HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

NIT:890706833-9

1004-OCI.

Correspondencia Interna
Ibagué 2021-01-29 12:17:28
2021300223

Ibagué, 29 de enero de 2021

LUIS EDUARDO GONZALEZ
Gerente
gerencia

ASUNTO Informe de Atención al Usuario PQRSD IV Trimestre de 2020

Respetado Dr Gonzalez.

Muy amablemente, me permito enviar adjunto el informe de satisfacción al Usuario del IV trimestre de 2020, en el cual se exponen los atributos de calidad en la atención, los servicios mas representativos y la satisfacción global de los usuarios.

113
DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe De Oficina De Control Interno

Anexos: Informe PQRSD PDF
Copia a:Yudith Lisbeth Tellez Florez , sistema de atencion al usuarios

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

1004-OCI

Ibagué, 29 de Enero de 2021

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PQRSD IV TRIMESTRE DE 2020.

Dando cumplimiento a la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción de la entidad, se remite el informe de atención al usuario PQRSD correspondiente al IV Trimestre de 2021.

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) ATENCION AL USUARIO:

RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

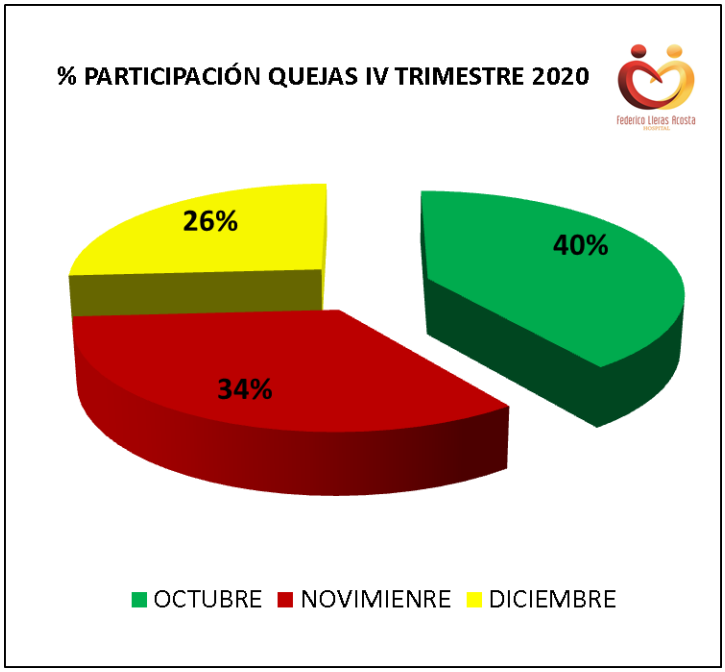
1- Durante el IV trimestre del 2020 se obtuvo un total de 100 quejas siendo el mes de Octubre el más significativo con un numero de 40 quejas y una participación 40% seguido por el mes de Noviembre con un numero de 34 quejas y una participación del 34% y el mes de Diciembre con un numero de 34 quejas y una participación del 34% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS IV TRIMESTRE 2020

