HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

NIT:890706833-9

1004-OCI.

Correspondencia Interna
Ibagué 2021-08-10 09:29:00
2021301999

Ibagué, 10 de agosto de 2021

LUIS EDUARDO GONZALEZ
Gerente
gerencia

ASUNTO Informe de Atencion al usuario PQRS II semestre del 2021

Respetado Doctor González:

Muy amablemente me permito enviar adjunto a este oficio, el informe de satisfacción al Usuario del II semestre del 2021, en el cual se expone los atributos de calidad en la atención, los servicios más representativos y las satisfacción global de los usuarios.

113

DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe De Oficina De Control Interno

Anexos: 1

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

1004-OCI

Ibagué, 05 de Agosto de 2021

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PQRSD II 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 II Trimestre de 2021.

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

RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

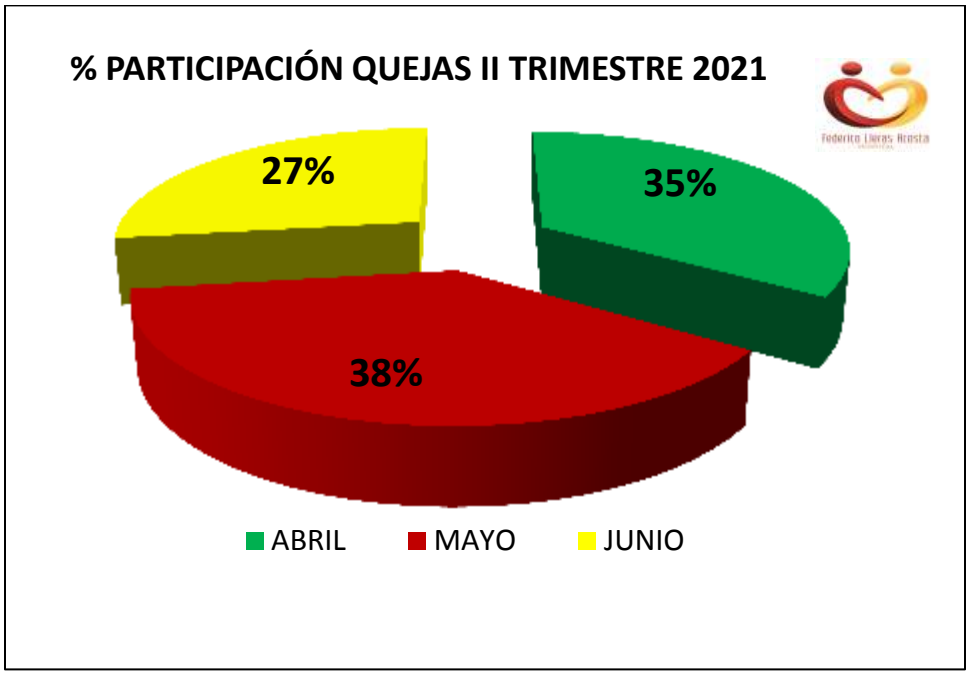
1. Durante el II trimestre del 2021 se obtuvo un total de **110** quejas siendo el mes de Mayo el más significativo con un numero de 42 quejas y una participación 38% seguido por el mes de Abril con un numero de 35 quejas y una participación del 35% y el mes de Junio con un numero de 30 quejas y una participación del 27% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2020

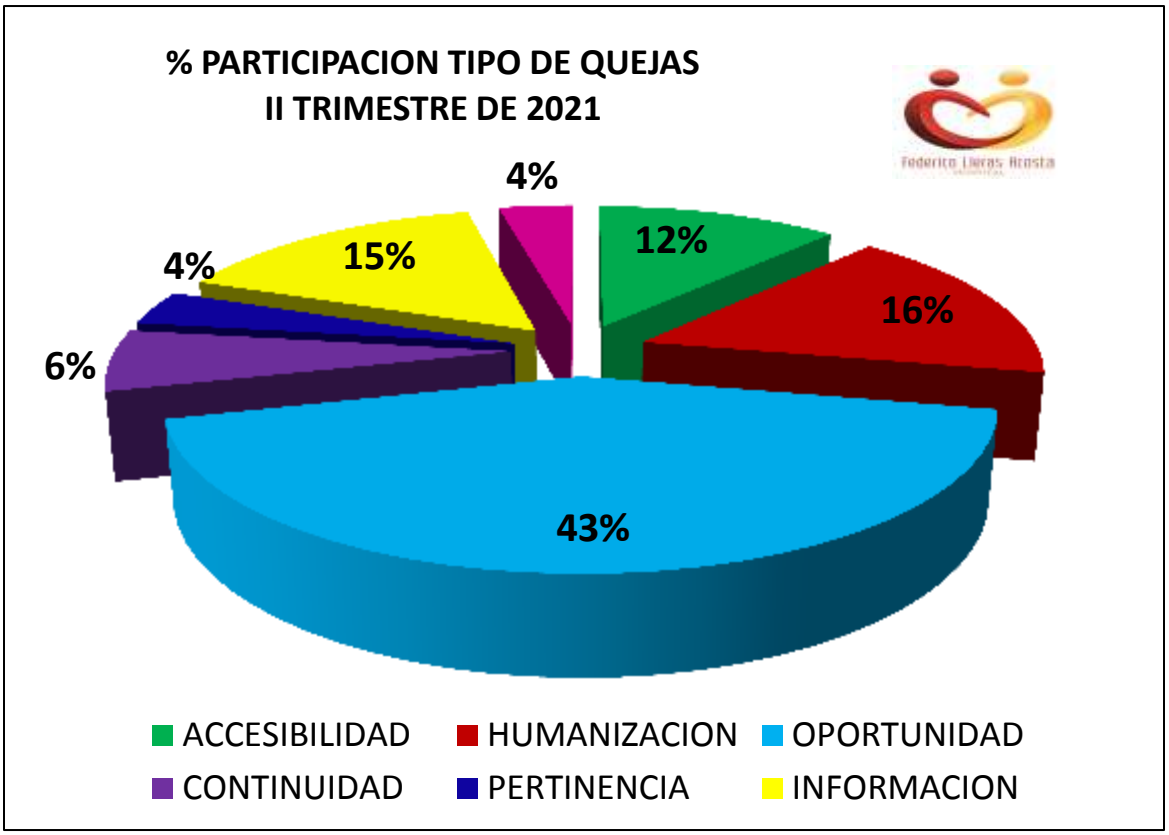
CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II TRIMESTRE 2021	%PARTICIPACION
ACCESIBILIDAD	6	2	5	13	12
HUMANIZACION	4	11	3	18	16
OPORTUNIDAD	17	17	13	47	43
CONTINUIDAD	5	2	0	7	6
PERTINENCIA	2	0	2	4	4
INFORMACION	3	10	4	17	15
SEGURIDAD	1	0	3	4	4
TOTAL	**38**	**42**	**30**	**110**	**100**
PORCENTAJE PARTICIPACION	**35**	**38**	**27**	**100**	

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

GRAFICA1:



GRAFICA 2:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el II Trimestre de 2021, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Oportunidad** con un número de 47 quejas y una participación del 43%, **Humanización** con un número de 18 Quejas y una participación del 16%, **Información** con un número de 17 Quejas y una participación del 15%, **Accesibilidad** con un número de 13 Quejas y una participación del 12%, **Continuidad** con un número de 7 Quejas y una participación del 6%, y entre otros, los criterios hacen referencia a:

- ✓ **Oportunidad:** en lo que respecta al horario de cita asignado por parte del médico especialista y los tiempos de espera para ser valorado.
- ✓ **Humanización:** en lo relacionado al trato dado por parte del personal asistencial incluye vigilancia, enfermería, médico especialista y parte administrativa.
- ✓ **Información:** en lo relacionado a la condición clínica del paciente y el plan de tratamiento por parte del equipo asistencial.
- ✓ **Accesibilidad:** dificultad de acceso para la asignación de la cita médica de los usuarios procedentes de zona rurales y de municipios.
- ✓ **Continuidad:** por presentarse reingresos hospitalarios o no continuidad en procedimientos quirúrgicos por tema de insumos entre otros.

2. Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el II Trimestre de 2021, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 44% de participación seguido por el área de Consulta Externa con una participación del 13%.

Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Abril con (16 quejas en el servicio de Asignación de Citas) (6 quejas en el servicio de Consulta Externa) y en Mayo (18 quejas en el servicio de Asignación de citas) y (5 quejas en el servicio de Consulta Externa); 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.

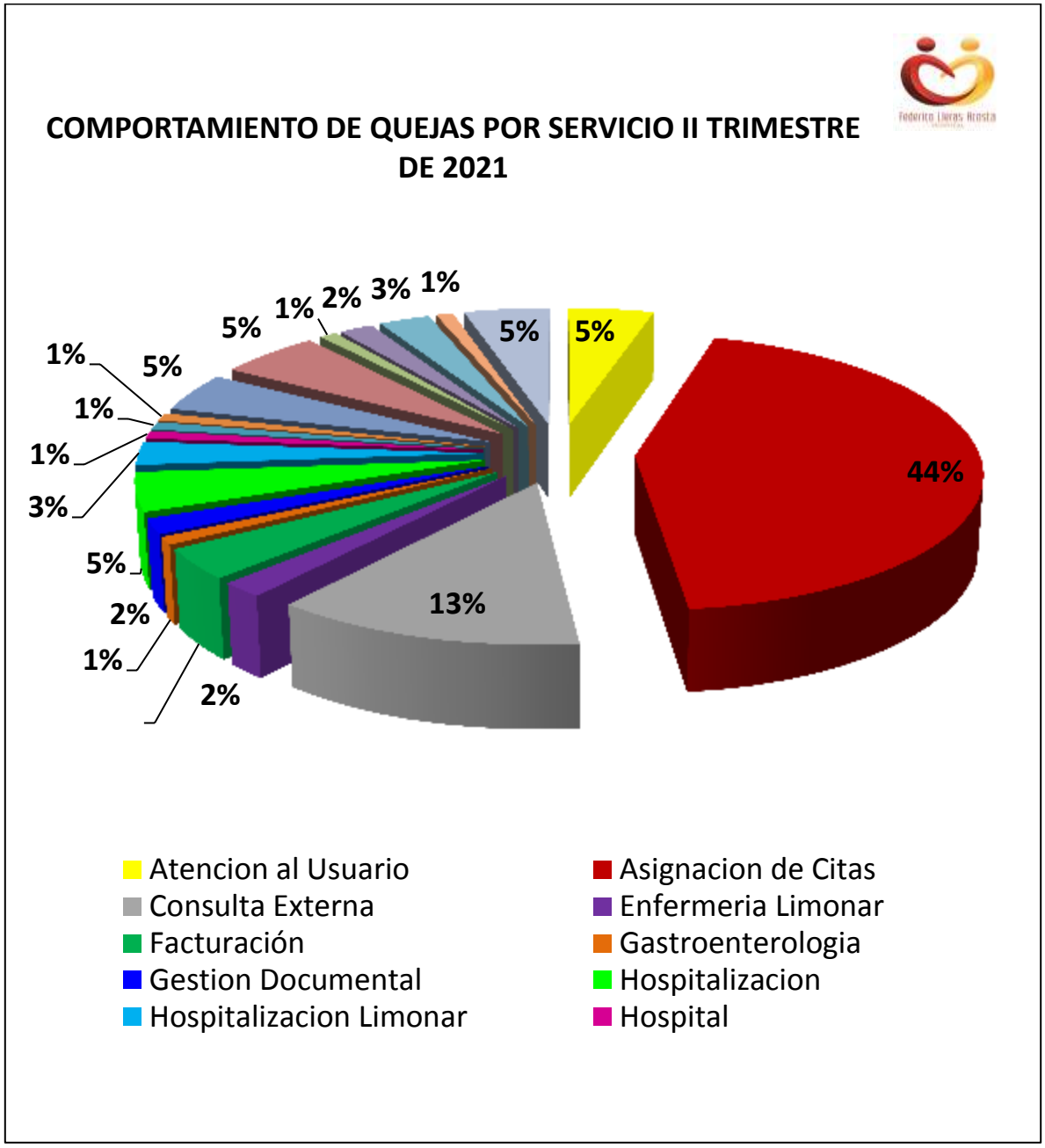
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2021

PROCESO	N° QUEJAS ABRIL	N° QUEJAS MAYO	N° QUEJAS JUNIO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIPACION
Atencion al Usuario	1	4	0	**5**	**5**
Asignacion de Citas	16	18	14	**48**	**44**
Consulta Externa	6	5	3	**14**	**13**
Enfermeria Limonar	0	2	0	**2**	**2**
Facturación	3	0	1	**4**	**4**
Gastroenterologia	0	0	1	**1**	**1**
Gestion Documental	1	1	0	**2**	**2**
Hospitalizacion	0	3	2	**5**	**5**
Hospitalizacion Limonar	1	1	1	**3**	**3**
Hospital	0	1	0	**1**	**1**
Imágenes	1	0	0	**1**	**1**
Patologia	0	1	0	**1**	**1**
Programación de Cirugía	2	3	0	**5**	**5**
Quirurgicos	0	1	5	**6**	**5**
Sala de Partos	1	0	0	**1**	**1**
Trabajo Social	1	1	0	**2**	**2**
Ucis	1	1	1	**3**	**3**
Unidad de Salud Mental	0	0	1	**1**	**1**
Urgencias	4	0	1	**5**	**5**
TOTAL	**38**	**42**	**30**	**110**	**95**

