HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

NIT:890706833-9

1004-OCI.

Correspondencia Interna
Ibagué 2020-03-05 14:53:34
2020300583

Ibagué, 05 de marzo de 2020

LUIS EDUARDO GONZALEZ
Gerente
gerencia

ASUNTO Informe de Atención al Usuario PQRSD IV Trimestre de 2019

Respetado Doctor Gonzalez,

Muy amablemente me permito informar que de conformidad con el seguimiento realizado al proceso de peticiones, quejas y reclamos, medición de la satisfacción del Usuario y participación ciudadana, durante el IV Trimestre de 2019, se tiene la siguiente información contemplada en el archivo adjunto.

Quedo atento con gusto a cualquier observación o inquietud,

Atentamente,

113
DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe De Oficina De Control Interno

Anexos: 1

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

1004-OCI

Ibagué, 05 de Marzo de 2020

Doctor
LUIS EDUARDO GONZALEZ
Gerente
Hospital

Asunto: Informe atención al usuario PQRSD IV Trimestre de 2019.

Respetado Doctor Gonzales, muy amablemente me permito informar que de conformidad con el seguimiento realizado al proceso de peticiones, quejas y reclamos, medición de la satisfacción del Usuario y participación ciudadana, durante el IV Trimestre de 2019, se tiene la siguiente información:

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

RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

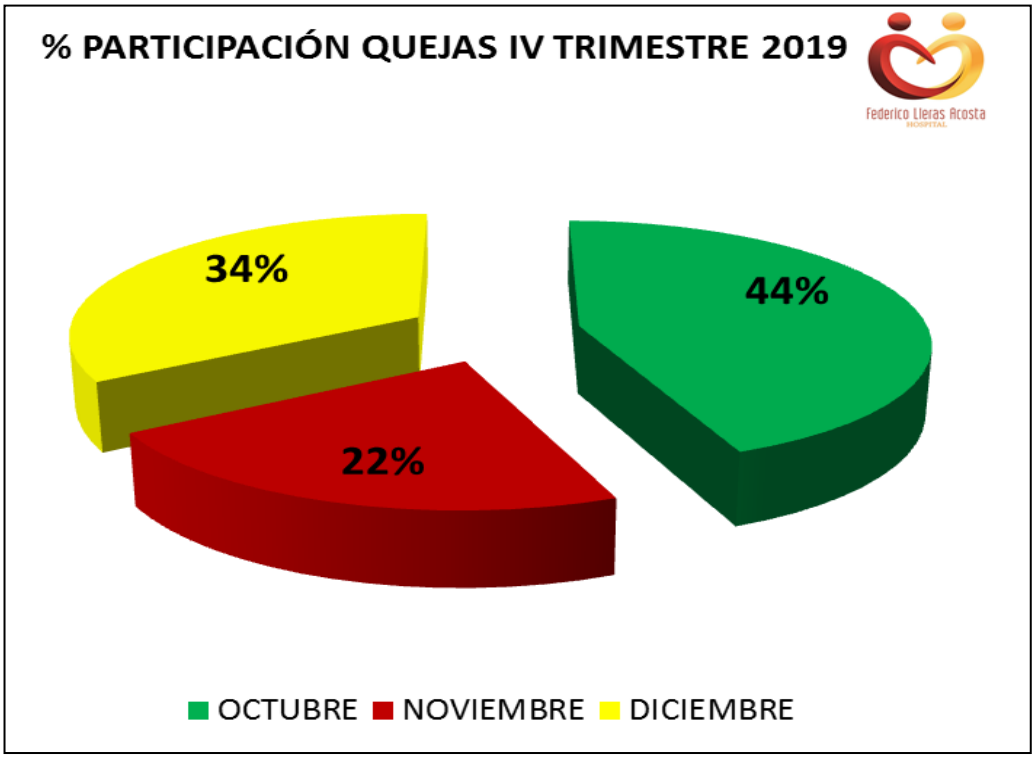
1- Durante el IV trimestre del 2019 se obtuvo un total de 98 quejas siendo el mes de Octubre el más significativo con un numero de 43 quejas y una participación 44% seguido por el mes de Diciembre con un numero de 33 quejas y una participación del 34% y el mes de Noviembre con un numero de 22 quejas y una participación del 22% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS IV TRIMESTRE 2019

