

**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 TERCER TRIMESTRE DE 2017**

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

Durante el III TRIMESTRE de 2017 se hallaron 1110 soportes de los cuales se destaca la atención en servicios como Sexto Norte, Pediatría, Ginecobstetricia, y Sala de Partos, Ortopedia, Unidad de Cuidado Neonatal, Laboratorio Clínico.

### CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	1	5	1	7
REHABILITACION	10	20		30
FACTURACION	1	1	3	5
CONSULTA EXT	1	3	1	5
IMÁGENES DIX	1			1
LABORATORIO	22	51	18	91
URGENCIAS	0	5		5
GINECOLOGIA	32	19	36	87
SALA DE PARTOS	8	9	30	47
UCI NEONATAL	10	12	10	32
SALAS DE CIRUGIA	16	2	1	19
PEDIATRIA	44	35	64	143
CIRUGIA	30	39	37	106
UCI ADULTO	4	6	1	11
5 NORTE	27	22	28	77
5 SUR	33	20	15	68
6 NORTE	42	57	52	151
ORTOPEDIA	40	47	31	118
UCI PEDIATRICA	11	19	9	39
6 SUR	22	32	14	68
WEB	0	0	0	0
CAJA GENERAL	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>355</b>	<b>409</b>	<b>351</b>	<b>1110</b>

Fuente: Buzones - SIAU 2017

## SUGERENCIAS

Se hallaron en el transcurso del III TRIMESTRE del año 2017, se hallaron 68 sugerencias para el mejoramiento de nuestros servicios, como lo describe la tabla.

CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS 2017				
SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL/SERVICIO
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	0		1	1
REHABILITACION				0
CONSULTA EXTERNA FACT	2	1		3
CONSULTA EXTERNA	2	2		4
IMÁGENES DIAGNOSTICAS				0
LABORATORIO	1	1		2
URGENCIAS	1	3		4
GINECOLOGIA	4	1	2	7
SALA DE PARTOS+	1			1
UCI NEONATAL				0
SALAS DE CIRUGIA	2			2
PEDIATRIA	9	5	4	18
CIRUGIA		1		1
UCI ADULTO				0
5 NORTE	1	2	3	6
5 SUR	2		3	5
6 NORTE	3		1	4
ORTOPEDIA	1	1	1	3
UCI PEDIATRICA	1			1
ALIMENTACION	3			3
6 SUR	1		1	2
CAJA GENERAL	1			1
<b>TOTAL SUGERENCIAS MES</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>68</b>

Fuente: Buzones - SIAU 2017

En la presente grafica se observa la distribución de sugerencias por factor de calidad, donde el factor de calidad de comodidad y la oportunidad tienen la mayor afectación.

**SUGERENCIAS RELACIONADAS POR FACTOR PERIODO DE 2017**

FACTOR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
OPORTUNIDAD	11	4	2	17
CELERIDAD				0
ACCESIBILIDAD	1	1	1	3
TRATO	5	1	5	11
PERTINENCIA	5	4	3	12
COMODIDAD	13	7	5	25
SEGURIDAD				0
	35	17	16	68

Fuente: Buzones - SIAU 2017

## QUEJAS

Durante el III TRIMESTRE de 2017, se tramitaron 57 manifestaciones de inconformidad con la atención recibida en la institución.

### QUEJAS RELACIONADAS POR SERVICIO PERIODO DE 2017

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL SERVICIO
PUERTA PRINCIPAL - VIGIL	1	0	1	2
REHABILITACION	0	0		0
CONSULTA EXTERNA FACT	0	0		0
CONSULTA EXTERNA	6	3	12	21
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0		0
LABORATORIO	0	0		0
URGENCIAS	5	5		10
GINECOLOGIA	1	0	1	2
SALA DE PARTOS+	0	0		0
UCI NEONATAL	0	0	0	0
SALAS DE CIRUGIA	0	0	1	1
PEDIATRIA	0	0	1	1
CIRUGIA	1	0	0	1
UCI ADULTO	0	0		0
5 NORTE	0	0		0
5 SUR	0	1		1
6 NORTE	0	0		0
ORTOPEDIA	0	0		0
FACTURACION	0	1	3	4
ASIGNACION CAMAS	0	0		0
ENFERMERIA	4	0	1	5
EDUCACION MEDICA	0	0	1	1
SIAU	1	0		1
UCI PEDIATRICA	0	0		0
ALIMENTACION	0	2	1	3
ASEO	0	3	1	4
<b>TOTAL QUEJAS MES</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>57</b>

Fuente: Buzones - SIAU 2017

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

#### **QUEJAS RELACIONADAS POR FACTOR PERIODO DE 2017**

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL /FACTOR
<i>OPORTUNIDAD</i>	6	5	14	25
<i>CELERIDAD</i>	0			0
<i>ACCESIBILIDAD</i>	0			0
<i>TRATO</i>	11	3	7	21
<i>SEGURIDAD</i>	1		1	2
<i>PERTINENCIA</i>	1	6	1	8
<i>COMODIDAD</i>	0	1		1
	19	15	23	57

Fuente: Buzones - SIAU 2017

Elaboro

**TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS**  
INTERVENTORA SIAU