

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO SEMESTRE I - 2020

1. OBJETIVO

Presentar el informe del Sistema de Información y Atención al Usuario respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y derechos de petición; así como los indicadores de satisfacción del usuario, con el fin de generar acciones de mejora, propendiendo por la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

Informe de resultados Enero- Junio de 2020.

3. RESPONSABILIDADES

El responsable de la generación de este informe es la Trabajadora Social y el Comité de Calidad será el responsable de su análisis y de la formulación de las acciones de mejora.

4. CONTENIDO

4.1 PROPORCIÓN DE MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

Mes	Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Total
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
Enero	0	0%	4	29%	5	36%	1	7%	10
Febrero	8	42.10%	6	31.57%	2	10.52%	3	15.78%	19
Marzo	4	12.5%	11	34.37%	5	15.62%	12	37.5%	32
Abril	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	2
Mayo	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	0	0%	3
Junio	2	28.57%	3	42.85%	1	14.28%	1	14.28%	7

El Hospital tiene habilitado diferentes canales de información para conocer la opinión de los usuarios, como buzones de sugerencias en los diferentes servicios, además de la oficina de atención al

usuario, el correo electrónico, el área de gestión documental, y la página web. A través de estos medios se recibieron 73 manifestaciones. Con un 56.17% para quejas y reclamaciones. Un 43.83% para sugerencias y reconocimientos. Ante las reclamaciones se desarrollan acciones de mejora desde los líderes de procesos. Los reconocimientos son publicados en medios de comunicación internos.

De las 41 reclamaciones recibidas durante los meses de enero- junio, se recibieron 5 de forma anónima, las cuales fueron gestionadas en los tiempos establecidos normativamente.

4.2 OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

Oportunidad de respuesta a las manifestaciones			
Mes	Numerador Sumatoria del número de días transcurridos desde el día que es recibida la manifestación hasta el día que se da respuesta al usuario. %	Denominador Total de manifestaciones	Resultado días
Enero	164	10	16,4
Febrero	159	19	8
Marzo	208	32	7
Abril	14	2	7
Mayo	43	3	14
Junio	83	7	12

Durante el primer cuatrimestre del año 2020, se logra una disminución en el número de días de respuesta a las manifestaciones de los usuarios, por cuanto se involucran los líderes de los diferentes procesos en el análisis y gestión. Sin embargo, para los meses de mayo y junio se aumentan el número de días, debido a procesos en conjunto con el área de gestión humana.

4.3 DERECHOS DE PETICIÓN

Mes	Derechos de petición
	Total
Enero	4
Febrero	4
Marzo	0
Abril	0
Mayo	1
Junio	2

4.4 OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Oportunidad de respuesta a los derechos de petición			
Mes	Numerador Sumatoria del número de días transcurridos desde el día que es recibido el derecho de petición hasta el día que se da respuesta al usuario.	Denominador Total de derechos petición	Resultado días
Enero	24	4	6
Febrero	3	3	1
Marzo	0	0	0
Abril	0	0	0
Mayo	1	1	1
Junio	2	18	9

El tiempo de respuesta a los derechos de petición, se encuentran dentro de los establecidos normativamente.

5. RECOMENDACIONES

- **Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos:**
 - Se requiere disponer de señalización para personas con discapacidad visual y auditiva. Cabe aclarar en los ascensores se cuenta con guía auditiva(audio que informa la apertura-cierre de puertas y ubicación de piso) y braille en los botones.
 - El número de solicitudes de consultas ambulatorias es superior a la oferta. para dar respuesta a la alta demanda de usuarios, se aumentaron el número de horas de atención de subespecialidades como Pediatría, Neuropediatría. Ortopedia y apertura de nuevas especialidades como dermatología.
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:**

Las sugerencias de los usuarios corresponden a un 20.54% del total de las manifestaciones recibidas. Las sugerencias están dirigidas a aumentar el número de terapeutas respiratorias, disposición de datafono, disponer de mayor cantidad de sabanas. atender la línea telefónica del área de cirugía. Durante el trimestre la institución ha realizado la compra de ropa hospitalaria y la distribución a los diferentes servicios.
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública:** No se reciben en el periodo
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles:** No se reciben en el periodo

6. ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES

Como principales acciones de mejora desde la institución, se han desarrollado actividades como:

- Capacitación al personal en humanización en los servicios de salud
- Retroalimentación al personal a través de control a fallos y reconocimientos
- Adquisición de ropa hospitalaria
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y hotelería.
- Capacitaciones en guías y protocolos al personal asistencial
- Procesos en conjunto con el área de gestión humana.