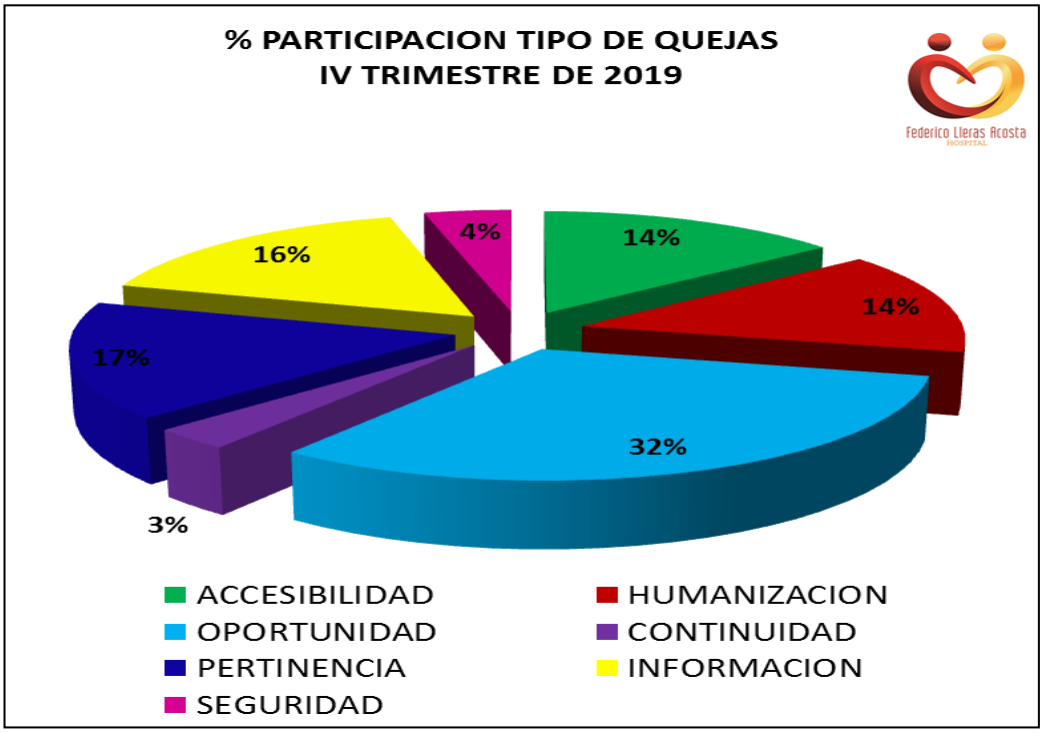
CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE 2019	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	6	4	4	14	14
HUMANIZACION	2	4	8	14	14
OPORTUNIDAD	18	6	7	31	32
CONTINUIDAD	1		2	3	3
PERTINENCIA	6	4	6	16	16
INFORMACION	8	2	6	16	16
SEGURIDAD	2	2	0	4	4
TOTAL	**43**	**22**	**33**	**98**	**100**
PORCENTAJE PARTICIPACION	**44**	**22**	**34**	**100**	

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

GRAFICA1:



GRAFICA 2:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el IV Trimestre de 2019, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Oportunidad** con un número de 31 Quejas y una participación del 32%, **Pertinencia** con un numero de 16 quejas y una participación de 16%, **Información** con un número de 16 Quejas y una participación del 16%, **Accesibilidad** con un número de 14 Quejas y una participación del 14%, **Humanización** con un número de 14 Quejas y una participación del 14%, y entre otros como se observan en el anterior cuadro.

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 2019, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 29% de participación seguido por el área de Urgencias.

Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Octubre (43 quejas) y Diciembre (33 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.

