

	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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

FUNCIONARIO RESPONSABLE
RAMIRO ALBERTO CASTELLANOS RODRIGUEZ

GERENTE
CARLOS ALBERTO SANCHEZ ARANGO

ARAUCA 20 DE JULIO 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

MES DE LA ENCUESTA



Grafico 1

Se realizaron 250 encuestas en el mes de abril, 211 encuestas en el mes de mayo y 162 en junio para un total de 623 encuestas de satisfacción aplicadas en el segundo trimestre del año 2024,

SERVICIO DONDE SE REALIZÓ LA ENCUESTA



Grafico 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

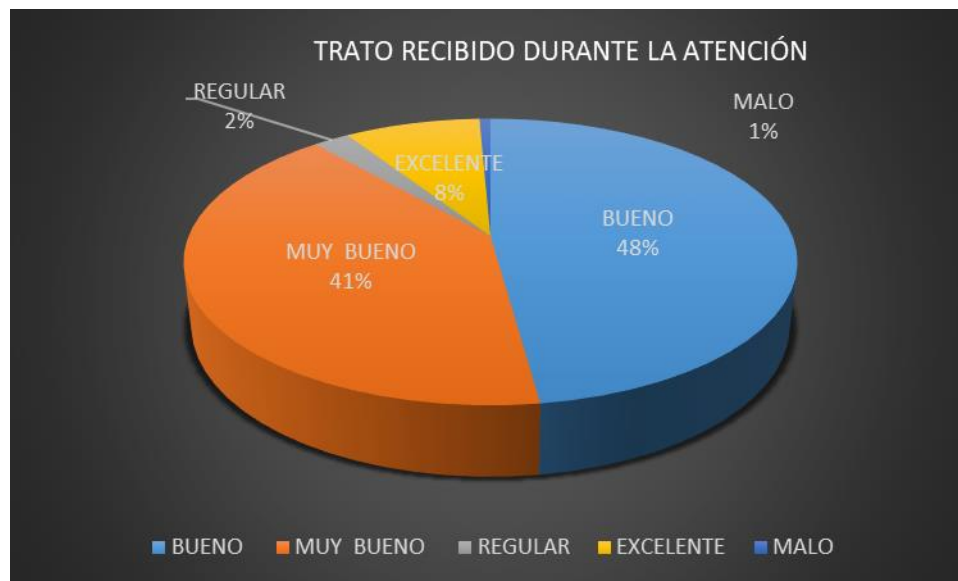


Gráfico 3

Se evidencia en cuanto al trato recibido durante la atención se obtuvieron los siguientes resultados: un 1 % (4) personas manifestaron que el trato recibido durante su atención fue malo, 2% (13) manifestaron que fue regular, un 48% (276) que fue bueno, un 51 (315) que fue muy bueno y un 41%(235) 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

1.2 Calidad de la atención en relación a su problemática

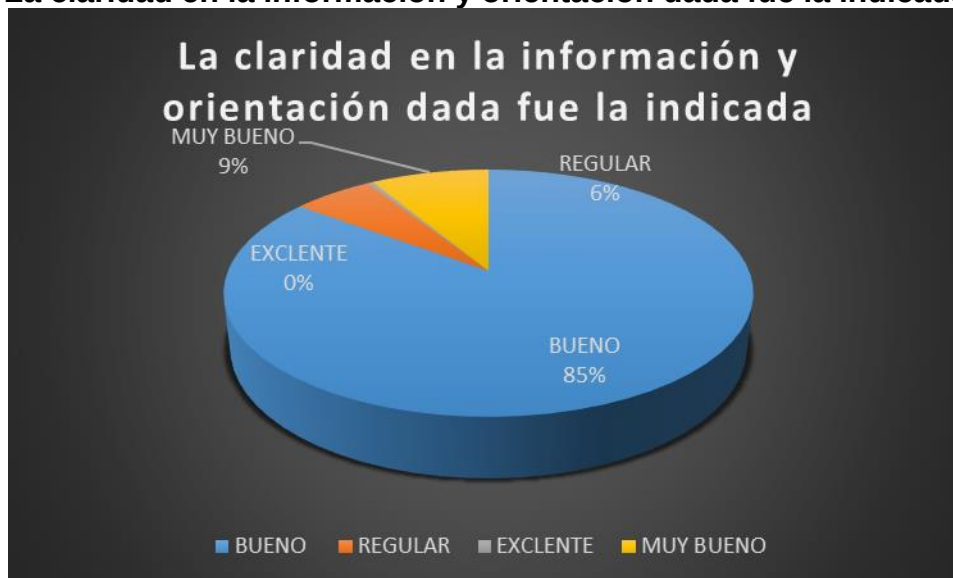


Grafico 4

Se evidencia en cuanto a la calidad de la atención en relación a su problemática se obtuvieron los siguientes resultados: un 0,0% (1) personas manifestaron que fue malo, un 6% (24) manifestaron que fue regular, un 83% (368) que fue bueno, un 10% (44) que fue muy bueno y un 1% (3) que fue excelente.

2. INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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



“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

Grafico 5

Se evidencia en cuanto a la claridad en la información y orientación dada fue la indicada se obtuvieron los siguientes resultados: un 6% (30) manifestaron que fue regular, un 85% (437) que fue bueno, un 9% (44) 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 39% (227) usuarios manifestaron que sí, el 59% (351) manifestaron que no y un 2% (13) 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 35 % (203) usuarios manifestaron que sí, el 30% (173) manifestaron que no y un 35% (206) que tienen conocimiento de algunos mecanismos.

