



## INFORME PRIMER SEMESTRE 2019

Doctor:

**ARIEL ALFONSO JIMÉNEZ ESCOBAR**

Gerente

Me permito presentar informe del SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU.

### OBJETIVO

Evaluar de manera Integral e independiente, el Sistema de información y atención al usuario en la E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO, en lo relacionado con los procesos y obligaciones que corresponden al equipo que lo conforman. De esta manera presentamos el siguiente informe.

Con relación a las peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones se anexa el siguiente cuadro:

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	CONSOLIDADO
CONSULTA EXTERNA				4		1	5
CIRUGIA				1		2	3
QUIRURGICAS		1	2				3
URGENCIAS	2	2	1		4	5	14
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA		1					1
MEDICINA INTERNA			1		1	1	3
VIGILANCIA		1	2				3
GINECOLOGIA							
FACTURACIÓN	1		2	4	5	2	14
PEDIATRIA							
ESTADISTICA	1	3	1	13	5	4	27
RAYOS X	1		4		1	4	10
ASEO						1	1
ALIMENTACIÓN	1					1	2
ESPECIALISTAS	3	2	11	3	2	1	22
	9	10	24	25	18	22	108

Se puede evidenciar que el 25% de las quejas presentadas corresponde al servicio de estadísticas lo cual obedece a factores tales como: demora en la asignación de citas para especialistas, dificultad para acceder a las citas por el medio telefónico, largas filas para obtener una cita y en un porcentaje del 2% atención no adecuada por parte de quienes reciben a los usuarios.

*Dr. Ariel Alfonso Jiménez Escobar*  
31/05/2019



El 20% de las quejas corresponde al servicio de consulta especializada donde la inconformidad principal obedece a la demora en la atención ya que los usuarios son citados a una hora y deben esperar una y hasta dos horas para ser atendidos, un 2% de estos se quejan por falta de información y trato brindado por los especialistas.

El 13% de las quejas corresponde al servicio de urgencias donde la queja predominante es la demora en la atención ya sea al ingresar luego de realizado el triage como también la revaloración una vez realizadas las ayudas diagnósticas, de la misma manera hay un porcentaje del 3% que manifiesta inconformismo por parte del trato ofrecido por los médicos.

Un 13% de los usuarios manifiestan su inconformismo en el área de facturación lo cual se presenta por las filas que deben hacer los usuarios, falta de fila preferencial, mal trato por parte del proceso de facturación.

Un 9% de los usuarios manifiestan no estar conformes con el servicio de rayos x principalmente por las largas filas que deben hacer, la falta de más personal para facturar como también los procedimientos donde deben esperar tiempos largos para su atención.

Las demás quejas son eventuales y corresponde a situaciones que no son reiterativas y en muchas ocasiones por no hacer lo que el usuario solicita.

RECEPCIÓN DE QUEJAS	NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS EN SIAU	Se realizó gestión a los usuarios insatisfechos?		
		CUANTOS SI?	CUANTOS NO?	EN PROCESO
I TRIMESTRE	43	35	3	5
II TRIMESTRE	65	55	6	4

De las 108 quejas presentadas se ha venido dando respuesta siendo imposible dar a algunas de ellas ya que la letra no es legible, no es clara la queja presentada, no suministran los datos correctos.

Como resultado de las quejas presentadas se viene implementando acciones para mejorar el servicio y estas decisiones son tomadas en el comité de ética hospitalario donde se asignan tareas y responsabilidades para mitigar el inconformismo de la comunidad.

Entre las acciones implementadas tenemos: asignación de citas médicas mediante las distintas modalidades:



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN  
SOCORRO  
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Código: SIAU

Versión: 01-30/06/09

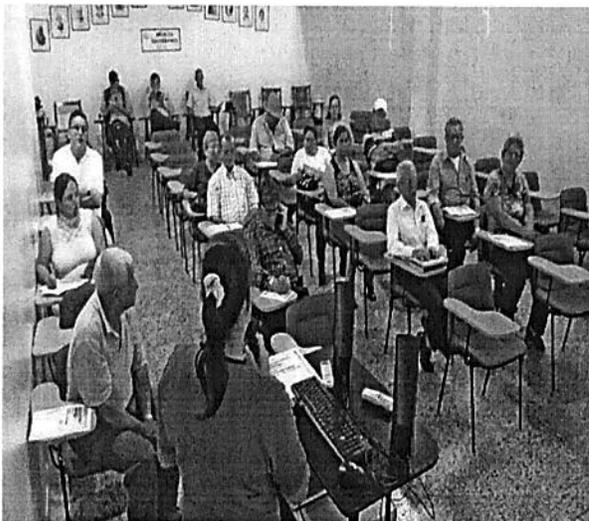
Página: 1 de 1

### Asignación de citas

<b>Presencial</b>	Servicio de Estadística: Lunes a viernes: 6:30 am – 10:00 am y de 2:00 pm – 4:00 pm.
<b>Líneas telefónicas</b>	Lunes a viernes: 6:30 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 5:00 pm. 3184972166. Lunes a viernes: 10:30 am – 12:00 m y de 4:00 pm – 5:00 pm. 7296931-7274000 ext. 203.
<b>Página web</b>	<a href="http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/internet/registro.php">http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/internet/registro.php</a>

Socialización de derechos y deberes al personal interno que labora en la institución haciendo énfasis en el trato humanizado y de calidad para nuestros usuarios.

Relacionado con la asociación de usuarios se realizó la renovación de los representantes de la alianza el día 25 de abril para un periodo de dos años proceso realizado en cabeza del equipo de atención al usuario y se viene realizando reuniones mensuales donde somos invitados para ofrecer la información pedida por ellos al igual que los representantes de la alianza hacen acompañamiento semanal en la apertura de buzones de PQRF,



Se realizó capacitación a la alianza de usuarios sobre las responsabilidades y deberes que adquirieron al ser elegidos como representantes de los usuarios y se les suministro material para información de las obligaciones, de igual manera se les hizo entrega de carnets de identificación para facilitarles la veeduría que deben realizar en cuanto a la prestación del servicio.



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN  
SOCORRO  
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Código: SIAU

Versión: 01-30/06/09

Página: 1 de 1



Se siguen presentando inconvenientes en la asignación de citas, demora en la atención de las citas con especialistas, y atención al usuario por parte de facturación.

  
**JOSUE CALA CALVETE**  
COORDINADOR SISTEMAS DE GESTION