HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

NIT:890706833-9

1004-OCI.

Correspondencia Interna
Ibagué 2021-05-03 08:42:53
2021301102

Ibagué, 03 de mayo de 2021

LUIS EDUARDO GONZALEZ
Gerente
gerencia

ASUNTO Informe de Atención al Usuario PQRSD I Trimestre de 2021

Respectado Doctor Gonzalez,

Muy amablemente, me permito enviar adjunto el informe de satisfacción al Usuario del I trimestre del 2021, en el cual se exponen los atributos de calidad en la atención, los servicios mas representativos y la satisfacción global de los usuarios.

Quedo atento a cualquier comentario e inquietud.

113
DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe De Oficina De Control Interno

Anexos: 1

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

1004-OCI

Ibagué, 30 de Abril de 2021

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PQRSD I TRIMESTRE DE 2021.

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 I Trimestre de 2021.

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) ATENCION AL USUARIO

RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR:

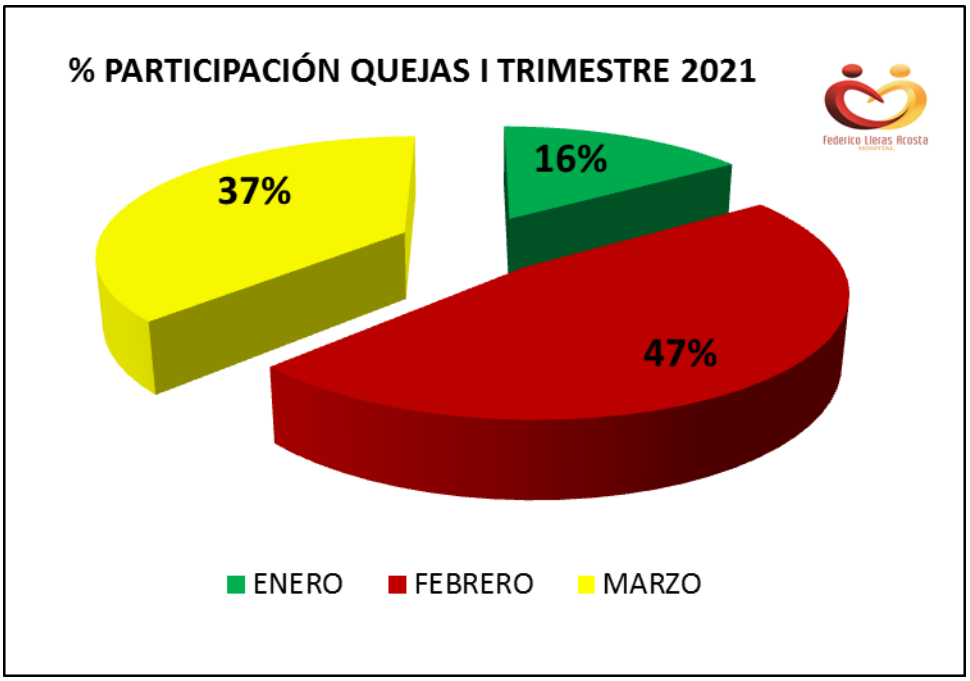
1. Durante el I trimestre del 2021 se obtuvo un total de **102** quejas siendo el mes de Febrero el más significativo con un numero de 48 quejas y una participación 47% seguido por el mes de Marzo con un numero de 38 quejas y una participación del 37% y el mes de Enero con un numero de 16 quejas y una participación del 16% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2021

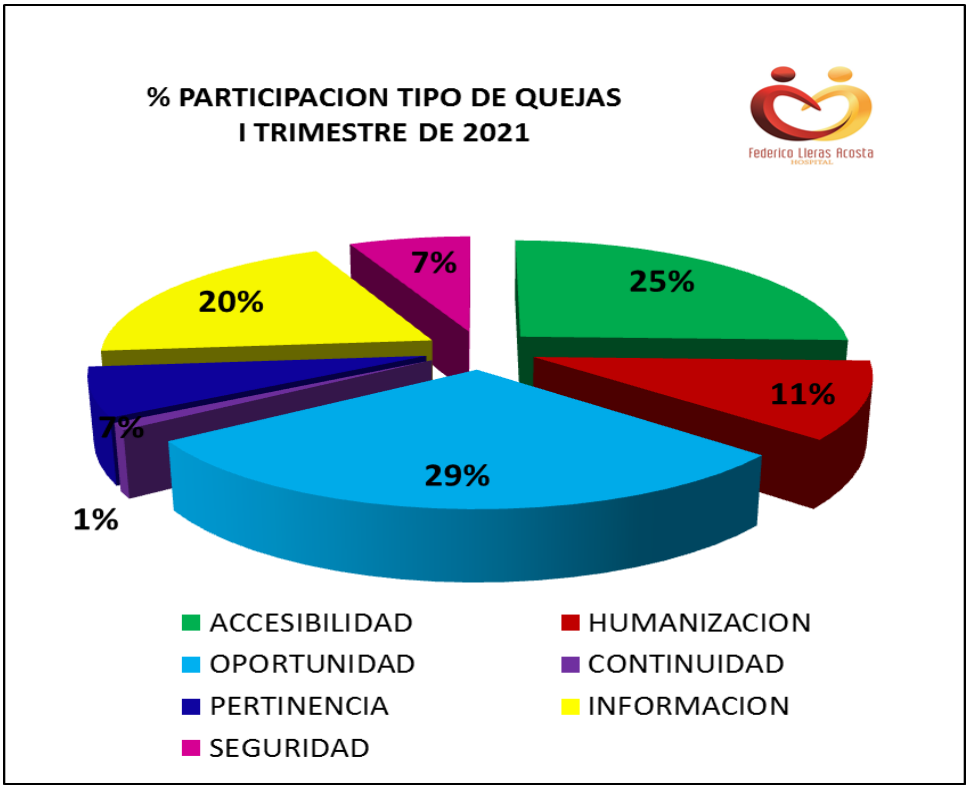
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE 2020	%PARTICIPACION
ACCESIBILIDAD	5	15	6	26	25
HUMANIZACION	2	2	7	11	11
OPORTUNIDAD	2	17	11	30	29
CONTINUIDAD	0	1	0	1	1
PERTINENCIA	1	4	2	7	7
INFORMACION	6	8	6	20	20
SEGURIDAD	0	1	6	7	7
TOTAL	**16**	**48**	**38**	**102**	**100**
PORCENTAJE PARTICIPACION	**16**	**47**	**37**	**100**	

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

GRAFICA1:



GRAFICA 2:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

2. En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el I Trimestre de 2021, los motivos de **queja más significativos** son por: **Oportunidad** con un número de 30 quejas y una participación del 29%, **Accesibilidad** con un número de 26 quejas y una participación del 25%, **Información** con un número de 20 quejas y una participación del 20%, **Humanización** con un número de 11 quejas y una participación del 11%, **Pertinencia** con un numero de 7 quejas y una participación de 7%, y entre otros como se observan en el anterior cuadro.

- ✓ **Oportunidad:** en lo que respecta al horario de cita asignado por parte del médico especialista y los tiempos de espera para ser valorado.
- ✓ **Accesibilidad:** dificultad de acceso para la asignación de la cita médica de los usuarios procedentes de zona rurales y de municipios.
- ✓ **Información:** en lo relacionado a la condición clínica del paciente y el plan de tratamiento por parte del equipo asistencial.
- ✓ **Humanización:** en lo relacionado al trato dado por parte del personal asistencial incluye vigilancia, enfermería, médico especialista y parte administrativa.
- ✓ **Pertinencia:** por no ser adecuado u oportuno con la atención.

3. Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el I Trimestre de 2021, observando que el proceso con más número de quejas significativas es Asignación de citas con un 38% de participación seguido por el área de Hospitalización con un 15%.

4. Se evidencia que los meses con mayor número de quejas son Febrero (48 quejas) y Marzo (38 quejas), se recomienda adelantar las acciones pertinentes para que el volumen de quejas actualmente reportado en la atención de Asignación de Citas, disminuya y se evidencie una mejor gestión por parte del personal y de las áreas encargadas frente a los servicios.