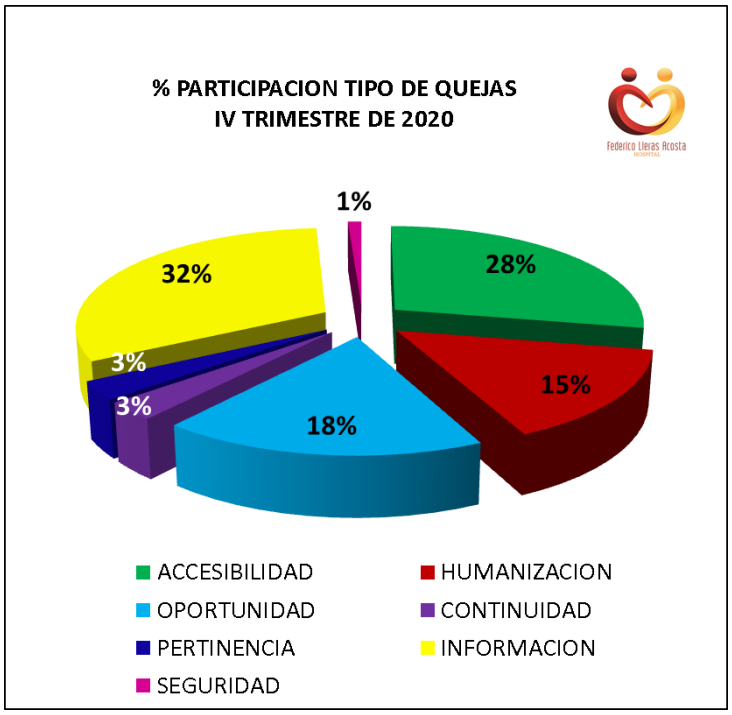
CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIMIENRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2020	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	12	9	7	28	28
HUMANIZACION	3	9	3	15	15
OPORTUNIDAD	6	10	2	18	18
CONTINUIDAD		1	2	3	3
PERTINENCIA	1	1	1	3	3
INFORMACION	17	4	11	32	32
SEGURIDAD	1	0	0	1	1
TOTAL	**40**	**34**	**26**	**100**	**100**
PORCENTAJE PARTICIPACION	**40**	**34**	**26**	**100**	

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

GRAFICA1:



GRAFICA 2:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el IV Trimestre de 2020, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Información** con un número de 32 Quejas y una participación del 32%, **Accesibilidad** con un número de 28 Quejas y una participación del 28%, **Oportunidad** con un número de 18 Quejas y una participación del 18%,. **Humanización** con un número de 15 Quejas y una participación del 15%, y entre otros, los criterios hacen referencia a:

Accesibilidad: dificultad de acceso para la asignación de la cita médica de los usuarios procedentes de zona rurales y de municipios.

