

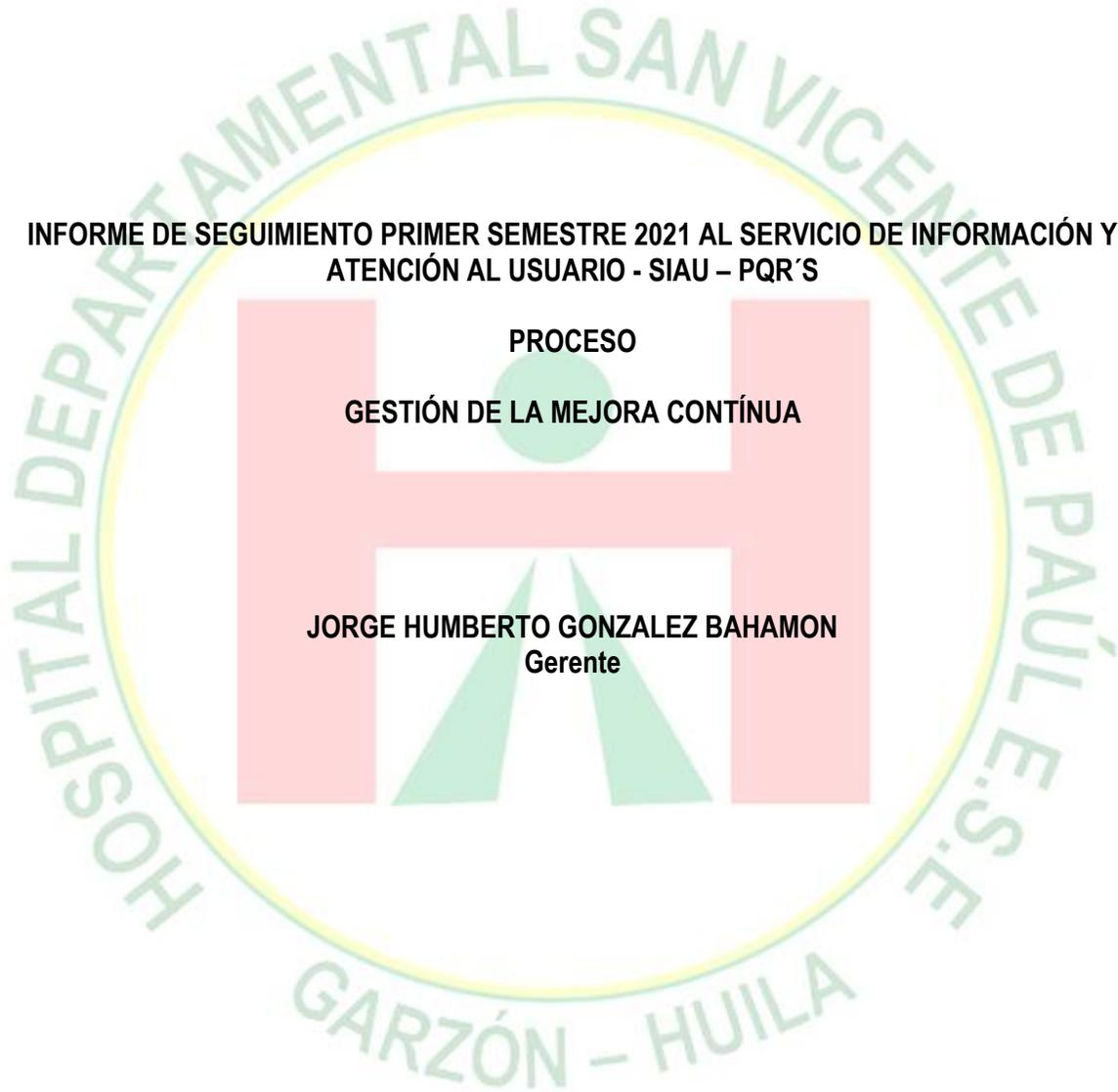


**INFORME DE SEGUIMIENTO AL  
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-  
PQR'S PRIMER SEMESTRE  
2021**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
 HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
 GARZÓN - HUILA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S**