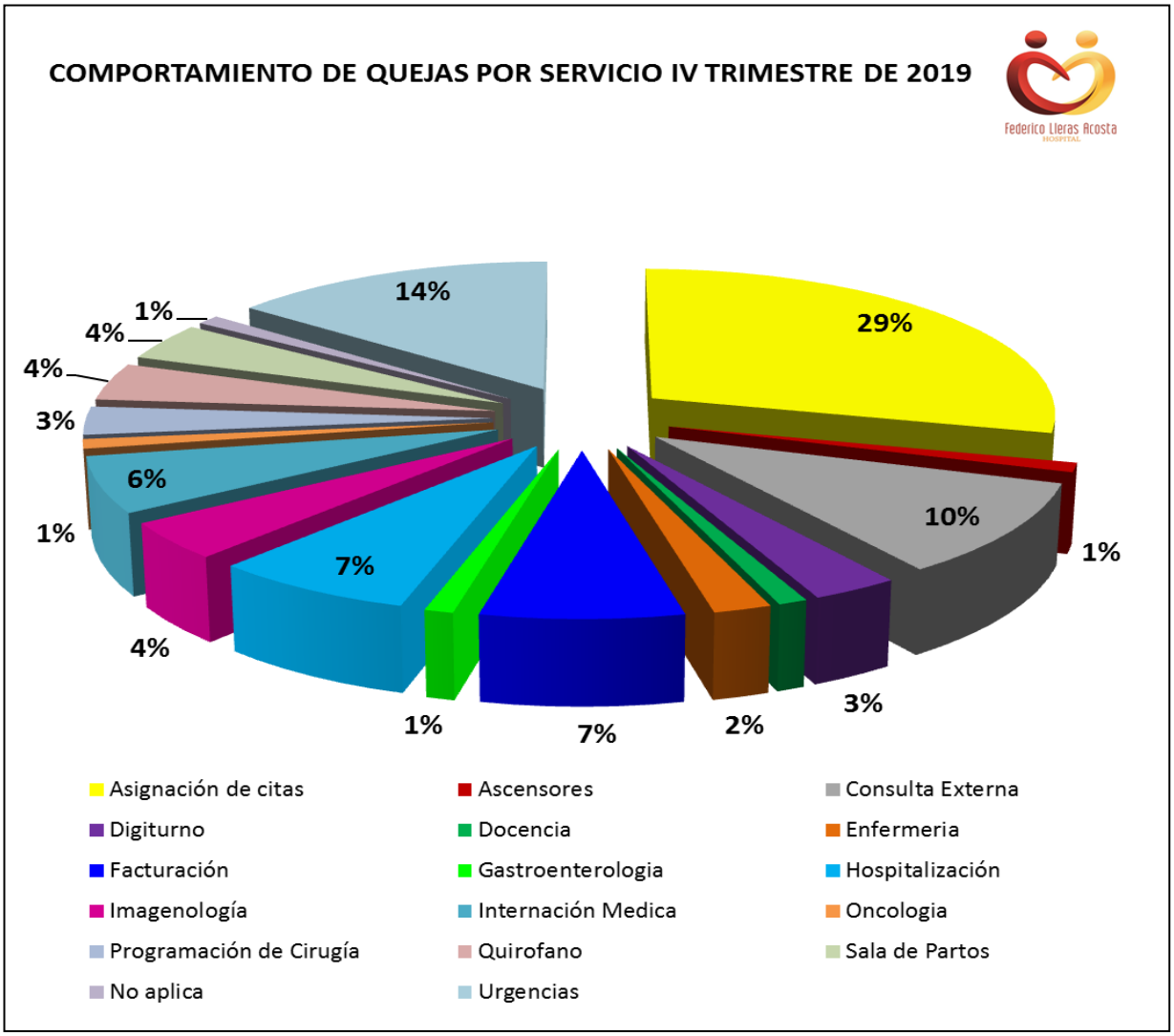
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS IV TRIMESTRE 2019

PROCESO	N° QUEJAS OCTUBRE	N° QUEJAS NOVIEMBRE	N° QUEJAS DICIEMBRE	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Aseo	0	1	0	**1**	**1**
Asignación de citas	18	4	6	**28**	**29**
Ascensores	0	0	1	**1**	**1**
Consulta Externa	3	2	5	**10**	**10**
Digiturno	1	0	2	**3**	**3**
Docencia	0	0	1	**1**	**1**
Enfermeria	1	1	0	**2**	**2**
Facturación	4	2	1	**7**	**7**
Gastroenterologia	0	0	1	**1**	**1**
Hospitalización	4	1	2	**7**	**7**
Imagenología	1	1	2	**4**	**4**
Internación Medica	3	1	2	**6**	**6**
Oncologia	0	0	1	**1**	**1**
Programación de Cirugía	1	1	1	**3**	**3**
Quirofano	0	1	3	**4**	**4**
Sala de Partos	2	1	1	**4**	**4**
No aplica	1	0	0	**1**	**1**
Urgencias	4	6	4	**14**	**14**
TOTAL	**43**	**22**	**33**	**98**	**100**

