

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CUARTO TRIMESTRE 2023**

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el cuarto trimestre del año 2023. los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en las aperturas de buzones, y la clasificación de cada una de dichas aperturas atendiendo a su componente factico en: felicitaciones, sugerencias, trámite de quejas y reclamos.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación de recepción y trámite de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante la atención en los servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer las manifestaciones de los usuarios como voz del cliente, con respecto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Salas de cirugía.
- Salas de partos.
- Servicios Hospitalarios (Hospitalización adulto, pediátrico, unidades de cuidado intensivo neonatal, pediátrico y adulto).
- Consulta externa Especializada.
- Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico
- Procesos de apoyo administrativo (admisiones, facturación, autorizaciones, caja general, vigilancia, aseo, alimentación) y SIAU, y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGÍA

El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:

1. Diariamente se tramitan peticiones, quejas y reclamos, a través de la oficina de correspondencia, página web y por correo electrónico. Así mismo, una vez por semana se realiza la apertura de buzones de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de la institución.
2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones, en felicitaciones, sugerencias y trámite de quejas o reclamos.
3. Se realiza trámite de quejas y reclamos según la resolución interna No 194 de 2018.
4. Se consolida la información en este documento (Ver procedimiento COD. SIAU-PR-02).



FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2023

SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	12	16	19	47
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN		1	1	2
ENFERMERIA	0	0	1	1
URGENCIAS	4	9	5	18
PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA	6	35	22	63
GINECOLOGIA SEGUNDO PISO NORTE	70	56	73	199
UCI NEONATAL SEGUNDO PISO SUR	6	0	12	18
PEDIATRIA TERCER PISO NORTE	6	20	28	54
TERCER PISO SUR CIRUGIAS	11	41	7	59
CUARTO PISO UCI ADULTO	0	0	1	1
QUINTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	10	12	14	34
QUINTO PISO SUR UCI	1	1	1	3
SEXTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	12	9	14	35
SEXTO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	7	2	13	22
SEPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	35	29	43	107
SIAU	1	0	0	1
VIGILANCIA	0	2	0	2
SALAS DE PARTO	0	0	2	2
TOTAL	181	233	256	670

En el cuarto trimestre de apertura de buzones, se obtuvieron 670 felicitaciones, donde se destacan los servicios de GINECOLOGIA con 199 felicitaciones y SEPTIMO PISO SUR con 107 felicitaciones por el servicio prestado. Así las cosas, comparando con el trimestre anterior, ginecología se mantiene como el servicio más destacado y, séptimo piso sur, presenta incremento en el presente trimestre en el reconocimiento por los usuarios gracias a su atención y servicio humanizado.

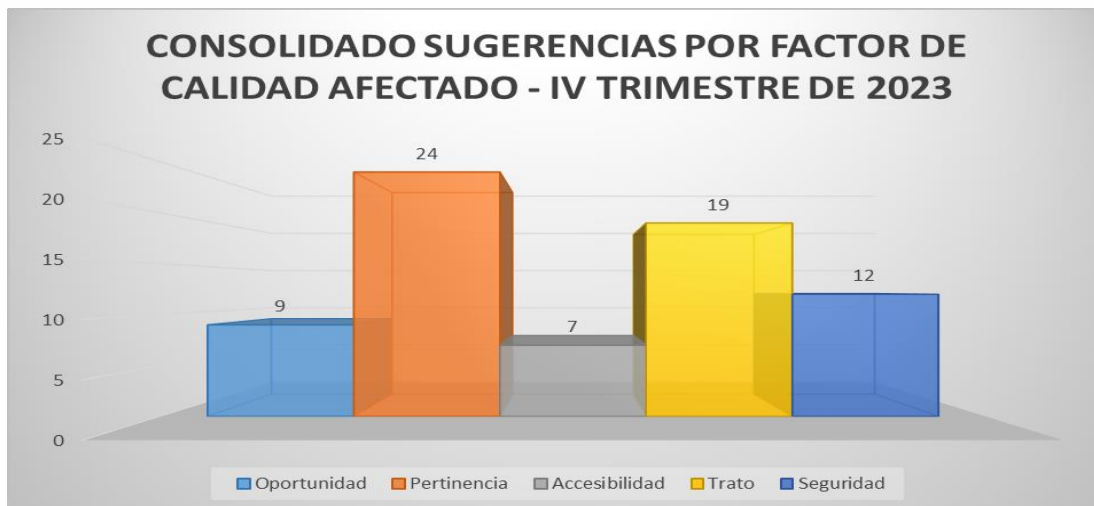
SUGERENCIAS CUARTO TRIMESTRE 2023

SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	1	0	1	2
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	1	3	2	6
URGENCIAS	4	3	0	7
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLINICA	3	10	2	15
CLINICAS QUIRURGICAS	4	3	3	10
SERVICIO TERCERIZADO (ASEO)	1	0	0	1
ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS	1	3	2	6
SERVICIO TERCERIZADO (ALIMENTACIÓN)	3	0	0	3
MANTENIMIENTO	3	5	0	8
SERVICIO TERCERIZADO (VIGILANCIA/SEGURIDAD)	1	0	0	1
SALA DE PARTOS	0	2	0	2
ENFERMERIA	1	3	4	8
UCI NEONATAL	0	0	1	1
SIAU	0	0	1	1
TOTAL	23	32	16	71

Se evidencia que, para el cuarto trimestre del año 2023, se presentaron un total de 71 sugerencias para el mejoramiento de los procesos, en donde los servicios con mayor número de sugerencias son Hospitalización-Gestión Clínica con un total de quince y Clínicas Quirúrgicas con un total de diez. Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de noviembre fue donde más se presentaron sugerencias, con un total de 32.

En cuanto al factor de calidad afectado, también se realiza una clasificación de las sugerencias anteriormente discriminadas, encontrando lo siguiente:

De sugerencias para el mejoramiento de los procesos se encuentran en mayor cantidad los atributos de prestación del servicio de pertinencia, donde los usuarios refieren en términos generales mejorar la calidad en la prestación del servicio, sea en toma de exámenes, suministro del almuerzo, criterios médicos que dan lugar a la atención; por otra parte, se encuentra como el segundo mayor atributo en sugerencia de mejora el referente al trato, en donde en términos generales se recomienda mejoría en la calidez y asertividad a la hora de expresarse.



QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2023

QUEJAS

SERVICIO/MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS	1	1	0	2
ENFERMERIA	3	1	1	5
HOSPITALIZACIÓN/GESTIÓN CLINICA	0	1	1	2
GESTIÓN QUIRURGICA	0	1	1	2
URGENCIAS	1	1	1	3
SERVICIOS TERCERIZADOS (VIGILANCIA)	1	0	1	2
TOTAL	6	5	5	16

Para este trimestre se realiza tramite de 25 manifestaciones de inconformidad con el trato hacia el usuario y familia por parte del personal y colaboradores de la institución, de las cuales fueron insumo para acciones de mejora en los procesos de Enfermería, Asignación de citas médicas, entre otros.

RECLAMOS

Dentro de los reclamos tramitados en este periodo, se evidencia que los procesos con mayor número de reclamaciones son: Hospitalización-Gestión Clínica, Gestión Quirúrgica, y servicio de Urgencias, servicios en los cuales se realizaron actividades de mejoramiento encaminadas a mejorar la prestación del servicio en aras de incrementar la satisfacción del usuario al momento de su ingreso a los diferentes servicios de la institución.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SERVICIO / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	3	1	2	6
ENFERMERIA	2	1	2	5
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLINICA	5	1	2	8
GESTIÓN QUIRURGICA	4	4	0	8
URGENCIAS	4	3	3	10
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	0	0	1
FACTURACIÓN	1	0	2	3
GESTIÓN ACADÉMICA	0	1	0	1
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	0	1	1	2
RADIOLOGIA	0	0	1	1
TOTAL	20	12	13	45

Se obtiene un total de 45 reclamos en el cuarto trimestre, donde los usuarios refirieron inconformidad respecto de la prestación del servicio. Dentro de dicha clasificación atendiendo a los atributos de prestación del servicio de salud, los más aludidos son: PERTINENCIA con un total de 22 manifestaciones de inconformidad en donde se difiere de los criterios médicos que dan lugar a ingreso, egreso, ordenes médicas, etc.

**CONSOLIDADO RECLAMOS
POR FACTOR DE CALIDAD
AFECTADO - IV TRIMESTRE
DE 2023**

OPORTUNIDAD	12
ACCESIBILIDAD	9
SEGURIDAD	2
PERTINENCIA	22



TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
COORDINADORA DE APOYO EN SERVICIOS DE SALUD.

Proyecto:
Nicolas Felipe Rosas García
Técnico Apoyo Administrativo – SIAU



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**
www.hospitalesporlasaludambiental.net

