	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 1 de 17


FECHA:	31 de diciembre del 2024
ACTIVIDAD:	Presentar informe correspondiente al IV 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 IV trimestre del año 2024.

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 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.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 2 de 17

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

— Salud Integral, Impacto Real —

"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".

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 3 de 17

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.

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	3188270007
Físico	Toda correspondencia, documento escrito
Virtual (correo electrónico)	siau@esesanantoniodepadua.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 referencia, laboratorio, farmacia, urgencia, cirugía, pediatría, hospitalización, UCI, cardiología, gastroenterología, tomografías; los buzones cuentan con los formatos de PQRSF. 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 y se deja el acta.

— Salud Integral, Impacto Real —

SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS IV TRIMESTRE 2024

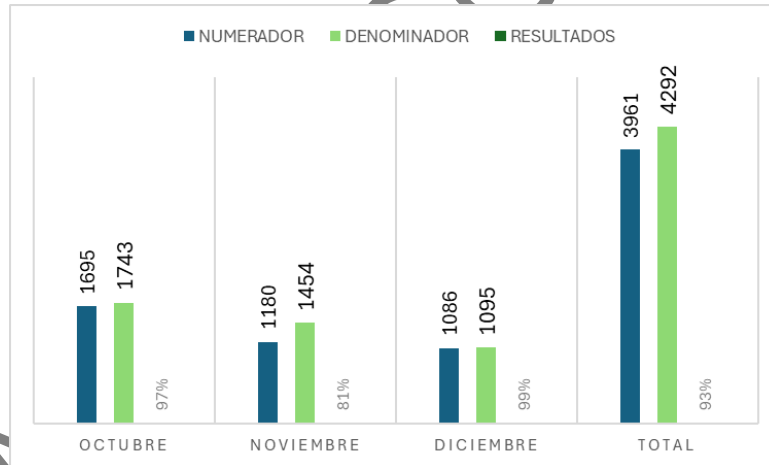
A continuación, se relaciona la cantidad de usuarios capacitados en el tema Derechos y Deberes:

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 MEDICIÓN DERECHOS Y DEBERES A USUARIOS IV TRIMESTRE 2024				
PERIODO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NUMERADOR	1695	1180	1086	3961
DENOMINADOR	1743	1454	1095	4292
RESULTADOS	97%	81%	99%	93%

Representación grafica



Análisis

En la gráfica se puede evidenciar que durante en el mes de octubre se capacitaron **1.743** de los cuales **1.695** fueron evaluados en os deberes y derechos de los usuarios por lo tanto; nos arroja en resultado el **97%** cumpliendo con el estándar proyectado en el indicador, durante el mes de noviembre se realizó capacitación a **1.454** usuarios y se evaluaron a **1.180** arrojando un porcentaje del **81%** cumpliendo la meta del indicador; en el mes de diciembre se socializaron **1.095** usuarios y fueron evaluados **1.086** en el cual equivale a un **99%**, durante

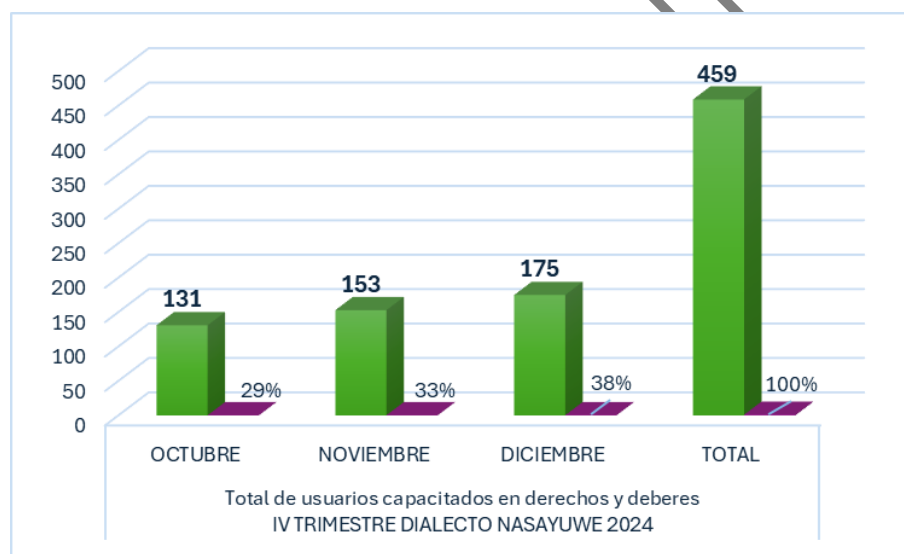
	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 5 de 17

el IV trimestre fueron socializados **4.292** y evaluados **3.961** usuarios cerrando en un **93%** dando cumplimiento al estándar del indicador.

