

**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 PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

A continuación le presento el informe de la referencia, de los mecanismos de percepción, realizado en el I TRIMESTRE 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

Se hallaron 1137 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.

FELICITACIONES

	ENERO	FEBRERO	MARZO
SERVICIO			
PUERTA PRINCIPAL – VIGIL	8	3	0
REHABILITACION	9	4	9
CONSULTA EXTERNA FACT	3	5	2
CONSULTA EXTERNA	4	3	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	3	0	0
LABORATORIO	54	44	100
URGENCIAS	27	9	7
GINECOLOGIA	46	34	33
SALA DE PARTOS+	4	18	21
UCI NEONATAL	6	11	24
SALAS DE CIRUGIA	0	1	1
PEDIATRIA	2	46	73
CIRUGIA	31	28	49
UCI ADULTO	0	0	0
5 NORTE	25	9	20
5 SUR	33	28	16
6 NORTE	87	46	43
ORTOPEDIA	32	27	27
UCI PEDIATRICA	11	6	4
	385	322	430

Fuente: Buzones - SIAU 2017

SUGERENCIAS

Se hallaron en el transcurso del I primer TRIMESTRE del año 2017, se hallaron 78 sugerencias para el mejoramiento de nuestros servicios, como lo describe la gráfica.

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	0	0	0
REHABILITACION	0	0	0
CONSULTA EXTERNA FACT	2	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	1	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	2	0	0
LABORATORIO	0	1	2
URGENCIAS	4	1	5
GINECOLOGIA	5	3	8
SALA DE PARTOS+	0	0	5
UCI NEONATAL	1	1	1
SALAS DE CIRUGIA	0	0	0
PEDIATRIA	0	4	4
CIRUGIA	2	2	2
UCI ADULTO	0	0	0
5 NORTE	2	2	1
5 SUR	3	2	0
6 NORTE	3	2	0
ORTOPEDIA	2	0	2
UCI PEDIATRICA	1	0	0
ALIMENTACION	0	0	1
	27	19	32

Fuente: Buzones - SIAU 2017

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

SUGERENCIAS RELACIONADAS POR FACTOR PERIODO DE 2017			
FACTOR	ENERO	FEBRERO	MARZO
OPORTUNIDAD	8	4	10
CELERIDAD	0	0	0
ACCESIBILIDAD	0	0	1
TRATO	10	7	3
PERTINENCIA	3	1	5
COMODIDAD	6	7	13
	27	19	32

Fuente: Buzones - SIAU 2017

QUEJAS

Durante el I TRIMESTRE de 2017, se tramitaron 75 manifestaciones de inconformidad con la atención recibida en la institución.

QUEJAS RELACIONADAS POR SERVICIO PERIODO DE 2017

	ENERO	FEBRERO	MARZO
SERVICIO	1	5	9
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	1	1	1
REHABILITACION	0	0	0
CONSULTA EXTERNA FACT	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	4	7	13
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0
LABORATORIO	0	0	1
URGENCIAS	2	1	4
GINECOLOGIA	0	0	2
SALA DE PARTOS+	1	0	0
UCI NEONATAL	0	0	0
SALAS DE CIRUGIA	1		0
PEDIATRIA	0	0	0
CIRUGIA	1	0	0
UCI ADULTO	0	0	0
5 NORTE	0	0	0
5 SUR	0	0	0

6 NORTE	0	0	0
ORTOPEDIA	0	0	0
FACTURACION	2	5	5
ASIGNACION CAMAS	0	1	1
ENFERMERIA	9	1	5
EDUCACION MEDICA	0	1	0
SIAU		4	1
UCI PEDIATRICA	0	0	0
ALIMENTACION	0	0	0
	21	21	33

Fuente: Buzones - SIAU 2017

La distribución de queja por factor de calidad afectado se presenta en la siguiente tabla

<i>QUEJAS RELACIONADAS POR FACTOR PERIODO DE 2017</i>			
	ENERO	FEBRERO	MARZO
OPORTUNIDAD	5	7	21
CELERIDAD	0	0	0
ACCESIBILIDAD	0	2	0
TRATO	13	10	9
PERTINENCIA	3	2	2
COMODIDAD	0	0	1
	21	21	33

Fuente: Buzones - SIAU 2017

Elaboro

TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
Coordinador - SIAU