

**29 de Abril de 2021,**

**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 periodo comprendido entre los meses de enero a marzo de la presente anualidad, con el fin de poder determinar los factores de insatisfacción presentados.

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
 SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO  
 I TRIMESTRE 2021**

SERVICIO	QUEJA	PETICION	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
Consulta Externa	2	1			2
Vigilancia	2			1	1
Laboratorio Odontología	3				3
Ginecología	2	1			9
Medicina Interna	2	1		1	92
Quirúrgicas				1	9
Pediatría					55

Cirugía					
Radiología	2			1	
Urgencias	6	1	1	1	1
Consulta Especializada	8	1		2	3
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>185</b>

Basados en los datos anteriormente expuestos, se puede evidenciar que el servicio con mayor número de inconformidades presentadas por los usuarios durante el I trimestre del año en curso, es Consulta Especializada con un total de 8 quejas, cifra que corresponde al 29.62% de la totalidad de quejas resultantes de la revisión de buzones, dicho porcentaje nos permite evidenciar que el motivo principal de insatisfacción de los usuarios que hacen uso de este servicio radica en los tiempos de atención, tanto en el proceso de facturación y aun con más frecuencia cuando del llamado por el profesional de salud al consultorio se trata.

En anteriores comités, se han tomado decisiones con el fin de implementar acciones correctivas consistentes en: circulares de recordatorio de funciones para dar cumplimiento a los horarios del personal médico, esto a cargo de las empresas contratistas, de igual forma la unificación de los horarios dependiendo de la disponibilidad del profesional, para evitar que coincidan las atenciones de ronda hospitalaria, disponibilidad en el servicio de urgencias y cirugías programadas o de emergencia.

Con el mismo fin de generar una mejora continua en el servicio, se han puesto en conocimiento de los coordinadores tanto del proceso de facturación como de estadística (asignación de citas) las dificultades existentes en el desarrollo de los procesos y las alternativas para agilizar la atención al usuario, de lo cual se adelantaron acciones de mejora como la rotación del personal y los procesos de capacitación de los funcionarios.

Basados en el número de quejas presentadas, el siguiente servicio con mayor inconformidad expuesta por los usuarios con un número total de 6 quejas que equivale al 22,2% del total resultantes de la revisión de buzones, es Urgencias, quejas que luego de

revisadas e indagados los casos expuestos muestran como factores principales de inconformidad la demora en revaloraciones, toma de muestras de laboratorio y radiología y con índice más bajo pero no de menos importancia, el trato deshumanizado por parte del personal médico y de enfermería.

De igual forma se han socializado diversas situaciones en el comité de ética y trabajando de la mano de la Subdirección científica y con el apoyo de la jefe de enfermería a cargo del servicio, se ha brindado seguimiento continuo para de esta manera tomar las medidas correctivas correspondientes y necesarias para ver un resultado positivo en los siguientes meses del año. Es de suma importancia poner a consideración, brindar un apoyo educativo en cuanto a comunicación asertiva y trato humanizado del profesional tanto medico como de enfermería hacia los pacientes que hacen uso del servicio.

En lo relacionado con el servicio de laboratorio clínico y odontología, se obtiene como resultado del recaudo un total de tres (3) quejas, equivalentes a un 11,1% de la totalidad, consistentes en inconformidades relacionadas con la aglomeración y desorganización de personas y los tiempos de espera para la facturación y toma de las muestras o atenciones de estos servicios, casos que luego de analizados permiten establecer que debido al reducido espacio de espera para el acceso a los servicios, se presentan constantemente inconvenientes para la organización y aplicación del distanciamiento social necesario para salvaguardar la salud de los usuarios, motivo por el cual se viene prestando un acompañamiento continuo por parte de los colaboradores de la Oficina de Información y Atención al Usuario desde el ingreso del paciente a la institución y de esta forma poder orientar al usuario y mantener control continuo del flujo de personas.

El las demás áreas de la institución se puede evidenciar un porcentaje mínimo de quejas correspondiente en su gran mayoría a inconformismo de los usuarios por la atención brindada por parte de los colaboradores de la institución, por lo cual se realizaron capacitaciones con los diferentes servicios en derechos y deberes de los usuarios, y comunicación asertiva.

Se puede notar el gran numero de felicitaciones para el servicio de hospitalización de medicina interna donde hay un total de 92 felicitaciones en reconocimiento al personal médico y de enfermería por la atención brindada, de igual forma el servicio de



hospitalización de pediatría con 55 felicitaciones haciendo por parte de la gerencia y la oficina de información y atención al usuario el reconocimiento público con la entrega de un diploma como símbolo de exaltación y reconocimiento a su labor.

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).

**Ing. SILVIA MARGARITA CABALLERO MORENO**  
Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario.  
E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).

Proyectó  
Mayra Alejandra Arias Ramírez  
Profesional de Apoyo Sistema de Información y Atención al Usuario