USUARIOS CAPACITADOS EN DIALECTO NASA YUWE IV TRIMESTRE.


Total de usuarios capacitados en derechos y deberes			
IV TRIMESTRE DIALECTO NASAYUWE 2024			
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
131	153	175	459
29%	33%	38%	100%

Representación grafica



Análisis

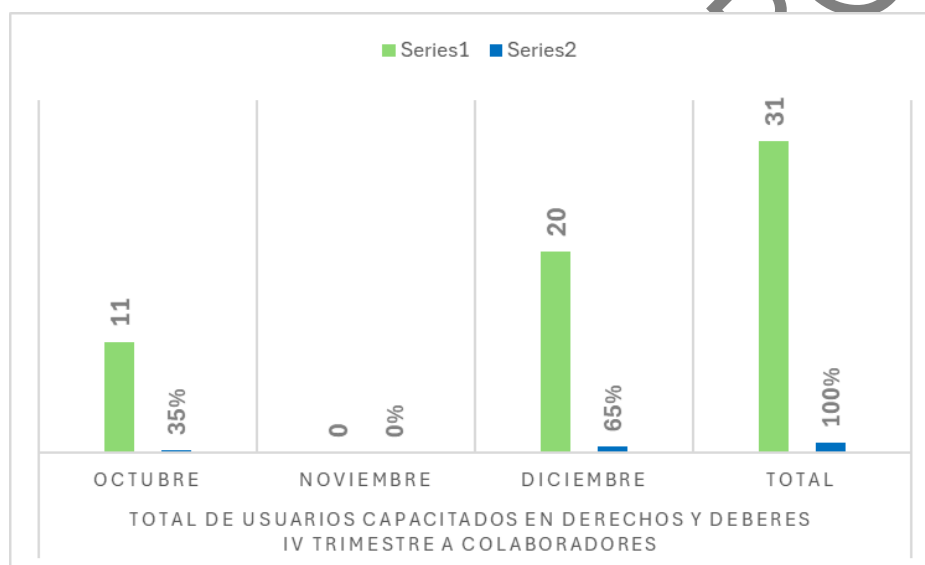
Se puede evidenciar en la gráfica, la socialización de deberes y derechos a usuarios **NASA YUWE** en el IV Trimestre del 2024; en el mes de octubre se capacitaron **131** usuarios en el cual nos arroja un porcentaje del **29%**, en el mes de noviembre se capacitaron **153** usuarios para un porcentaje del **33%** de usuarios socializados y evaluados, en el mes de diciembre se capacitaron **175** usuarios para un porcentaje del **38%** que se encontraban recibiendo tratamiento intrahospitalario en total fueron socializados **459** pacientes cumpliendo en **100%** de usuarios capacitados en deberes y derechos en lengua NASA por parte de la guía bilingüe.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA	Versión: 02
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Página: 6 de 17

COLABORADORES CAPACITADOS EN DERECHOS Y DEBERES IVTRIMESTRE

Total de usuarios capacitados en derechos y deberes IV TRIMESTRE A COLABORADORES			
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
11	0	20	31
35%	0%	65%	100%

Representación Gráfica:




Análisis:

Podemos evidenciar en la gráfica que durante el IV Trimestre se socializó deberes y derechos a los colaboradores que ingresan a laborar a nuestra Institución a 31 agremiados que prestan su servicio en las diferentes áreas, con el fin de la promulgación de los derechos y deberes de los usuarios.

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

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 7 de 17

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.

