

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

INFORME DEL ÁREA DE GESTIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO (GIU) DE LA ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

FUNCIONARIO RESPONSABLE
ZAHIR JOHAN HERNANDEZ ZAPATA

GERENTE
CARLOS ALBERTO SANCHEZ ARANGO

ARAUCA 11 DE ABRIL DE 2024

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. Objetivo general
2. Consolidado encuestas de satisfacción del usuario por servicio
3. Consolidado encuestas de satisfacción del usuario global
4. Consolidado PQRS
5. Consolidado citas
6. Conclusiones

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en la Constitución Nacional de Colombia de 1991 en su Artículo 49. De La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Así como la Ley 100 de 1993 en el artículo 185. (...) Son funciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente Ley. Las Instituciones Prestadoras de Servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Y que en el artículo 3 del Decreto 1757 de 1994, normaliza que las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Es así como el Hospital San Vicente de Arauca ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas, a través de las encuestas de satisfacción que se aplican de manera mensual en los diferentes servicios. A través del proceso de Gestión de Información al Usuario – GIU, lugar donde se desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto por la persona.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

OBJETIVO GENERAL

Orientar la gestión del proceso de Gestión de Información al usuario hacia una oportuna información y solución de los posibles problemas que presenten los usuarios del hospital en relación con los servicios que se están prestando y así fortalecer los procesos en la institución.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN HOSPITAL SAN VICENTE ESE EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

MES DE LA ENCUESTA



Gráfico 1

Se realizaron 199 encuestas en el mes de enero, 220 encuestas en el mes de febrero y 200 en marzo para un total de 620 encuestas de satisfacción aplicadas en el primer trimestre del año 2024,

SERVICIO DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA



Gráfico 2

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

Las encuestas de satisfacción son aplicadas en 3 procesos y/o servicios en cada uno de los cuales se aplicaron las siguientes encuestas: imagenología 418; urgencias 60; consulta externa 141; Estas encuestas son aplicadas mediante llamadas telefónicas y/o de manera presencial, a través de un formulario de encuestas de google.

1. TALENTO HUMANO

1.1 Trato recibido durante la atención

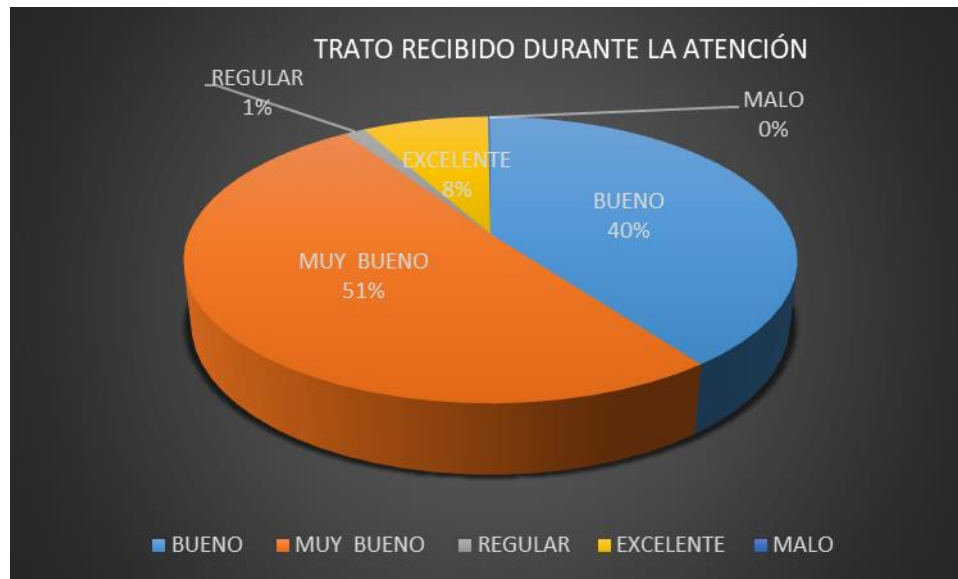


Gráfico 3

Se evidencia en cuanto al trato recibido durante la atención se obtuvieron los siguientes resultados: un 0,0 % (1) personas manifestaron que el trato recibido durante su atención fue malo, 1% (8) manifestaron que fue regular, un 40% (247) que fue bueno, un 51 (315) que fue muy bueno y un 8%(49) que fue excelente.

1.2 Calidad de la atención en relación a su problemática

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086

Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co

Arauca, Arauca / Colombia

Página 1 de

TRD 100.26.17

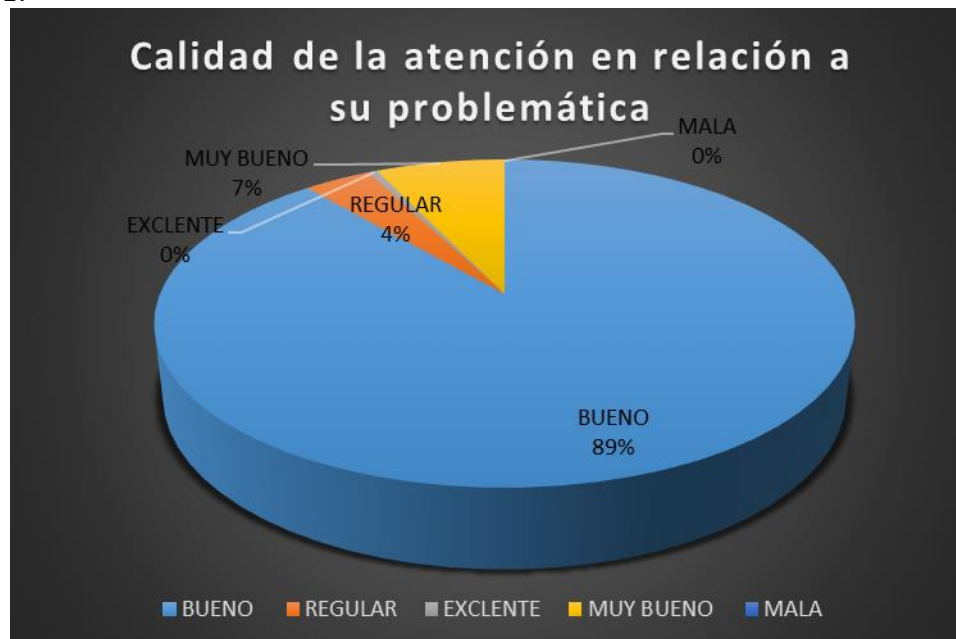


Grafico 4

Se evidencia en cuanto a la calidad de la atención en relación a su problemática se obtuvieron los siguientes resultados: un 0,13% (1) personas manifestaron que fue malo, un 0,53% (4) manifestaron que fue regular, un 99,07% (744) que fue bueno, un 0,27% (2) que fue muy bueno y un 0,0% (0) que fue excelente.

2. INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1 La claridad en la información y orientación dada fue la indicada

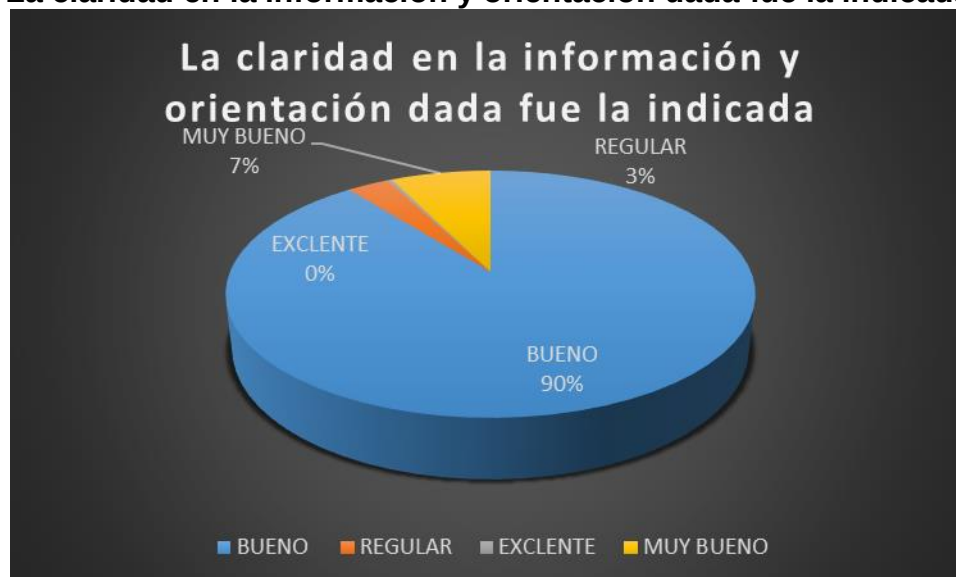


Grafico 5

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

Se evidencia en cuanto a la claridad en la información y orientación dada fue la indicada se obtuvieron los siguientes resultados: un 3% (19) manifestaron que fue regular, un 90% (554) que fue bueno, un 7% (45) que fue muy bueno y un 0,0% (2) que fue excelente.

2.2 ¿Conoce los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?



Grafica 6

Se evidencia en cuanto a la pregunta ¿Conoce los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias? se obtuvieron los siguientes resultados: el 35% (215) usuarios manifestaron que sí, el 65% (404) manifestaron que no y un 0, % (1) que tienen conocimiento de algunos mecanismos.

2.3 ¿Conoce los deberes y derechos del usuario?

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

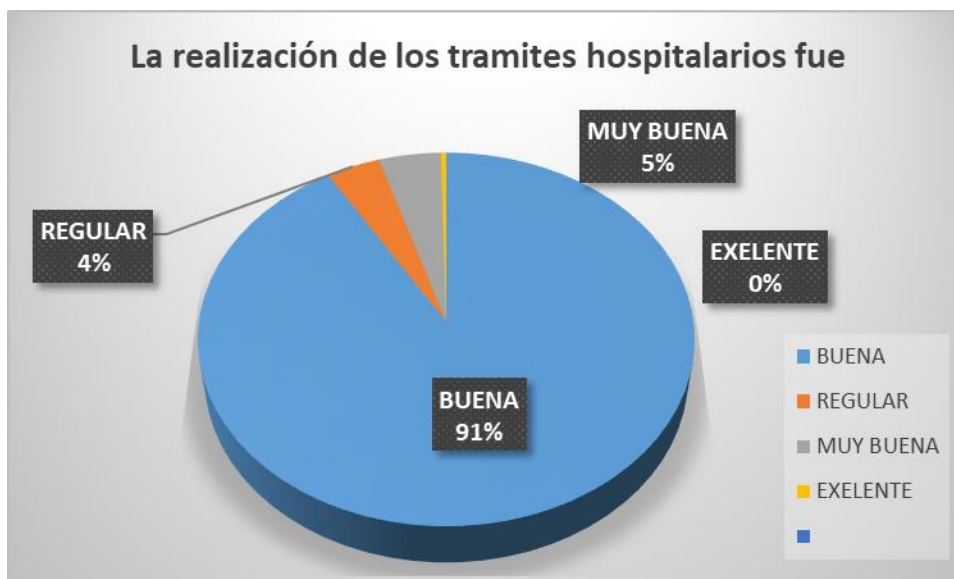


Grafica 7

Se evidencia en cuanto a la pregunta ¿Conoce los deberes y derechos del usuario? se obtuvieron los siguientes resultados: el 33 % (206) usuarios manifestaron que sí, el 28% (174) manifestaron que no y un 39% (240) que tienen conocimiento de algunos mecanismos.

3. ACCESIBILIDAD

3.1 ¿La realización de los tramites hospitalarios fue?



Grafica 8

Se evidencia en cuanto a cómo fue la realización de los tramites se obtuvieron los siguientes resultados:, 4% (20) manifestaron que fue regular, un 91% (475) que fue bueno, un 5% (23) que fue muy bueno y un 0,00% (0) que fue excelente.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

3.2 ¿Fue fácil encontrar el servicio que necesitaba?



Gráfica 9.

Se evidencia en cuanto a la pregunta ¿Fue fácil encontrar el servicio que necesitaba? se obtuvieron los siguientes resultados: el 100% (619) usuarios manifestaron que sí, el 0% (1) manifestaron que no.

4. OPORTUNIDAD

4.1 Como califica la oportunidad en la que fue atendido



Gráfica 10

Se evidencia en cuanto a cómo califica la oportunidad en la que fue atendido se obtuvieron los siguientes resultados: un 1% (6) manifestaron que fue regular, un 55% (341) que fue bueno, un 32% (196) que fue muy bueno y un 12% (77) que fue excelente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

5. IMAGEN INSTITUCIONAL

5.1 Comodidad en la sala de espera o consultorio



Gráfica 11

Se evidencia en cuanto a Comodidad en la sala de espera o consultorio se obtuvieron los siguientes resultados: un 9% (52) manifestaron que fue regular, un 91% (566) que fue bueno, un 0,0% (2) que fue muy bueno

5.2 Limpieza y aseo (áreas y baños)



Gráfica 12

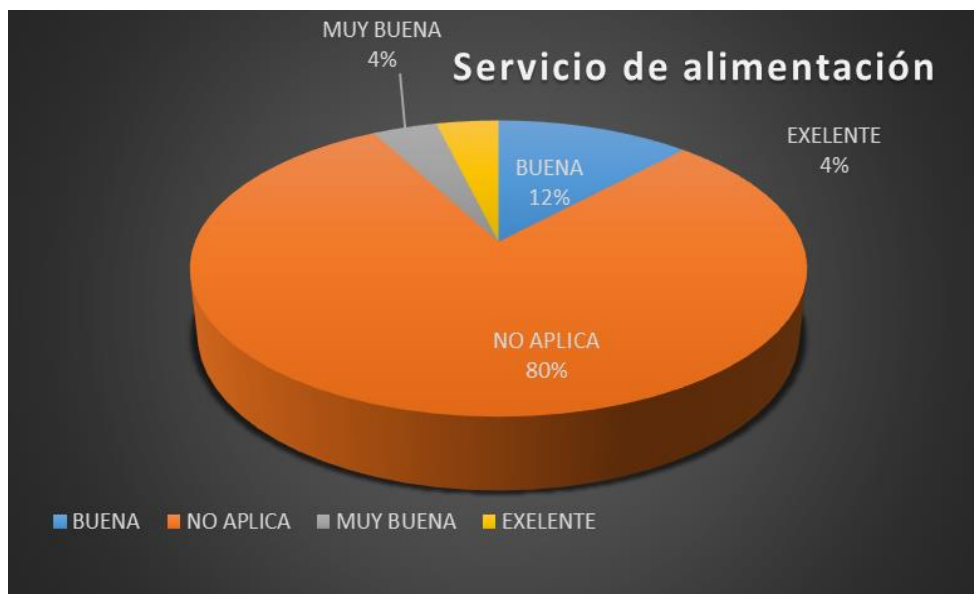
Se evidencia en cuanto a la limpieza y aseo (áreas y baños) se obtuvieron los siguientes resultados: un 0,0 % (2) personas manifestaron que fue mala, un 3% (15) manifestaron que fue regular, un 90% (559) que fue bueno, un 3% (21) que fue muy bueno y un 4% (23) que fue excelente.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

5.3 Servicio de alimentación



Gráfica 13

Se evidencia en cuanto a la calidad del servicio de alimentación se obtuvieron los siguientes resultados: un 12% (75) que fue bueno, un 1.20% (25) que fue muy bueno, un 4% (24) que fue excelente y un 80% (496) de las encuestas realizadas fueron en servicios en los cuales no se ofrece alimentación.

6. INDICADORES RESOLUCIÓN 256

6.1 ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



Gráfica 14

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

En cuanto a la pregunta de si recomendarían o no esta IPS se obtuvieron los siguientes resultados: un 98% (607) de los usuarios manifestaron que definitivamente sí, un 2% (13) que probablemente sí, Lo que nos da un nivel de satisfacción del 98,2% de usuarios de recomendarían esta IPS.

6.2 ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos a través de su IPS?



Grafica 15

En cuanto a la pregunta de ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos a través de su IPS? se obtuvieron los siguientes resultados: un 9% (55) de los usuarios manifestaron que fue muy buena, un 91% (562) que buena, un 00% (2) manifestaron que la experiencia global en esta IPS fue regular, satisfacción del 91, % respecto a la presente pregunta.

EVALUACION GLOBAL DE LA SATISFACCIÓN DEL PRIMER TRIMESTRE POR SERVICIOS DE ACUERDO A LA PREGUNTA: ¿CÓMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO AL SERVICIO DE SALUD QUE HA VENIDO RECIBIENDO A TRAVÉS DE ESTA IPS?

La satisfacción del usuario en cada uno de los servicios encuestados, se puede evaluar de manera global de acuerdo a la presente pregunta inmersa dentro de la encuesta aplicada.

ITEM	SERVICIOS	SATISFACCIÓN			INSATISFACCIÓN		
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
1	CONSULTA EXTERNA	6	51	85	0	0	0
2	HOSPITALIZACION	0	0	0	0	0	0

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

3	OBSERVACION GINECOLOGIA	0	0	0	0	0	0
4	CIRUGIA GENERAL		0	0	0	0	0
5	URGENCIAS	60	0	0	0	0	0
6	IMAGENOLOGIA	134	168	113	0	1	2

Tabla 1.



Grafica 16.

Se puede evidenciar en la presente gráfica que el servicio de **Consulta externa**, comenzó en enero con una satisfacción global del 6%, en el mes de febrero obtuvo un 51% y en marzo continuo su tendencia favorable al aumento de la satisfacción a un 85%; en el área de **Hospitalización** no se evidencia no fue posible aplicar encuestas de satisfacción en este servicio **Imagenología** en este primer trimestre obtuvo resultados máximos de satisfacción manteniéndose en un 97% lo que indica que los usuarios Manifestaron satisfechos con este servicio; en el servicio de **Observación ginecología** no fue posible aplicar encuestas en este servicio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17



Gráfica 17.

Del servicio de **Cirugía General**. No puede evidenciar una satisfacción global en de este servicio no aplicaron encuestas en este servicio; el servicio de **Urgencias** en enero obtuvo un 60%, en febrero y marzo no se realizaron encuestas de satisfacción a los usuarios que estuvieron el servicio de urgencias de la institución

En el primer trimestre como se evidencia en la gráfica 17 la insatisfacción tuvo una disminución el cual indica que los usuarios que visitan y hacen uso de sus servicios en el hospital san Vicente de Arauca E.S.E. su experiencia global respecto al servicio de salud que ha venido recibiendo a través de esta ips es satisfactorio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

CONSOLIDADO PQRSD



Tabla 2

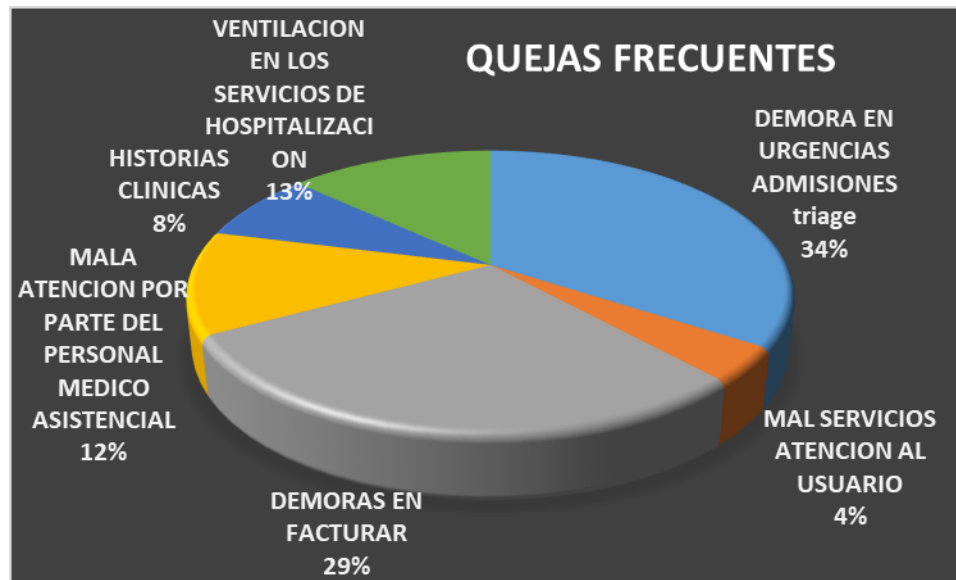
Se puede evidenciar la recepción de un total de 103 PQRSD en los diferentes buzones dispuestos para tal fin en el Hospital San Vicente, dentro de los cuales hay 65 que corresponden a peticiones, quejas y sugerencias, y 38 a comentarios positivos.