Humanización: en lo relacionado al trato dado por parte del personal asistencial incluye vigilancia, enfermería, médico especialista y parte administrativa.

Oportunidad: en lo que respecta al horario de cita asignado por parte del médico especialista y los tiempos de espera para ser valorado.

Información: en lo relacionado a la condición clínica del paciente y el plan de tratamiento por parte del equipo asistencial.

Continuidad: por presentarse reingresos hospitalarios o no continuidad en procedimientos quirúrgicos por tema de insumos entre otros.

Seguridad: por trato inadecuado del personal de vigilancia.

Pertinencia: por no ser adecuado u oportuno con la atención.

2- Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el IV Trimestre de 2020, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 35% de participación seguido por el área de Hospitalización.

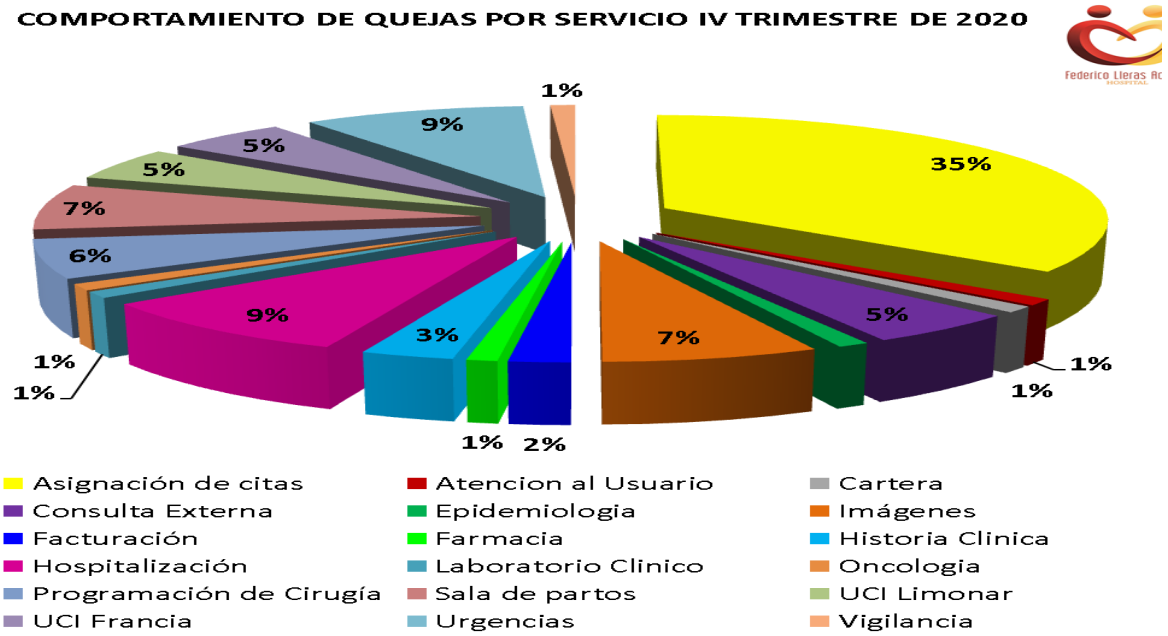
Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Octubre (40 quejas) y Noviembre (34 quejas), se recomienda mejoramiento en la atención de Asignación de Citas para mejorar la satisfacción de nuestros usuarios y mejorar la imagen del Hospital frente a estos servicios.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS IV TRIMESTRE 2020

