



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19

Código: AT-GD-F-006

Versión: 01

Página: 1 de
15

FECHA:	JULIO 2023
ACTIVIDAD:	Presentar informe correspondiente al I semestre de 2023 de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).
PROCESO VINCULADO:	Participación social y participación ciudadana
RESPONSABLE:	Oficina de atención al usuario SIAU
OBJETIVO:	Informar las actividades realizadas por parte de la oficina (SIAU) durante el I semestre del año 2023.

CONTENIDO DEL INFORME:

INTRODUCCIÓN

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, otras como la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente a la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario tiene desde su hacer, un enfoque de atención centrado en el usuario, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales. La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Padua, ha implementado herramientas de apoyo para mejorar la prestación de Servicios de Salud, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, siendo estas presentadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades. Esta herramienta es el Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU. El presente informe es realizado con la información recolectada en el acompañamiento adelantado por parte del personal de la oficina SIAU. En el describe y relaciona los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas por dicho personal en el primer semestre de 2023

OBJETIVO: Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 2 de 15

ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento.

METODOLOGÍA

La oficina de atención al usuario viene realizando diferentes actividades mensualmente las cuales hacen parte del procedimiento de Gestión y Atención al Usuario SIAU; cuyo objetivo principal es diseñar y desarrollar estrategias orientadas para la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios además informar y orientar a los mismos sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios. Para el desarrollo de estas actividades se hace uso de diferentes herramientas y estrategias como son la aplicación de la Matriz Tabulación de Satisfacción del Usuario, matriz Reporte Mensual SIAU, consolidado de las PQRSF, la apertura de buzón semanalmente, la realización de capacitaciones sobre derechos y deberes a los usuarios, capacitaciones a usuarios y/o familiares, el desarrollo de reunión con la Asociación de Usuarios, reuniones de seguimiento a las actividades de SIAU, reunión del comité de Ética e integridad, la elaboración de actas de la apertura de los buzones de PQRSF y respuestas dadas a los usuarios, la realización de un plan de mejoramiento y la generación del informe mensual SIAU. Con base en su experiencia la E.S.E DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA viene efectuando acompañamiento a través del líder del procedimiento SIAU a cada una de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, el cual se encuentra distribuido en las diferentes áreas del Hospital, una vez revisada y consolidada la información recibida se genera el pertinente informe mensual los cuales son presentados a las áreas correspondientes. Igualmente, el líder del procedimiento lleva a cabo de forma periódica actividades tales como la retroalimentación de las actividades realizadas.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

El procedimiento SIAU se materializa en la oficina de Atención del Usuario lugar donde se promueven y desarrollan estrategias orientadas para la atención en salud y del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios en el contexto del respeto por la persona y donde se tienen como acciones permanentes:

- El acompañamiento y soporte de la Asociaciones de Usuarios de la Salud
- Despliegue de los derechos y deberes de los usuarios

El procedimiento SIAU está conformado por tres grandes actividades:

1. Atención y Orientación al Usuario.
2. Trámite y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental

San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19

Código: AT-GD-F-006

Versión: 01

Página: 3 de 15

1. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO:

La actividad Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios, personal o telefónicamente; buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento. Se informa a los usuarios de manera clara y veraz sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE; se educa sobre los mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con tramites en caso especiales, se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se activan redes de apoyo interinstitucionales, entre otros.

Igualmente, los colaboradores del SIAU se encargan de dar a conocer a los usuarios sus derechos y deberes a través de la difusión de los mismos por medio de capacitaciones diarias, la emisión por medio de grabación en el Call center, la entrega de folletos y la publicación de los mismos en pendones y cartelera informativa.

A continuación, se relacionan dichos canales:

CANAL	MEDIO DE CONTACTO
Telefónico	8370148 ext 133 - 3188270007
Físico	Toda correspondencia, documento escrito
Virtual (correo electrónico)	siauhdsap@gmail.com
Presencial	Proceso personalizado en las oficinas de SIAU de cada unidad de salud.
Buzón de Sugerencia	En cada servicio del hospital se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. Se hace la apertura de dichos buzones semanalmente en presencia de un miembro del comité de ética, auditor de calidad y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



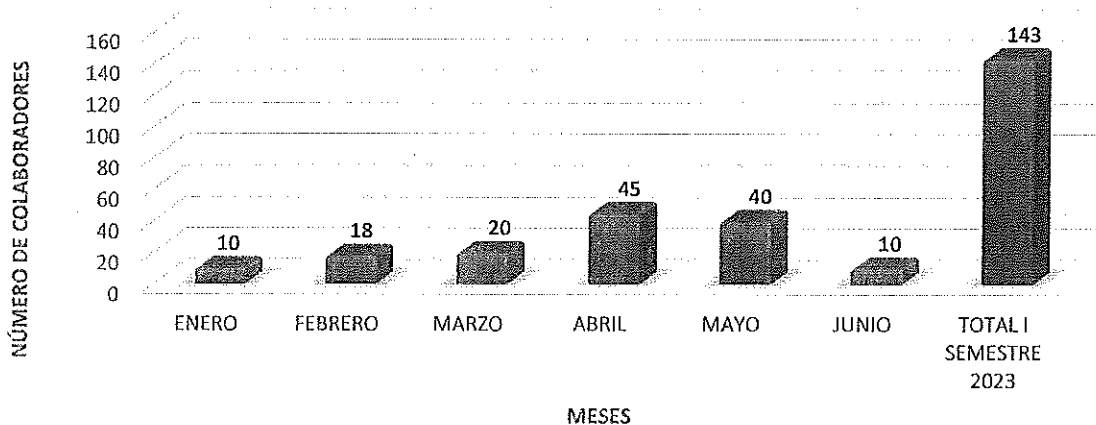
E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA -LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 4 de 15

A continuación, se relaciona la cantidad de colaboradores y usuarios capacitados en el tema Derechos y Deberes:

GRAFICO N°1. COLABORADORES CAPACITADOS DEBERES Y DERECHOS PRIMER SEMESTRE 2023



DOCUMENTO

"Hospital Humanizada y Seguro es Nuestra Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



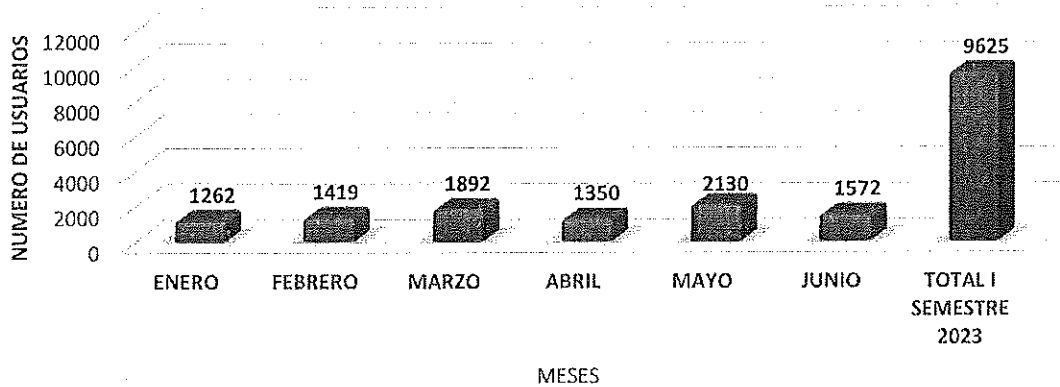
E.S.E. Hospital Departamental

San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 5 de 15

GRAFICA N°2. USUARIOS CAPACITADOS DEBERES Y DERECHOS PRIMER SEMESTRE 2023



Análisis

Tal como se puede evidenciar en la gráfica, para el primer semestre de 2023 se capacitaron a 9625 usuarios y familiares

DOCUMENTO

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

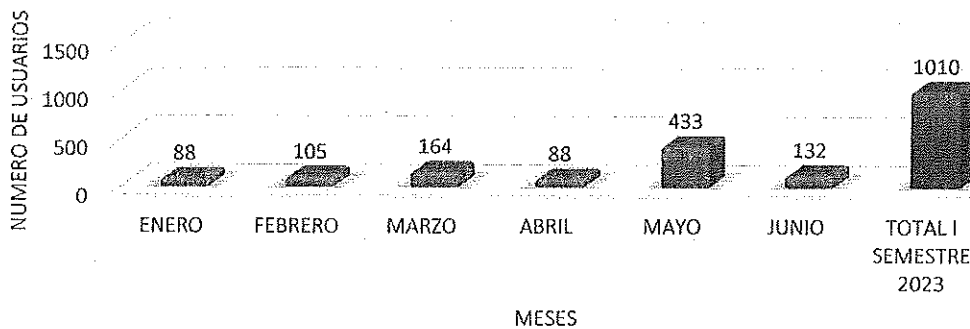


E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA -LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 6 de 15

GRAFICO N°3. SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES POBLACION NASA PRIMER TRIMESTRE 2023



Análisis

En el primer semestre de 2023 se capacito a 1010 usuarios pertenecientes a población indígena en interpretación de su lengua nativa nasa Yuwe a cargo de la guía bilingüe Yuri Pete.

2- TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de sugerencias ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad de Cuidados Intensivos, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, en estos buzones los usuario instauran o da a conocer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según sea el caso; para el cual es utilizado el formato de radicación PQRSF que se encuentran ubicados en cada buzón respectivamente. Semanalmente se lleva a cabo la apertura de buzón (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) en presencia de la coordinadora SIAU, el representante del comité de Ética y la auditora de calidad, realizando así el respectivo proceso de gestión de las manifestaciones que consiste en la recepción, lectura, análisis, registro en el formato D-PQ-F-002, las quejas se envían al responsable de cada área, se realiza el seguimiento y cierre de la misma, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que sean realizadas de forma personal, escritas, vía Web, fax, correo electrónico y buzón de sugerencias, serán recibidos por el personal asignado para el manejo del procedimiento de atención al Usuario. Para el seguimiento a la respuesta

"Hospitall Humanizada y Segura es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental

San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19

Código: AT-GD-F-006

Versión: 01

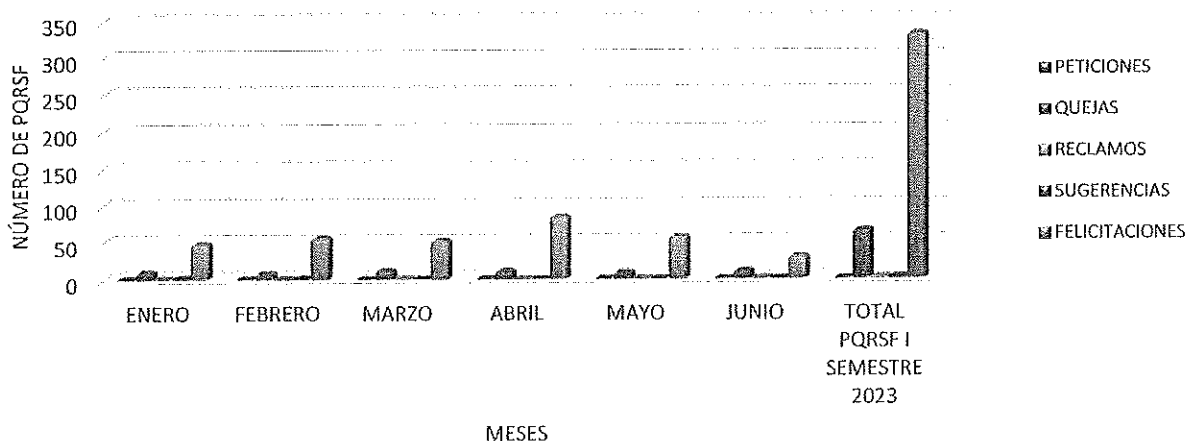
Página: 7 de 15

oportuna y con calidad de las PQRSF presentadas por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como son los informes semanales y mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales para el Comité de Ética e Integridad Hospitalaria y el informe mensual para el seguimiento Plan de Acción. Para el caso de las quejas y peticiones anónimas se aplicó lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: "Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas".

El indicador establecido para la medición de la Proporción de Quejas resueltas antes de 15 días es el "PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS", el cual establece el número de días promedio transcurridos entre la radicación de la PQRSF, la Gestión y Respuesta.

A continuación, se relaciona cantidad de PQRSF recibidas según su naturaleza y proporcionalidad de las mismas.

GRAFICO N°4. PQRSF RECIBIDAS
PRIMER TRIMESTRE 2023



Conforme se evidencia durante el primer semestre del año 2023 la Oficina de Atención al Usuario a través de los buzones de sugerencias y otros medios recibió un total de **405** PQRSF

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 8 de 15

o manifestaciones por parte de los usuarios, de las cuales el 81% (333) son felicitaciones y el 19% (72 PQRS). Resaltando que se dio trámite a cada una de ellas tanto con respuesta oportuna para el usuario como los reportes de los planes de mejoramiento y su respectivo seguimiento.

Por otra parte, los resultados obtenidos afirman que las manifestaciones más frecuentes se tienen distribuidas por servicios y por meses de la siguiente manera:

SERVICIOS	QUEJA	PLAN DE MEJORAMIENTO
CONSULTA ESPECIALIZADA	Atención negativa especialidad medicina interna - pediatría	Notificación por escrito a los especialistas con el fin de solicitar planes de mejoramiento. Reporte de pqrs a la oficina de contratación.
URGENCIAS	Demora en la atención, mala actitud a la hora de la atención por parte del personal asistencial	Rondas permanentes por parte las colaboradoras de SIAU, además se explica información de la clasificación del Triage. Se notifican las PQRS al personal agremiado y se implementan los respectivos planes de mejoramiento
CALL CENTER	Demora en la atención y no disponibilidad de agendas, números telefónicos o números de documento de los pacientes errados, informar con antelación la reprogramación o cancelación de la consulta.	Se implementaron el envío de mensajes de texto a los usuarios recordando las citas, adicional cuando el usuario no conteste se debe llamar hasta por tres oportunidades en diferentes horarios desde el software del Call center y dejar mensaje de vos y mensaje de texto. Informar a subgerencia la falta de oportunidad de la agenda. Se reporta al contratista las fallas frecuentes del Call center.

3. COMPORTAMIENTO PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DURANTE EL I SEMESTRE DE 2023.

La medición de la Satisfacción del Usuario se entiende como el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido. Esta actividad se

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 9 de 15

realiza a través de encuestas según el procedimiento establecido) que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento continuo en la Institución sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución. Entendiendo la medición de la Satisfacción del Usuario como un tema de vital importancia en la gestión y evaluación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua busca permanentemente asegurarse que las necesidades de sus usuarios se identifiquen, se escuchen y se cumplan, lo cual facilita identificar oportunidades de mejora. Esto ha llevado a que se hayan construido dentro de la misma encuesta dos indicadores que evidencian el grado de percepción de sus usuarios. El primero es la percepción del usuario frente a la atención y el trato que recibe del personal que lo atendió y el segundo es la percepción del usuario frente a la oportuna prestación de servicios y en general de las instalaciones en la que se prestan los servicios. El indicador establecido para la medición y mejoramiento del índice de satisfacción de los usuarios es la "TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO". Se llama tasa de Satisfacción a la relación que se establece entre las diferentes posiciones que asumen las manifestaciones de los usuarios con respecto a los servicios y al trato recibido en su interacción con la institución y la meta es mantener el indicador por encima de **95%**. Es importante hacer claridad que dicha encuesta se aplica siguiendo las directrices de la Resolución N. 256, que indica que se debe tener en cuenta las preguntas de satisfacción, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido? Por esta razón se evidenciará siempre un cambio significativo en el porcentaje de satisfacción.

NÚMERO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO A JUNIO DE 2023

SERVICIOS	TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS EN EL I SEMESTRE
GINECOLOGIA	315
MEDICINA INTERNA	326
ANESTESIOLOGIA	159
PEDIATRIA	277
PSICOLOGIA	142
OTORRINOLARINGOLOGIA	135
TERAPIA FISICA	143
ORTOPEDIA	311
CIRUGIA GENERAL	273

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua

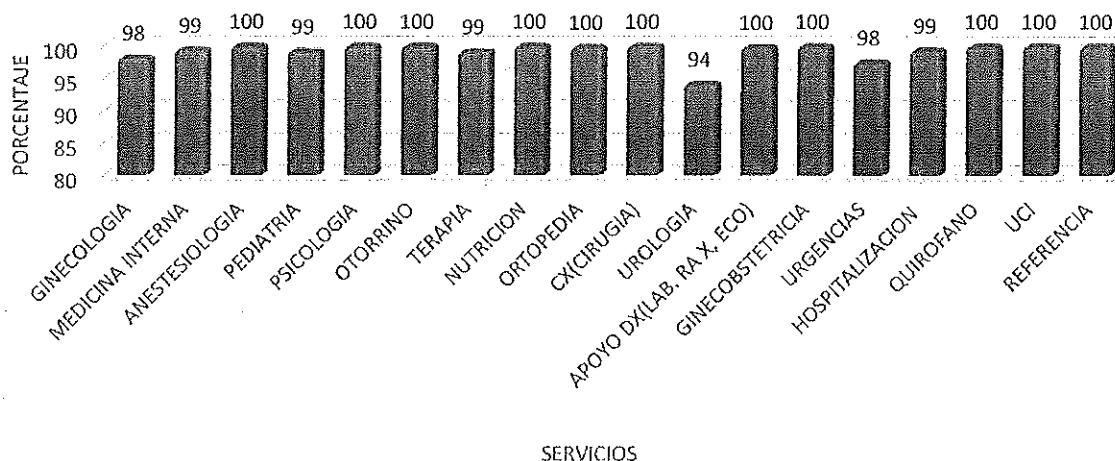
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA --LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 10 de 15

UROLOGIA	137
LABORATORIO	244
ECOGRAFIA	395
RAYOS X	206
NUTRICION	136
GINECO-OBSTETRICIA	195
URGENCIAS	1060
HOSPITALIZACION	199
CIRUGIA	179
UCI	150
REFERENCIA	133
TOTAL	5115

Las encuestas de satisfacción fueron aplicadas teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la institución.

GRAFICO N°5. SATISFACCION POR SERVICIOS DEL I SEMESTRE DE 2023



"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental

San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19

Código: AT-GD-F-006

Versión: 01

Página: 11 de 15

De acuerdo a los indicadores institucionales el servicio que cuente con una satisfacción inferior al 90% debe realizar el respectivo plan de mejoramiento, para este caso no contamos con ningún servicio por debajo del 90% pero si se le implemento plan de mejora al servicio de urología

Durante el primer semestre de 2023 se aplicaron en total de **5115** encuestas de satisfacción, distribuidas tal como lo demuestra la tabla las cuales se aplicaron en cada uno de los servicios ofertados por la entidad, encontrando que los servicios con mayor satisfacción son otorrinolaringología, cirugía, psicología, nutrición, ortopedia, con un **100%** y el servicio de menor satisfacción fue urología con un **94%**

SERVICIOS	TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS POR SERVICIOS Y ESPECIALISTAS I SEMESTRE 2023
GINECOLOGIA	315
MEDICINA INTERNA	326
ANESTESIOLOGIA	159
PEDIATRIA	277
PSICOLOGIA	142
OTORRINOLARINGOLOGIA	135
TERAPIA FISICA	143
ORTOPEDIA	311
CIRUGIA GENERAL	273
UROLOGIA	137
LABORATORIO	244
ECOGRAFIA	395
RAYOS X	206
NUTRICION	136
GINECO-OBSTETRICIA	195
URGENCIAS	1060
HOSPITALIZACION	199
CIRUGIA	179

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua

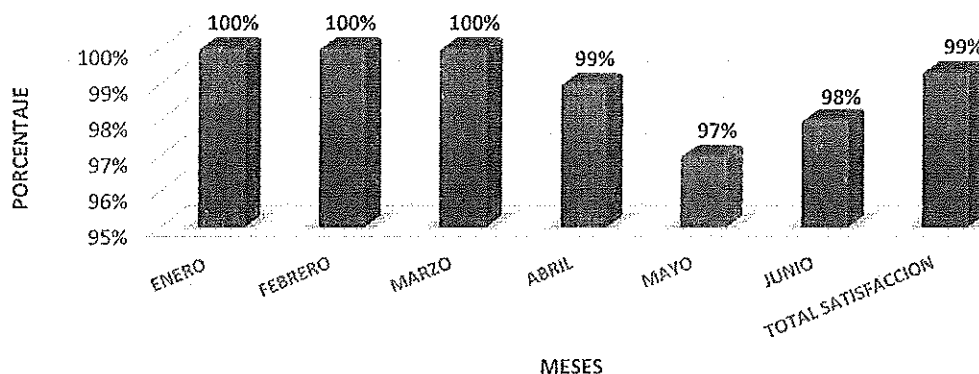
FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA -LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19
Código: AT-GD-F-006
Versión: 01
Página: 12 de 15

UCI	150
REFERENCIA	133
TOTAL	5115

SATISFACCION GLOBAL

**GRAFICO N°6. PORCENTAJE DE SATISFACCION
PRIMER SEMESTRE 2023**



OTRAS GESTIONES REALIZADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO SIAU:

Se coordinó y se verificó la ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Acción (Incluido Mapa de Riesgos y Pamec) institucional las cuales estaban programadas para desarrollar dentro del primer semestre de 2023.