**PROCESO**

**GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA**

**JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON**  
 Gerente

**GARZÓN - HUILA**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVOS .....	5
ALCANCE .....	5
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.....	5
SUGERENCIAS .....	8
FELICITACIONES .....	9
QUEJAS .....	11
ENCUESTA DE MEDICION DE SATISFACION E INSATISFACION DE LOS USUARIOS.....	13
CONCLUSIONES .....	14
RECOMENDACIONES .....	14

## TABLA DE GRAFICOS

1 <i>Grafico de Relación de PQR</i> .....	7
2 <i>Gráfica de Número de Sugerencias por Unidad Funcional</i> .....	8
3 <i>Gráfica de Número de Felicitaciones por Unidad Funcional</i> .....	9
4 <i>Gráfica de Quejas</i> .....	11

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Informe primer semestre PQR (Buzón de sugerencias, correo electrónico y verbales) 2021</i> .....	6
<i>Tabla 2 Relación PQR</i> .....	6
<i>Tabla 3 Sugerencias</i> .....	8
<i>Tabla 4 Felicitaciones</i> .....	9
<i>Tabla 5 Motivo Principal de Felicitaciones</i> .....	10
<i>Tabla 6 Quejas</i> .....	11
<i>Tabla 7 Motivo Principal de Queja</i> .....	12
<i>Tabla 8 Encuesta de satisfacción de los Usuarios</i> .....	13

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	<b>Vigencia: 02/06/2021</b>

## INTRODUCCIÓN

Mediante el Acuerdo de Junta Directiva N.º 013 del 22 de julio de 2011 “Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila”, y Resolución N°1055 del 1 de septiembre de 2016, “Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04”, la Entidad adopto los módulos y eje transversal del Sistema Integrado de Gestión a la evolución normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de igual manera dentro del Modelo de Operación por Procesos se encuentra el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición la cual realiza un Informe del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl correspondiente al primer semestre de 2021.

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

## OBJETIVOS

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el primer semestre de 2021 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

## ALCANCE

Se verificará la información del SIAU de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos.
- Buzones de sugerencias.
- Medición de la satisfacción de los usuarios.
- Información y Orientación al Usuario.
- Participación social en salud – Asociación de Usuarios.
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continua con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer semestre de 2021.

## SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

En la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZÓN, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina encargada de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Reclamos y sugerencias, tal como se muestra en el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.

La Oficina Asesora de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento al Sistema de Reclamos, Peticiones y Sugerencias, tuvo en cuenta el informe realizado por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en el periodo comprendido de enero a junio de 2021, evaluando el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 013 del 22 de julio de 2011 "Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila" y la Resolución N.º 1055 de septiembre 1º de 2016, "Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04".

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

Tabla 1 Informe primer semestre PQR (Buzón de sugerencias, correo electrónico y verbales) 2021

PROCESOS	INFORME PRIMER SEMESTRE PQR (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO Y VERBALES) 2021																					
	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL			
	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	
Direccionamiento Estratégico																			0	0	0	
Gestión Jurídica																			0	0	0	
Contratación y Almacén																			0	0	0	
Gestión Comercial																			0	0	0	
Gestión urgencias	2			2	1		2			1	1				3	3		1	10	2	4	
Gestión Ambulatorio	1			5			9	2		2	1	1	4	3			6	1	4	18	2	19
Gestión Internación			1			2			5	1		1	1		12	2		1	4	0	22	
Gestión Ginecoobstetricia	2					4			2			1			4			2	2	0	13	
Quirófanos	1	1												3	2				1	4	2	
Atención al Usuario																			0	0	0	
Apoyo Diagnóstico				1								2			3				4	0	2	
Apoyo Terapéutico	1				1				2			1							4	0	1	
Gestión Logística															1				1	0	0	
Gestión Talento Humano																			0	0	0	
Gestión Financiera				2			2						1						5	0	0	
Gestión Administrativa y Apoyo Logístico										1								1	1	0	1	
Gestión Sistemas de Información																			0	0	0	
Infraestructura y Tecnología Biomédica																			0	0	0	
Apoyo Logístico																			0	0	0	
Central Citas												2			1				3	0	0	
Control Interno																			0	0	0	
Gestión de Calidad																			0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>53</b>	<b>8</b>	<b>64</b>	

Fuente: Unidad Funcional del Siau 2021

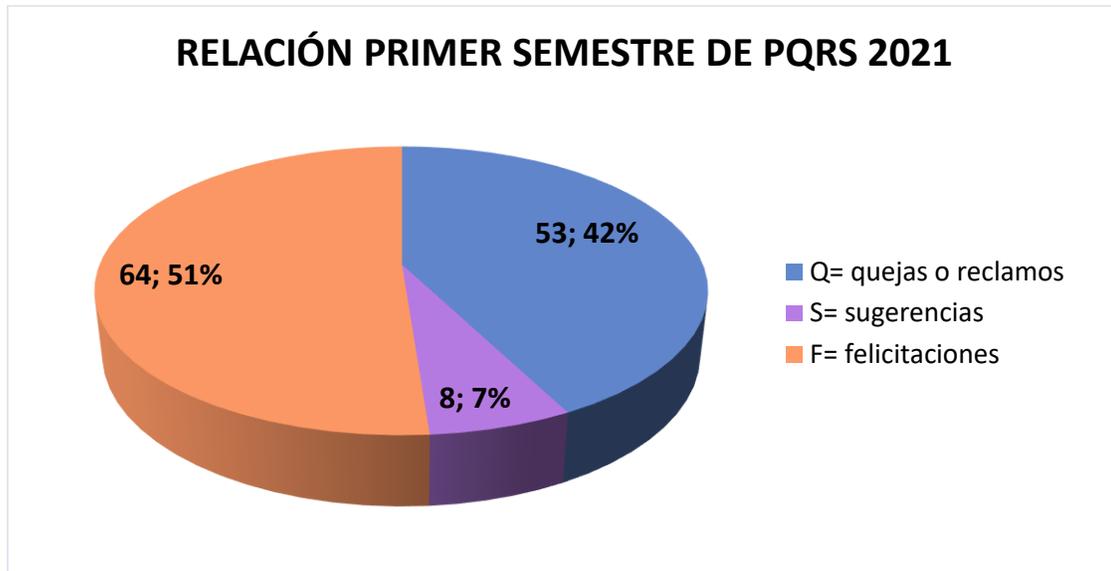
Tabla 2 Relación PQR

RELACIÓN DE PQR	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS	53	42%
SUGERENCIAS	8	7%
FELICITACIONES	64	51%

Fuente: Unidad Funcional del Siau 2021

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

1 Grafico de Relación de PQR



Fuente: Unidad Funcional del Siau 2021

En las PQR, sugerencias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía a la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paúl, en el periodo comprendido entre enero a junio de 2021 encontramos lo siguiente:

El total de quejas asciende a 53 correspondiente al 42%; 8 sugerencias correspondientes al 7%, y 64 felicitaciones que corresponden al 51%.

Se resalta que a todas las PQR se les realiza la intervención correspondiente y posteriormente se proyectó las respuestas dentro de los términos de ley. Por último, se hace llegar la respuesta por escrito a los usuarios que manifestaron las diferentes situaciones, en caso de no contar con información suficiente para hacer llegar la respuesta a la PQRS se publica en la cartelera institucional.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

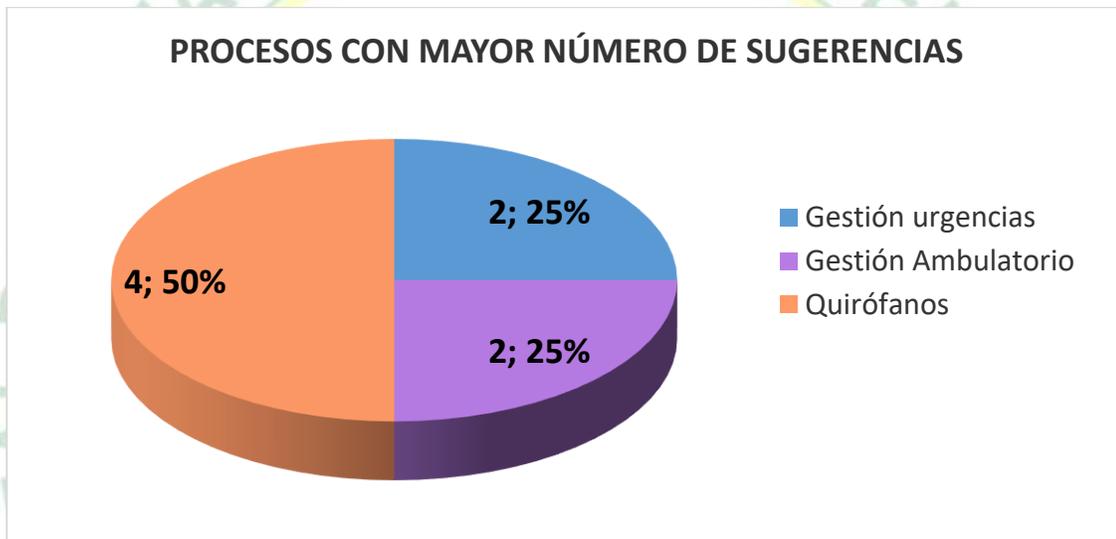
## SUGERENCIAS

*Tabla 3 Sugerencias*

PROCESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión urgencias		1		1			2
Gestión Ambulatorio				1		1	2
Quirófanos	1				3		4
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Fuente: Elaboración Propia

*2 Gráfica de Número de Sugerencias por Unidad Funcional*



Fuente: Unidad Funcional del Siau 2021

El mayor número de sugerencias se presenta en los procesos de Quirófanos con 4 sugerencias que corresponde al 50%, seguidamente Gestión urgencias con 2 sugerencia que corresponde al 25% y por último Gestión Ambulatorio con 2 sugerencia que corresponde al 25%.

- Las sugerencias de Quirófanos hacen refieren a la cantidad de sancudos que hay en sala de espera de cirugía.
- Las sugerencias de Gestión Urgencias hacen referencia a la falta de jabón en los baños para lavarse las manos, ya que nos encontramos en emergencia sanitaria y papel higiénico.
- Las sugerencias de Gestión ambulatorio hacen referencia la implementación de más días para facturar e implementar un sistema para cuando llueva los usuarios no se mojen antes de entrar a la sede

