	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

INFORME PRIMER TRIMESTRE 2020

Doctor:
PABLO CACERES SERRANO
Gerente HRMB


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	CONSOLIDADO
CONSULTA EXTERNA	1			1
CIRUGIA		1		1
QUIRURGICAS				
URGENCIAS	5	6	3	14
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA				
MEDICINA INTERNA				
VIGILANCIA		1		1
GINECOLOGIA			1	1
FACTURACIÓN		1	1	2
PEDIATRIA				
ESTADISTICA		10	1	11
RAYOS X	2	4	1	7
ASEO	1			1
ALIMENTACIÓN				
CON. ESPECIALIZADA		1	1	2
	8	22	8	41

	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

PQRS AÑO 2020 BUZON				
CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICION	0	0	0	0
QUEJAS	9	22	9	40
RECLAMO	0	0	0	1
SUGERENCIAS	4	7	1	12
FELICITACIONES	60	69	35	164
	73	98	45	217

Se puede evidenciar que el 37% de las quejas presentadas corresponde al servicio de urgencias donde se puede apreciar que la causa principal es la demora en la atención, el trato brindado por el personal al igual que por personas que no fueron atendidas en razón a que su clasificación en el triage es direccionado a una atención por consulta externa. Como medida correctiva se desarrollará en el mes de mayo una socialización con el personal del servicio de los derechos y deberes de los usuarios y socialización en medios virtuales y televisivos del uso del servicio de urgencias y la clasificación del triage por el tiempo de espera de acuerdo a la clasificación.

El 29% de las quejas corresponde al servicio de estadística donde en su gran mayoría obedece al horario de atención y falta de respuesta de las líneas telefónicas. Respecto a este inconformismo se modificó el horario de atención presencial lo cual se ve reflejado en el siguiente mes por la baja de las quejas. En cuanto a la respuesta de las líneas telefónicas se viene trabajando en la ampliación de software de asignación de citas via internet para que de igual manera pueda responder citas telefónicas.


Las reclamaciones presentadas ante el servicio de radiología de un 18% obedecen principalmente a la demora para prestar el servicio ya que son citados a una hora y deben esperar largo tiempo en este sentido se viene dando respuesta sensibilizando sobre la prioridad que se debe tener con los usuarios e otros municipios por el desplazamiento que deben realizar y de igual manera la priorización establecida en las normas legales. 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. 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	41	41		


De las 41 quejas presentadas se ha venido dando respuesta siendo imposible enviar la respuesta a alguna de ellas ya que no suministran la información suficiente y por lo tanto se realiza la publicación que para el caso se hace en la cartelera establecida para este procedimiento. 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.

Formato para verificar tiempos de respuesta a PQRSF

OBJETIVO DEL PROCESO: Brindar atención y respuesta a las necesidades de las partes interesadas de acuerdo a la normatividad, las cuales faciliten el cumplimiento de la misión institucional, la satisfacción de los usuarios y el posicionamiento de la entidad.				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Oportunidad en la respuesta de quejas HRMB			
Responsable de medición	Coordinador de SIAU	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA MEDIDA / ANALISIS
		Porcentaje	10 días	Mensual / Mensual
NUMERADOR		FUENTE		
Sumatoria total de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que el usuario coloca la PQRS o apertura de buzones y la fecha en que se le da respuesta al usuario		Registro de PQRS		
DENOMINADOR		FUENTE		
0		Registro de PQRS		
FÓRMULA DE CÁLCULO				
$\frac{\text{Sumatoria total de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que el usuario coloca la PQRS o apertura de buzones y la fecha en que se le da respuesta al usuario}}{\text{Número total de PQRS recibidas en la Institución}} * 100$				

	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

SEGUIMIENTO AL INDICADOR									
MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADOR					PLAN PARA EL MEJORAMIENTO				
Fecha de Medición	Numera dor	Denomin ador	Result ado	Me ta	Análisis del resultado obtenido - Describa el resultado. -¿Se cumple incumple la meta? -¿Por qué se cumple o incumple la meta? -¿Se determinan nuevos riesgos?	Accion es requeri das	Respons able de Acciones (Cargo)	Fecha de inicio de las acciones	Estado de Accion es requeri das
Enero de 2020	95	11	9	10 días	el resultado obtenido (9) nos muestra que se ha venido brindando una atención y respuesta a las quejas interpuestas por los usuarios de acuerdo a la normatividad, sin existir riesgos que afecten el posicionamiento de la E.S.E Hospital Manuela Beltrán.				
Febrero de 2020	173	27	6	10 días	el resultado obtenido (6) nos muestra que se ha venido brindando una atención y respuesta a las quejas interpuestas por los usuarios de acuerdo a la normatividad, sin existir riesgos que afecten el posicionamiento de la E.S.E Hospital Manuela Beltrán.				
Marzo de 2020	138	14	10	10 días	el resultado obtenido (10) nos muestra que se ha venido brindando una atención y respuesta a las quejas interpuestas por los usuarios de acuerdo a la normatividad, sin existir riesgos que afecten el posicionamiento de la E.S.E Hospital Manuela Beltrán.				

	<p>E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN</p> <p>SOCORRO</p> <p>MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL</p> <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA</p>	<p>Código: SIAU</p>
		<p>Versión: 01-30/06/09</p>
		<p>Página: 1 de 1</p>



Original firmado
JOSUE CALA CALVETE
COORDINADOR SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO