

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E

ATENCIÓN AL USUARIO

**INFORME DE GESTIÓN FELICITACIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS | SEMESTRE AÑO 2020**

INDICADOR	SEMIESTRO I	SEMIESTRO II	TOTAL
PETICIONES	110	110	220
FELICITACIONES	100	100	200
SUGERENCIAS	5	5	10
QUEJAS	5	5	10
TOTAL	220	220	440

El servicio de Atención al usuario tiene como fin identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, para buscar soluciones generando así la satisfacción de los mismos. En este informe de gestión además de presentar el desarrollo de los procedimientos de Atención al Usuario, tanto cualitativa como cuantitativamente se presenta también las acciones que se requieren para mantener o aumentar la percepción de satisfacción de los usuarios.

La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, (PQRSF) recibidas en la Institución, según Resolución 5095 de 2018 por la cual se adopta el "Manual de Acreditación en Salud Ambulatoria Y Hospitalaria de Salud Versión 3.1 y en cumplimiento a la Resolución 01821 de 10 de Mayo de 2010 del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E (mediante el cual se adoptan los Deberes y Derechos del Paciente Código de Ética, formato de quejas y Reclamos).

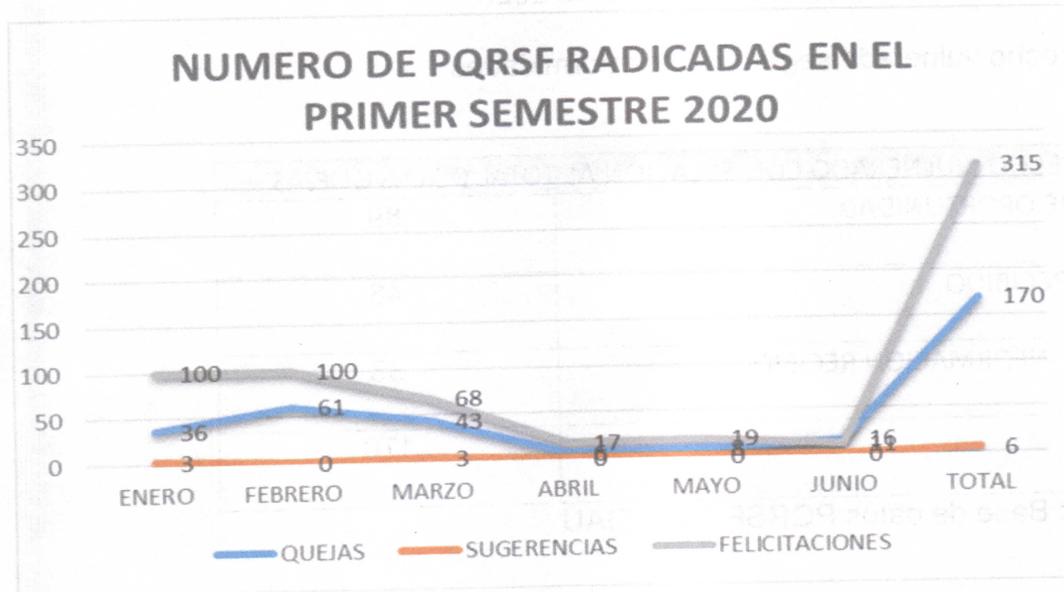
Se presenta el informe de Primer Semestre de 2020 correspondiente al seguimiento y gestión a las PQRSF elaborado por el servicio de Atención al Usuario garante de los Derechos y deberes de los usuarios, control al trámite y a la respuesta suministrada por los coordinadores y agremiaciones sindicales de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios que los ciudadanos manifiestan mediante la inconformidad.

Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitaciones.

a). Clasificación de Peticiones de Usuarios mediante buzones de PQRSF:

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO							
PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	36	61	43	6	8	16	170
SUGERENCIAS	3	0	3	0	0	0	6
FELICITACIONES	100	100	68	17	19	11	315
TOTAL PETICIONES	139	161	114	23	27	17	491

Fuente: Base de datos PQRSF 2020 SIAU



CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIO

NUMERO PETICIONES EN RELACION CON EL TOTAL DEL PERIODO 2020	
SERVICIO	SEMESTRE I
CONSULTA EXTERNA	24
URGENCIAS ADULTOS	36
HOSPITALIZACION	63
OTROS	47
TOTAL	170

Fuente: Base de datos PQRSF 2020 SIAU.



En el cuadro se observa el número de peticiones en relación con el total de inconformidades en el primer semestre de 2020.

b). Derecho vulnerado según las inconformidades

DERECHO VULNERADO CON RELACION AL TOTAL DE LAS QUEJAS	
FALTA DE OPORTUNIDAD	89
TRATO RECIBIDO	48
CON LA INFORMACION RECIBIDA	33
TOTAL	170

Fuente: Base de datos PQRSF 2020 SIAU



En cuanto al derecho en salud afectado en número en la Institución durante el primer Semestre de 2020 se observa en la gráfica que la falta de oportunidad en la atención es muy representativa, seguido del trato recibido. Es importante mencionar, que en reunión de ética Hospitalaria del día 25 de Junio 2020, se socializaron los derechos más vulnerados en el primer semestre con relación a las PQRSF, y quedó como plan de mejora dar a conocer resultados a los coordinadores y líderes de calidad de los diferentes servicios de la Institución a partir del mes de Julio 2020, con el fin de seguir fortaleciendo la educación al cliente interno sobre derechos y deberes del usuario, y continuar prestando atención con calidad y Humanización.

Es de resaltar que durante este primer Semestre del año 2020, en la oficina de Atención Al Usuario no se presentó petición, queja, reclamo, denuncia y solicitud de acceso a la información.

Para constancia se firma a los dieciséis días del mes de Julio de 2020.

Adriana Rodríguez
Adriana Rodríguez
Enf. Coordinadora Atención al Usuario

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

HOSPITAL
SAN JOSÉ
CALLE 100 N. 100-00
TEL: 300 400000



El usuario se encuentra en estado afectado en relación con la institución durante el primer semestre del 2020, ya que las pruebas de diagnóstico que se realizaron en la institución son muy representativas, según el país afectado. En consecuencia, se en relación de esta institución del día 20 de Junio 2020, se realizaron los hechos más vulnerables en el primer semestre con relación a las pruebas y quedó como plan de acción dar a conocer resultados a los coordinadores y líderes de calidad de los diferentes servicios de la institución para el mes de Junio 2020, con el fin de seguir fortaleciendo la institución al mismo tiempo entre docentes y líderes del usuario y continuar prestando atención con calidad y humanización.

Se realizó una reunión con el primer semestre del año 2020, en la cual se realizó la atención al usuario en el presente periodo, donde se realizó diagnóstico y solicitud de acceso a la información.

Para constatar se firmó a los diecisiete días del mes de Julio de 2020.

Adriana Rodríguez

En Coordinadora Atención al Usuario