



Evoluciona **con ciencia**

NIT: 900190045-1

Julio 09 de 2020

**Doctor
Pablo Cáceres
Gerente HRMB**

A continuación presento el informe de Seguimiento realizado durante el período de enero a junio de 2020 correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que son interpuestos por los usuarios de la ESE Hospital Regional Manuela Beltrán y que fueron depositados en los buzones que se encuentran ubicados: en las diferentes áreas de la institución.

**INFORME
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACION DEL USUARIO
PERIODO ENERO A JUNIO DE 2020**

Servicio	QUEJA	PETICION	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
CONSULTA EXTERNA	2		1		
CIRUGIA	2			3	1
QUIRURGICAS				4	49
URGENCIAS	19	1		2	4
LABORATORIO	3			1	5
MEDICINA INTERNA	1				61
VIGILANCIA	3			3	
GINECOLOGIA	2				
FACTURACIÓN	5			3	
CONSULTA ESPC.	3	1			2
RADIOLOGIA	8				
PEDIATRIA	1				142
ESTADISTICA	12				
SERVICIOS GENERALES	2				
ALIMENTACION	1				
TOTAL	64	2	1	16	264

Hospital Nuevo y Sostenible

Carrera 16 N° 9-53 Conmutador (7) 7274000 Socorro-Santander-Colombia

E-mail ventanillaunica@hospitalmanuelbeltran.gov.co

Página Web www.hospitalmanuelbeltran.gov.co



Evoluciona **con ciencia**

NIT: 900190045-1

La descripción de la tabla se puede interpretar observando que el servicio con mayor número de quejas es el de urgencias con un total de 19 que corresponde al 29.9 % del total de las quejas, donde el mes que más inconformidades presentó fue el mes de febrero con un total de 7 principalmente por la demora presentada en la revaloración de los pacientes para lo cual se realizó reunión con el coordinador del servicio de urgencias con el fin de dar a conocer la situación y tomar los correctivos necesarios lo cual se ve reflejado en los siguientes meses, de igual manera se presentaron inconformidades por el trato ofrecido por médicos y personal por lo que se realizó el procedimiento respectivo y recordatorio de funciones y comunicación asertiva. Realizando un análisis de los pacientes atendidos se puede apreciar que en promedio de enero a junio fueron un total de 15.000 pacientes comparado con el número de quejas representa un porcentaje del 0.0001 %.

Se puede notar que el área de estadística en el primer semestre presentó un total de 12 quejas, que representa un 18.75% del total de las quejas, siendo el mes de febrero el de mayor impacto con un total de 9 quejas donde la inconformidad está en el horario de atención de forma presencial por la demora que genera a los usuarios, tomándose como correctivo modificar el horario de atención presencial quedando establecido de 7:00 Am a 10 am, y de 2 pm a 4 pm presencial y de 10 Am a 12, y de 4 pm a 5.30 pm telefónicamente al igual que el auto agendamiento por la página web institucional. Las demás quejas se presentan por horarios que no corresponden a la asignación establecida, lo cual se puede deducir que el principal inconveniente se da por el auto agendamiento pero que se ha podido dar solución. En el análisis realizado se puede apreciar que el número de quejas con relación al número de citas asignadas es mínimo sin embargo se vienen tomando correctivos con el fin de garantizar la satisfacción del usuario.

El servicio de radiología presenta un total de 8 quejas que corresponde al 12.5% del total de las quejas recibidas donde la principal causa evidenciada es la demora en la realización de los procedimientos de acuerdo al agendamiento realizado pero se puede evidenciar que se da prioridad a gestante, niños y personas de municipios lejanos lo cual genera inconformismos en las personas que deben esperar pero realizado el comparativo respecto al número de pacientes atendidos es bajo sin embargo se recomendó socializar con los usuarios para que tengan conocimiento de las situaciones presentadas.

El área de facturación presenta un total de 5 quejas que corresponde al 7.8 % del total de quejas recibidas presentando inconformidad por los usuarios principalmente por la demora en las filas lo cual obedece al cambio de personal recurrente por motivos personales o de terminación de contratos tomando correctivos como una inducción mejor y apoyo mientras el proceso de práctica por parte del personal nuevo.

Hospital Nuevo y Sostenible

Carrera 16 N° 9-53 Conmutador (7) 7274000 Socorro-Santander-Colombia

E-mail ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co

Página Web www.hospitalmanuelabeltran.gov.co



Evoluciona **con ciencia**

NIT: 900190045-1

Podemos verificar que en el área de consulta especializada se presentan un total de 3 quejas correspondiente al 4.6% del total de quejas recibidas donde el inconformismo radica en la falta de ventilación del espacio de recepción al igual que la atención ofrecida en el área de facturación, e da respuesta a los peticionarios aclarando que en el momento la E.S.E no tiene los recursos para responder a la necesidad planteada pero que se han venido realizando inversiones para el acondicionamiento de los consultorios para brindar un mejor atención.

De igual forma se presentaron sugerencias en los servicios de urgencias, consulta externa, cirugía, laboratorio, vigilancia, facturación y quirúrgicas que corresponden a mayor eficiencia en la asignación de citas, más personal para tomar muestras de laboratorios y facturación.

Se puede notar el gran número de felicitaciones para el servicio de hospitalización de pediatría donde hay un total de 142 felicitaciones en reconocimiento al personal médico, de enfermería y de servicios en general por la atención brindada, de igual forma el servicio de hospitalización de medicina interna con 61 felicitaciones y el servicio de quirúrgicas con 49.

Las peticiones presentadas se les dio solución el reclamo se solucionó de manera oportuna.

Se ha venido por parte de la oficina de información y atención al usuario dando respuesta oportuna a cada uno de las quejas presentadas por los usuarios en los tiempos establecidos de acuerdo al procedimiento de la E.S.E.

Evoluciona **con ciencia**

Ing. JOSUE CALA CALVETE

Cordinador sistema de información y atención al usuario

Hospital Nuevo y Sostenible

Carrera 16 N° 9-53 Conmutador (7) 7274000 Socorro-Santander-Colombia

E-mail ventanillaunica@hospitalmanuelbeltran.gov.co

Página Web www.hospitalmanuelbeltran.gov.co