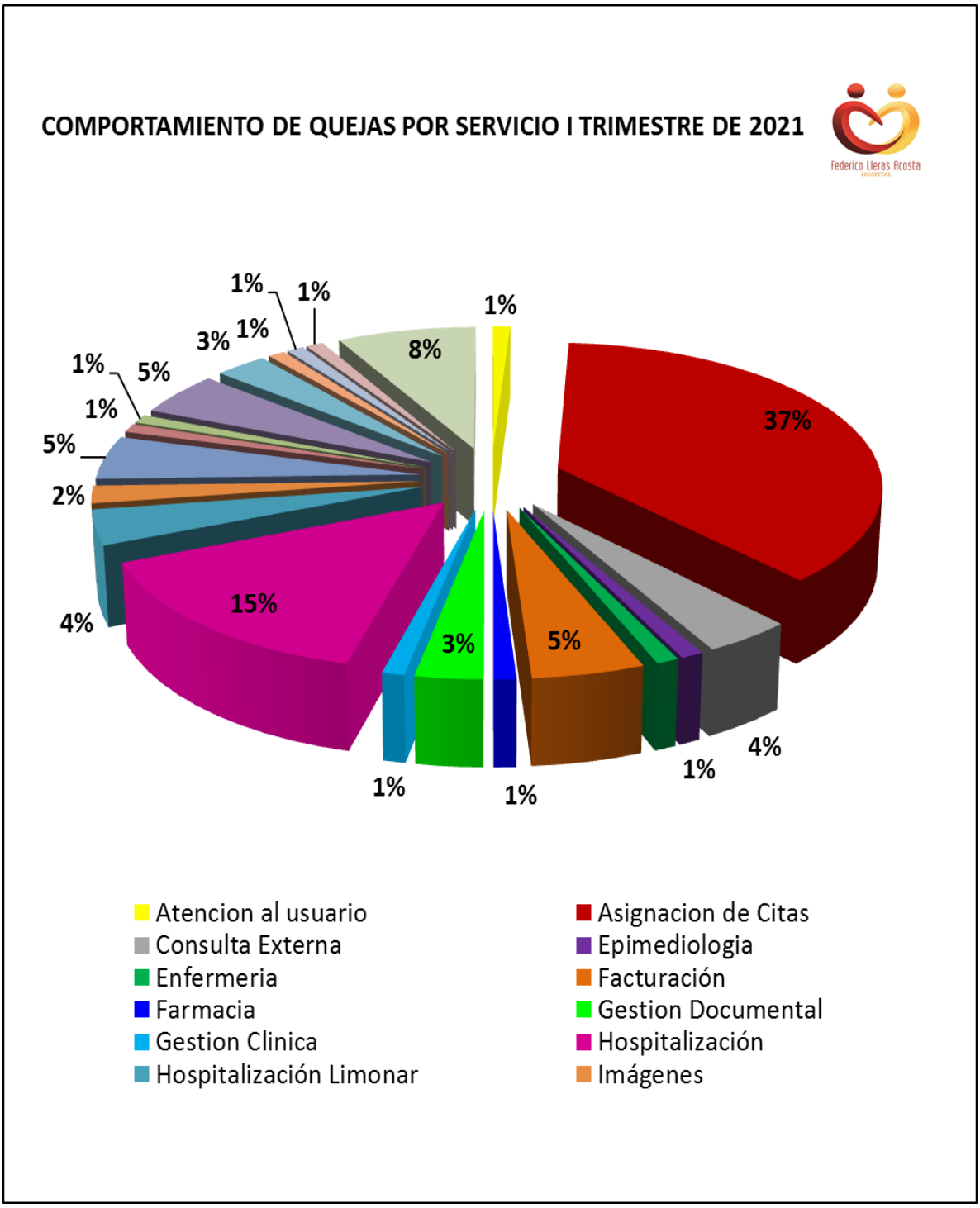
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2020

PROCESO	N° QUEJAS ENERO	N° QUEJAS FEBRERO	N° QUEJAS MARZO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIPACION
Atencion al usuario	0	1	0	1	1
Asignacion de Citas	5	24	9	38	38
Consulta Externa	0	0	4	4	4
Epimediologia	1	0	0	1	1
Enfermeria	0	0	1	1	1
Facturación	1	1	3	5	5
Farmacia	0	1	0	1	1
Gestion Documental	0	3	0	3	3
Gestion Clinica	0	0	1	1	1
Hospitalización	2	8	5	15	15
Hospitalización Limonar	0	0	4	4	4
Imágenes	0	2	0	2	2
Oncologia	1	2	2	5	5
Patologia	0	1	0	1	1
Programación de Cirugía	0	0	1	1	1
Quirofano	1	3	1	5	5
Sala de Partos	2	0	1	3	3
Terapias	1	0	0	1	1
Ucis	1	0	0	1	1
Vigilancia	0	0	1	1	1
Urgencias	1	2	5	8	8
TOTAL	16	48	38	101	100

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

GRAFICA 3:



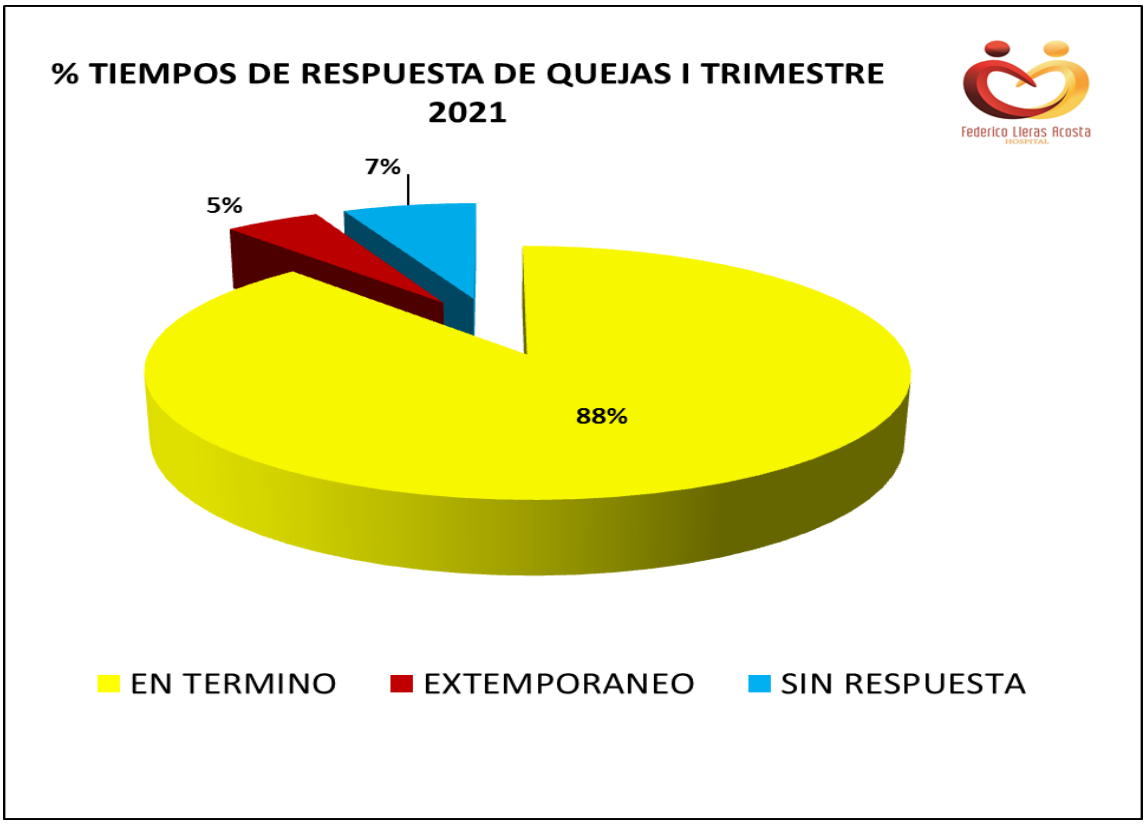
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

5. Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el I trimestre de 2021 evidenciándose que el 88% es en término, 5% extemporáneo y 7% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2020

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
EN TERMINO	15	45	30	90	88
EXTEMPORANEO	1	2	2	5	5
SIN RESPUESTA	0	1	6	7	7
TOTAL	**16**	**48**	**38**	**102**	**100**

GRAFICA 4:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

6. Mediante correo electrónico se solicita a la Profesional Universitario de Atención al Usuario, la relación referente a las quejas que se presentaron en el I trimestre del año 2020.

✓ Una vez analizada la información enviada durante el I trimestre del año 2020, se encontraron quejas sin respuesta y extemporáneas, por lo cual se le solicita a la Profesional Universitario de Atención al Usuario se informe el debido proceso de respuesta, quien envía documentos soportes con las siguientes fechas de respuesta.

En el presente cuadro se evidencia las fechas de respuesta de las quejas en término extemporáneo. Se recomienda iniciar las acciones de mejora con el fin de que las respuestas sean en el término correspondiente.

FECHA DE RECEPCION	QUEJA No.	PACIENTE	TIPO DE ID	NUMERO DE DOCUMENTO	ATRIBUTO DE CALIDAD	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
4/01/2021	15	LEDIY DIANA BERMUDEZ HERNANDEZ	C.C.	NO REFIERE	INFORMACION	usuario indica que no se le dioinformacion en el area de admisiones facturacion de la posibilidad de tener cita con otorrinolaringologia, direccionando de manera equivocada a la usuaria, por lo que pide que las lineas de frente se les haga la induccion del portafolio de servicios para evitar que situaciones como estas no se vuelva a generar el	27/01/2021	
3/02/2021	26	MARIA DE LOS ANGEELS ESCOBAR	C.C	65588084	OPORTUNIDAD	inoportundiad e asignacion de cita por la especfialdiad de infectologia peditrica desde diciembre se solito por pagina web	25/02/2021	pendiente que la especialidad de infectologia pediatria.
18/02/2021	53	EMILI XIOMARA ZAPATA DUCUARA	C.C	1104713522	ACCESIBILIDAD	psicologa de fundación solicta control por la especialidad de gastroenterologia pediatrica	22/02/2021	Se agenta cita con Gastroenterologo Pediatrico
3/02/2021	30	HIJO DE MICHELLE ALEJANDRA SSANCHEZ LEON	C.C	162096720	OPORTUNIDAD	ser evisa caso dado que la mama indica que no se ha tenido oportuidad de programacion, se determina que el neonato no ha estado estable hemodinamicamente, se da la explicacion con el pediatra de turno	20/02/2021	No tenia neonato estabilidad hemodinamica para ser intervenido 24 de febrero, quedo programado despues del concepto de Neurocirugia.
3/03/2021	74	MARTHA CECILIA SUACHE	C..C	65694839	OPORTUNIDAD	usuaria indica que no ha sido posible asignacion de cita por la especialidad de oncologia	24/03/2021	
6/03/2021	77	IRMA VICTORIA TAUTIVA GONGORA	C.C.	28845378	SEGURIDAD	usuaria interpone queja dado que indica que durante hospitalizacion se presento escaras y lesiones graves en piel, por lo que solicita que se haga el seguimiento con los equipos interdisciplinarios	26/03/2021	
12/03/2021	96	JOSE NOE MARTINEZ	C.C.	14200954	OPORTUNIDAD	mala porcedencia en la gestion de traslados para procedimientos desde la sede del limonar a la sede la francia	19/04/2021	
13/03/2021	87	VICTOR MANUEL MORA	C.C.	0	QUIROFANO	mama del paciente indica que el niño salio de sala de recuperacion quirofano con heridad como quemadura en cara, por lo que solicta que se hagan las gestiones enaras de revisar que se presento	Sin respuesta	
15/03/2021	89	ANGIE DAYANA PEREZ GUEVARA	C..C	1110577090	PERTINENCIA	indica que por no pertinencia se deterioro estado de salud de la usuaria/ se envia a analisis por parte de la coordinacion de sla de partos que determine las acciones medicas y se de la rta formal al usuario	10/04/2021	
15/03/2021	92	HILDA CONSUELO CLAVIJO	C.C.	38244687	SEGURIDAD	hermana de la paciente indica que presento caida en el proceso de hospitalizacion asi mismo trato iandecuado por parte del personal de enfermeria	26/03/2021	
24/03/2021	95	JOSE ALEXANDER CASTILLO	C.C.	93411830	SEGURIDAD	dado por el persoanl asistencial sumado a una flebitios que presento	19/04/2021	

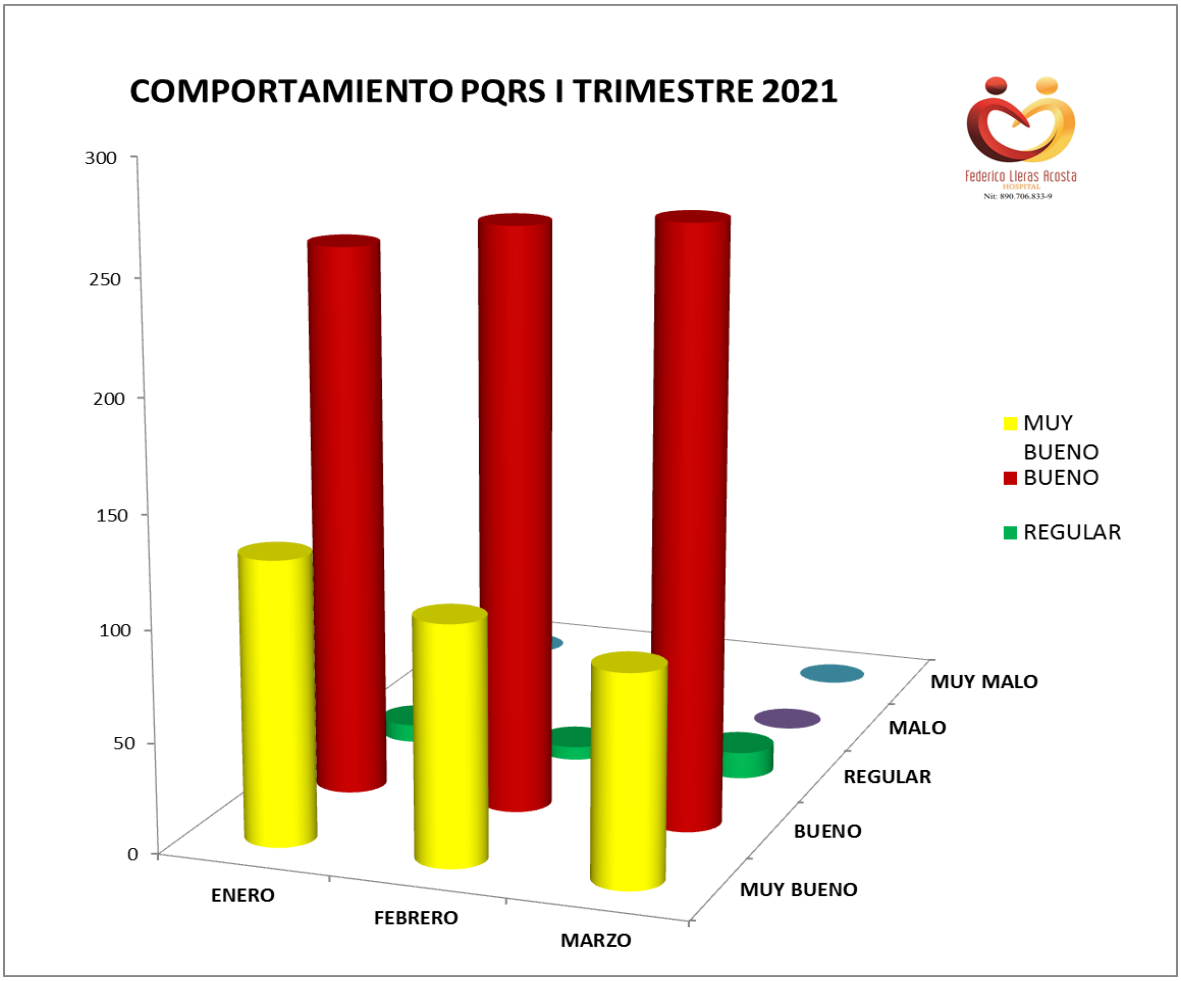
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

7. Durante el I Trimestre de 2021 se realizaron **1.135** 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 I TRIMESTRE 2021

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
MUY BUENO	128	108	95	331
BUENO	248	262	268	778
REGULAR	8	6	12	26
MALO	0	0	0	0
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	384	376	375	1135

GRAFICA 5:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

8. Para el I Trimestre de 2021, según la información obtenida del Software **"Dinámica Gerencial"** en el módulo de citas médicas, se tiene un total de atenciones en salud **confirmadas 7983** de incluyendo cirugía, anestesiología, citas e imágenes dx como se puede observar en el siguiente cuadro:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD I TRIMESTRE 2021

ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS
ANESTESIOLOGIA	397
BIOPSIAS	15
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	98
CARDIOLOGIA - CUIDADO INTENSIVO	2
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	8
CIRUGIA BARIATRICA	63
CIRUGIA DE LA MANO	168
CIRUGIA DEL TORAX	42
CIRUGIA GENERAL	345
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACAL PROCEDIMIENTOS	83
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	266
CIRUGIA PEDIATRICA	138
CIRUGIA PLASTICA	111
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	153
COLOPROCTOLOGIA	126
CONSULTA RADIOLOGIA	2
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	362
DOPPLER	130
ECOCARDIOGRAMA ADULTO	27
ECOCARDIOGRAMA PEDIATRICO	15
ECOGRAFIA ADULTO	134
ECOGRAFIA PEDIATRICA	19
ELECTROCARDIOGRAMA	64
ENDOCRINOLOGIA	172
ESTUDIOS ESPECIALES RAYOS X	7
FONOAUDIOLOGIA	1
GASTROENTEROLOGIA	94
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	31
GINECOLOGIA	463
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	15
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	181

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

HEMATOLOGIA	68
HOLTER	7
INFECTOLOGIA	13
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	3
JUNTA DE NEUROCIRUGIA	13
JUNTA DE ONCOLOGIA	1
JUNTA DE ORTOPEDIA	11
JUNTA DE OTORRINOLARINGOLOGIA	2
JUNTA NEUROLOGIA	1
JUNTA UROLOGIA	1
LARINGOLOGIA	34
MAMOGRAFIA	63
MATERNO FETAL	79
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	227
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	147
NEUMOLOGIA	9
NEUROCIRUGIA	250
NEUROLOGIA	224
NEUROLOGIA PROCEDIMIENTOS	1
NUTRICION CLINICA	27
OBSTETRICIA	114
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	283
ONCOLOGIA CLINICA	236
ORTOPEDIA PROCEDIMIENTOS	6
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	631
OTOLOGIA	178
OTORRINOLARINGOLOGIA	436
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	108
PROCEDIMIENTO RADIOLOGIA	1
PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGIA	13
PSIQUIATRIA	386
PSIQUIATRIA N	43
RAYOS X	221
TAC CONTRASTADOS	66
TAC SIMPLES	162
UROLOGIA	186
TOTAL GENERAL	**7983**

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

9. Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones en los servicios ascienden **7.983** para el I trimestre de 2021, se observa que la mayor atención está en: **Ortopedia y Traumatología.**

ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	631
GINECOLOGIA	463
OTORRINOLARINGOLOGIA	436
ANESTESIOLOGIA	397
PSIQUIATRIA	386
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	266
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	362
CIRUGIA GENERAL	345
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	283
NEUROCIRUGIA	250

Mecanismos de atención al ciudadano: Buzones y TV

El hospital en aras de garantizar y brindar un mejor servicio a los usuarios y teniendo en cuenta que toda persona tiene derecho a 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
Maxilo Facial
Talento Humano
Farmacia

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

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 I trimestre de 2021, solo fue entregado el total de citas 4.598 (Ss Ambulatorios) asignadas, con el presente análisis:

Mes/Vigencia	No. De Citas solicitadas WEB	No de Citas asignadas WEB	Diferencia	Porcentaje
ENERO	2.178	873	873	59,92 %
FEBRERO	3.058	1.618	1.618	47,09 %
MARZO	3.703	2.107	2.107	43,10 %
Total I Trimestre 2021	**8.939**	**4.598**	**4.341**	**48,56%**

Según la fuente , se analiza que **no** se pudo atender (4.341) el 48, 56 % de las citas solicitadas por la página WEB.

COMPORTAMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS VIA WEB O CORREO ELECTRONICO I TRIM 2021

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 I Trimestre de 2021 y se constata que hay muy pocas citas solicitadas por correo (315) , las cuales solo se incumplió por parte del usuario el 6,66%.; se debe revisar porque hay tan poca demanda de solicitada de citas por correo electrónico.

Mes/Vigencia	No. De Citas solicitadas por correo electro.	No de Citas incumplidas	Diferencia	Porcentaje
ENERO	73	68	5	6,8%
FEBRERO	119	109	10	8,4%
MARZO	123	117	6	4,8%
Total I Trimestre 2021	**315**	**294**	**21**	**6,66%**

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se evidencia que en el I trimestre 2021 se presentaron quejas por los siguientes indicadores: Oportunidad, Accesibilidad, Información, Humanización, y Pertinencia, se recomienda adelantar las acciones pertinentes, para así tomar las acciones preventivas y necesarias para su corrección.

- Siendo los procesos con más quejas en el I trimestre 2021: Asignación de citas (38), Hospitalización (15) y Urgencias (8), se recomienda diseñar planes de mejoramiento y realizar el seguimiento a su ejecución.

- Se recomienda identificar las causas de las quejas presentadas con respuesta extemporánea y sin respuesta para sus correcciones y mejora los tiempos de respuesta. Una vez realizado el análisis del tiempo de respuesta a las quejas escritas se evidencia que en el presente trimestre se quedaron 7 sin respuesta, por lo anterior se solicita se aclaración a la oficina de atención al usuario; Una vez realizada esta solicitud la Profesional Universitario de Atención al Usuario envía soportes de las respuestas que se emitieron. Se solicita el mejoramiento en las acciones de mejora con el fin de que las respuestas sean en el término correspondiente.

- Se debe suministrar en los pisos los diferentes elementos tales como las hojas de formato de quejas y lapiceros periódicamente con el fin de facilitarle a los usuarios las herramientas necesarias para manifestar por escrito las quejas y observaciones a que haya lugar, adicionalmente mantener los televisores encendidos para que el usuario conozca los derechos y deberes en cuanto a los servicios que presta el HFLLA y las formas de acceso.

- Se reitera 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:

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. Las citas asignadas presencialmente vienen presentando gran disminución, situación que se debe conocer sus causas para implementar las acciones de mejora de ese mecanismo.

- Constatar la operatividad de asignación del radicado al usuario generado por la presentación de una PQRSD por la página web, para que pueda realizar seguimiento al estado de su queja.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/may./2021 08:43:28

- En la encuesta realizada al indicador de satisfacción al usuario durante el primer trimestre del 2021, el resultado de más alto fue “bueno” seguido de “muy bueno” y el más bajo el “regular”; así mismo, se evidencia se recibieron cuatro felicitaciones por parte de los usuarios y en la pregunta que si recomendaría a el Hospital Federico Lleras se evidenció un resultado del 99,50% siendo este el más alto comparado con los meses de enero, febrero y marzo.

- Se entiende como condición indispensable la Humanización en las diferentes áreas, por lo tanto se recomienda el mejoramiento continuo en el área de vigilancia con el fin de prestar el un mejor servicio a nuestros usuarios.

- 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 a Servicios Ambulatorios tener clara las estadísticas mensuales y de forma eficaz como herramienta del mejoramiento continuo, el número de solicitudes y de asignación de citas vía WEB, así mismo las citas asignadas e incumplidas de los usuarios que les entregamos por correo electrónico en nuestra pag WEB.

- Propiciar la 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.

Agradezco su amable colaboración.

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe de Oficina de Control Interno