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

GRAFICA 3:



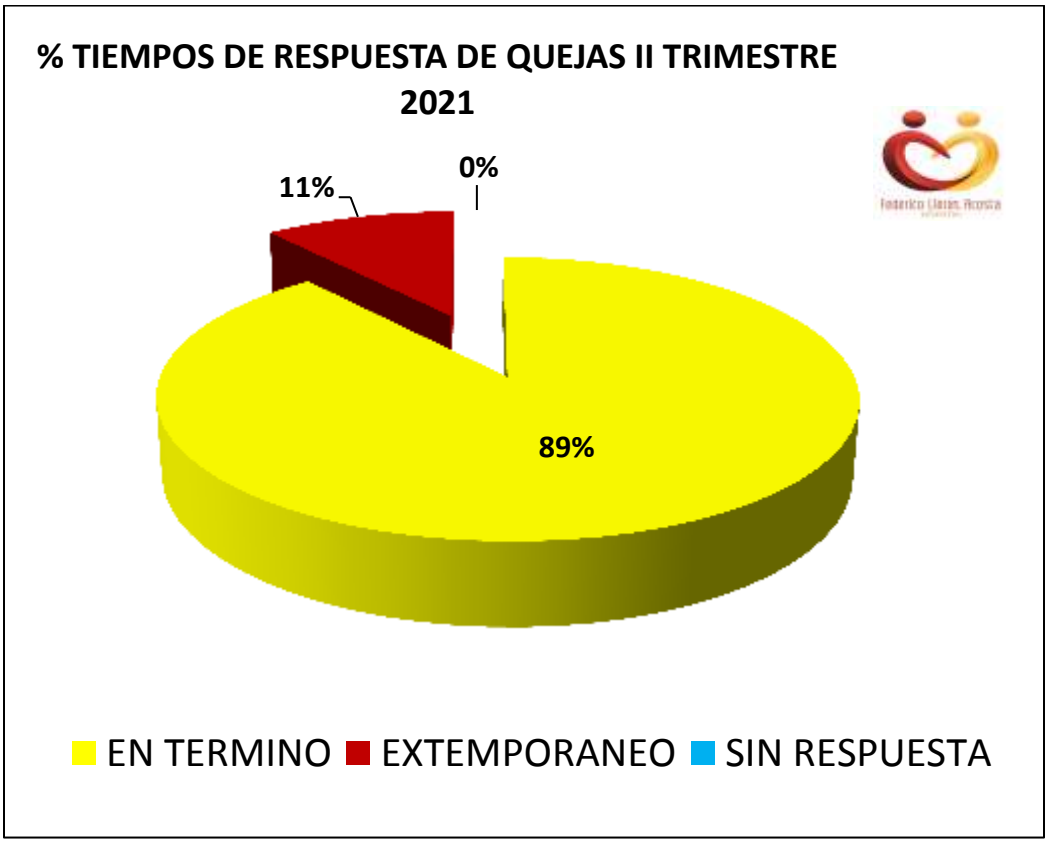
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el II trimestre de 2021 evidenciándose que el 89% es en término, 11% extemporáneo y 0% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS II TRIMESTRE 2021:

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
EN TERMINO	34	37	27	98	89
EXTEMPORANEO	4	5	3	12	11
SIN RESPUESTA	0	0	0	0	0
TOTAL	**38**	**42**	**30**	**110**	**100**

GRAFICA 4:



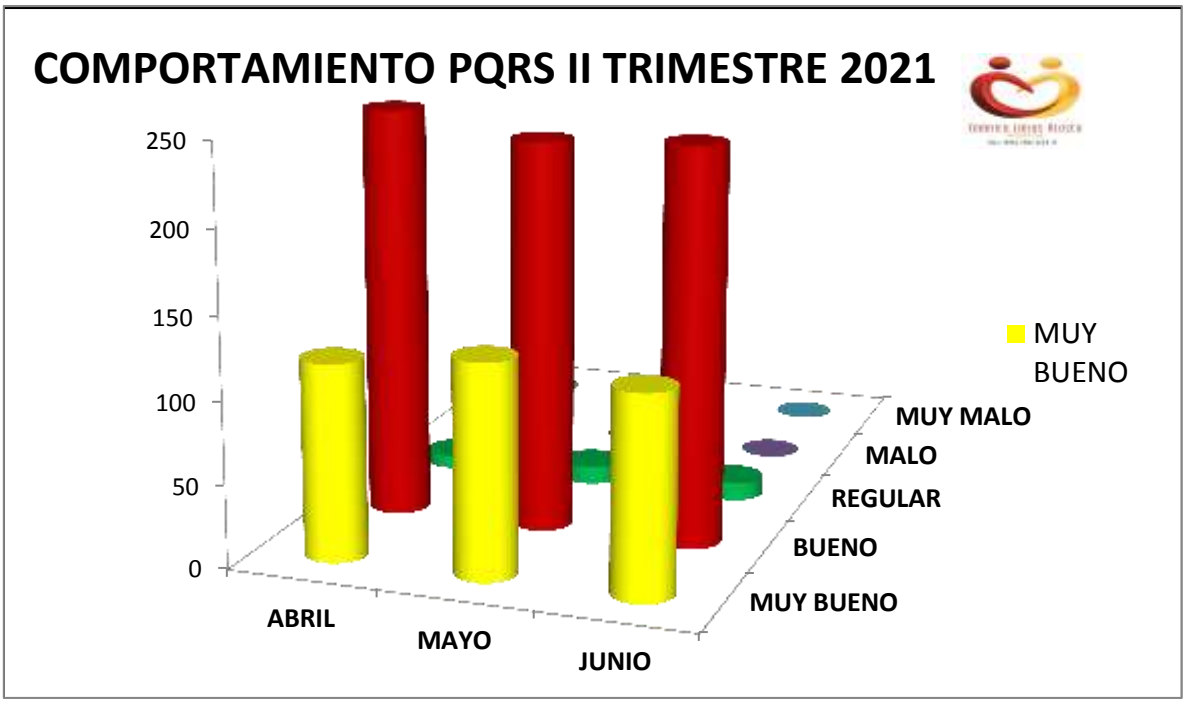
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

3. Durante el II Trimestre de 2021 se realizaron 1.074 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 II TRIMESTRE 2021:

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
MUY BUENO	120	130	122	372
BUENO	250	237	241	728
REGULAR	8	11	11	30
MALO	0	1	0	1
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	**378**	**379**	**374**	**1131**

GRAFICA 5:



HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

4. Para el II Trimestre de 2021, 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 **10335** así:

CUADRO 6: TOTAL DE ATENCIONES EN SALUD II TRIMESTRE 2021:

ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS II Semestre 2021
ANESTESIOLOGIA	540
BIOPSIAS	9
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	120
CARDIOLOGIA - CUIDADO INTENSIVO	6
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	9
CIRUGIA BARIATRICA	78
CIRUGIA DE LA MANO	228
CIRUGIA DEL TORAX	52
CIRUGIA GENERAL	619
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACAL PROCEDIMIENTOS	127
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	346
CIRUGIA PEDIATRICA	160
CIRUGIA PLASTICA	188
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	266
COLOPROCTOLOGIA	185
CONSULTA RADIOLOGIA	1
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	372
DOPPLER	151
DOPPLER PEDIATRICO	3
ECOCARDIOGRAMA ADULTO	35
ECOCARDIOGRAMA PEDIATRICO	8
ECOGRAFIA ADULTO	129
ECOGRAFIA PEDIATRICA	17
ELECTROCARDIOGRAMA	93
ENDOCRINOLOGIA	466
ESTUDIOS ESPECIALES RAYOS X	9
GASTROENTEROLOGIA	129
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	60
GINECOLOGIA	304
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	47
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	266
HEMATOLOGIA	90
HOLTER	3
INFECTOLOGIA	29
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	5
JUNTA DE NEUROCIRUGIA	17
JUNTA DE ONCOLOGIA	1
JUNTA DE ORTOPEDIA	20
JUNTA DE OTORRINOLARINGOLOGIA	2

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

JUNTA NEUROLOGIA	4
LARINGOLOGIA	35
MAMOGRAFIA	22
MATERNO FETAL	8
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	337
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	204
NEUROCIRUGIA	363
NEUROLOGIA	342
NUTRICION CLINICA	19
OBSTETRICIA	188
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	243
ONCOLOGIA CLINICA	305
ORTOPEDIA PROCEDIMIENTOS	46
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	661
OTOLOGIA	243
OTORRINOLARINGOLOGIA	593
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	192
PROCEDIMIENTO RADIOLOGIA	2
PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGIA	65
PSIQUIATRIA	738
RAYOS X	194
TAC CONTRASTADOS	32
TAC SIMPLES	116
UROLOGIA	193
Total general	**10335**

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 10335 para el II trimestre de 2021, se observa que la mayor atención está en:

ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS
PSIQUIATRIA	738
CIRUGIA GENERAL	619
OTORRINOLARINGOLOGIA	593
ANESTESIOLOGIA	540
ENDOCRINOLOGIA	466
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	372
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	266
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	266
RAYOS X	194
ELECTROCARDIOGRAMA	93

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

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
Maxilo Facial
Talento Humano
Farmacia

SEGUIMIENTO PAGINA WEB SOLICITUD CITAS II TRIM 2021

El total de citas asignadas en el presente trimestre sumo 14.254 (incluye 2.155 de Imagenologia), así; 4.628 en Abril, 5.158 en Mayo y; 4.468 en Junio de 2.021. (Fuente: Servicios ambulatorios).

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas mediante página web, para identificar el número de citas asignadas durante el II trimestre de 2021, El total de citas asignadas fue de 14.254 (incluye 2.155 de Imagenologia), por página Web se asignaron 7.983 o sea el 56,00%.

SEGUIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS C.E. ENTIDADES II TRIM 2021

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas a Entidades, para identificar el número de citas asignadas durante el II trimestre de 2021, El total de citas asignadas fue de 14.254 (incluye 2.155 de Imagenologia), a las Entidades se les asignaron 3.555 o sea el 24,94%.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

SEGUIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIALES Y TELEFONICAS II TRIM 2021.

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas presenciales y telefónicas, para identificar el número de citas asignadas durante el II trimestre de 2021, El total de citas presenciales asignadas fue de 14.254 ((incluye 2.155 de Imagenologia), personalmente se asignaron 1.741 (12,21%) y telefónicas 975 (6,8%).

SEGUIMIENTO A CITAS CUMPLIDAS Y CANCELADAS E INASISTIDAS II TRIM 2021.

El total de citas asignadas en el presente trimestre sumo 14.254 (incluye 2.155 de Imagenologia), serian en total 12.095 citas (Fuente: Servicios ambulatorios); de estas citas asignadas, solo 7.449 fueron cumplidas (61,59%); inasistidas 1.620 (13,39%); Canceladas 876 (7,24%) y 1.759 (14,54%) citas pos operatorios. 391 (3,23%)no se sabe, no responden.

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se evidencia que en el II trimestre 2021 se presentaron quejas por los siguientes indicadores: Oportunidad, Información, Humanización, Accesibilidad y Continuidad 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 II trimestre 2021: asignación de citas (48), Consulta Externa (14) y Atención al Usuario (5), se recomienda diseñar planes de mejoramiento y realizar el seguimiento a su ejecución.

- Se recomienda identificar causas para quejas presentadas con respuesta extemporánea para sus correcciones y mejora los tiempos de respuesta.

- 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.

- En la encuesta de satisfacción al usuario realizada en el II trimestre 2021 la calificación mayoritaria es bueno, seguida de muy bueno y con poca calificación regular y con calificación malo, por lo que se recomienda preguntar al encuestado las razones de

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
10/ago./2021 09:29:34

las calificaciones regular, malo y muy malo en caso de su escogencia, si ya se realiza entonces consignar en los informes dichas razones.

- 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.

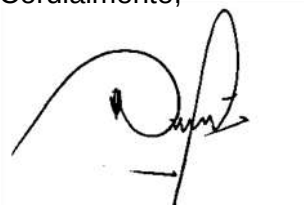
- Se recomienda a Servicios Ambulatorios tener clara las estadísticas mensuales y de forma eficaz como herramienta del mejoramiento continuo, el número de solicitudes y de asignación de citas vía WEB, así mismo las citas asignadas e incumplidas de los usuarios que les entregamos por correo electrónico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

- Mejorar la accesibilidad en la página web, de manera que los usuarios se les facilite de visualmente la presentación de sugerencias, quejas y reclamos; igualmente tener siempre plan contingencia para reponer las citas canceladas (876 citas – 7,24%) y algún tipo de sanciones (reportar EPS) por las inasistencias por parte de los usuarios (1.620 citas– 13,39%).

- 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