PROCESO	N° QUEJAS OCTUBRE	N° QUEJAS NOVIEMBRE	N° QUEJAS DICIEMBRE	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de citas	14	15	6	35	35
Atencion al Usuario	1	0	0	1	1
Cartera	0	0	1	1	1
Consulta Externa	0	2	3	5	5
Epidemiologia	0	0	1	1	1
Imágenes	1	3	3	7	7
Facturación	1	0	1	2	2
Farmacia	0	0	1	1	1
Historia Clinica	3	0	0	3	3
Hospitalización	3	3	3	9	9
Laboratorio Clinico	0	1	0	1	1
Oncologia	0	1	0	1	1
Programación de Cirugía	3	3	0	6	6
Sala de partos	3	3	1	7	7
UCI Limonar	2	1	2	5	5
UCI Francia	3	0	2	5	5
Urgencias	6	1	2	9	9
Vigilancia	0	1	0	1	1
TOTAL	40	34	26	100	100

GRAFICA 3:



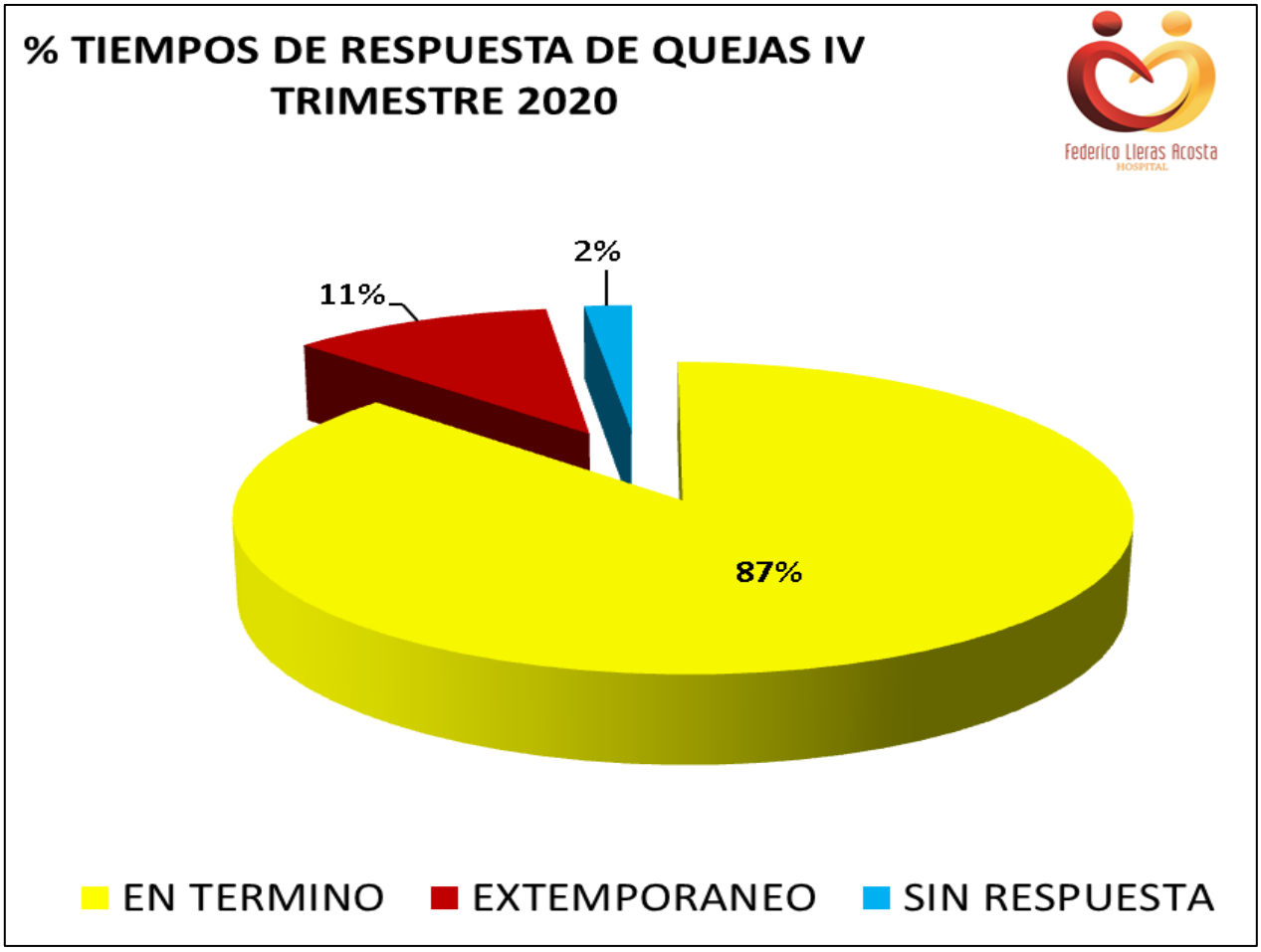
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el IV trimestre de 2020 evidenciándose que el 87% es en término, 11% extemporáneo y 2% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS IV TRIMESTRE 2020

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
EN TERMINO	31	31	25	87	87
EXTEMPORANEO	8	2	1	11	11
SIN RESPUESTA	1	1	0	2	2
TOTAL	**40**	**34**	**26**	**100**	**100**

GRAFICA 4:



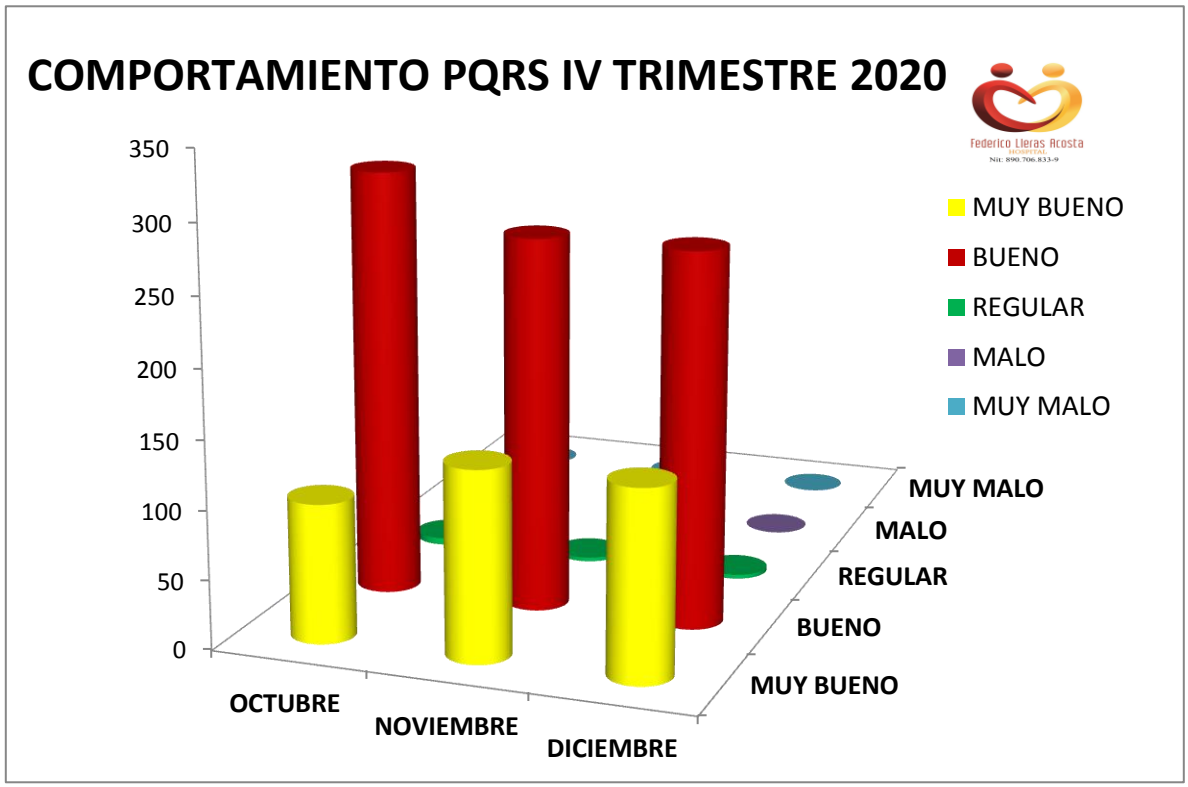
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

3- Durante el IV Trimestre de 2020 se realizaron 1.246 encuestas de satisfacción por parte de la oficina de atención al usuario, en las cuales se observa satisfacción de los usuarios hacia los servicios del hospital, evaluando mayoritariamente como bueno y muy bueno, como se puede observar en el siguiente cuadro y graficas:

CUADRO 4: SATISFACCIÓN GLOBAL IV TRIMESTRE 2020

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MUY BUENO	102	139	139	380
BUENO	311	272	272	855
REGULAR	5	3	3	11
MALO	0	0	0	0
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	**418**	**414**	**414**	**1246**

GRAFICA 5:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

4- Para el IV Trimestre de 2020, según la información obtenida del Software "Dinámica Gerencial" en el módulo de citas médicas, al parecer se tiene un total de atenciones en salud **confirmadas** de 947 así:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD IV TRIMESTRE 2020

Especialidad	Total de Citas
ANESTESIOLOGIA	292
BIOPSIAS	13
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	105
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	7
CIRUGIA BARIATRICA	65
CIRUGIA DE LA MANO	209
CIRUGIA DEL TORAX	33
CIRUGIA GENERAL	392
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACAL PROCEDIMIENTOS	79
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	244
CIRUGIA PEDIATRICA	97
CIRUGIA PLASTICA	143
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	169
COLOPROCTOLOGIA	149
CONSULTA RADIOLOGIA	4
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	282
DOPPLER	109
ECOCARDIOGRAMA ADULTO	26
ECOCARDIOGRAMA PEDIATRICO	6
ECOGRAFIA ADULTO	80
ECOGRAFIA PEDIATRICA	8
ELECTROCARDIOGRAMA	47
ENDOCRINOLOGIA	375
FONOAUDIOLOGIA	2
GASTROENTEROLOGIA	119
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	27
GINECOLOGIA	431
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	20
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	171
HEMATOLOGIA	111
HOLTER	1
INFECTOLOGIA	13
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	5
JUNTA DE NEUROCIRUGIA	12
JUNTA DE ONCOLOGIA	1
JUNTA DE ORTOPEDIA	13
JUNTA DE OTORRINOLARINGOLOGIA	6