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

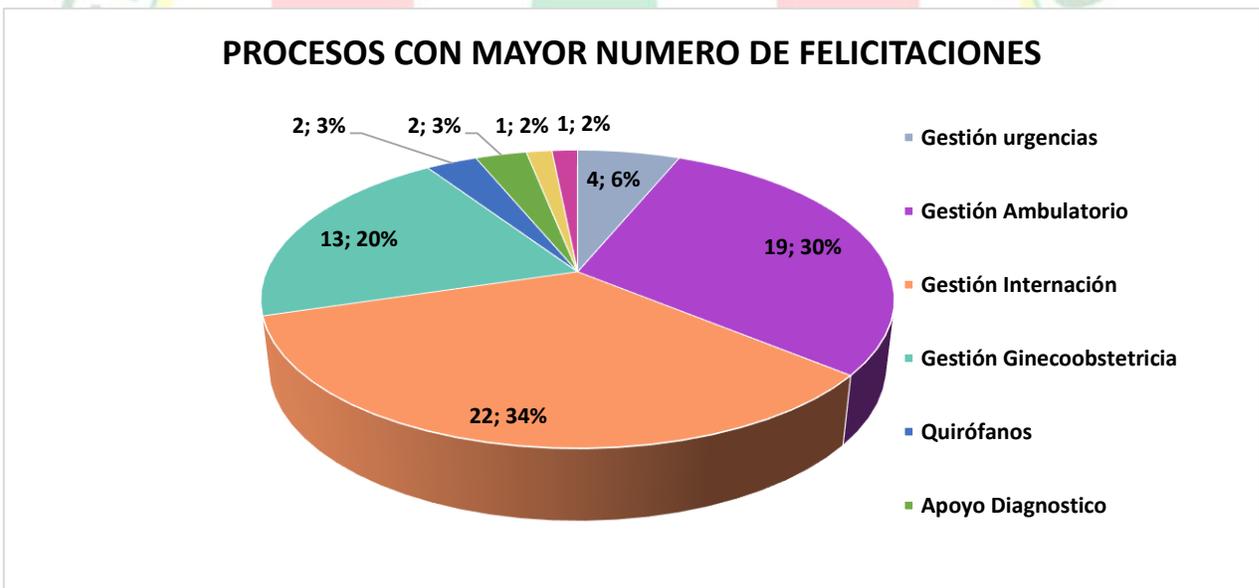
## FELICITACIONES

*Tabla 4 Felicitaciones*

PROCESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión urgencias					3	1	4
Gestión Ambulatorio		9	2	4		4	19
Gestión Internación	1	2	5	1	12	1	22
Gestión Ginecobstetricia		4	2	1	4	2	13
Quirófanos					2		2
Apoyo Diagnostico				2			2
Apoyo Terapéutico		1					1
Gestión Administrativa y Apoyo Logístico						1	1
TOTAL	1	16	9	8	21	9	64

Fuente: Elaboración Propia

*3 Gráfica de Número de Felicitaciones por Unidad Funcional*



Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

El mayor número de felicitaciones se presenta en el proceso Gestión Internación con 22 felicitaciones que corresponden al 34%, le sigue Gestión Ambulatorio con 19 felicitaciones que corresponden al 30%, seguidamente Gestión Ginecobstetricia con 13 felicitaciones que corresponden al 20%, Gestión Urgencias con 4 felicitaciones que corresponden al 6%, Quirófanos con 2 felicitaciones que corresponden al 3%, Gestión financiera con 2 felicitaciones que corresponden al 3%, Apoyo diagnostico con 2 felicitaciones que corresponden al 3%, Apoyo terapéutico con 1 felicitación que corresponde al 2%, por último Gestión Administrativa y apoyo logístico con 1 felicitaciones que corresponde al 2%.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