Todos los martes de cada semana se realiza reunión en la oficina de dirección, en la cual participa: dirección, subdirección administrativa, subdirección científica, departamento de enfermería y GIU, se invita al funcionario que corresponda de acuerdo a las PQRSD a socializar. Todo este proceso es liderado desde el área de GIU el cual hace la convocatoria, levanta acta de reunión con la respectiva respuesta y plan de mejora, para finalmente contactar al usuario (telefónicamente, correo electrónico y/o página web de la institución) con el fin de dar respuesta y cierre a la PQRSD, de la misma manera se hace seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas de los planes de mejora.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

Ahora bien se puede evidenciar que de las 83 quejas, reclamos y sugerencias que requieren respuesta, todas han sido respondidas dentro de los plazos de ley.



Grafica 18.

De la gráfica 18 se puede evidenciar cuales son los temas por lo que los usuarios de los diferentes servicios del Hospital San Vicente más se quejan, para este primer trimestre del 2024 se evidenció que por lo que más se quejaron los usuarios fue por la MALA ATENCIÓN Y EL MAL SERVICIO, lo cual tiene que ver con la actitud y aptitud de los funcionarios para resolver las necesidades del usuario, los usuarios manifiestan que los tiempos de espera desde que ingresan por TRIAGE hasta que pueden ser atendidos en consultorio, son bastante elevados, y una de las razones es los tiempos de espera para poder hacer una admisión, y para hacer un egreso, ya al respecto desde los diferentes procesos de urgencias y facturaron se han planteado algunas acciones correctivas y preventivas que van enfocadas en mejorar dicha falencia, por lo que se espera en el mediano plazo disminuir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción de los usuarios de dicho servicio.

En este primer trimestre evaluado se puede evidenciar el aumento significativo de los usuarios que se quejan debido a la MALA ATENCIÓN DE LOS MÉDICOS, lo cual es un tema de prestarle especial importancia ya que se debe educar a este personal en el trato humanizado hacia los pacientes, entre otros temas; también se evidencian quejas por la mala atención del personal de enfermería.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

El MAL SERVICIO y/o MALA ATENCION enmarca de manera global aquellos usuarios que no se definen específicamente por qué se quejan sino que sienten que de manera general el servicio recibido no fue el mejor, en este trimestre hubo varias sugerencias al respecto de los televisores ventiladores una de las razones es que los usuarios manifiestan que en el área de hospitalización no hay televisores y ventiladores que permitan tener una instancia hospitalaria adecuada

Se evidencia también este primer trimestre del 2024 que una de los motivos más frecuentes de quejas fue por LA MALA ATENCION EN URGENCIAS TRIAJE Y FACTURACION, ya que esto conlleva a diferentes dificultades como las fallas en LOS equipos de computo, correos mal escritos o correos mal dados por los usuarios, lo cual hace que se presenten varios casos en los que no llega la documentación al correo electrónico.

También se evidencia un alto número de inconformidades por la prestación del servicio donde se entregan las historias clínicas por lo cual el Hospital San Vicente viene adelantando un plan de capacitaciones con todo el personal, con el fin de educarles y disminuir el inconformismo en los usuarios.

El área jurídica juega un papel crucial en la gestión de tutelas y peticiones que puedan surgir por diversas circunstancias. Como Requerimientos de órganos de control, solicitudes de historia clínica, certificados, mecanismo de búsqueda, activación de ruta, información contractual, entre otros A continuación, se detallan algunas consideraciones sobre la gestión de tutelas y peticiones radicadas en el área jurídica durante el primer trimestre del 2024 respuesta generadas dentro del término legal.

VIGENCIA 2024	Peticiones ATENDIDAS	RESPUESTA GENERADA DENTRO DEL TERMINO LEGAL	TIPO DE SOLICITUD, PETICION O REQUERIMIENTO
ENERO	35	SI	Requerimientos de órganos de control, solicitudes de historia clínica, certificados, mecanismo de búsqueda, activación de ruta, información contractual, entre otros.
FEBRERO	28	SI	Requerimientos de órganos de control, solicitudes de historia clínica, certificados, mecanismo de búsqueda, activación de ruta, información contractual, entre otros.

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086

Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co

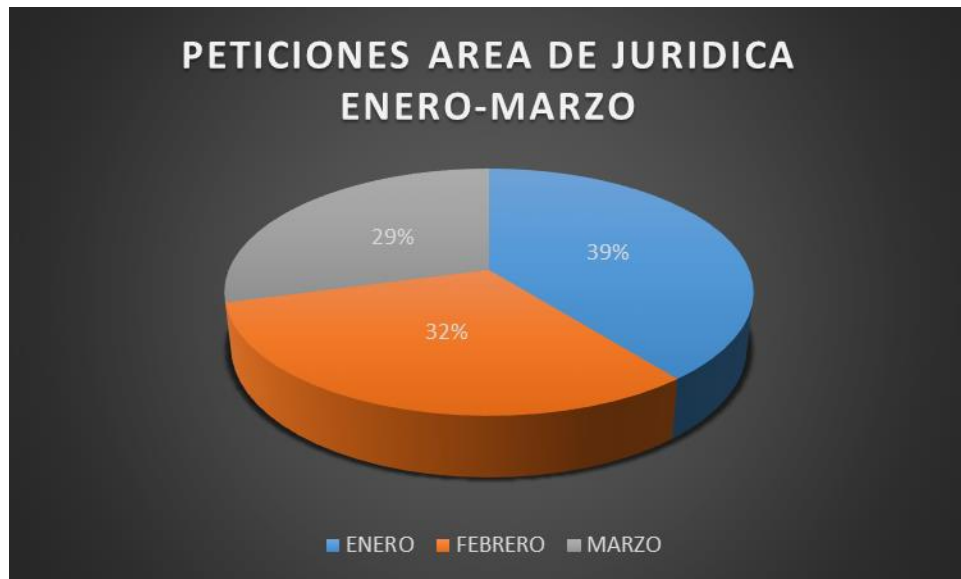
Arauca, Arauca / Colombia

Página 1 de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

MARZO	26	SI	Requerimientos de órganos de control, solicitudes de historia clínica, certificados, mecanismo de búsqueda, activación de ruta, información contractual, entre otros.
TOTAL TRIMESTRE	89		



CONSOLIDADO CITAS

PRIMER TRIMESTRE 2024				
	Cancelada	Cumplida	Incumplida	Total general
ANESTESIOLOGIA	162	505	119	786
CHICO CAÑÓN JOSE LUIS	45	126	15	186
ESCAMILLA ROMERO MANUEL ANTONIO	3	27	12	42
BALLESTEROS RODRIGUEZ JOSE LUIS	23	63	29	115
RODRIGUEZ CAICEDO RAFAEL EDUARDO	17	77	25	119
NIÑO RIAY ANTONIO ORLANDO	18	69	20	107
PEÑA VEGAS ALEXIS	56	143	18	217
BACAF	31	73	41	145

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086

Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co

Arauca, Arauca / Colombia

Página 1 de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

MECHE MENDIVELSO JAIRO LEANDRO	25	57	37	119
SANCHEZ ALFONSO ALVARO EDUARDO	6	16	4	26
CIRUGIA GENERAL	130	896	152	1178
CEDENO PARALES JORGE APOLINAR	37	253	42	332
LOZANO PALMA MANUEL GUILLERMO	57	407	72	536
MARTINEZ CABRALES EVARISTO JESUS	36	236	38	310
CIRUGIA PLASTICA Y REPARADORA	24	198	60	282
MIJARES BENAVIDES CESAR AUGUSTO	24	198	60	282
DERMATOLOGIA MEDICO-QUIRURGICA	134	334	100	568
BETANCOURT DAZA PAOLA	134	334	100	568
ECOGRAFIAS GENERALES	42	133	55	230
MECHE MENDIVELSO JAIRO LEANDRO	34	102	29	165
BAEZ ALVARADO YONHATAN RESEMBRIK	8	31	26	65
ECODOPLEX	16	68	20	104
MECHE MENDIVELSO JAIRO LEANDRO	15	39	13	67
BAEZ ALVARADO YONHATAN RESEMBRIK	1	29	7	37
ELECTROCARDIOGRAMA	0	2	7	9
CASTELLANOS SEPULVEDA SINDY YURELMA	0	2	7	9
GASTROENTEROLOGIA	12	118	20	150
AVENDAÑO ARISTIZABAL JULIAN ANDRES	12	118	20	150
GINECOLOGIA	158	667	226	1051
CASTELLANOS TOVAR JOSE IVAN	29	154	41	224
LOPEZ ARRIETA JORGE ELIECER	16	83	30	129
AMADO MEJIA LUIS NOEL	15	159	68	242
LOPEZ MANGA JAVIER DE JESUS	17	93	27	137
GOMEZ GARCIA IVAN DARIO	36	108	26	170
BARRAGAN RUEDA CESAR AUGUSTO	45	70	34	149
MEDICINA INTERNA	82	175	56	313
CETINA LOZADA EVER YESID	20	30	4	54
LENGUA LLORENTE EDWIN ALFONSO	29	55	26	110
ROMERO MADERA JHON MIKE	11	20	9	40
FARFAN CABRA FELIX EDUARDO	14	15	4	33
ACOSTA RODRIGUEZ CINDY DALINA	3	9	0	12
CASTELLANOS URREGO ANDREA VIVIANA	5	46	13	64
MONITOREO FETAL	8	48	48	104
CASTELLANOS SEPULVEDA SINDY YURELMA	8	48	48	104
NEUROCIRUGIA	87	658	79	824
OBREGON CRIALES GUSTAVO MICHAEL	87	658	79	824

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086

Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co

Arauca, Arauca / Colombia

Página 1 de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

NUTRICION CLINICA	13	75	13	101
BERNAL SANCHEZ XIOMARA	13	75	13	30
OBSTETRICIA	25	197	61	283
CASTELLANOS TOVAR JOSE IVAN	3	44	7	54
LOPEZ ARRIETA JORGE ELIECER	7	26	8	41
LOPEZ MANGA JAVIER DE JESUS	2	16	16	34
AMADO MEJIA LUIS NOEL	2	28	6	36
BARRAGAN RUEDA CESAR AUGUSTO	3	34	9	46
GOMEZ GARCIA IVAN DARIO	8	49	15	72
OTORRINOLARINGOLOGIA	123	416	23	562
SOMOGYI RODRIGUEZ MONICA ABY	123	416	23	562
PEDIATRIA	45	323	84	452
BUVOLI ARTEAGA GIANNI	17	147	30	194
QUENZA VILLA JUAN DE JESUS	28	176	54	258
RAYOS X SIMPLES	31	192	40	263
BLANCO RODRIGUEZ NUBIA KATHERINE	9	57	17	83
LINARES NIÑO DANIEL ANDRES	6	41	11	58
ROJAS JACOME ANYILIM DAYANA	3	27	3	33
CESPEDES AVILA MARIA FERNANDA	2	18	2	22
FUENTES ANDRADE YEISON FERNANDO	11	49	7	67
RAYOS X ESPECIALES	1	29	9	39
BLANCO RODRIGUEZ NUBIA KATHERINE	0	4	1	30
CESPEDES AVILA MARIA FERNANDA	0	23	7	3
FUENTES ANDRADE YEISON FERNANDO	0	2	1	8
LINARES NIÑO DANIEL ANDRES	1	4	3	8
RESONANCIA MAGNETICA	266	1099	148	1513
CASTRO ALVAREZ DIEGO DAVID	96	496	56	648
CESPEDES AVILA MARIA FERNANDA	147	524	81	752
MORA FINO OSCAR LEANDRO	23	79	11	113
TOMOGRAFIA	53	246	55	354
BLANCO RODRIGUEZ NUBIA KATHERINE	21	62	14	97
CESPEDES AVILA MARIA FERNANDA	10	27	12	49
FUENTES ANDRADE YEISON FERNANDO	14	67	15	96
ROJAS JACOME ANYILIM DAYANA	4	46	9	59
LINARES NIÑO DANIEL ANDRES	4	44	5	53
TRAUMATOLOGIA Y CIRUGIA ORTOPEDICA	326	1011	191	1528
FERNANDEZ GOMEZ HUGO ALEJANDRO	132	372	44	548
NUÑEZ DUARTE MARIA YOLIMA	71	374	91	536

“Trabajando Por La Salud del Pueblo Araucano”

Calle 15 16-17 Esquina. PBX (097) – 8850030 – 8855298 - 8853878 FAX: 8853399 - 8857616 CALL CENTER-8853086

Correo electrónico: Hospitalsanvicente@hotmail.com Página Web: www.Hospitalsanvicente.gov.co

Arauca, Arauca / Colombia

Página 1 de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

VILLAMIL OCHOA FARAON RAFAEL	120	238	44	402
UROLOGIA	70	250	43	363
CORTES BEDOYA JUAN FERNANDO	70	250	43	363

Tabla 5.

Se puede evidenciar en la tabla 5 de manera específica la productividad en citas tanto por especialidad y/o servicio como por profesional, del total de citas asignas se distribuyen en citas canceladas, cumplidas o incumplidas.

CONSOLIDADO TOTAL CITAS

ENERO-MARZO		
ESPECIALIDADES	CANT	%
CUMPLIDA	8121	68,05%
INCUMPLIDA	1791	15,01%
CANCELADA	2022	16,94%
TOTAL TRIMESTRE	11934	100%

Tabla 6.



Grafica 19.

Durante este primer trimestre del 2024 se pudo evidenciar que se asignaron un total de 11934. Del total de citas asignadas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

Se puede evidenciar que en este trimestre las citas cumplidas tuvieron un 68,05% (8121), incumplidas con un 15,01% (1791) y citas canceladas con un 16,94% (2022).

Al igual que en todos los trimestres evaluados, y comparado con el año 2023 se evidencia de manera preocupante un indicador elevado de citas incumplidas, con un 15,01% (1791) puesto que representa un alto número de usuario que mensualmente incumplen las citas asignadas lo cual genera pérdidas económicas en la facturación. En cuanto a este indicador, a pesar de las acciones que ha implementado el Hospital San Vicente con el fin de disminuirlo, tales como llamadas telefónicas para reconfirmarle la cita al usuario, el envío de listados mensuales a las EPS con los usuarios que incumplen, sigue existiendo un alto número de usuarios que mensualmente incumplen las citas, lo cual se ha logrado evidenciar que es más por irresponsabilidad del usuario que simplemente no viene a la cita y no informa con antelación para la cancelación.

