HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

NIT:890706833-9

1004-OCI.

Correspondencia Interna
Ibagué 2021-11-03 17:59:23
2021302840

Ibagué, 03 de noviembre de 2021

LUIS EDUARDO GONZALEZ
Gerente
gerencia

ASUNTO Informe de Atencion al usuario PQRS III semestre del 2021

Respetado Doctor González:

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

Quedamos atentos a cualquier observación o inquietud.

Cordialmente,
113
DIEGO FERNANDO GUZMAN GARCIA
Jefe De Oficina De Control Interno

Anexos: 1

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

1004-OCI

Ibagué, 03 de Noviembre de 2021

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO PQRSD III 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 III Trimestre de 2021.

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

RESULTADOS DE LAS PETICIONES DE LAS PQR

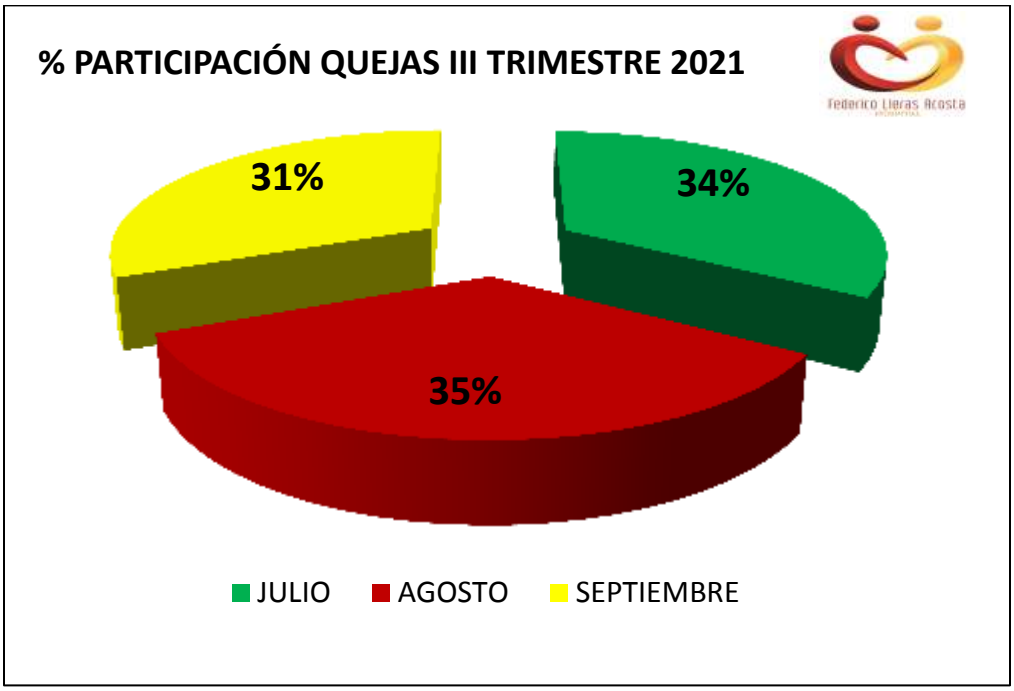
1. Durante el III trimestre del 2021 se obtuvo un total de **127** quejas siendo el mes de **Agosto** el más significativo con un numero de 44 quejas y una participación 35% seguido por el mes de **Julio** con un numero de 43 quejas y una participación del 34% y el mes de **Septiembre** con un numero de 40 quejas y una participación del 31% como se puede observar en el siguiente cuadro y gráficas:

CUADRO 1: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2020

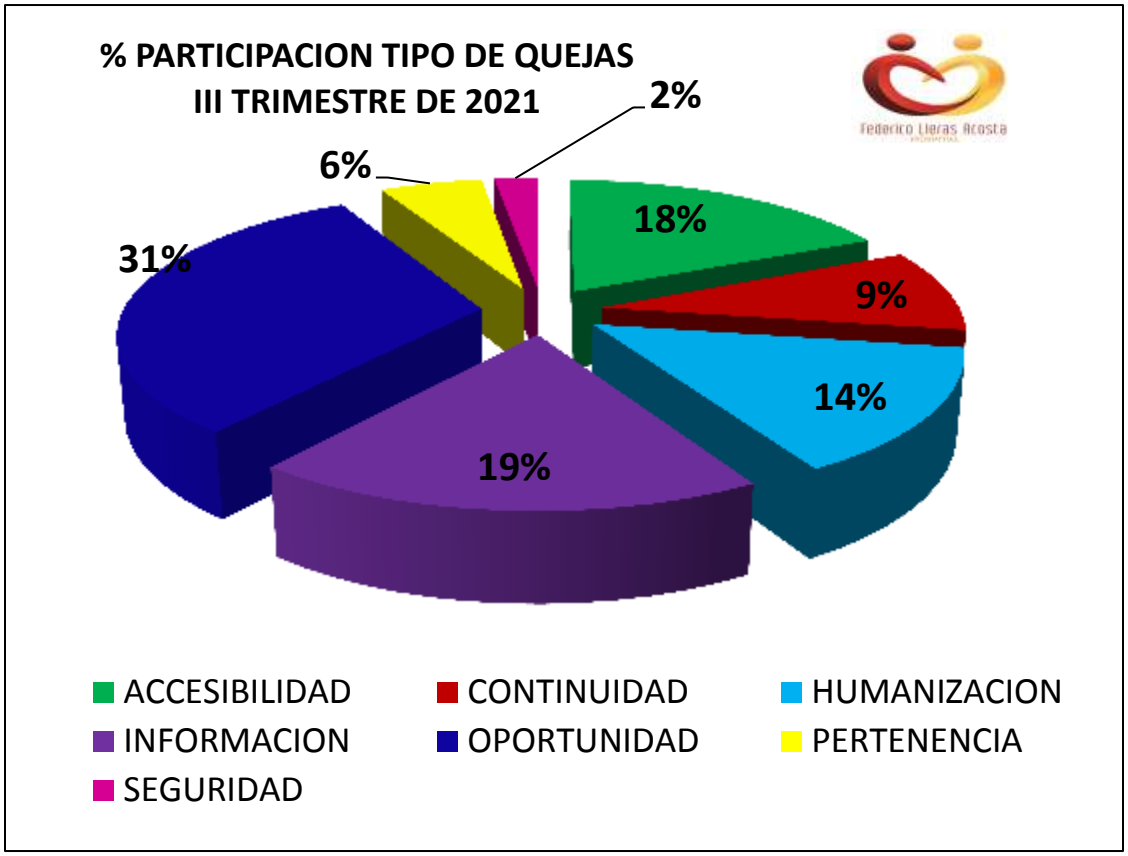
CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE 2021	%PARTICIPACION
ACCESIBILIDAD	5	11	7	23	18
CONTINUIDAD	5	2	5	12	9
HUMANIZACION	3	4	11	18	14
INFORMACION	9	11	4	24	19
OPORTUNIDAD	19	11	10	40	31
PERTENENCIA	1	4	2	7	6
SEGURIDAD	1	1	1	3	2
TOTAL	**43**	**44**	**40**	**127**	**100**
PORCENTAJE PARTICIPACION	**34**	**35**	**31**	**100**	

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

GRAFICA1:



GRAFICA 2:



Calle 33ª 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: www.hflleras.gov.co
control.interno@hflleras.gov.co Oficina de Control Interno OCI-080-2021

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

En el cuadro N°1 y Grafica N°2 se puede observar que en el III Trimestre de 2021, los motivos de **queja más significativos** principalmente son por: **Oportunidad** con un número de 40 quejas y una participación del 31%, **Información** con un número de 24 Quejas y una participación del 19%, **Accesibilidad** con un número de 23 Quejas y una participación del 18%, **Humanización** con un número de 18 Quejas y una participación del 14%, **Continuidad** con un número de 12 Quejas y una participación del 9%, 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.
- ✓ **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.
- ✓ **Humanización:** en lo relacionado al trato dado por parte del personal asistencial incluye vigilancia, enfermería, médico especialista y parte administrativa.
- ✓ **Continuidad:** por presentarse reingresos hospitalarios o no continuidad en procedimientos quirúrgicos por tema de insumos entre otros.

1. Se realizó un comparativo de la distribución de quejas por servicio durante el III Trimestre de 2021, observando que el proceso con más número de quejas y significativo es Asignación de citas con un 39% de participación seguido por el área de Urgencias con una participación del 11%.

Se reitera que los meses con mayor número de quejas son Julio con (20 quejas en el servicio de Asignación de Citas) (5 quejas en el servicio de Urgencias) y en Agosto (20 quejas en el servicio de Asignación de citas) y (4 quejas en el servicio de Urgencias); 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
03/nov./2021 18:00:10

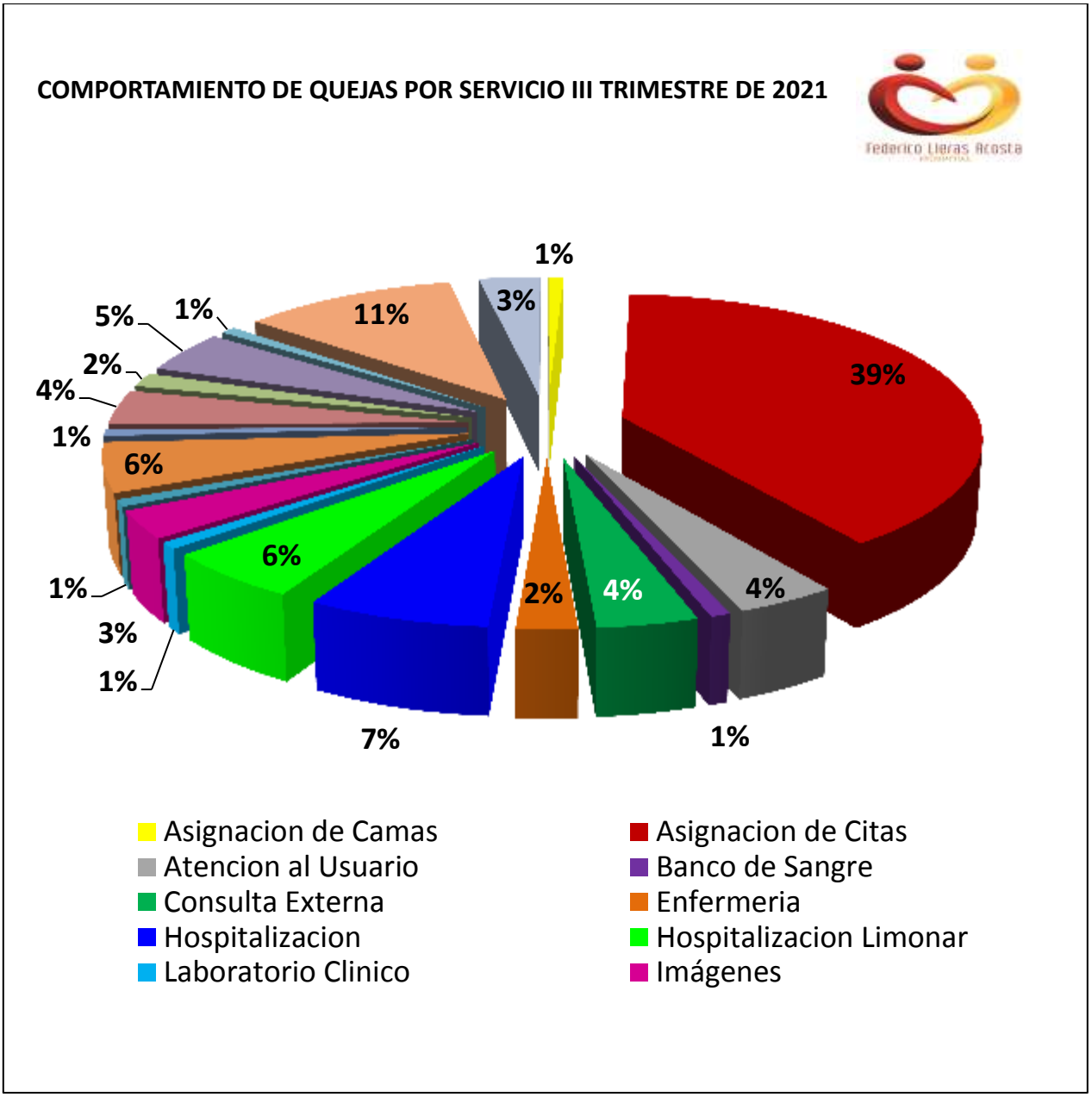
CUADRO 2: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2021

PROCESO	N° QUEJAS JULIO	N° QUEJAS AGOSTO	N° QUEJAS SEPTIEMBRE	TOTAL QUEJAS	% PARTICIPACION
Asignacion de Camas	1	0	0	**1**	**1**
Asignacion de Citas	20	20	10	**50**	**39**
Atencion al Usuario	0	3	2	**5**	**4**
Banco de Sangre	1			**1**	**1**
Consulta Externa	3	1	1	**5**	**4**
Enfermeria	0	0	3	**3**	**2**
Hospitalizacion	5	3	1	**9**	**7**
Hospitalizacion Limonar	1	1	5	**7**	**6**
Laboratorio Clinico	0	0	1	**1**	**1**
Imágenes	2	0	2	**4**	**3**
Patologia	1	0	0	**1**	**1**
Programación de Cirugía	2	3	2	**7**	**6**
Quirurgicos	1	0	0	**1**	**1**
Sala de Partos	1	1	3	**5**	**4**
Oncologia	0	1	1	**2**	**2**
Ucis	0	5	1	**6**	**5**
Unidad de Salud Mental	0	1	0	**1**	**1**
Urgencias	5	4	5	**14**	**11**
Vigilancia	0	1	3	**4**	**3**
TOTAL	**43**	**44**	**40**	**127**	**99**

Calle 33ª 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: www.hflleras.gov.co
control.interno@hflleras.gov.co Oficina de Control Interno OCI-080-2021

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

GRAFICA 3:



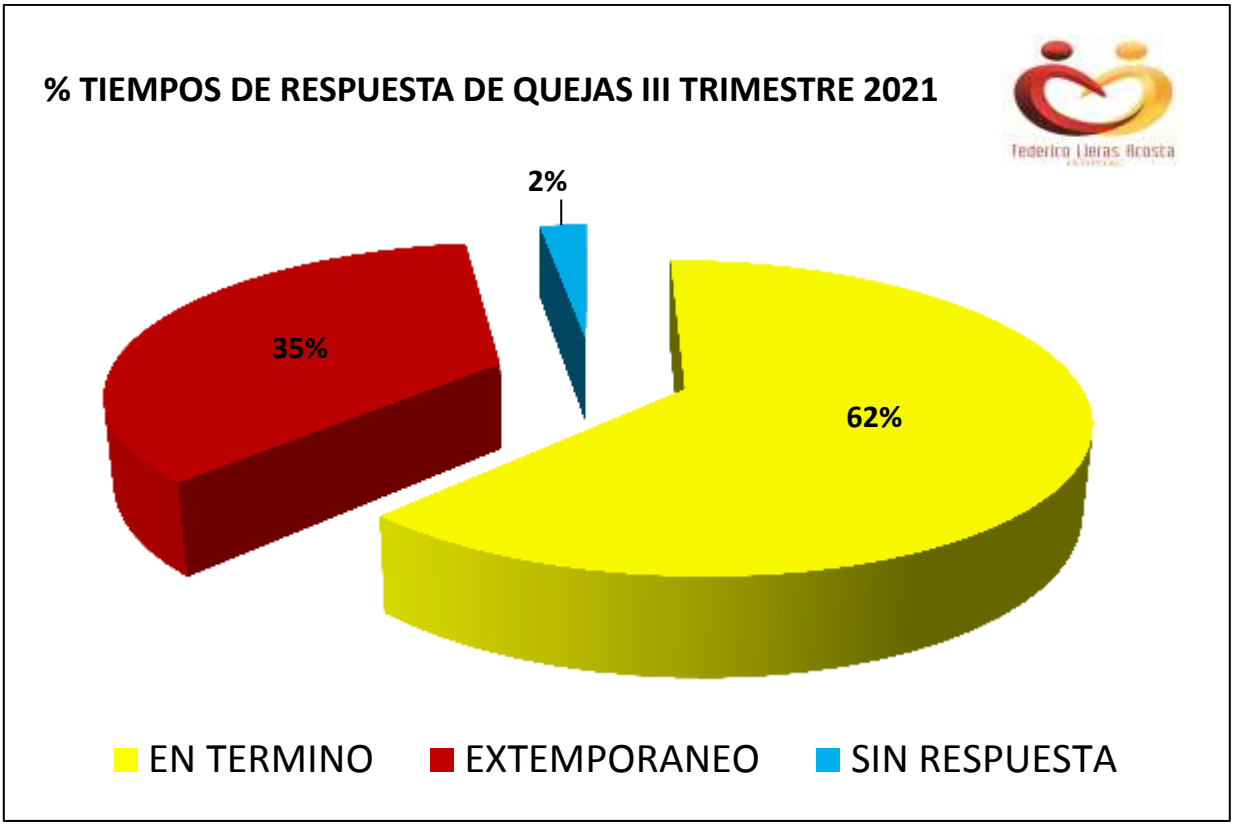
HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

Se realizó un comparativo de los tiempos de respuesta dadas a las quejas escritas en el III trimestre de 2021 evidenciándose que el 62% es en término, 35% extemporáneo y 2% sin respuesta como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

CUADRO 3: COMPORTAMIENTO TIPO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2021:

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
EN TERMINO	29	26	24	79	62
EXTEMPORANEO	14	17	14	45	35
SIN RESPUESTA	0	1	2	3	2
TOTAL	**43**	**44**	**40**	**127**	**100**

GRAFICA 4:



Calle 33ª 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: www.hflleras.gov.co
control.interno@hflleras.gov.co Oficina de Control Interno OCI-080-2021

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

Una vez revisada y analizada la información enviada durante el III trimestre del año 2021, se encontraron 3 quejas sin respuesta como se evidencia en el siguiente cuadro:

MES	QUEJA No.	PACIENTE	TIPO DE ID	NUMERO DE DOCUMENTO	ATRIBUTO DE CALIDAD	MOTIVO
Agosto	298	EMILIO ARANDIA TORRES	C.C.	17038541	HUMANIZACION	interpone queja por trato inadecuado en vigilancia poteria de cambio de acompañante, no son flexibles y no entienden las necesidades de los usuarios
Septiembre	338	DARCY MIRANDA EZCOBAR	C.C.	1102835751	URGENCIAS	usauria iterpone queja por el trato inadecuado en el servicio de urgencias, sumado a que no se tienen los protocolos de desinfeccion para ubicar los pacientes especificamente en las areas respiratorias
Septiembre	339	JHON WILSON GUTIERREZ BUITRAGO	C.C.	93394483	HOSPITALIZACION LIMONAR	usuario indica que no ha tendio informacion de un tema con un medico de las areas de hospitalziacion de la sede del limonar, lo que afecta la percepción de los servicios y demas.

Se le solicita a la Profesional Universitario de Atención al Usuario se informe el debido proceso con el fin de dar continuidad al análisis trimestral.

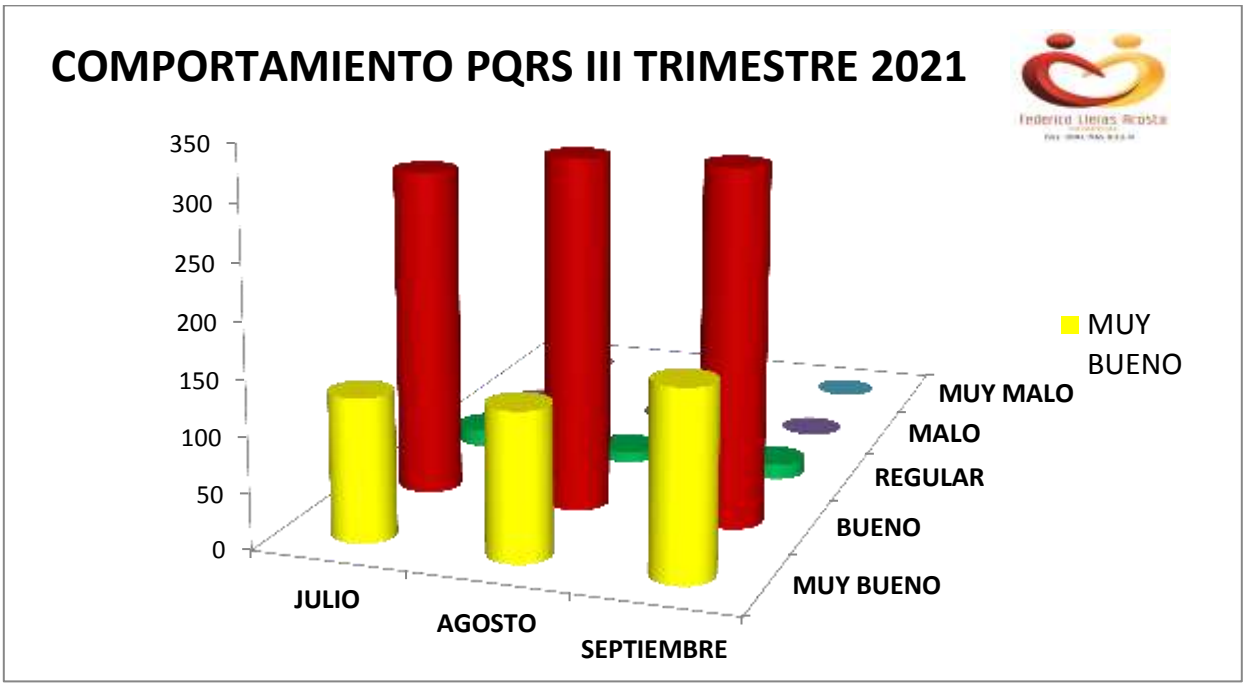
2. Durante el III Trimestre de 2021 se realizaron 1.408 encuestas de satisfacción por parte de la oficina de Atención al Usuario, en las cuales se observa un total de 827 encuestas en satisfacción de los usuarios hacia los servicios del hospital, evaluando mayoritariamente como bueno y muy bueno, como se puede observar en el siguiente cuadro y graficas:

CUADRO 4: SATISFACCIÓN GLOBAL III TRIMESTRE 2021:

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
MUY BUENO	130	134	169	433
BUENO	296	318	320	934
REGULAR	16	10	14	40
MALO	0	1	0	1
MUY MALO	0	0	0	0
TOTAL	**442**	**463**	**503**	**1408**

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

GRAFICA 5:



3. Para el III 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 **11914** así:

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

ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS III Semestre 2021
ANESTESIOLOGIA	318
BIOPSIAS	37
BLOQUEOS CLINICA DEL DOLOR	72
CARDIOLOGIA - CUIDADO INTENSIVO	22
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	16
CIRUGIA BARIATRICA	68
CIRUGIA DE LA MANO	218
CIRUGIA DEL TORAX	82
CIRUGIA GENERAL	589
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	351
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL PROCEDIMIENTOS	113
CIRUGIA PEDIATRICA	145
CIRUGIA PLASTICA	176
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	286
COLOPROCTOLOGIA	170

