuenta con un proceso de gestión de pqrsf con un sistema NEXURA que es fortaleza en la trazabilidad de la información.
- La satisfacción de los usuarios se ha mantenido por encima del 98% desde el año 2023 a la fecha.

Cordialmente,

_____
AYDA INES TROCHEZ MORAN
ENFERMERA GRADO I
SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO