



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:	03 DE OCTUBRE 2024
ACTIVIDAD:	Presentar informe correspondiente al III trimestre de 2024 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
OBJETIVO:	Informar las actividades realizadas por parte de la oficina (SIAU) durante el III trimestre del año 2024.

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 Felicitaciones. 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 desde el mes de abril a junio del 2024.

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

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.

“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 <i>San Antonio de Padua</i>	FORMATO DE INFORME	Fecha: 14/08/19
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: AT-GD-F-006
	HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA –LA PLATA HUILA	Versión: 01
	ADMINISTRATIVO-GESTION DOCUMENTAL	Página: 2 de 15

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

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua entiende el servicio al ciudadano(a) como la razón de ser para brindar un servicio de calidad y humano que responda a las necesidades y expectativas del usuario en pro del mejoramiento continuo y la atención segura garantizando su bienestar individual y colectivo.

La atención al usuario es un elemento de importancia para la gestión de las entidades públicas. En este sentido, se impulsan varias acciones encaminadas a la satisfacción de los usuarios, desarrollando mecanismos que generen un cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención al ciudadano, con el fin de facilitar el acercamiento con nuestros usuarios y sus familias fortaleciendo así un servicio incluyente, eficaz, de calidad, humano y seguro.

OBJETIVOS.

1. Despliegue de los derechos y deberes de los usuarios.
2. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario
3. Trámite y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
4. El acompañamiento y soporte de la Asociaciones de Usuarios de la Salud.

“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: 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 de la Oficina de Atención al Usuario se encargan de dar a conocer a los 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)	siau@esasanantoniodepadua.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en las oficinas de SIAU.
Buzón de Sugerencia	En cada servicio encontramos con un buzón de sugerencias en el área de consulta externa, laboratorio, farmacia, urgencia, cirugía, pediatría, hospitalización, UCI, de igual manera se instalaron para los nuevos servicios como Cardiología, gastroenterología y Tomografías; los buzones cuentan con los formatos donde el usuario puede consignar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones. Se realiza el proceso de la apertura de buzones de lunes a viernes días hábiles en presencia del representante de los usuarios, en caso de la ausencia se realiza con el acompañamiento de algún usuario en los servicios como testigo, área de calidad, se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley y la Supersalud.