Se espera que las EAPB comiencen a tomar medidas con aquellos usuarios que incumplen las citas que se les asigna para que con ello se eduque sobre la importancia de asistir a las citas, o en su defecto de cancelarlas con tiempo con lo que le dan la oportunidad a otras personas que quizás necesitan una cita con más urgencia.



Grafica 20.

De la presente grafica consolidada del total de citas asignadas en el primer trimestre del 2024, se puede evidenciar cuales son los servicios con mayor producción en cuanto a citas; en primer lugar está el servicio de **Resonancias** con un 19% (2245) **Traumatología y Ortopedia** con el 14% (1528) citas asignadas, , **Cirugía general** obtuvo un 11 % (1178) citas asignadas, luego **Ginecología** obtuvo 10% (1051) citas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

asignadas, **Neurocirugía** con un 8% (824) citas,) **Anestesiología** con un 7% (786) esto por nombrar las 6 especialidades más demandadas en este trimestre.

Ahora bien en cuanto a los servicio con menor demanda o productividad en citas se obtuvo: **Electrocardiogramas** con nueve (9) citas asignadas; seguidamente está el servicio de **Rayos x Especiales** con un 39 (citas; **Monitoreo Fetales** con (104) citas totales; **bacaf** (145) citas; seguida por el servicio de **ecoodplex** con (104) citas asignadas.

Es así como se puede evidenciar cuales son los servicios y/o especialidades con mayor demanda en la institución, se debe hacer una evaluación exhaustiva de esta información con la finalidad de tomar las decisiones más acertadas que conlleven a aumentar la oferta de aquellas especialidades y/o servicios que más solicitud tienen, y de la misma manera buscar estrategias que conlleven a aumentar la demanda en aquellos cuyos indicadores de citas asignadas están más bajas.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que es el servicio de **Urgencias** quien presento la satisfacción más baja en este primer trimestre del 2024, siendo más marcada en el mes de enero donde se alcanzó los niveles de satisfacción más bajos de todo el trimestre y de todos los servicios con un 59,38%; en el otro extremo se obtuvo que el servicio de **Imagenología** fue quien contó con los niveles de satisfacción más altos llegando a mantenerse en un 100% en todo este trimestre; de igual manera se puede evidenciar comportamientos deseados en los demás servicios puesto que se evidencia una tendencia hacia el aumento progresivo de la satisfacción.

Es de resaltar que desde el proceso de GIU se trabaja diariamente en la educación a los usuarios sobre los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como los principales deberes y derechos de los usuarios de la institución.

Para este primer trimestre del 2024 se evidenció que por lo que más se quejaron los usuarios fue por la MALA ATENCIÓN Y EL MAL SERVICIO, lo cual tiene que ver con la actitud y aptitud de los funcionarios para resolver las necesidades del usuario, en tercer lugar se evidencio que esta la inconformidad con respecto al tiempo de espera triage lo cual se refiere al tiempo que debe esperar el usuario desde que hace la solicitud de una atención hasta que es solucionada su necesidad, esta es una falencia que se ve más marcada en el área de urgencias, pues es allí donde los usuarios manifiestan que los

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GTD/2-REG-018
	PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DOCUMENTAL	VERSIÓN: 01
	INFORME	FECHA: 30/07/2014

TRD 100.26.17

tiempos de espera desde que ingresan por TRIAGE hasta que pueden ser atendidos en consultorio, son bastante elevados, y una de las razones es los tiempos de espera para poder hacer una admisión, y para hacer un egreso, ya al respecto desde los diferentes procesos de urgencias y facturaron se han planteado algunas acciones correctivas y preventivas que van enfocadas en mejorar dicha falencia, por lo que se espera en el mediano plazo disminuir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción de los usuarios de dicho servicio.

la oferta del servicio de **Resonancias magnéticas**, se evidencia que este trimestre se logró aumentar la atención y tener mayor productividad con 1513 resonancias en lo corrido de este trimestre evaluado, tendencia que ha venido siendo constante, en la actualidad tenemos pocas resonancias en espera para ser asignadas en el mes esto porque son resonancias que son contrastadas y solo se realizan en el horario de la mañana ya que se necesitan ayuno, indicaciones y preparaciones previas y solo se asignan en el horario de la mañana, se debe aprovechar que somos los únicos en el departamento con este servicio con el fin de encontrar un punto de equilibrio entre la demanda y la oferta.

Al igual que en todos los trimestres evaluados, se evidencia de manera preocupante un indicador elevado de citas incumplidas, con un 15,01% (1791) puesto que representa un alto número de usuario que mensualmente incumplen las citas asignadas lo cual genera pérdidas económicas en la facturación. En cuanto a este indicador, a pesar de las acciones que ha implementado el Hospital San Vicente con el fin de disminuirlo, tales como llamadas telefónicas para reconfirmarle la cita al usuario, el envío de listados mensuales a las EPS con los usuarios que incumplen, sigue existiendo un alto número de usuarios que mensualmente incumplen las citas, lo cual se ha logrado evidenciar que es más por irresponsabilidad del usuario que simplemente no viene a la cita y no informa con antelación para la cancelación.