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

CONSULTA RADIOLOGIA	3
DOLOR Y CUIDADOS PALEATIVOS	403
DOPPLER	321
ECOCARDIOGRAMA ADULTO	59
ECOCARDIOGRAMA PEDIATRICO	33
ECOGRAFIA ADULTO	309
ECOGRAFIA PEDIATRICA	31
ELECTROCARDIOGRAMA	45
ENDOCRINOLOGIA	447
ESTUDIOS ESPECIALES RAYOS X	11
FONOAUDIOLOGIA	3
GASTROENTEROLOGIA	163
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	88
GINECOLOGIA	522
GINECOLOGIA PROCEDIMIENTOS	62
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	282
HEMATOLOGIA	88
HOLTER	24
INFECTOLOGIA	32
JUNTA DE CIRUGIA MAXILOFACIAL	11
JUNTA DE CIRUGIA PLASTICA	6
JUNTA DE NEUROCIRUGIA	19
JUNTA DE ORTOPEDIA	23
JUNTA DE OTORRINOLARINGOLOGIA	3
JUNTA NEUROLOGIA	4
LARINGOLOGIA	26
MAMOGRAFIA	42
MATERNO FETAL	119
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	424
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION PROCEDIMIENTOS	304
NEUMOLOGIA	75
NEUROCIRUGIA	309
NEUROLOGIA	547
NEUROLOGIA PROCEDIMIENTOS	1
NUTRICION CLINICA	26
OBSTETRICIA	229
ONCO-HEMATOLOGIA PEDIATRICA	255
ONCOLOGIA CLINICA	373
ORTOPEDIA PROCEDIMIENTOS	73
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	705
OTOLOGIA	296
OTORRINOLARINGOLOGIA	729
OTORRINOLARINGOLOGIA PROCEDIMIENTO	215
PROCEDIMIENTO RADIOLOGIA	3
PROCEDIMIENTOS DE GASTROENTEROLOGIA	94
PSIQUIATRIA	707
RADIOLOGIA E IMµGENES DIAGNOSTICAS	1

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

RAYOS X	321
TAC CONTRASTADOS	50
TAC SIMPLES	155
UROLOGIA	180
Total general	**11914**

Como se puede observar en el anterior cuadro las atenciones ascienden 11914 para el III trimestre de 2021, se observa que la mayor atención está en:

ESPECIALIDAD	TOTAL DE CITAS III Semestre 2021
CIRUGIA GENERAL	589
ENDOCRINOLOGIA	447
ONCOLOGIA CLINICA	373
OTOLOGIA	296
OTORRINOLARINGOLOGIA	729
UROLOGIA	180

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:

BUZON DE SUGERENCIAS
UBICACIÓN
Gerencia
Consulta Externa
Servicio Farmacéutico
Oncología
Piso 2 - Uci Quirófano
Piso 3 - Uci Sala de Partos
Piso 4 - Hospitalización
Piso 5 - Ginecobstetrícia
Piso 6 - Pediatría
Laboratorio Clínico
Banco de Sangre
Unidad de Salud Mental
Urgencias

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

La oficina de Control Interno realiza acompañamiento a la oficina de Atencion al Usuario en la apertura de los buzones de sugerencias con el fin de garantizar el debido proceso, como se puede evidenciar en el registro fotografico:

Calle 33ª 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: www.hflleras.gov.co
control.interno@hflleras.gov.co Oficina de Control Interno OCI-080-2021

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

SEGUIMIENTO PAGINA WEB SOLICITUD CITAS III TRIM 2021

El total de citas asignadas en el presente trimestre sumo 15.121 (incluye 1.595 de Imagen logia), así; 4.505 en Julio, 4.886 en Agosto y; 5.730 en Septiembre 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 III trimestre de 2021, El total de citas asignadas fue de 14.484 (incluye 1.595 de Imagenología), por página Web se asignaron 7.938 o sea el 54,80%.