“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: 4 de 15

SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS III TRIMESTRE 2024

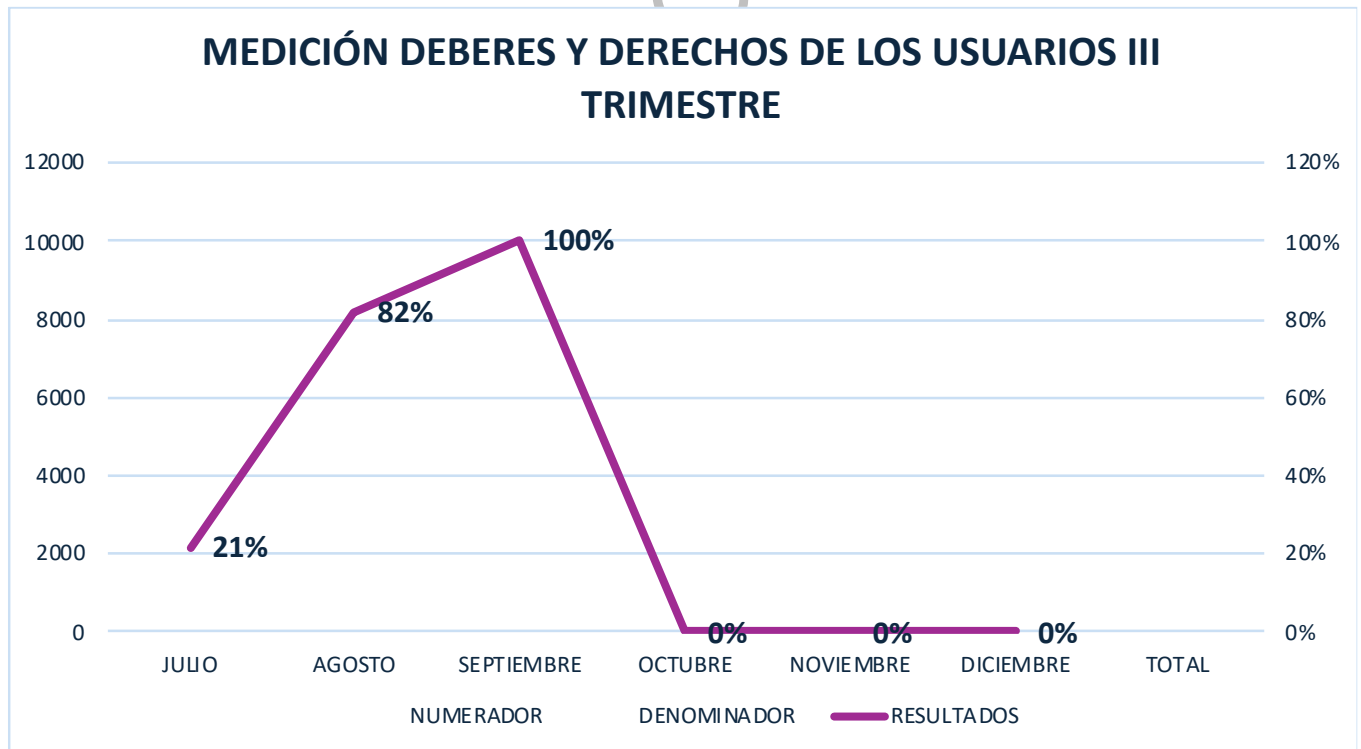
A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios capacitados en el tema Derechos y Deberes:

Numerador: Número de usuarios que respondieron bien la pregunta sobre los deberes y derechos de los usuarios en la Institución.

Denominador: Número total de usuarios socializados en deberes y derechos.

RESULTADOS DE LA MEDICION III TRIMESTRE 2024							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NUMERADOR	1636	1374	1742				4752
DENOMINADOR	7660	1681	1742				11083
RESULTADO	21%	82%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	
META:	80%						

Representación grafica



“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: 5 de 15

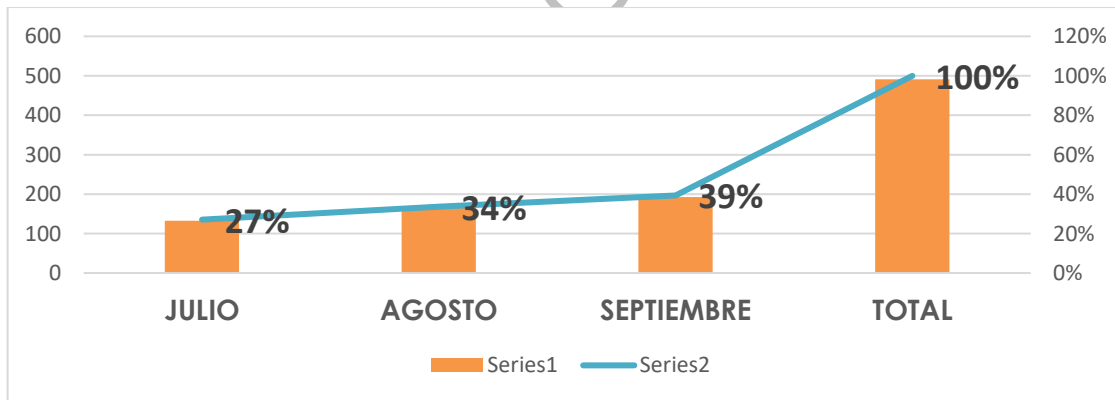
Análisis

En la gráfica se puede evidenciar que durante en el mes de julio se capacitaron **1.636** usuarios en el cual equivale a un **21%** pacientes que ingresan a en nuestra Institución, en el mes de agosto teniendo en cuenta que desde el área de calidad y el encargado de indicadores se realizó un ajuste en el numerador y denominador y la meta a cumplir se efecto de la siguiente manera. En el mes de agosto se capacitaron **1.681** usuarios dando a conocer los deberes y derechos que tiene como usuarios y se evaluaron a **1.374** donde se cumple la meta en un **82%** del indicador; en el mes de septiembre se capacitaron y se evaluaron a **1.742** usuarios en el conocimiento y divulgación de sus deberes y derechos como usuarios en el cual nos arroja un porcentaje del **100%** dando cumplimiento al estándar del indicador.

USUARIOS CAPACITADOS EN DIALECTO NASA YUWE III TRIMESTRE.

Total de usuarios capacitados en derechos y deberes III TRIMESTRE DIALECTO NASA YUWE 2024			
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
133	165	193	491
27%	34%	39%	100%

Representación grafica



Análisis

Se puede evidenciar en la gráfica, la socialización de deberes y derechos a usuarios **NASA YUWE** en el III Trimestre del 2024; en el mes de julio se capacitaron **133** usuarios en el cual nos arroja un porcentaje del **27%**, en el mes de agosto se capacitaron **165** usuarios para un porcentaje del **34%** de usuarios socializados y evaluados, en el mes de septiembre se capacitaron **193** usuarios para un porcentaje del **39%** que se encontraban recibiendo tratamiento intrahospitalario en total fueron socializados **491** usuarios capacitados en deberes y derechos en lengua NASA por parte de la guía bilingüe.

“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: 6 de 15

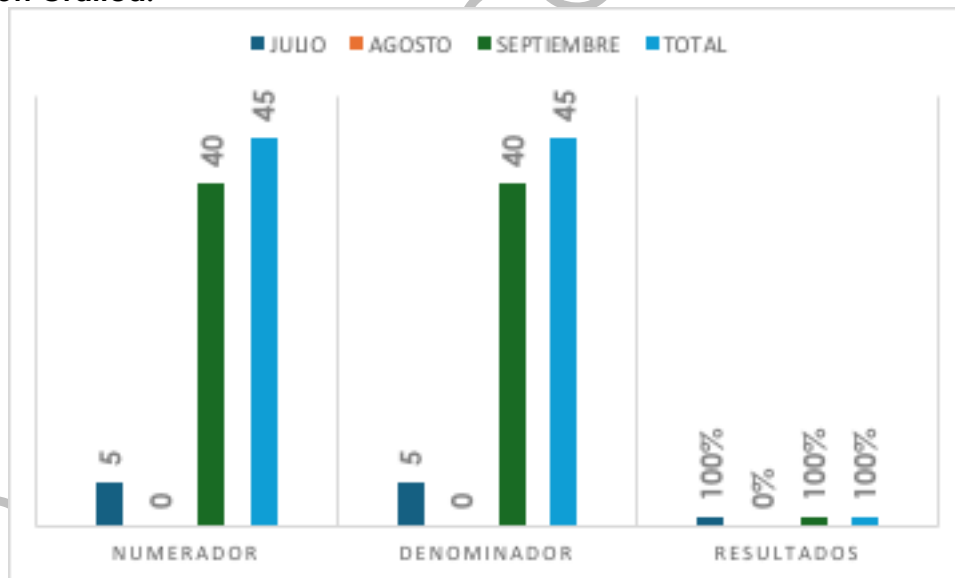
COLABORADORES CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES III TRIMESTRE

FORMULA DE MEDICION:	Numerador: Número total de colaboradores que responden adecuadamente
	Fuente del numerador: Reporte del prestador del servicio/ oficina de SIAU
	Denominador: Número colaboradores a quienes se les socializa los deberes y derechos de la institución
	Fuente del denominador: Base de datos del personal de la institución
	Unidad de medida: Por 100%
META:	90%

RESULTADOS DE LA MEDICION DERECHOS Y DEBERES A COLABORADORES III TRIMESTRE 2024

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NUMERADOR	5	0	40	45
DENOMINADOR	5	0	40	45
RESULTADOS	100%	0%	100%	100%

Representación Gráfica:



Análisis:

Podemos evidenciar en la gráfica que durante el III Trimestre se socializó deberes y derechos a los colaboradores que ingresan a laborar a nuestra Institución a 45 agremiados que prestan su servicio en las diferentes áreas, con el fin de la promulgación de los derechos y deberes de los usuarios.

“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: 7 de 15

2. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario

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, a la vez se implementó la calificación que los usuarios le dan a los especialistas desde el tiempo de atención, el trato recibido y la claridad de la información suministrada por el mismo. Esta actividad se realiza a través de encuestas (La cantidad de encuesta varía de acuerdo a la atención prestada por cada servicio 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.

“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: 8 de 15

ENCUESTAS APLICADAS III TRIMESTRE 2024				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE
SERVICIO	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	TOTAL ENCUESTAS
GINECOLOGIA	40	41	40	121
MEDICINA INTERNA	50	28	50	128
PEDIATRIA	30	30	30	90
ORTOPEDIA	61	30	50	141
URGENCIAS	156	136	160	452
ANESTESIA	20	20	20	60
PSICOLOGIA	26	17	20	63
OTORRINO	22	30	30	82
ECOGRAFIAS MERCHAN	40	16	40	96
ECOGRAFIAS PEREZ	40	3	40	83
RAYOS X	30	3	40	73
UCI	23	14	21	58
OBSTETRICIA	26	24	26	76
LABORATORIO	30	30	33	93
QUIROFANO	26	27	24	77
HOSPITALIZACION	25	32	31	88
REFERENCIA	24	22	21	67
UROLOGIA	21	25	28	74
TERAPIA	25	20	25	70
NUTRICION	25	25	25	75
CIRUGIA	26	26	28	80
TRABAJO SOCIAL			8	8
FONOAUDIOLOGIA			2	2
CARDIOLOGIA			4	4
TAC			22	22
GASTROENTEROLOGIA			8	8
TOTAL POR SERVICIO	766	599	826	2191

Como podemos evidenciar en el cuadro de datos anteriormente expuesto durante el mes de julio la cantidad de usuarios atendidos en la Institución fueron 7.660 toma de la muestra el 10% en el cual se realizaron **766** encuestas cumpliendo la meta propuesta; en el mes de agosto la cantidad de usuarios atendidos fue de 7.990 en el cual se realizaron tan solo **599** encuestas durante el mes de agosto no se cumplió la meta establecida por falta de talento humano se dio a conocer ante el comité de ética e integridad; en el mes de septiembre la Institución presto los servicios a 8.260 usuarios por ende se realizaron **826** encuestas cumpliendo la meta y teniendo en cuenta que se cuenta con un colaborador más dentro del equipo de trabajo y se dejó de hacer otras funciones que no corresponden a la oficina de atención al usuario, por ende se realizaron **2.191** encuestas en el III Trimestre.

CONSOLIDADO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS.

Por medio de la encuesta se realiza un monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios de la ESE por lo tanto el análisis se realiza con base a los ítems evaluados, teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción o insatisfacción.

“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

CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL 2024

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Ginecología	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	95%				99%
Pediatría	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%				100%
Ortopedia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%				100%
Cirugía general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%				100%
Anestesiología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Psicología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Terapia Física	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Urología	100%	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				99%
Medicina Interna	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%				100%
Nutrición	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Otorrinolaringología	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Urgencias	91%	89%	96%	93%	98%	93%	99%	99%	94%				94%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Obstetricia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
UCI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	100%				99%
Referencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%				99%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Ecografías Ginecólogo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Ecografías Radiólogo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Radiografías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				100%
Cardiología									100%				100%
Gastroenterología									100%				100%
Tomografía									100%				100%
Trabajo social									100%				100%
Fonoaudiología									100%				100%
PORCENTAJE PORMES	100%	99%	95%	95%	100%	100%	100%	99%	99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98,44%

SATISFACCIÓN GLOBAL POR MES III TRIMESTRE 2024

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
98%	98%	98%

Como podemos evidenciar en la base de datos y consolidado global de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios y trato del talento humano de la ESE Hospital San Antonio de la Plata Huila, por medio de las encuestas realizadas mes a mes; observamos que en el transcurso de III Trimestre la satisfacción se mantuvo en un porcentaje del **98%**, encontramos altos niveles de satisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados; es importante recalcar que a nivel general que la Institución cuenta con buena imagen frente a los usuarios se destaca en la calidad de la atención de su recurso humano encargado en las líneas de frente.

Dentro de los factores determinantes de la satisfacción de los usuarios, se encuentra la amabilidad del relacionamiento entre los profesionales de la salud y el paciente de igual manera su red de apoyo, por lo tanto, es importante realizar un análisis a conciencia de este aspecto, para reforzar actitudes de confianza y respeto del profesional, con aspectos importantes como la empatía, inspirar confianza, información amplia y suficiente del proceso de atención.

En cuanto al trato recibido se destaca que es un factor importante y es la clave de la satisfacción de los usuarios donde se evalúa el personal asistencial, administrativo, teniendo en cuenta que es la primera impresión que se llevan los usuarios y la de mayor recordación.

“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: 10 de 15

3. 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, cardiología, gastroenterología, tomografías, 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. La apertura de buzón se realiza de lunes a viernes días hábiles; (De esta actividad se deja como soporte un acta de apertura de buzón) en presencia de la coordinadora SIAU, representante de los usuarios 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 DI-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 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 estas.

RESGISTRO DE PQRSF III TRIMESTRE 2024

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES III TRIMESTRE 2024					
MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	0	0	0	0	0%
QUEJAS	15	17	13	45	34%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	0	2	0	2	2%
FELICITACIONES	44	27	14	85	64%
TOTAL	59	46	27	132	100%
PORCENTAJE	45%	35%	20%	80%	80%

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

"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: 11 de 15

Análisis:

En el cuadro de datos se evidencia, que se atendieron **132** solicitudes de PQRSF en apertura de buzón de sugerencias durante el III Trimestre, en primer lugar, se encuentran las felicitaciones de los usuarios en el cual corresponde a (85) equivalentes al **64%**. En segundo lugar, las Quejas radicadas fueron (34) que equivalen a un **34%**, las más reiterativas son quejas de usuarios por la demora en la atención de urgencias, en tercer lugar, encontramos las sugerencias (2) que arroja un porcentaje del **2%**, estas PQRSF se respondieron en menos de 10 días siguiendo lo establecido por la ley vigente y la Supersalud.

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF III TRIMESTRE 2024

FACTORES DE LAS PQRSF III TRIMESTRE 2024					
FACTORES DE LA PQRSF	Nº PQRSF JULIO	Nº PQRSF AGOSTO	Nº PQRSF SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Accesibilidad	1	2	1	4	3%
Actitud Negativa	2	5	5	12	9%
Felicitaciones	44	27	14	85	64%
Oportunidad	4	1	2	7	5%
Pertinencia	1	6	3	10	8%
Continuidad	0	1	0	1	1%
Seguridad	5	0	0	5	4%
Satisfacción	0	1	0	1	1%
Insatisfacción	2	3	2	7	5%
TOTAL	59	46	27	132	100%

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

Análisis:

Como podemos observar en los datos anteriores tenemos por accesibilidad 3% que equivalen a (4) quejas), durante el III trimestre se presentaron (12) quejas por actitud negativa en el cual arroja un porcentaje del 9% es un factor importante y es la clave de la satisfacción de los usuarios donde estamos trabajando; teniendo en cuenta que es la primera impresión que se llevan los usuarios y la de mayor recordación, como también se evidencia que las felicitaciones de parte de los usuarios para los servicios, al personal asistencia, administrativo es alta la satisfacción donde se presentaron (85) para un porcentaje del 64%, un 5% por oportunidad en la prestación de los servicios, por pertinencia se presentaron (10) quejas que arrojan un porcentaje del 8% en el cual se está trabajando para garantizar a los usuarios los servicios que requieren y la puntualidad, por seguridad se presentaron 5 quejas con un 4% donde se buscan estrategias junto con el área de seguridad del paciente, insatisfacción en los servicios prestados el 5% y la satisfacción por 1%.

“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

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO III TRIMESTRE 2024

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS III TRIMESTRE 2024																
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	Hospitalizacion	Laboratorio	Pediatría	Personales	Cirugia	Ginecología /Obstetricia	SIAU	Medico Internista	Limpieza Total	UCI	GERENCIA	FACTURACIÓN	TOTAL
P.Q.R.S.F	15	9	5	5	1	5	0	1	3	0	0	0	0	0	3	47
FELICITACIONES	7	0	0	14	0	14	20	0	13	3	9	1	3	1	0	85
TOTAL	22	9	5	19	1	19	20	1	16	3	9	1	3	1	3	132
%	17%	7%	4%	14%	1%	14%	15%	1%	12%	2%	7%	1%	2%	1%	2%	100%

Se evidencia que, durante el III Trimestre del 2024, el servicio en la cual se presentaron más quejas fue el área de Urgencias con 15 y 7 felicitaciones para un porcentaje del **17%**, seguidamente con consulta externa con 9 quejas **7%**, hospitalización con 5 quejas y 14 felicitaciones para un porcentaje de **24%**, el servicio de pediatría 5 quejas y 14 felicitaciones para un porcentaje de **24%**, ginecobstetricia presento 3 quejas y 16 felicitaciones para un porcentaje de **12%**, el Call Center con 5 quejas para un porcentaje del **4%**, laboratorio, cirugía y limpieza total con 1 queja cada una para un porcentaje del **1%**. Por lo tanto, en el III trimestre se presentaron 47 quejas y 85 felicitaciones.

CONSOLIDADO DE PQRSF POR EAPB I TRIMESTRE 2024

CONSOLIDADO PQRSF POR EAPB III TRIMESTRE									
EAPB	AIC	NUEVA EPS	SANITAS	ASMETSALUD	ANONIMAS	FOMAG	POLICIA	SOAT	TOTAL
JULIO	1	4	6	1	1	0	1	1	15
AGOSTO	4	4	6	0	2	2	0	1	19
SEPTIEMBRE	0	5	4	0	3	1	0	0	13
TOTAL	5	13	16	1	6	3	1	2	47
%	11%	28%	34%	2%	13%	6%	2%	4%	100%

Durante el III Trimestre 2024 los usuarios que presentaron más insatisfacción por los servicios prestados en el Hospital San Antonio de Padua del municipio de La Plata Huila, fue la EAPB SANITAS con 16 quejas radicadas en buzón de sugerencias en donde arroja un porcentaje del **34%**; seguidamente por la NUEVA EPS con 13 quejas radicadas con un **28%**, los usuarios de la AIC con 5 quejas en buzón donde da un porcentaje del **11%**, anónimas 6 quejas para un porcentaje del **13%** el resto de EAPB registraron una menor cantidad de quejas en el III Trimestre del 2024.