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

GRAFICA 3:



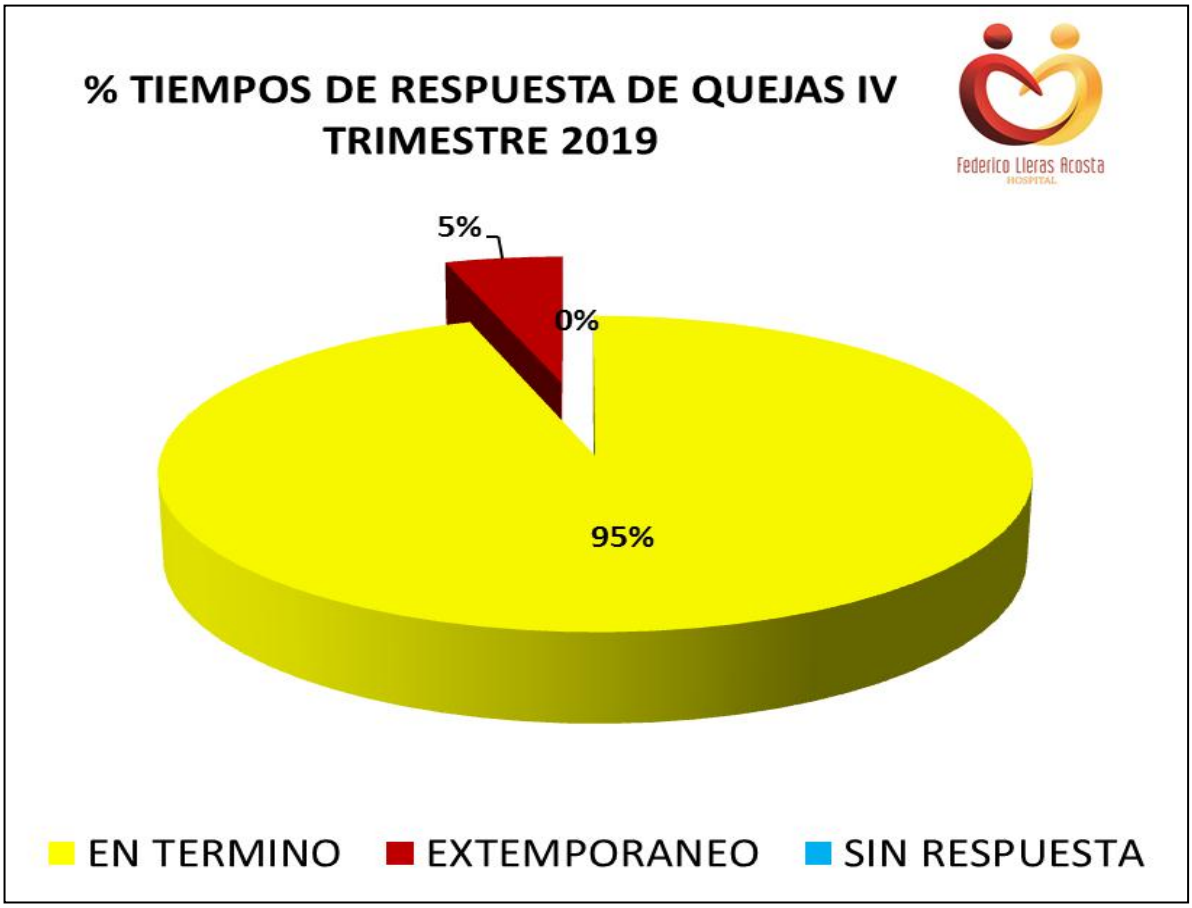
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el IV trimestre de 2019 evidenciándose que el 95% es en término, 5% extemporáneo y 0% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS IV TRIMESTRE 2019

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
EN TERMINO	40	21	32	93	95
EXTEMPORANEO	3	1	1	5	5
SIN RESPUESTA	0	0	0	0	0
TOTAL	**43**	**22**	**33**	**98**	**100**

GRAFICA 4:



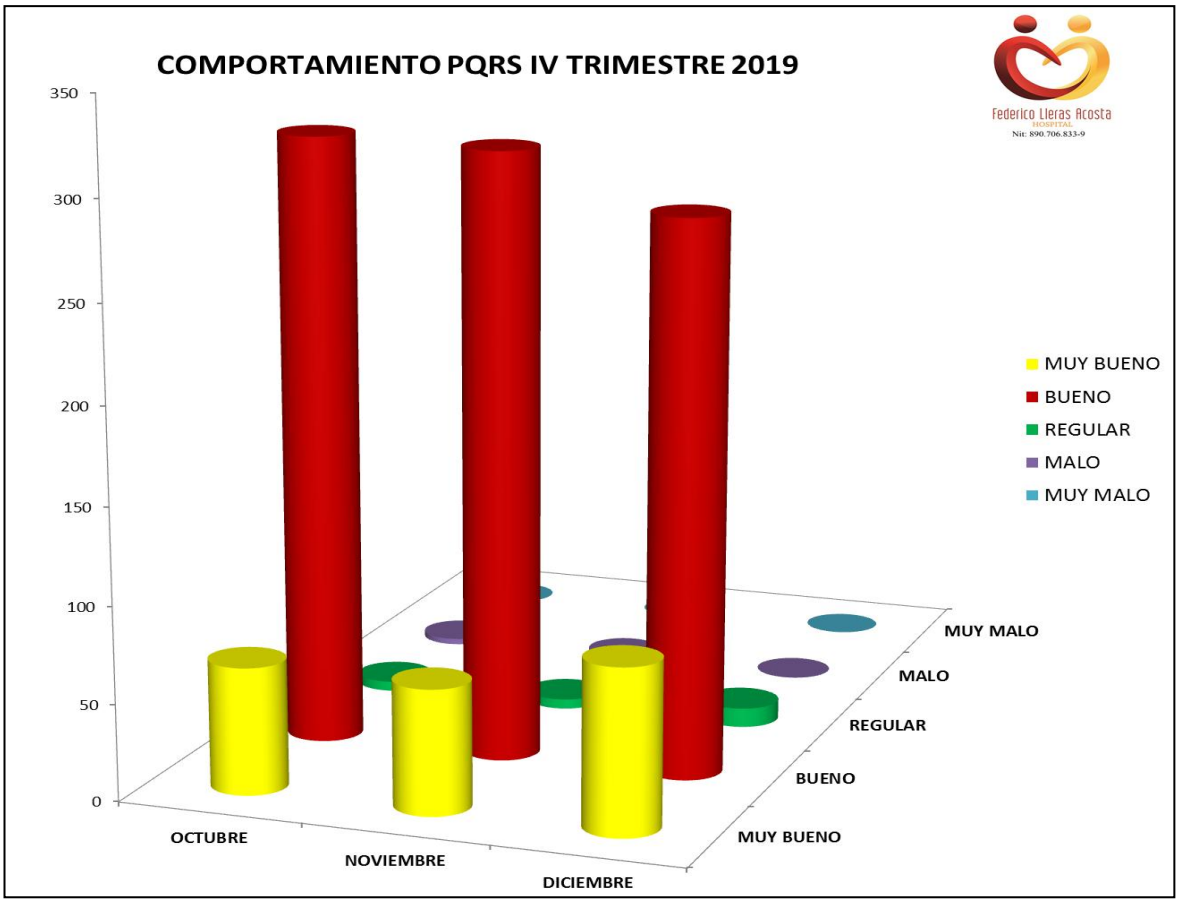
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

3- Durante el IV Trimestre de 2019 se realizaron 1.153 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 2019

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MUY BUENO	66	65	86	217
BUENO	314	312	285	911
REGULAR	5	5	10	20
MALO	3	2	0	5
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	**388**	**384**	**381**	**1153**

GRAFICA 5:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

4- Para el IV Trimestre de 2019, 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 11.546, incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD IV TRIMESTRE 2019