*Tabla 5 Motivo Principal de Felicitaciones*

MOTIVO PRINCIPAL DE LAS FELICITACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agradecimientos al servicio de Pediatría por el buen trato y la calidad humana que tuvieron durante la hospitalización con el niño.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agradecimientos a las enfermeras del servicio de Consulta Externa por la gran labor y esfuerzo por cada día brindar un mejor servicio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitaciones a la Dra. Boja de nutrición, es una gran persona</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitaciones por el servicio que prestan, brindan una atención humana, cordial y las instalaciones muy bonitas de Consulta Externa</li> </ul>
MOTIVO PRINCIPAL DE LAS FELICITACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitar al servicio de H1 en cabeza de la jefe María Fernanda auxiliares y médico que atendieron a mi madre con dedicación y afecto .</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy buena la atención, mucha calidez humana en Sala de Partos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La atención recibida fue excelente y agradezco especialmente a la auxiliar Fernanda Ruiz por su sentido de pertenencia y empatía</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fui recibida y atendida con amabilidad y de manera oportuna por todo el personal de Sala de Partos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agradezco el servicio por la atención prestada y al personal de enfermería del servicio de H3. Muchas gracias</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitar a Consulta Externa por la atención</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Excelente atención del personal y del médico internista Alberto Luis Amaya</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gracias a la doctora nidia patricia barrera por su profesionalismo muy agradecida con la uci neo y todo su equipo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mi agradecimiento fraterno a la enfermera Mónica, María Fernanda, Sofía, Yakelin por la gran atención prestada</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitaciones a la auxiliar Gicela cuenta por el buen desempeño y la gran labor que cumple</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agradecer por el servicio prestado especialmente a la auxiliar Constanza por todos los servicios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitar al doctor Eduar Polania por que es un excelente doctor, gracias a él mi hija tiene ahora una gran recuperación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La atención muy buena el señor Cardozo vigilante muy buena persona</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitaciones al personal de enfermería a la doctora Peña muy buena la explicación y la actitud en la consulta</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicito al área de hospitalización muy buen servicio los médicos y enfermeras</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Felicitaciones a la jefe Karina trabajo articulado de la secretaria de salud</li> </ul>

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

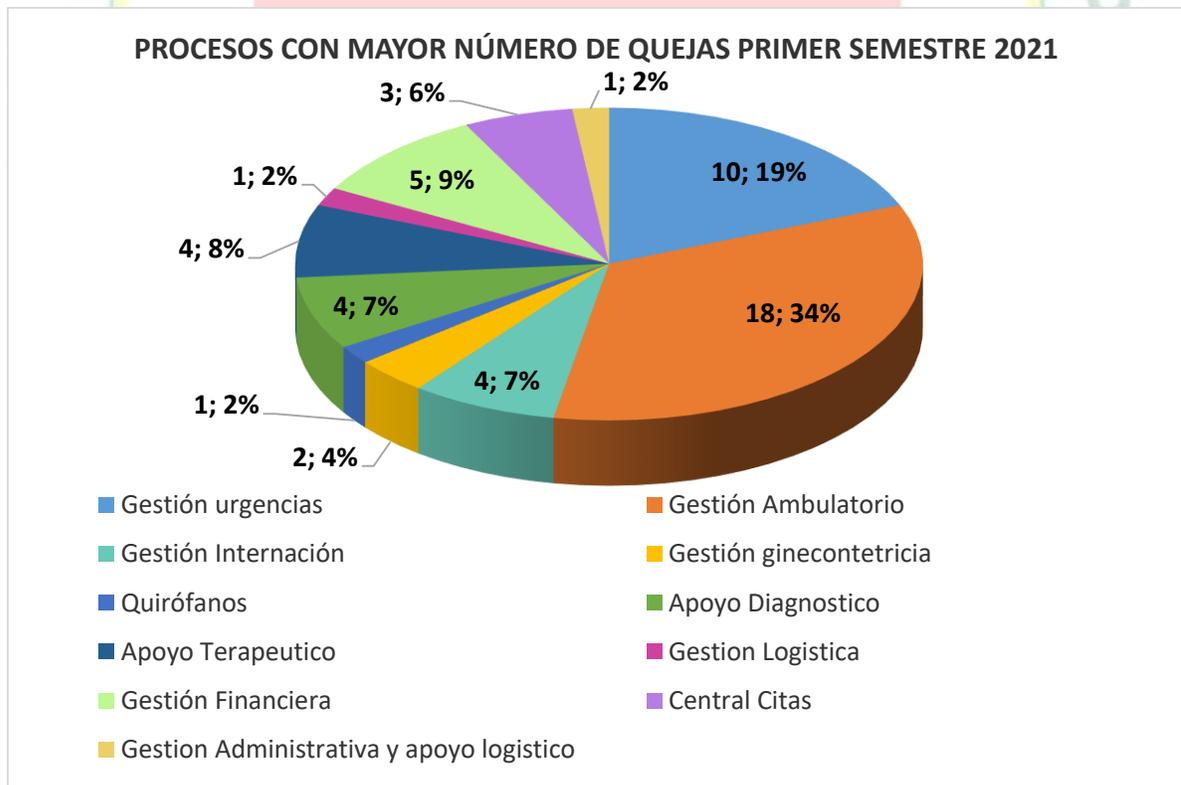
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