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES

ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES 2024

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
AMOPAÑAMIENTOS A USUARIOS	1050	962	1.154	3.166

Representación gráfica

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

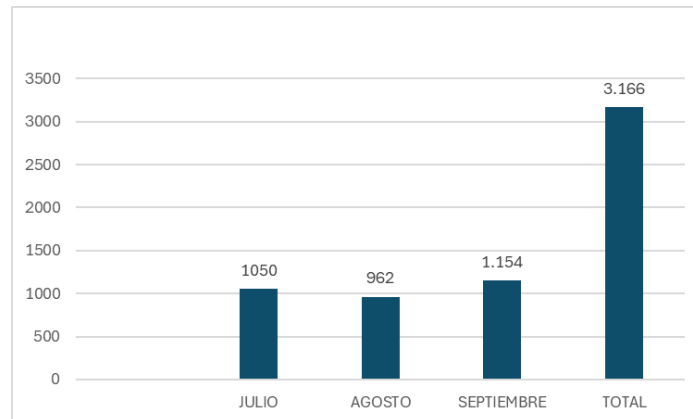
“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”.



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



Análisis:

Podemos evidenciar en la gráfica que durante el III trimestre los acompañamientos a usuarios en diferentes procesos fueron a 3.166 usuarios; que se realizan por parte del equipo de la Oficina de Atención al Usuario realizar acompañamiento en cada proceso que adelante en la institución y que requiera asesoría y apoyo por parte nuestra; en cuanto a solicitud de citas médicas y agendamiento; gestión de citas extras con especialistas, gestión de autorizaciones en diferentes EPS, gestión de cargue de códigos cups entre otras.

OTRAS GESTIONES REALIZADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO SIAU:

- 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, proceso de solicitud de citas.
- Se realizó informe mensual correspondiente al reporte de indicadores de gestión.
- Se realizó informe mensual de satisfacción y se entrega a cada líder de área con el fin de ser analizado y socializado con el personal de la dependencia.
- Se efectuó mensualmente los comités de ética e integridad.
- Socialización deberes y derechos en dialecto Nasa yuwe.
- Se socializó y evaluó a **4.752** usuarios de la carta de los deberes y derechos.
- Se realizó apoyo económico a familias que se encontraban hospitalizadas de los diferentes puntos de atención de Inza, Belalcázar y resguardo de estación Talaga por parte de la guía bilingüe.
- Se asistió a los diferentes comités como son de humanización, planeación, MIPG Avances de plan de acción, comité de contratación, comité de seguridad al paciente, comité de calidad, comité de Historias Clínicas.

“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: 14 de 15

- Se realizan rondas por parte de la líder de SIAU en los servicios en el momento de entrega de turnos en urgencias la cual es el servicio que necesita de más apoyo y verificación de normas a cumplir, de igual manera hace acompañamiento la agremiación y la subgerente técnico-científica.
- Se realizó reunión con la asociación de usuarios para dar a conocer el estado de esta y se propuso la liquidación de la asociación y empezar con el proceso de convocatoria nuevamente.
- Se realiza nueva convocatoria, se realiza la publicación de las personas que cumplieron con los requisitos.
- Se convocó a una asamblea a las personas que cumplieron con los requisitos, en la cual por votación se escogió al grupo de trabajo para realizar los estatutos.
- Cumplimiento de actividades y creación de documentos para ejecución en MIPG.
- Asistencia a reuniones de Evaluación de autocontrol.
- Se gestionó teléfonos fijos con línea directa a la Call Center para los usuarios que viene a sacar citas presenciales.

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 III trimestre de 2024, como resultados pudimos observar que durante este periodo se realizó divulgación de derechos y deberes a **4.752** usuarios, colaboradores y usuarios NASA y evaluó a **4.797**; la Oficina de Atención al Usuario recibió un total de **132** PQRSF. 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 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 III trimestre del año 2024 se generó una opinión positiva ante los usuarios y que está cumpliendo con las expectativas de estos. 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

“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: 15 de 15

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.

LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Líder Oficina de Atención al Usuario

DOCUMENTO CONTROLADO

“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”.