Se coordinó la realización de capacitaciones dirigidas a los usuarios en temáticas: carta de portafolio de servicios, derechos y deberes a los usuarios y familiares, manejo de buzón, sugerencias, quejas, peticiones, reclamos, felicitaciones.

Informes mensuales de reporte de indicadores de gestión.

informes mensuales de satisfacción para su respectivo análisis por parte de las dependencias

Realización de los comités de ética e integridad mensualmente

Acompañamiento a 7006 familiares de usuarios que se encuentran recibiendo tratamiento intrahospitalario.

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental

San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19

Código: AT-GD-F-006

Versión: 01

Página: 13 de 15

Socialización deberes y derechos en dialecto Nasa yuwe a **1037** usuarios de población indígena en el primer semestre 2023.

Socializo a **5485** usuarios de la carta de deberes y derechos a usuarios y sus familias.

Se realizo apoyo economico a familias que se encontraban hospitalizadas de los diferentes puntos de atención de Inza Juan Tama, resguardo de Chinas, resguardo de Iquirá huila rionegro, resguardo paez cauca llano buco, resguardo talaga vereda taravira

Se asistio a los diferentes comites como son de humanización, FURAG, Avances de plan de acción, contratacion.

Participacion en el comité de autoevaluación y acreditación del año 2023

Se asistio al comité de seguimiento de matriz de riesgo institucional 2023

Se realizo atencion por ventanilla a la poblacion en general de zona de influencia a la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, realizando diferentes gestiones en beneficio de los usuarios resaltando que la razon de ser son nuestros usuarios por ende se brinda una atencion de calidad y oportuna por parte de el equipo de trabajo SIAU.

CONCLUSIONES

Como se mencionó inicialmente la E.S.E DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA viene realizando acompañamiento a través del líder del procedimiento SIAU a cada una de las actividades realizadas por su equipo de trabajo, el cual se encuentra distribuido en los diferentes servicios de la institución observándose que se viene cumpliendo mes a mes con el desarrollo de estas.

En el informe proyectado se describió y se relacionó los resultados obtenidos a través de las actividades desarrolladas en el primer semestre de 2023, como resultados pudimos observar que durante este periodo se realizó divulgación de derechos y deberes a **9625** usuarios, y 1010 usuarios de población indígena para un total de 10635 usuarios. La Oficina de Atención al Usuario recibió un total de **405** PQRSF o manifestaciones por parte de los usuarios, de las cuales el **81%** (333) son felicitaciones y el **19%** (72 PQRS). Por otro lado podemos mencionar que para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido; la ESE HOSPITAL realiza la aplicación de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenirlos y finalmente

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".



E.S.E. Hospital Departamental

San Antonio de Padua

FORMATO DE INFORME
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA -LA PLATA HUILA
ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL

Fecha: 14/08/19

Código: AT-GD-F-006


Versión: 01

Página: 14 de 15

se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

Los resultados obtenidos muestran que durante el primer semestre del año 2023 se generó una opinión positiva ante los usuarios y que está cumpliendo con las expectativas de los mismos. Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la ESE lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, manteniendo siempre el horizonte: "Atención humanizada, segura y con calidad". Por su parte, de la mano de la normatividad vigente desde el procedimiento SIAU se continuará educando a los usuarios, promoviendo la participación ciudadana, se hará la revisión de los determinantes sociales, participando en espacios interinstitucionales para la creación de redes de apoyo, se buscará referenciación con prácticas exitosas en otros servicios e instituciones y se aprovechará toda oportunidad que permita el mejoramiento continuo del procedimiento.

Atentamente.


MARTHA LUCIA CASTAÑEDA LOPEZ
Lider oficina SIAU


PAULA ANDREA MOLINA CRUZ
Auxiliar administrativa

"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".