## QUEJAS

*Tabla 6 Quejas*

PROCESOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión urgencias	2	2	2	1		3	<b>10</b>
Gestión Ambulatorio	1	5	2	1	3	6	<b>18</b>
Gestión Internación				1	1	2	<b>4</b>
Gestión Ginecobstetricia	2						<b>2</b>
Quirófanos	1						<b>1</b>
Apoyo Diagnostico		1				3	<b>4</b>
Apoyo Terapéutico	1			2	1		<b>4</b>
Gestión Logística						1	<b>1</b>
Gestión Financiera		2	2		1		<b>5</b>
Gestión Administrativa y Apoyo Logístico				1			<b>1</b>
Central Citas					2	1	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>53</b>

4 Gráfica de Quejas



Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	<b>Vigencia: 02/06/2021</b>

El mayor número de PQRS se presenta en el proceso de gestión ambulatorio, con 18 quejas que corresponden al 34%, seguidamente, gestión urgencias con 10 quejas que corresponden al 19%, gestión financiera con 5 quejas que corresponden al 9%, apoyo logístico con 4 quejas que corresponden al 8% Gestión internación con 4 quejas que corresponden al 7%, Apoyo diagnóstico con 4 quejas que corresponden al 7%, central citas con 3 quejas que corresponden al 6%, Gestión ginecobstetricia con 2 queja que corresponden al 4%, Quirófanos con 1 queja que corresponde a 2%, Gestión Logística con 1 queja que corresponde al 2%, igual que gestión administrativa y apoyo logístico con 1 queja que corresponde al 2%.

*Tabla 7 Motivo Principal de Queja*

MOTIVOS PRINCIPALES DE QUEJAS/ RECLAMOS
• Inconformidad por falta de oportunidad para terapias físicas.
• Inconformidad con vigilante del servicio de urgencias por solicitar soportes de embarazo de una usuaria esto con el fin de brindar atención prioritaria.
• Inconformidad por tiempo de espera en la atención del servicio de urgencias y toma de examen.
• Inconformidad con medico anesthesiologo por mala actitud.
• Inconformidad por demora en la atención de cita de especialidad oftalmología.
• Inconformidad con medico cardiologo por mala actitud durante la consulta
• Inconformidad con pediatra por mala actitud durante la consulta
• Inconformidad por la inoportunidad de asignación de cita para cardiología
• Inconformidad por mala actitud de funcionaria en el servicio de facturación
• Inconformidad de usuaria con el servicio de oftalmología porque le piden reprogramar la cita por presentarse tarde a esta
• Inconformidad en el servicio de urgencias respiratorias por demora en la atención
• Usuaría indica que si la atención en facturación no fuera tan demorada la institución funcionaría mejor
• Usuaría interpone queja para el servicio de oftalmología ya que perdió la cita por presentarse tarde a ella
• Inconformidad con vigilante del servicio de urgencias por actitud inadecuada
• Inconformidad por la actitud inadecuada del terapeuta
• Inconformidad por reprogramación de consultas por medicina interna
• Inconformidad por mala actitud de jefe del servicio de pediatría

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

- Usuaría interpone queja al servicio de facturación de centro de terapias donde indica no se respeta la fila
- Usuario presenta inconformidad por entrega de laboratorios
- Inconformidad con médico ginecólogo por mala actitud
- Inconformidad por tiempo de espera en el servicio de urgencias

Fuente: Unidad Funcional del SIAU 2021

## ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Por medio de la aplicación de la encuesta permite garantizar la medición de la satisfacción del usuario de manera clara y eficiente después de prestar un servicio.

