

**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS II TRIMESTRE - PRIMER SEMESTRE DE
2017**

A continuación le presento el informe de la referencia, de los mecanismos de percepción, realizado en el I semestre de 2017; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de buzones de sugerencias, tramite de Quejas.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de recepción, tramite a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Consulta Especializada, Urgencias, Clinicas Médicas, Clinicas Quirurgicas, SIAU, y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGÍA

1. Apertura de buzones y tramite de quejas de acuerdo al procedimiento estandarizado
2. Recolectar, tabular y presentar documento con la información obtenida.

PERCEPCION

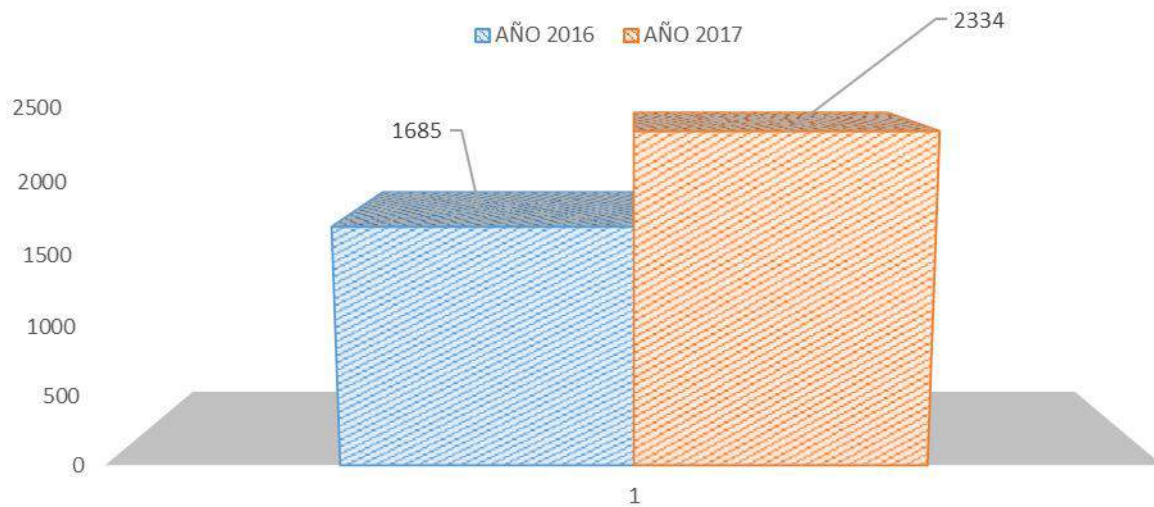
FELICITACIONES

Durante el primer semestre de 2017 se hallaron 2334 soportes de los cuales se destaca la atención en servicios como pediatría, Unidad de Ginecobstetricia, y Sala de Partos, Ortopedia, Unidad de Cuidado Neonatal, Laboratorio Clínico, Hospitalización sexto Norte. Que comparado con el año inmediatamente anterior y el mismo periodo se supera en 649 felicitaciones en el año 2017.

FELICITACIONES							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SERVICIO							
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	8	3	0	2	0	4	17
REHABILITACION	9	4	9	8	6	17	53
CONSULTA EXTERNA FACT	3	5	2	1	3	3	17
CONSULTA EXTERNA	4	3	1	4	0	1	13
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0	0	0	0	0	3
LABORATORIO	54	44	100	77	72	59	406
URGENCIAS	27	9	7	5	7	17	72
GINECOLOGIA	46	34	33	36	43	31	223
SALA DE PARTOS+	4	18	21	20	14	14	91
UCI NEONATAL	6	11	24	28	19	22	110
SALAS DE CIRUGIA	0	1	1	10	17	22	51
PEDIATRIA	2	46	73	39	47	40	247
CIRUGIA	31	28	49	25	29	34	196
UCI ADULTO	0	0	0	1	0	12	13
5 NORTE	25	9	20	9	6	21	90
5 SUR	33	28	16	11	11	18	117
6 NORTE	87	46	43	35	41	71	323
ORTOPEDIA	32	27	27	21	14	49	170
UCI PEDIATRICA	11	6	4	9	12	13	55
6 SUR	0	0	0	0	17	47	64
WEB	0	0	0	0	1	1	2
CAJA GENERAL	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL DE FERLICITACIONES MES	385	322	430	341	359	497	2334

Fuente: Buzones - SIAU 2017

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU COMPARATIVO DE FELICITACIONES I SEMESTRE DE 2017 - I SEMESTRE DE 2016



SUGERENCIAS

Se hallaron en el transcurso del I SEMESTRE del año 2017, se hallaron 159 sugerencias para el mejoramiento de nuestros servicios, como lo describe la tabla, en el mismo periodo comparado del año 2016 se hallaron 208, encontrando una diferencia de 49 soportes.

SERVICIO	SUGERENCIAS						TOTAL/ SERVICIO
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	0	0	0	2	1	0	3
REHABILITACION	0	0	0	1	0	1	2
CONSULTA EXTERNA FACT	2	0	0	3	1	1	7
CONSULTA EXTERNA	0	1	1	1	0	1	4
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	2	0	0	0	0	0	2
LABORATORIO	0	1	2	0	0	0	3
URGENCIAS	4	1	5	7	4	5	26
GINECOLOGIA	5	3	8	1	4	2	23
SALA DE PARTOS+	0	0	5	1	1	0	7
UCI NEONATAL	1	1	1	0	0	0	3
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0	3	2	1	6
PEDIATRIA	0	4	4	14	1	3	26
CIRUGIA	2	2	2	1	0	0	7
UCI ADULTO	0	0	0	0	0	0	0
5 NORTE	2	2	1	0	0	0	5
5 SUR	3	2	0	0	2	1	8
6 NORTE	3	2	0	2	6	9	22
ORTOPEDIA	2	0	2	1	0	3	8
UCI PEDIATRICA	1	0	0	0	0	0	1
ALIMETNACION	0	0	1	1	0	1	3
6 SUR	0	0	0	0	1	0	1
CAJA GENERAL	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL SUGERENCIAS MES	23	17	29	38	24	28	159

Fuente: Buzones - SIAU 2017

En la presente grafica se observa la distribución de sugerencias por factor de calidad.

<i>SUGERENCIAS RELACIONADAS POR FACTOR PERIODO DE 2017</i>							
FACTOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
OPORTUNIDAD	7	4	9	8	5	7	40
CELERIDAD	0	0	0	0	0	0	0
ACCESIBILIDAD	0	0	1	0	0	0	1
TRATO	8	6	3	4	7	4	32
PERTINENCIA	3	1	5	7	2	3	21
COMODIDAD	5	6	11	18	9	14	63
SEGURIDAD	0	0	0	1	1	0	2
	23	17	29	38	24	28	159

Fuente: Buzones - SIAU 2017

QUEJAS

Durante el I SEMESTRE de 2017, se tramitaron 170 manifestaciones de inconformidad con la atención recibida en la institución.

Una vez comparado con el mismo periodo del año inmediatamente anterior se tramitaron para el año 2016, 63 inconformidades; las cuales se incrementaron para el presente año en 103.

QUEJAS RELACIONADAS POR SERVICIO I SEMESTRE DE 2017 DE 2017

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SERVICIO
<i>SERVICIO</i>							
<i>PUERTA PRINCIPAL - VIGIL</i>	1	1	1	0	0	2	5
<i>REHABILITACION</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>CONSULTA EXTERNA FACT</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>CONSULTA EXTERNA</i>	4	7	13	7	5	6	42
<i>IMÁGENES DIAGNOSTICAS</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>LABORATORIO</i>	0	0	1	1	1	0	3
<i>URGENCIAS</i>	2	1	4	6	6	5	24
<i>GINECOLOGIA</i>	0	0	2	0	0	0	2
<i>SALA DE PARTOS+</i>	1	0	0	3	0	0	4
<i>UCI NEONATAL</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>SALAS DE CIRUGIA</i>	1		0	0	0	0	1
<i>PEDIATRIA</i>	0	0	0	2	0	6	8
<i>CIRUGIA</i>	1	0	0	4	6	4	15
<i>UCI ADULTO</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>5 NORTE</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>5 SUR</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>6 NORTE</i>	0	0	0	0	1	0	1
<i>ORTOPEDIA</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>FACTURACION</i>	2	5	5	0	2	1	15
<i>ASIGNACION CAMAS</i>	0	1	1	0	0	0	2
<i>ENFERMERIA</i>	9	1	5	4	13	5	37
<i>EDUCACION MEDICA</i>	0	1	0	1	0	0	2
<i>SIAU</i>		4	1	2	0	0	7
<i>UCI PEDIATRICA</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>ALIMENTACION</i>	0	0	0	2	0	0	2
TOTAL QUEJAS MES	21	21	33	32	34	29	170

Fuente: Buzones - SIAU 2017

La distribución de queja por factor de calidad afectado se presenta en la siguiente tabla, donde el trato y la oportunidad son los predominantes en este periodo.

QUEJAS RELACIONADAS POR FACTOR I SEMESTRE DE 20172017							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL /FACTOR
OPORTUNIDAD	5	7	21	10	8	7	58
CELERIDAD	0	0	0	0	0	0	0
ACCESIBILIDAD	0	2	0	2	0	0	4
TRATO	13	10	9	10	14	11	67
PERTINENCIA	3	2	2	8	12	9	36
COMODIDAD	0	0	1	2	0	2	5
	21	21	33	32	34	29	170

Fuente: Buzones - SIAU 2017

Elaboro

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
INTERVENTORA SIAU