

Marzo del 2022,

DOCTOR

PABLO CACERES SERRANO

Gerente E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito exponer Informe de Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones depositadas por los usuarios en los buzones ubicados en los diferentes servicios de nuestra institución, correspondiente al mes de diciembre de la presente anualidad, con el fin de poder determinar los factores de insatisfacción presentados.

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
I TRIMESTRE DEL 2022**

Servicio	QUEJA	PETICION	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
CONSULTA EXTERNA	1	-	-	-	-
PORTERIA PRINCIPAL VIGILANCIA	2	1	2	-	2
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	-	-	-	-	3
GINECO	-	1	1	1	14
MEDICINA INTERNA	-	-	-	1	145
QUIRÚRGICAS	1	-	-	1	74
PEDIATRÍA	-	-	-	1	113
CIRUGÍA	-	-	-	1	-
RADIOLOGIA	2	-	3	-	1
URGENCIAS	1	-	1	-	1
CONSULTA ESPECIALIZADA	1	2	1	-	4
ESTADISTICA	1	-	4	2	-
ALIMENTACIÓN	-	-	-	-	-
FACTURACIÓN	7	2	16	6	-

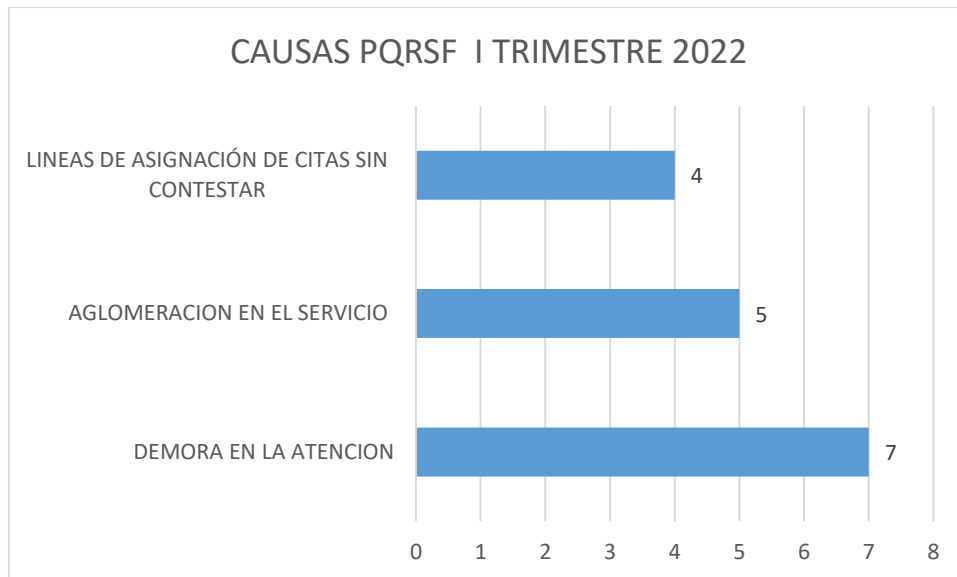
TOTAL	16	6	28	13	357
--------------	-----------	----------	-----------	-----------	------------

Basados en los datos anteriormente expuestos, se evidencia que en el I trimestre del 2022 el servicio que recibió mayor número de quejas fue el proceso de facturación con un total de 7 quejas, representando el 43% de la totalidad de las quejas, analizando el motivo principal radicó en la demora en la atención en el servicio de laboratorio, para ello nos reunimos junto con las coordinadoras del proceso, la oficina de calidad con gerencia y subdirección administrativa para buscar una solución, a lo que se concluyó la adecuación del área para ingresar un facturador, quedando este servicio con 3 facturadores, también se está realizando el acompañamiento desde la oficina de SIAU para orientar a los usuarios y revisar documentación, este servicio fue también el cual recibió mayor número de reclamos y sugerencias por la misma razón.

El siguiente servicio que reflejó mayor número de quejas en el I trimestre fue el servicio de radiología con un total de 2 quejas y tres reclamos analizando el motivo de estas quejas, se pudo evidenciar que el servicio tenía mucha demanda y solo se estaban asignando citas de manera presencial por tal motivo el servicio implementó un número de WhatsApp y un número telefónico para brindar mayor atención y así evitar aglomeración, de igual forma se recibe una total de dos quejas para el personal de vigilancia, por el trato, para ello junto con talento humano se realizó actividad con el personal para el manejo de la información y humanización con los usuarios.

El servicio de consulta especializada recibe dos peticiones solicitando apoyo para la persona de programación, esta petición fue elevada a las personas encargadas quienes nos manifestaron que efectivamente se tendrá un apoyo para el área de programación quirúrgica.

El servicio de estadística recibe un total de cuatro reclamos por la asignación de citas, lo cual se realizó una reunión con el coordinador y todo el equipo de estadística junto con la subdirectora administrativa para analizar el autoagendamiento y demás canales de asignación de citas, desde la oficina de información y atención al usuario se propuso realizar el agendamiento de las juntas medicas de ortopedia de manera interna para así evitar largas filas y tramitadores.



En lo que respecta a felicitaciones encontradas en los diferentes buzones, se puede evidenciar que en el I trimestre diferentes servicios recibieron felicitaciones como lo es el servicio de medicina interna con un total de 145 felicitaciones, donde los usuarios resaltan

la buena atención y entrega a los pacientes, de igual forma para el servicio de pediatría con un total de 113 felicitaciones resaltando el trato humanizado y la empatía por los pacientes además del servicio de calidad que presta cada profesional. es de resaltar al servicio de quirúrgicas quien recibió un total de 74 felicitaciones por el buen trato hacia los pacientes, de igual forma se encontraron 4 felicitaciones en el servicio de especializada las cuales resaltan la labor del personal de SIAU, 3 felicitaciones para el servicio de odontología.

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).