ESPECIALIDAD	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	713
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	109
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	45
CIRUGIA BARIATRICA	100
CIRUGIA DE LA MANO	321
CIRUGIA DEL TORAX	64
CIRUGIA GENERAL	666
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACAL PROCEDIMIENTOS	74
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	356
CIRUGIA PEDIATRICA	143
CIRUGIA PLASTICA	317
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	418
COLOPROCTOLOGIA	159
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	219
ENDOCRINOLOGIA	385
GASTROENTEROLOGIA	310
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	47
GINECOLOGIA	496
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	93
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	286
HEMATOLOGIA	293
INFECTOLOGIA	29
JUNTA DE CIRUGIA GENERAL	1
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	6
JUNTA DE CIRUGIA PLASTICA	9
JUNTA DE ONCOLOGIA	6
JUNTA DE ORTOPEDIA	12
JUNTA DE OTORRINOLARINGOLOGIA	2
JUNTA NEUROLOGIA	1
JUNTA ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	1
LARINGOLOGIA	36

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

ESPECIALIDAD	TOTAL
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	464
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	13
NEFROLOGIA PEDIATRICA	6
NEUROCIRUGIA	346
NEUROLOGIA	438
NEUROLOGIA PROCEDIMIENTOS	3
NUTRICION CLINICA	83
OBSTETRICIA	19
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	399
ONCOLOGIA CLINICA	308
ONCOLOGIA CLINICA CONTROL	308
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	762
OTOLOGIA	179
OTORRINOLARINGOLOGIA	955
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	325
PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGIA	31
PSICOLOGIA CONSULTA	44
PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSICOLOGIA	153
PSIQUIATRIA	351
PSIQUIATRIA N	134
RADIOTERAPIA CONTROL	39
RADIOTERAPIA NUEVOS Y PLANEACION	17
UROLOGIA	452
TOTAL GENERAL	**11.546**

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 11.546 para el IV trimestre de 2019, se observa que la mayor atención está en:

- ANESTESIOLOGIA
- CIRUGIA GENERAL
- ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
- OTORRINOLARINGOLOGIA

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

Mecanismos de atención al ciudadano: Buzones y TV

Se hizo ronda por todos los pisos en tres ocasiones, a las 8:00 a.m, para evidenciar si los buzones están en funcionamiento para que el ciudadano aporte sus peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones; adicionalmente si los TV. Están prendidos y apoyando al usuario en temas de interés del mismo con el Hospital, tales como que lea sus derechos y obligaciones; además los servicios que presta el Hospital y como acceder a ellos. La verdad tenemos mucha carencia de estas herramientas y mecanismos de apoyo al usuario así:

Ubicación	Buzón de sugerencias	Televisor
Piso 1	Si hay formatos y lapicero	No hay
Piso 2	Si hay formatos, no hay lapicero	Si hay pero apagado
Piso 3	Si hay formatos, no hay lapicero	Si hay pero apagado
Piso 4	Si hay, pero sin formatos ni lapicero	No hay
Piso 5	No hay	No hay
Piso 6	No hay	Si hay pero apagado
SS en el trabajo	Dos buzones, sin formatos ni lapicer	No hay
Urgencias	Si hay pero sin formatos, ni lapicero	Prendido con Caracol
Cerca Archivo	Si hay formatos, no hay lapicero	Pren. con los derechos
Oncología	Si hay, sin formatos , sin lapicero	Si hay pero apagado
Maxilo Facial	No hay	Si hay pero apagado
Talento Humano	Si hay, pero sin formatos ni lapicero	No hay
Farmacia	Si hay formatos, no hay lapicero	No hay

Los resultados de los otros dos seguimientos mejoraron un poco, pues le dijimos a la encargada de los buzones que los usuarios debían tener la oportunidad de expresarse con los formatos en los buzones y surtió todos los buzones de formatos, pero sin lapiceros.

Seguimiento Pagina Web Solicitud Citas;

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas mediante página web, para identificar el número de citas asignadas cumplidas y no cumplidas durante el IV trimestre de 2019, obteniendo los siguientes datos

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *PAGINA WEB* IV TRIM 2019

MES / VIGENCIA 2019	NUMERO DE SOLICITUDES DE CITAS POR PAGINA WEB	CITAS ASIGNADAS	% DE ASIGNACION
OCTUBRE	5.398	No Reporto	
NOVIEMBRE	4.937	No Reporto	
DICIEMBRE	3.702	No Reporto	

Fuente: Servicios Ambulatorios.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

En el anterior cuadro fue posible evidenciar cuantas citas fueron las asignadas, a pesar de solicitar esa información reiteradas veces.

En el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento de asignación de citas por correo electrónico evidenciando los incumplimientos del usuario principalmente en Diciembre:

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS CORREO ELECTRONICO
IV TRIM 2019

MES / VIGENCIA 2019	CITAS ASIGNADAS POR CORREO	CITAS INCUMPLIDAS	% DE ASIGNACION
OCTUBRE	5.010	729	14,55
NOVIEMBRE	4.987	824	16,52
DICIEMBRE	2.152	619	28,76

Fuente: Servicios Ambulatorios.

Por otra parte, analizamos que las citas presenciales sumaron en el último trimestre del año 5.414 y en el trimestre anterior 12.650, lo que indica que vienen decreciendo, situación que me parece extraño, pero el correo enviado por Servicios Ambulatorios fue corroborado telefónicamente, además me manifestaron que es muy difícil sacar esa información, situación que argumente que no veo por qué esa dificultad, por eso también ha sido demorado este informe.

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIALES
IV TRIM 2019.

MES / VIGENCIA 2019	TOTAL CITAS ASIGNADAS PRESENCIALES
OCTUBRE	1.539
NOVIEMBRE	2.273
DICIEMBRE	1.602

Fuente: Servicios Ambulatorios.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que las quejas anónimas de los usuarios, sean diligenciadas con el respectivo "motivo de la queja" y sea clasificado el respectivo atributo de calidad (oportunidad, humanización, accesibilidad etc) toda vez que se evidenció una queja en el mes de octubre la cual no cuenta con la respectiva clasificación ni motivo.

- Se revisaron los buzones en los diferentes pisos, evidenciando que algunos no están con hojas de formato de quejas y lapicero para el diligenciamiento de los usuarios, se requiere que se brinden las herramientas necesarias a los usuarios para que puedan manifestar por escrito sus quejas, se mantiene esta recomendación pues CI pasa y no encuentra formatos y lapicero en cada buzón, además los Televisores están apagados, perdiendo una gran oportunidad para que el usuario sepa de sus derechos y obligaciones, además los servicios que presta el HFLLA y como acceder a los mismos.; en los días siguientes también se tomaron evidencias y fotos y se le informo a la encargada, la cual provisiono los buzones de formatos , pero sin lapiceros.

- Respecto al seguimiento de las citas por página WEB (Ley anti tramites) se recomienda con el fin de tomar decisiones y medias en favor del usuario: 1. **Se debe tener siempre un sistema de información que permita medir cuantas citas se piden por ese medio y cuantas son asignadas.** 2. **Se debe tener y demostrar el motivo de ausencia del paciente por aquellas citas que son incumplidas y si se tiene un plan de contingencia para suplir rápidamente con otros pacientes**. 3**. En el último trimestre las citas asignadas presencialmente disminuyeron en más del 50%, situación que desestima la forma sistemática de sacar la información o tomar medidas para mejorar ese mecanismo , pues la oferta y los resultados demuestran que no hay esa deficiencia**.

- Se evidencia que cuando el usuario radica una PQRSD por la página web, este no arroja un radicado al usuario para que pueda realizar seguimiento al estado de su queja, dice la responsable que eta trabajando con Gestion documental para enlazarlo con el QF document.

- En las estadísticas del último trimestre del año 2019 se evidencia que el 32% de las quejas (cuadro 1) corresponde a la no oportunidad en los servicios y en lo referente a las quejas por servicios dio como resultante el 29% (cuadro 2) es por la no asignación de citas.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
05/mar./2020 14:53:55

- Se recomienda hacer seguimiento a las quejas para que no queden contestadas extemporáneamente, toda vez que en el último trimestre, cinco de ellas no se contestaron a tiempo. (Cuadro 3).

- En el cuadro 4 se denota que la satisfaccion de los usuarios esta entre buena y muy buena, teniendo en cuenta que de 1.153 encuestas , el total de 1.128 (97,83%) contestaron en ese rango.

- Se recomienda que sea exigida la Humanización de servicio al personal de vigilancia del hospital ya que hacen parte de nuestra imagen como institución. Se mantiene esta observación y recomendación.

- Mejorar la accesibilidad en la página web, de manera que los usuarios se les facilite de visualmente la presentación de sugerencias, quejas y reclamos.

- 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.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe de Oficina de Control Interno