EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

NIT:890706833-9

1004-OCI.

Correspondencia Interna
Ibagué 2019-11-10 13:28:57
2019301577

Ibagué, 10 de noviembre de 2019

LUIS EDUARDO GONZALEZ
Gerente
gerencia

ASUNTO Informe de Atención al Usuario PQRSD III Trimestre de 2019

Respetado Dr. Gonzalez.

Muy amablemente, me permito enviar adjunto a esta comunicación el Informe de Atención al Usuario, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) del III Trimestre de la vigencia 2019.

Quedo atento con gusto a cualquier observación e inquietud,

Cordialmente,

113

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe De Oficina

Anexos: 1

EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

1004-OCI

Ibagué, 10 de Noviembre de 2019

Doctor
LUIS EDUARGO GONZALEZ CANO
Gerente
Hospital

Asunto: Informe atención al usuario PQRSD III 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 III Trimestre de 2019, se tiene la siguiente información:

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

RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

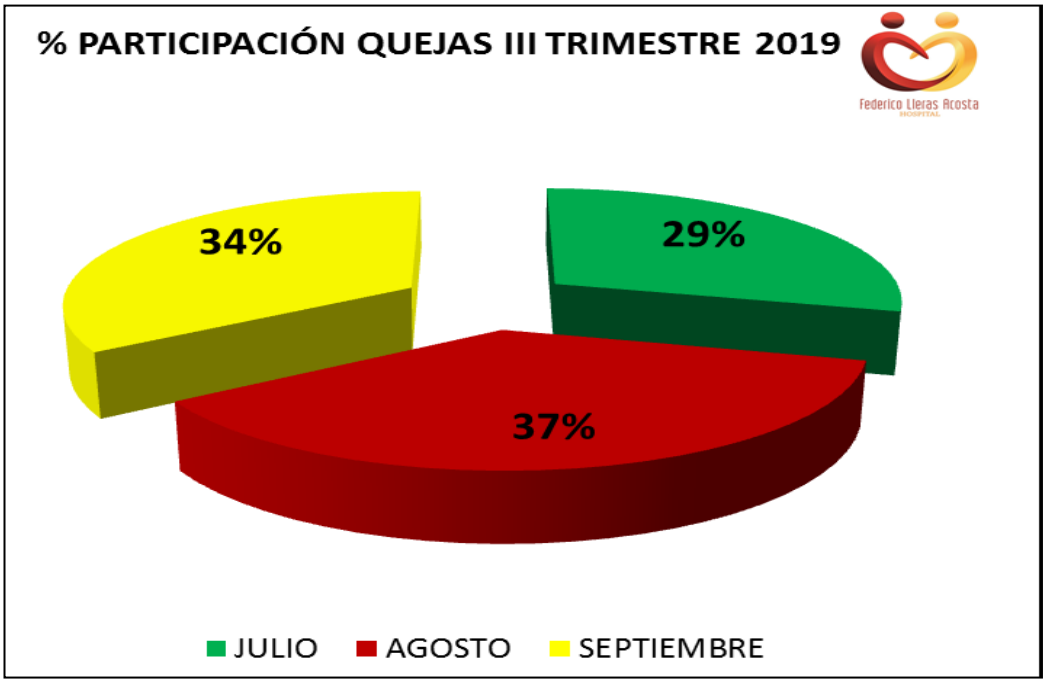
1- Durante el III trimestre del 2019 se obtuvo un total de 114 quejas siendo el mes de Agosto el más significativo con un numero de 42 quejas y una participación 37% seguido por el mes de Septiembre con un numero de 39 quejas y una participación del 34% y el mes de Julio con un numero de 33 quejas y una participación del 29% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2019

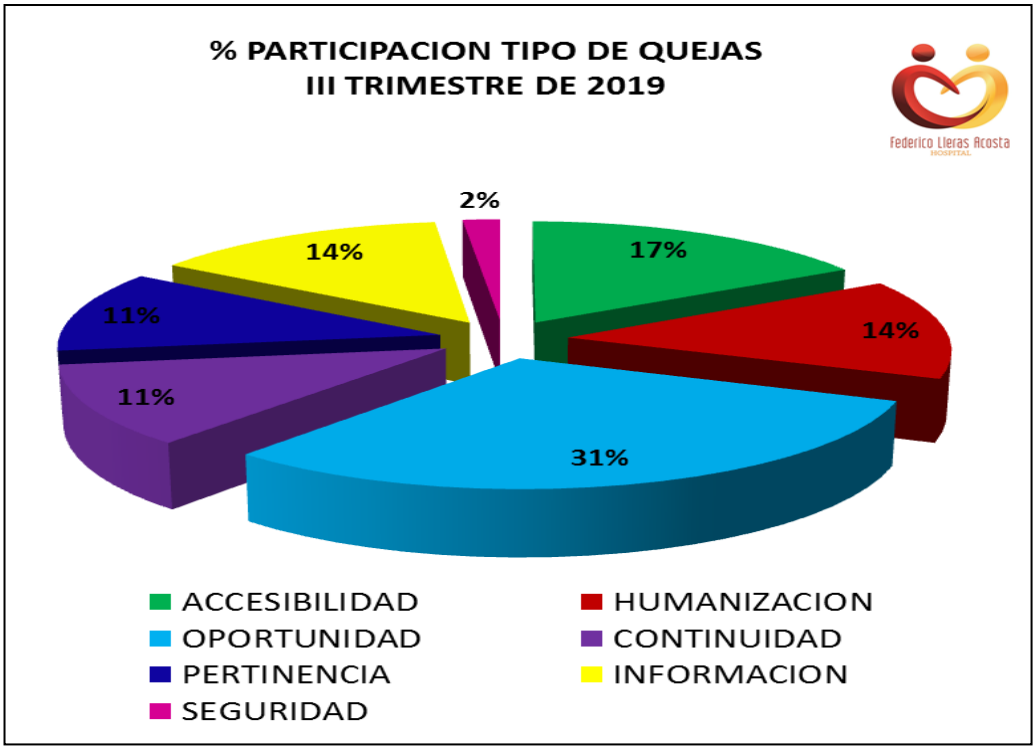
CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE 2019	% PARTICIP
ACCESIBILIDAD	6	12	1	19	17
HUMANIZACION	5	4	7	16	14
OPORTUNIDAD	14	12	9	35	31
CONTINUIDAD	3	4	6	13	11
PERTINENCIA	3	4	6	13	11
INFORMACION	2	6	8	16	14
SEGURIDAD	0	0	2	2	2
TOTAL	**33**	**42**	**39**	**114**	**100**
PORCENTAJE PARTICIPACION	**29**	**37**	**34**	**100**	

EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

GRAFICA1:



GRAFICA 2:



EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el III Trimestre de 2019, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Oportunidad** con un número de 35 Quejas y una participación del 31%, **Accesibilidad** con un número de 19 Quejas y una participación del 17%, **Continuidad** con un número de 13 Quejas y una participación del 11%, **Humanización** con un número de 16 Quejas y una participación del 14%, **Información** con un número de 16 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 III Trimestre de 2019, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 50% de participación seguido por el área de Consulta Externa.

Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Agosto (42 quejas) y Septiembre (39 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.

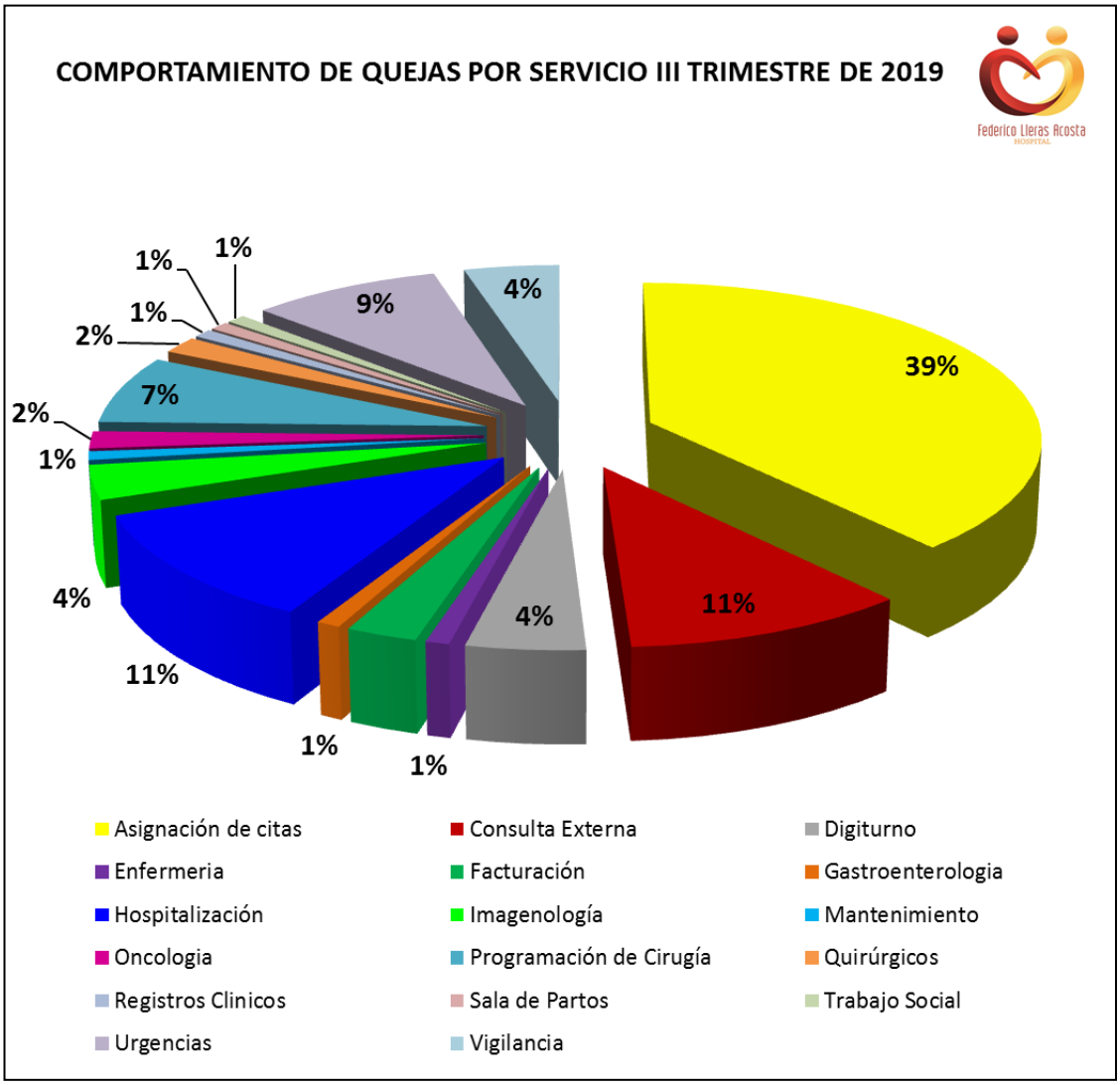
EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2019

PROCESO	N° QUEJAS JULIO	N° QUEJAS AGOSTO	N° QUEJAS SEPTIEMBRE	TOTAL QUEJAS	% PARTICIP
Asignación de citas	17	22	5	**44**	**39**
Consulta Externa	1	4	7	**12**	**11**
Digiturno	1	2	2	**5**	**4**
Enfermería	1	0	0	**1**	**1**
Facturación	1	1	1	**3**	**3**
Gastroenterología	1	0	0	**1**	**1**
Hospitalización	4	3	6	**13**	**11**
Imagenología	1	3	0	**4**	**4**
Mantenimiento	0	0	1	**1**	**1**
Oncología	0	1	1	**2**	**2**
Programación de Cirugía	3	3	2	**8**	**7**
Quirúrgicos	0	0	2	**2**	**2**
Registros Clínicos	0	1	0	**1**	**1**
Sala de Partos	1	0	0	**1**	**1**
Trabajo Social	0	0	1	**1**	**1**
Urgencias	1	1	8	**10**	**9**
Vigilancia	1	1	3	**5**	**4**
TOTAL	**33**	**42**	**39**	**114**	**100**

EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

GRAFICA 3:



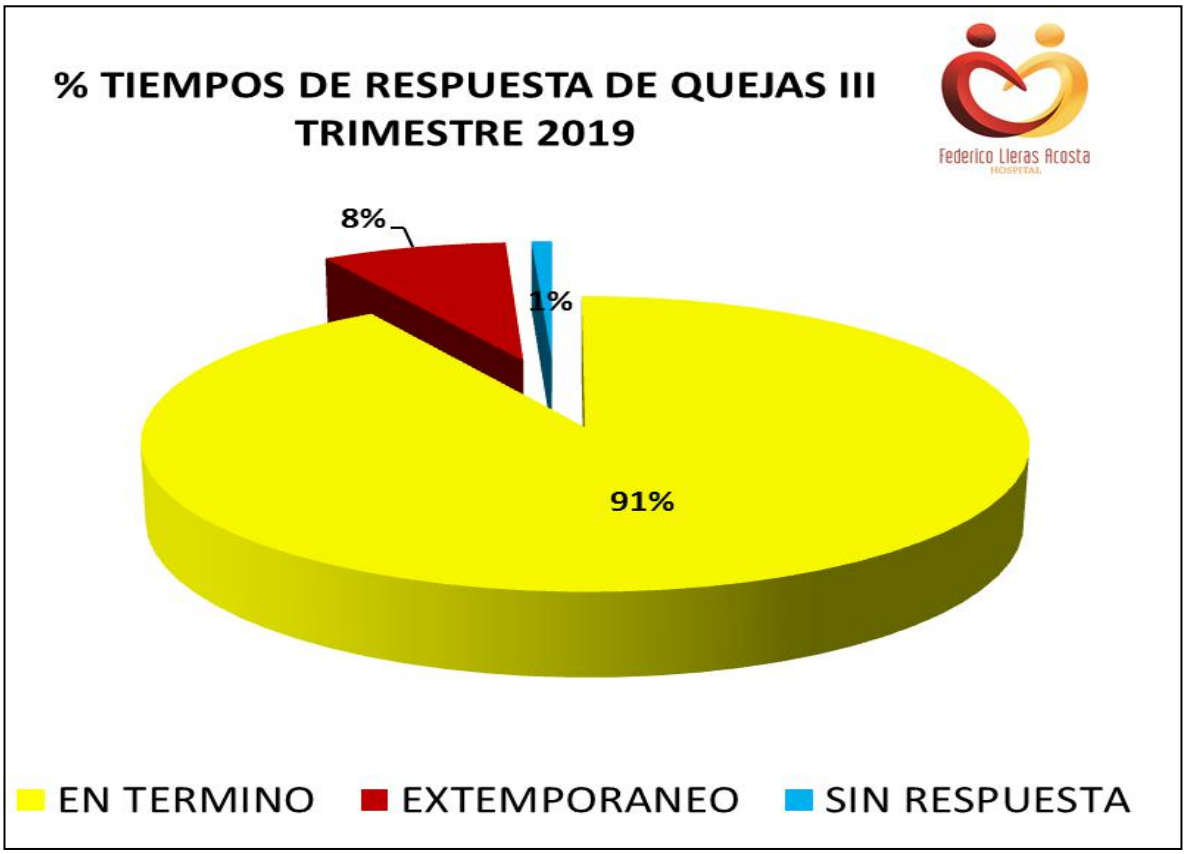
EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

3- Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el III trimestre de 2019 evidenciándose que el 91% es en término, 8% extemporáneo y 1% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2019

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
EN TERMINO	30	39	35	104	91
EXTEMPORANEO	3	3	3	9	8
SIN RESPUESTA	0	0	1	1	1
TOTAL	**33**	**42**	**39**	**114**	**100**

GRAFICA 4:



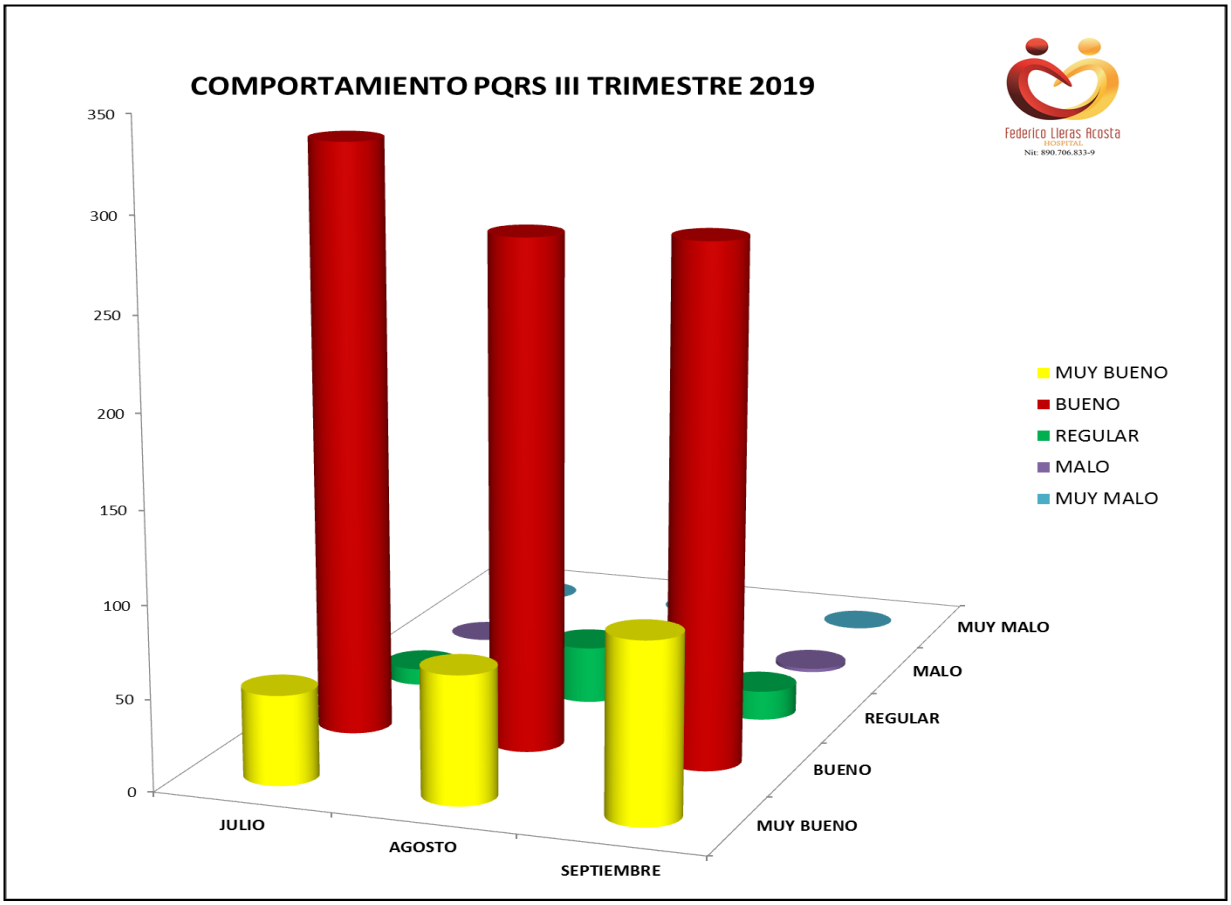
EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

4- Durante el III Trimestre de 2019 se realizaron 1.1161 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 III TRIMESTRE 2019

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
MUY BUENO	49	70	98	217
BUENO	321	277	281	879
REGULAR	9	31	16	56
MALO	0	7	2	9
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	**379**	**385**	**397**	**1161**

GRAFICA 5:



EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

5- Para el III 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 11.993, incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD III TRIMESTRE 2019

Especialidad	Total
ANESTESIOLOGIA	819
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	114
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	30
CIRUGIA BARIATRICA	102
CIRUGIA DE LA MANO	338
CIRUGIA DEL TORAX	82
CIRUGIA GENERAL	683
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACAL PROCEDIMIENTOS	124
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	300
CIRUGIA PEDIATRICA	184
CIRUGIA PLASTICA	296
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	406
COLOPROCTOLOGIA	168
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	232
ENDOCRINOLOGIA	271
GASTROENTEROLOGIA	307
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	44
GINECOLOGIA	638
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	104
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	344
HEMATOLOGIA	250
HEMATOLOGIA PROCEDIMIENTOS	1
INFECTOLOGIA	36
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	15
JUNTA DE CIRUGIA PLASTICA	13
JUNTA DE ONCOLOGIA	2
JUNTA DE ORTOPEDIA	12
JUNTA NEUROLOGIA	1
LARINGOLOGIA	49
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	529
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	1
NEFROLOGIA PEDIATRICA	3
NEUROCIRUGIA	367

EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

Especialidad	Total
NEUROLOGIA	353
NUTRICION CLINICA	74
OBSTETRICIA	12
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	430
ONCOLOGIA CLINICA	330
ONCOLOGIA CLINICA CONTROL	349
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	886
OTOLOGIA	209
OTORRINOLARINGOLOGIA	874
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	398
PSICOLOGIA CONSULTA	108
PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSICOLOGIA	222
PSIQUIATRIA	303
PSIQUIATRIA N	88
RADIOTERAPIA CONTROL	25
RADIOTERAPIA NUEVOS Y PLANEACION	29
UROLOGIA	438
Total general	**11.993**

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 11.993 para el III trimestre de 2019, se observa que la mayor atención está en:

- ANESTESIOLOGIA
- CIRUGIA GENERAL
- ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
- OTORRINOLARINGOLOGIA

EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

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 III trimestre de 2019, obteniendo los siguientes datos

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *PAGINA WEB* III TRIM 2019

MES / VIGENCIA 2019	NUMERO DE SOLICITUDES DE CITAS POR PAGINA WEB	CITAS ASIGNADAS	% DE ASIGNACION
JULIO	6402	2062	32,2
AGOSTO	5512	1768	32,1
SEPTIEMBRE	5192	2034	39,2

Fuente: Servicios Ambulatorios.

En el anterior cuadro se evidencia una baja asignación de citas por página web, entre 32% y 39 % respectivamente, aunque mejoró respecto al trimestre anterior. (El trimestre anterior oscilo entre el 23% y el 45%).

Adicionalmente en el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento de asignación de citas por correo electrónico y podemos evidenciar que el mes con más porcentaje de incumplimiento de citas es el mes de Agosto con un 24,4%

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *CORREO ELECTRONICO* III TRIM 2019

MES / VIGENCIA 2019	CITAS ASIGNADAS POR CORREO	CITAS INCUMPLIDAS	% DE ASIGNACION
JULIO	2062	645	31,3
AGOSTO	1768	432	24,4
SEPTIEMBRE	2034	576	28,3

Fuente: Servicios Ambulatorios.

Por otra parte, analizamos que las citas presenciales sumaron en el trimestre 15.289 y en el trimestre anterior 12.650, lo que indica que vienen creciendo

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS *PRESENCIALES* III TRIM 2019.

MES / VIGENCIA 2019	TOTAL CITAS ASIGNADAS PRESENCIALES
JULIO	5400
AGOSTO	4973
SEPTIEMBRE	4916

Fuente: Servicios Ambulatorios.

EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- 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 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.

- Se recomienda que se busquen alternativas para entrelazar la página web del hospital con el sistema de información del hospital (Dinámica) o el software de correspondencia (QfDocument), con el fin de garantizar al usuario el respectivo radicado de la PQRSD y garantizar además la transparencia pasiva exigida por la norma, el Gobierno Digital y la matriz ITA.

- Se recomienda que en los televisores que se utilizan para la divulgación de derechos y deberes de los usuarios, también sean divulgados los puntos de los buzones de PQRS, Se mantiene esta observación y recomendación.

- 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.

- Se recomienda campañas de humanización en todos los procesos y trato interpersonal debido a la cantidad de quejas que se reciben de manera verbal al parecer por no responder de manera adecuada y dar desinformación en la atención. 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.

- Publicar el informe de atención al usuario consolidado y acumulado en la página web del Hospital. Se mantiene esta observación y recomendación.

- Continuar promoviendo por parte de las funcionarias de Atención al Usuario la información de derechos y deberes en las salas de espera del Hospital.

- Se recomienda que los funcionarios de vigilancia conozcan más de los procesos asistenciales y administrativos ya que se continúa presentando

EMPRESA, mensaje a estampar en imagen cuando se imprime
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/nov./2019 13:29:19

desinformación por parte de la empresa de vigilancia y envían a los usuarios a servicios u oficinas que no corresponden. Se mantiene esta observación y recomendación.

- Realizar una campaña masiva de ubicación y de las diferentes clases de servicios que presta el hospital, especificando entidades administradoras, tarifas y requisitos de acuerdo con la actividad de salud y la EPS. Se mantiene esta observación y recomendación.

- Se recomienda trabajar con las psicóloga de salud ocupacional por cada oficina, escuchando los inconvenientes permanentes que tienen con los usuarios para realizar una estrategia que solucione los problemas con los usuarios. Se mantiene esta observación y recomendación.

- 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