Durante el primer semestre se realizaron 2788 encuestas como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

*Tabla 8 Encuesta de satisfacción de los Usuarios*

UNIDADES FUNCIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	% SATISFACCIÓN 7
Consulta Externa	60	91	91	90	92	92	516	96,80
Cirugía	20	20	22	20	21	19	122	96,25
Hospitalización H1	30	30	30	30	30	31	181	97,20
Hospitalización H2	30	30	30	30	30	30	180	97,42
Hospitalización H3	30	30	30	30	30	30	180	97,38
Laboratorio	50	50	50	50	52	50	302	96,34
Imágenes Diagnósticas	20	20	22	21	20	22	125	96,36
Pediatría	23	20	21	21	20	20	125	96,62
Sala de Partos	20	20	20	20	20	20	120	94,69
UCI Adultos	10	10	10	10	10	10	60	98,75
UCI Neonatal	10	10	10	10	10	10	60	98,81
Urgencias	94	102	100	100	101	100	597	93,16
Terapias	20	40	40	40	40	40	220	95,96
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>473</b>	<b>476</b>	<b>472</b>	<b>476</b>	<b>474</b>	<b>2788</b>	<b>96,59</b>

Fuente: Elaboración propia

Es importante tener en cuenta que las encuestas de satisfacción son un mecanismo efectivo para conocer las inconformidades de los usuarios, es por esta razón que aun cuando el porcentaje de satisfacción se encuentre por encima del 90%, se tienen en cuenta las observaciones que son manifestadas por los usuarios con el fin de generar las respectivas acciones encaminadas al mejoramiento continuo.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> <b>NIT: 891.180.026-5</b>	Código:
		Versión: 02
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2021 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR'S</b>	Vigencia: 02/06/2021

## CONCLUSIONES

- El 34% de las quejas pertenecen al proceso Gestión Ambulatorio donde los usuarios manifiestan insatisfacción por la demorada en la asignación de citas, actitud inadecuada por parte de algunos funcionarios y demoras en la atención.
- Seguidamente, el 19% de las quejas pertenecen a Gestión Urgencias, por la mala actitud de funcionarios y por la demora en la atención.
- Gestión Financiera presentó el 9% de PQR, inconformidad de los usuarios por mala actitud de los funcionarios y demora a la hora de facturar.
- Apoyo Internación con el 7% de PQR, inconformidad de los usuarios por falta de información en los servicios de aislamiento y actitud inadecuada de algunos auxiliares en el servicio.
- Gestión Ginecobstetricia con el 4%, presentando inconformidades por la mala ejecución de algunos procedimientos.
- Gestión Logística con el 2% donde usuario manifiesta insatisfacción por actitud de conductor de ambulancia.
- Gestión Administrativa y apoyo logístico con el 2% donde manifiestan insatisfacción por la mala actitud de los vigilantes.

## RECOMENDACIONES

- Se debe continuar realizando campañas de Socialización y sensibilización junto con el área de Humanización para el buen trato, los derechos y deberes de los usuarios de la ESE
- Se recomienda tener en cuenta las personas que requieren atención preferencial o prioritaria que presenten algún tipo de discapacidad, ya sea motora, auditiva o visual, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores de sesenta (60) años, cuando requieran los servicios de salud, se debe dar cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, en lo relacionado con la accesibilidad de las personas que deban ser atendidos por la ventanilla preferencial, de manera rápida y ágil. Ya que debido al estado de emergencia en el territorio por el SARS-COV2, la atención al usuario es demorada por el procedimiento de desinfección.
- Por último, se recomienda que el líder de la unidad funcional, realice seguimiento a la atención a los usuarios y determine la causas que originan las quejas de los ciudadanos sobre la Actitud inadecuada en (Terapias, Urgencias, Oftalmología, Cardiología, Pediatría, Facturación y Ginecología).

Original firmado  
**YANETH GUTIERREZ MARTINEZ**  
 Asesor de Control Interno