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

Especialidad	Total de Citas
JUNTA NEUROLOGIA	4
JUNTA ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	1
LARINGOLOGIA	38
MAMOGRAFIA	27
MATERNO FETAL	31
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	206
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	175
NEUMOLOGIA	9
NEUROCIRUGIA	206
NEUROLOGIA	203
NEUROLOGIA PROCEDIMIENTOS	4
NUTRICION CLINICA	23
OBSTETRICIA	137
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	239
ONCOLOGIA CLINICA	169
ORTOPEDIA PROCEDIMIENTOS	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	471
OTOLOGIA	171
OTORRINOLARINGOLOGIA	282
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	96
PROCEDIMIENTO RADIOLOGIA	1
PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGIA	54
PSIQUIATRIA	219
PSIQUIATRIA N	168
RAYOS X	232
TAC CONTRASTADOS	47
TAC SIMPLES	127
UROLOGIA	222
TOTAL GENERAL	**7.429**

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 7.429 para el IV trimestre de 2020, se observa que la mayor atención está en:

- CIRUGIA GENERAL
- ENDOCRINOLOGIA
- GINECOLOGIA
- ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

Se solicitó mediante correo electrónico a la Profesional Universitario de Atención al Usuario, la relación referente a las quejas que se respondieron de manera extemporánea y sin respuesta, con el fin de conocer las respuestas y acciones de mejora dada a los usuarios, sin embargo no se recibió oportuna al respecto.

Queja No.	PACIENTE	TIPO DE ID	NUMERO DE DOCUMENTO	ATRIBUTO DE CALIDAD	MOTIVO
314	LUDY JULIETH SUAREZ CARO	C.C.	1.105.615.731	SEGURIDAD	usuaria refiere caída, la cual no fue informada al familiar y tampoco hicieron exámenes posteriores a la misma
330	BLANCA AURORA ANGARITA PERDOMO	C.C.	65.696.400	INFORMACION	usuaria indica alta de información de la condición clínica de la usuaria
339	ISABEL VILLEGAS SILVESTRE	C.C	28.899.581	INOPORTUNIDAD	Queja seis para tema de procedimiento quirúrgico, por parte coloproctologia
348	MERCEDES ARENAS AVILA	C.C.	38.225.254	HUMANIZACION	usuaria indica trato inadecuado por parte de jefe de triage en urgencia
350	RUBIELA MIRELLA DIAZ DIAZ	C.C.	1.128.624.163	INFORMACION	El hospital no garantiza la información para la cancelación de las citas y no da la opción de la reasignación
356	JHON JARA MEDINA	C.C.	1.192.753.630	INFORMACION	solicitan apoyo para la entrega de reportes de ecografía
393	XIOMARA JAIDE ROA	C.C.	65.759.219	OPORTUNIDAD	Usuaria indica que realizo un pago por anticipado e indica que no le han asignado la cita por lo previamente cancelado.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

Mecanismos de atención al ciudadano: Buzones y TV

El hospital en aras de garantizar brindarle un mejor servicio a los usuarios y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc, tiene buzones de PQRSD en los siguientes sitios:

Ubicación
Piso 1
Piso 2
Piso 3
Piso 4
Piso 5
Piso 6
SS en el trabajo
Urgencias
Cerca Archivo
Oncología
Maxi lo Facial
Talento Humano
Farmacia

Seguimiento Pagina Web Solicitud Citas;

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas mediante página web a la Unidad Funcional de ambulatorios, para identificar el número de citas asignadas cumplidas y no cumplidas durante el IV trimestre de 2020, con el presente análisis:

Mes/Vigencia	No. De Citas solicitadas WEB	No de Citas asignadas WEB	Diferencia	Porcentaje
Octubre	2.075	1.354	721	34,74%
Noviembre	2.003	1.323	680	33,49%
Diciembre	1.969	1.292	679	34,48%
Total IV trimestre	**6.047**	**3.969**	**2.078**	**34,36%**

Según la fuente Unidad Funcional de ambulatorios, se analiza que solo se pudo atender el 34,36% de las citas solicitadas por la página WEB.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS VIA WEB O CORREO ELECTRONICO IV TRIM 2020

Mes/Vigencia	No. De Citas solicitadas por correo electro.	No de Citas incumplidas	Diferencia	Porcentaje
Octubre	1.354	350	1.004	74,15%
Noviembre	1.323	396	927	70,06%
Diciembre	1.292	341	951	73,60%
Total IV trimestre	**3.969**	**1.087**	**2.882**	**72,62%**

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas mediante correo electrónico, para identificar el número de citas asignadas y compararlas con las no cumplidas durante el IV trimestre de 2020 dando como resultante en los tres meses un % de cumplimiento por parte del usuario del 72,62%.