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021


Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 8 de 17

ENCUESTAS APLICADAS IV TRIMESTRE 2024				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL I TRIMESTRE
SERVICIO	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO Y ESPECIALISTA	TOTAL ENCUESTAS
GINECOLOGIA	50	40	40	130
MEDICINA INTERNA	50	50	40	140
PEDIATRIA	30	30	31	91
ORTOPEDIA	50	50	40	140
ANESTESIA	20	23	20	63
PSICOLOGIA	20	22	20	62
OTORRINO	30	29	30	89
ECOGRAFIAS MERCHAN	40	40	30	110
UCI	20	20	20	60
TAC	20	18	10	48
OBSTETRICIA	30	28	25	83
LABORATORIO	30	34	25	89
QUIROFANO	27	25	25	77
HOSPITALIZACION	35	30	30	95
REFERENCIA	21	20	20	61
UROLOGIA	20	25	20	65
TERAPIA	25	25	18	68
NUTRICION	24	27	21	72
CIRUGIA	22	26	20	68
RAYOS X	52	40	30	122
ECOGRAFIAS PEREZ	53	40	37	130
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
FONOAUDIOLOGIA	5	2	0	7
CARDIOLOGIA	0	3	10	13
URGENCIAS	150	154	113	417
GASTROENTEROLOGIA	9	12	10	31
TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR	833	813	685	2331

Durante el mes de octubre se realizaron **833** encuestas dando, cumpliendo la meta propuesta; en el mes de noviembre se realizaron **813** encuestas se cumplió la meta establecida, en el mes de diciembre se realizaron **685** encuestas cumpliendo la meta; para obtener un resultado en el IV Trimestre **2.331** usuarios encuestados, teniendo en cuenta el 10% de usuarios atendidos en nuestra Institución durante el mes inmediatamente anterior.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 9 de 17
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	


CONSOLIDADO DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS.

SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE DEL 2024				
SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Ginecología	100%	100%	98%	99%
Pediatría	97%	93%	97%	96%
Ortopedia	98%	98%	100%	99%
Cirugía general	100%	100%	100%	100%
Anestesiología	100%	96%	100%	99%
Psicología	100%	100%	100%	100%
Terapia Física	100%	100%	100%	100%
Urología	95%	100%	100%	98%
Medicina Interna	96%	100%	98%	98%
Nutrición	100%	100%	100%	100%
Otorrinolaringología	100%	100%	100%	100%
Urgencias	94%	95%	96%	95%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%	100%	100%
Obstetricia	100%	96%	96%	97%
UCI	100%	100%	100%	100%
Referencia	100%	100%	100%	100%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%
Ecografías	98%	98%	100%	99%
Ecografías	98%	98%	97%	98%
Radiografías	98%	95%	100%	98%
Cardiología		100%	100%	100%
Gastroenterología	100%	100%	100%	100%
Tomografía	100%	100%	100%	100%
Trabajo social			100%	100%
Fonoaudiología	100%	100%	100%	100%
PORCENTAJE POR MES	99%	99%	99%	99,04%

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que brindan los servicios de salud; comprender los niveles de satisfacción ayuda a mejorar las debilidades y reafirmar las fortalezas para desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que demandan los pacientes; durante el IV Trimestre la satisfacción de nuestros usuarios fue satisfactoria teniendo en cuenta el buen trato de los profesionales de la salud y la prestación de los servicios, donde podemos evidenciar que los servicios quedaron en un porcentaje mayor al **90%** sin la necesidad de realizar algún plan de mejora; a nivel global durante este trimestre arrojó un porcentaje del **99.4%** esto refleja que los servicios de salud cumplen o superan las expectativas de los usuarios.

— Salud Integral, Impacto Real —

"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".

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 10 de 17

SATISFACCIÓN GLOBAL IV TRIMESTRE 2024				
SATISFACCIÓN GLOBAL EN PRESTACION DE SERVICIOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	99%	98%	99%	99%

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 IV Trimestre la satisfacción se mantuvo en un porcentaje del **99%**, 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.

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 usuarios 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

— Salud Integral, Impacto Real —

FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021

Código: MDE-GPDI-GD-F-004

Versión: 02

Página: 11 de 17

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.


REGISTRO DE PQRSF IV TRIMESTRE 2024

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2024					
MANIFESTACIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	0	0	0	0	0%
QUEJAS	8	14	8	30	46%
RECLAMOS	0	0	0	0	0%
SUGERENCIAS	2	1	2	5	8%
FELICITACIONES	16	13	21	50	77%
TOTAL	26	28	11	65	
PORCENTAJE	40%	43%	17%	100%	

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

Análisis:

En el cuadro de datos se evidencia, que se registraron **35** solicitudes de PQRSF en apertura de buzón de sugerencias durante el IV Trimestre, en primer lugar, se encuentran las felicitaciones de los usuarios en el cual corresponde a (50) equivalentes al **77%**. En segundo lugar, las Quejas radicadas fueron (30) que equivalen a un **46%**, en tercer lugar, encontramos las sugerencias (5) que arroja un porcentaje del **8%**, las PQRSF se les dio el respectivo tramite en un 100% estas PQRSF se respondieron en menos de 10 días siguiendo lo establecido por la ley vigente y la Supersalud.

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 12 de 17

FACTORES DE CALIDAD DE LAS PQRSF IV TRIMESTRE 2024

FACTORES DE LAS PQRSF III TRIMESTRE 2024					
FACTORES DE LA PQRSF	N° PQRSF OCTUBRE	N° PQRSF NOVIEMBRE	N° PQRSF DICIEMBRE	TOTAL	%
Accesibilidad				0	0%
Actitud Negativa	2	3	1	6	7%
Felicitaciones	16	13	21	50	59%
Oportunidad	4	3	2	9	11%
Pertinencia	4	1	1	6	7%
Continuidad				0	0%
Seguridad		1	3	4	5%
Satisfacción			0	0	0%
Insatisfacción		7	3	10	12%
TOTAL	26	28	31	85	100%

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


Análisis:

Como podemos observar en los datos anteriores durante el IV trimestre se presentaron (6) quejas por actitud negativa en el cual arroja un porcentaje del **7%**, por oportunidad se presentaron 9 quejas en el cual arroja un porcentaje del **11%**, por pertinencia se presentaron 6 quejas donde el porcentaje fue **7%**, Por seguridad radicaron 4 y arroja un porcentaje del **5%**, se presentaron 10 quejas por insatisfacción en la prestación de los servicios en el cual arroja un porcentaje del **12%** y por ultimo evidenciamos las felicitaciones por la prestación del servicio y colaboradores felicitados por nuestros usuarios radicaron por buzón de sugerencias 50 en el cual arroja un porcentaje del **59%**, 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.

CONSOLIDADO DE PQRSF POR SERVICIO IV TRIMESTRE 2024

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS IV TRIMESTRE 2024										
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	Hospitalización	Laboratorio	Pediatría	Personales	Ginecobstetría	FACTURACIÓN	TOTAL
P.Q.R.S.F	17	9	3	0	2	1	0	1	2	35
FELICITACIONES	3	0	0	8	0	3	34	1	1	50
TOTAL	20	9	3	8	2	4	34	2	3	85
%	24%	11%	4%	9%	2%	5%	40%	2%	4%	100%

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

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 13 de 17

Se evidencia que, durante el IV Trimestre del 2024, el servicio en la cual se presentaron más quejas fue el área de Urgencias con 17 y 3 felicitaciones para un porcentaje del **24%**, seguidamente con consulta externa con 9 quejas **11%**, hospitalización 8 felicitaciones para un porcentaje de **9%**, el servicio de pediatría 1 quejas y 3 felicitaciones para un porcentaje de **5%**, ginecobstetricia presento 1 queja y 1 felicitación para un porcentaje de **2%**, el Call Center con 3 quejas para un porcentaje del **4%**, laboratorio 2 quejas para un porcentaje del **2%**, el área de facturación se presentaron 2 quejas y 1 felicitación en el cual arroja un porcentaje del **4%**, las felicitaciones radicadas por medio de buzón de sugerencias a colaboradores de manera personal fueron 50 en total, se cumple con el estándar del indicador el 100% de PQRSF radicadas fueron contestadas en los tiempos estipulados.

CONSOLIDADO DE PQRSF POR EAPB IV TRIMESTRE 2024

CONSOLIDADO PQRSF POR EAPB IV TRIMESTRE											
EAPB	AIC	NUEVA EPS	SANITAS	ASMETSALUD	COMPENSAR	FOMAG	POLICIA	SOAT	SANIDAD MILITAR	ANONIMAS	TOTAL
OCTUBRE	1	3	5	0	0	1	0	0	0	0	10
NOVIEMBRE	0	4	4	2	1	0	1	1	1	1	15
DICIEMBRE	0	6	1	0	0	0	2	1	0	0	10
TOTAL	1	13	10	2	1	1	3	2	1	1	35

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


Durante el IV 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 NUEVA EPS con 3 quejas radicadas en buzón de sugerencias, seguidamente la EPS Sanitas con 10 quejas, ponal 3 quejas, asmetsalud 2 quejas, por la eps AIC 1 queja, sanidad militar radicaron 1 queja, anónimas 1y compensar 1 para un total de 35 quejas radicadas por medio de buzón de sugerencias.

ACOMPANAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES

ACOMPANAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES 2024				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AMCOPAÑAMIENTOS A USUARIOS	1.060	808	661	2.529

Análisis:

Durante el IV trimestre los acompañamientos a usuarios en diferentes procesos fueron a **2.529** 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


	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 14 de 17

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 **4.292** 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.
- 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.
- Asistencia a reuniones de Evaluación de autocontrol.
- Asambleas generales con la Asociación de usuarios de la Institución.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 15 de 17

- Se realizo informes correspondientes a las actividades programadas por el área de MIPEG.
- Se entrego información de la oficina de atención al usuario para el área de calidad y dar cumplimiento a los procesos del PAME.
- Se realizo informes de cumplimiento al área de Planeación.

ACOMPAÑAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN

Acorde al proceso de implementación y cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana, se realiza asamblea con los usuarios que se inscribieron para conformar la Nueva Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua.

En el mes de Julio se realizó la convocatoria para la conformación de la Nueva Asociación de usuarios, la cual se hizo por los diferentes medios de comunicación. Estuvo abierta desde el 22 de julio de 2024 al 09 de agosto, para quienes no podían acercarse a la Institución se creó un link para el registro de las personas que cumplieran con los dos requisitos.


El día 29 de agosto se realizó la publicación del listado de las personas que cumplieron con los requisitos, en el cual se inscribieron 620 usuarios, cumplieron 404 usuarios, 157 no cumplieron, 3 menores de edad, 27 no se encontraban registrados en la base de datos del hospital, 27 personas se inscribieron varias veces, 2 personas no coincidían la información y no contestaron el número de teléfono ingresado.

Luego de ello se realizó la convocatoria para Asamblea General de los usuarios que habían cumplido con los requisitos.

El día 09 de octubre se realiza asamblea con las personas que cumplieron los requisitos, se contó con el acompañamiento del personal administrativo de La E.S.E. Hospital Dptal. San Antonio de Padua, entre ellos, el Gerente Dr. José Antonio Muñoz Paz, Asesor administrativo Oswaldo Rubio, Asesor Jurídico Christian Ramírez e integrantes de la Oficina de Atención al Usuario, Luisa Fernanda Castañeda González Líder Siau, Paula Andrea Molina Cruz - Apoyo administrativo Siau.

Se realizó la validación de que las personas que asistieron hayan sido las que se inscribieron anteriormente en el link y que efectivamente

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 16 de 17

cumplieran con los requisitos. Asistieron personas que no se encontraban inscritas, a estos usuarios se les explicó que firmarían la asistencia, pero no tendrían voz y voto a la hora de escoger presidente y secretario para la asamblea, que se les informaría cuando se volviera a hacer apertura del libro para que se inscribieran y ellos aceptaron.

El 01 de noviembre se realiza asamblea, donde se dio la lectura y aprobación de los nuevos estatutos, estos fueron presentados por parte del equipo que se haba elegido en la anterior asamblea, este fue denominado Comité de trabajo para realizar propuesta de estatutos. Se realiza la elección de presidenta y secretario ad hoc para la asamblea, ya que la anterior no pudo asistir por calamidad familiar y estos se eligieron por unanimidad.

Todos los documentos relacionados con la Asociación de usuarios, como actas, libro de usuarios, informes reposan en la oficina de atención al usuario.

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 IV trimestre de 2024, como resultados pudimos observar que durante este periodo se realizó divulgación de derechos y deberes a **4.292** usuarios, colaboradores y usuarios NASA y evaluó a **459**.

La Oficina de Atención al Usuario realizo apertura de buzón de sugerencias con un representante ante los usuarios en el cual se registra el acta que reposa en el archivo de la oficina de SIAU; 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 IV 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

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-004 Versión: 02 Página: 17 de 17

ESE Hospital Departamental SAN Antonio de Padua, 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.



LUISA FERNANDA CASTAÑEDA GONZALEZ
Coordinadora Oficina SIAU

DOCUMENTO CONTROLADO

— Salud Integral, Impacto Real —