SEGUIMIENTO ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIALES Y TELEFONICAS III TRIM 2021.

Se solicitó el comportamiento de la asignación de citas presenciales y telefónicas, para identificar el número de citas asignadas durante el III trimestre de 2021, El total de citas presenciales asignadas fue de 7.024 (incluye 1.595 de Imagen logia), no se asignaron citas telefónicas en este trimestre.

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

El total de citas asignadas en el presente trimestre sumo 14.484 (incluye 1.595 de Imagenología), (Fuente: Servicios ambulatorios); de estas citas asignadas, solo 7.564 fueron cumplidas (52,22%); inasistidas 1.620 (12,45%); Canceladas 840 (5,80%) y 2.637 (18,20%) citas pos operatorios.

Calle 33ª 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: www.hflleras.gov.co
control.interno@hflleras.gov.co Oficina de Control Interno OCI-080-2021

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se evidencia que en el III trimestre 2021 se presentaron quejas por los siguientes indicadores: Oportunidad, Información, Accesibilidad, Humanización 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 III trimestre 2021: asignación de citas (50), Urgencias (14) y Hospitalización (9), se recomienda diseñar planes de mejoramiento y realizar el seguimiento a su ejecución.

- Una vez analizadas las quejas sin respuesta y las quejas con respuesta extemporáneas, se solicitó vía correo electrónico el motivo y dependencia en que se emitieron mencionadas quejas; Por lo que la Oficina de Atención al Usuario emite la siguiente respuesta:

1. La queja No. 298 la Oficina de Atención al Usuario, responsabiliza al Jefe Juan Edgar, de al área de logística, quien no ha emitido respuesta a la queja en mención.

2. La queja No. 338 la Oficina de Atención al Usuario, refiere que junto con la Jefe Deysi del área de Urgencias, realizaron intervención médica y argumenta que la Señora Darcy fue muy demandante. Se realiza cierre de la queja el día 15 de octubre 2021.

3. La queja No. 339 La Oficina de Atención al Usuario, indica que aún no se tiene respuesta y que se realizara el respectivo seguimiento; por lo tanto la Oficina de Control Interno, mediante correo electrónico solicita al área de Hospitalización Sede - Limonar dar respuesta queja en mención.

Por otra parte respecto a las 45 quejas identificadas con respuestas en término extemporáneas la Oficina de Atención al usuario, indica que son varias las dependencias que presentan demora en las respuestas; queda pendientes como plan de mejoramiento en la reunión junto con la Oficina de Control Disciplinario, donde se socializan las implicaciones que puede tener este tipo de respuestas extemporáneas.

La Oficina de Control Interno solicita se nos anexen los planes de mejoramiento y las actas que se emiten en las reuniones mensuales que se realizan con la Oficina de Control Disciplinario, donde se debe hacer referencia a la oportunidad de la respuesta al usuario, evitando así acciones jurídicas para el Hospital y la Gerencia.

- Se reitera recomendaciones respecto a la identificación de las causas en las quejas presentadas con respuesta extemporánea y sin respuesta para sus correcciones y mejora los tiempos de respuesta.

Calle 33ª 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: www.hflleras.gov.co
control.interno@hflleras.gov.co Oficina de Control Interno OCI-080-2021

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

- Se debe suministrar constantemente 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 III 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 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 (840 citas – 5,79%) y algún tipo de sanciones (reportar EPS) por las inasistencias por parte de los usuarios (1.804 citas– 12,45%).

Calle 33ª 4-A 50 B/ La Francia Tel. 273.9805 Extensión 282 Web Site: www.hflleras.gov.co
control.interno@hflleras.gov.co Oficina de Control Interno OCI-080-2021

HFL, Copia controlada
DocumentWeb - diego fernando guzman garcia
03/nov./2021 18:00:10

- 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