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIALES Y TELEFONICAS IV TRIM 2020.

Según informe de servicios ambulatorios, el total de citas presenciales de Octubre a Diciembre de 2020 fue de 6.190 y por teléfono 39.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Debido a que en el IV trimestre 2020 se presentaron quejas por los siguientes tipos: Información 32% (se refiere a la condición clínica del paciente y de su tratamiento), Accesibilidad 28% (se refiere a la dificultad de acceso para las citas médicas) y Oportunidad 18%(se refiere a el incumplimiento del horario en la atención del paciente); se recomienda se indague las causas que las origina, para así tomar las acciones de mejora necesarias.

2. Siendo el proceso con más quejas en el IV trimestre 2020 nuevamente y fue la constante durante el año: asignación de citas (35%) se recomienda diseñar planes de mejoramiento y realizar el seguimiento a su ejecución.

3. Se recomienda identificar causas para quejas presentadas con respuesta extemporánea y sin respuesta para sus correcciones y mejorar los tiempos de respuesta. En el presente trimestre se dieron 11 respuestas extemporáneas y no se entregaron dos respuestas, al no obtener respuesta a pesar que existe derecho de petición y se pude convertir en tutela y hasta desacato para el Representante de la Entidad materializándose un riesgo para la Entidad, es de analizar las

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

respuestas de las quejas y revisar el trato de los trabajadores para con los usuarios.

4. En la encuesta de satisfacción al usuario realizada en el IV trimestre 2020 la calificación mayoritaria es bueno por lo que vemos buena apropiación de los funcionarios en los servicios, seguida de muy bueno y con poca calificación regular y con ninguna calificación de malo y muy malo.

5. Continuamos con la recomendación de provisionar periódicamente los buzones en los diferentes pisos, con hojas de formato de quejas y lapicero para el diligenciamiento de los usuarios, que brinden las herramientas necesarias a los usuarios para que puedan manifestar por escrito sus quejas, adicionalmente mantener los Televisores encendidos para que el usuario conozca de sus derechos y obligaciones, servicios que presta el HFLLA y formas de acceso, transmitidos a través de ellos.

6. Según la fuente Unidad Funcional de ambulatorios, es de revisar las causas del porqué del total de citas que pidieron los usuarios en el IV trimestre por la página Web, el 34,36% de las citas no pudieron ser asignados aparentemente por no actualización de los datos y correos repetidos, otros sin autorización y soportes lo que nos conlleva a socializar los requisitos e informar a los usuarios.

7. Continúan las recomendaciones respecto al seguimiento de las citas por página WEB (Ley anti tramites) con el fin de tomar decisiones y medidas en favor del usuario, igualmente las citas por correo electrónico y el control de las citas incumplidas e indagar por que el cumplimento es solo del 72,62%, por parte del usuario.

Se mantienen las recomendaciones generales de continuar exigiendo la Humanización de servicio al personal de vigilancia del hospital ya que hacen parte de nuestra imagen como institución.
Mejorar la accesibilidad en la página web, de manera que los usuarios se les facilite de visualmente la presentación de sugerencias, quejas y reclamos.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
29/ene./2021 12:17:49

Se recomienda dejar una línea de atención de quejas y reclamos para los usuarios que no cuentan con internet y desean hacer cualquier tipo de manifestación en la atención del servicio de salud, otorgándoles el número de radicado de la queja para que ellos puedan tener el respectivo seguimiento. Se mantiene esta observación y recomendación.

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe de Oficina de Control Interno