3. ACCESIBILIDAD

3.1 ¿La realización de los tramites hospitalarios fue?



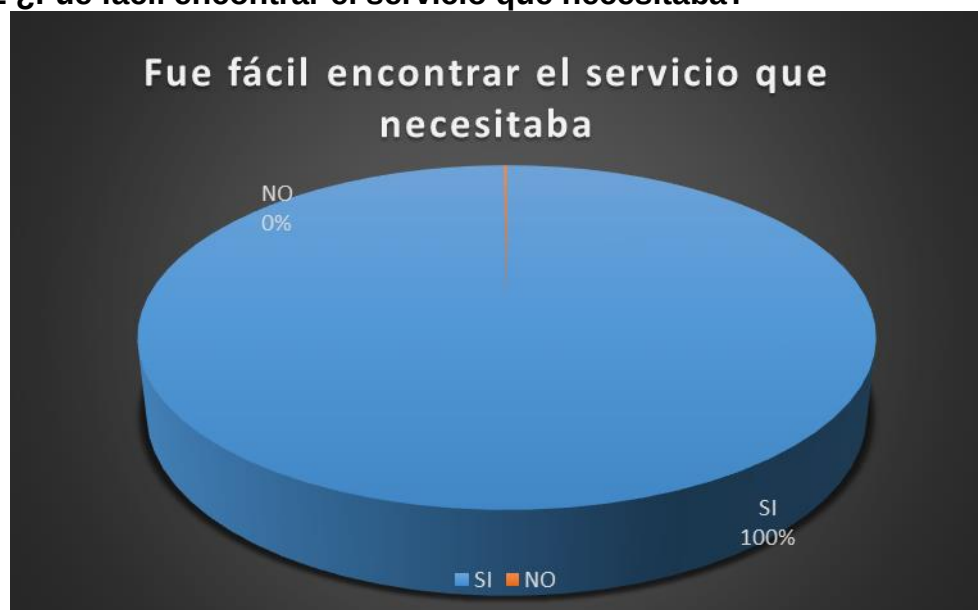
Grafica 8

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”

TRD 100.26.17

3.2 ¿Fue fácil encontrar el servicio que necesitaba?



Grafica 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



Grafica 10

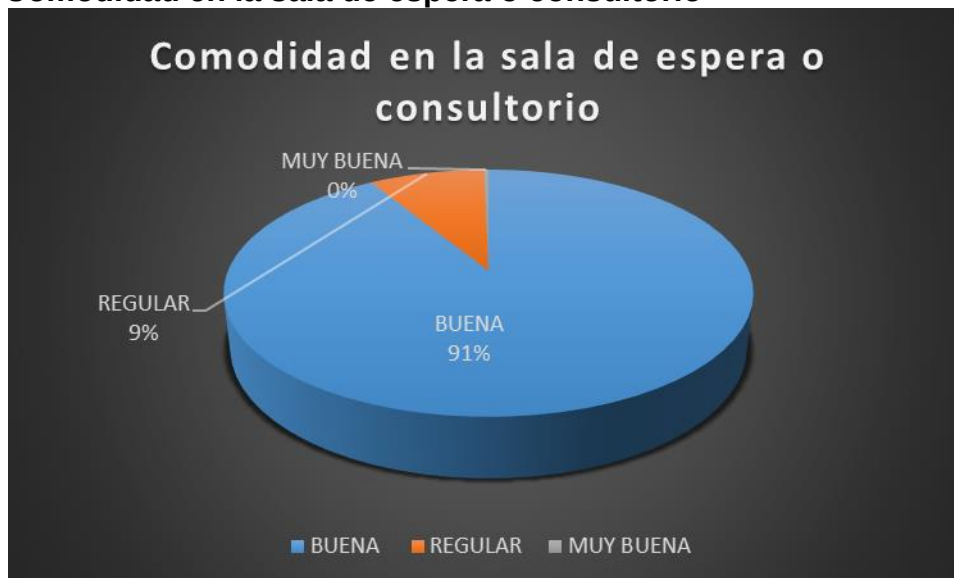
Se evidencia en cuanto a cómo califica la oportunidad en la que fue atendido se obtuvieron los siguientes resultados: un 1% (6) manifestaron que fue regular, un 55% (341) que fue bueno, un 32% (196) que fue muy bueno y un 12% (77) que fue excelente.

	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 7% (39) manifestaron que fue regular, un 80% (477) que fue bueno, un 9% (52) 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 8% (40) regular de los usuarios manifestaron que fue muy buena, un 11% (55) que buena, un 81% (410) manifestaron que la experiencia global en esta IPS fue regular, satisfacción del 91, % respecto a la presente pregunta.

EVALUACION GLOBAL DE LA SATISFACCIÓN DEL SEGUNDO 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.

	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

ITEM	SERVICIOS	SATISFACCIÓN			INSATISFACCIÓN		
		ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1	CONSULTA EXTERNA	90	10	0	0	0	0
2	HOSPITALIZACIÓN	35	10	2	1	4	0
3	OBSERVACION GINECOLOGIA	52	3	0	0	0	0
4	CIRUGIA GENERAL	27	31	0	0	3	0
5	URGENCIAS	80	17	22	5	16	5
6	IMAGENOLOGIA	36	0	0	0	0	0

Tabla 1.

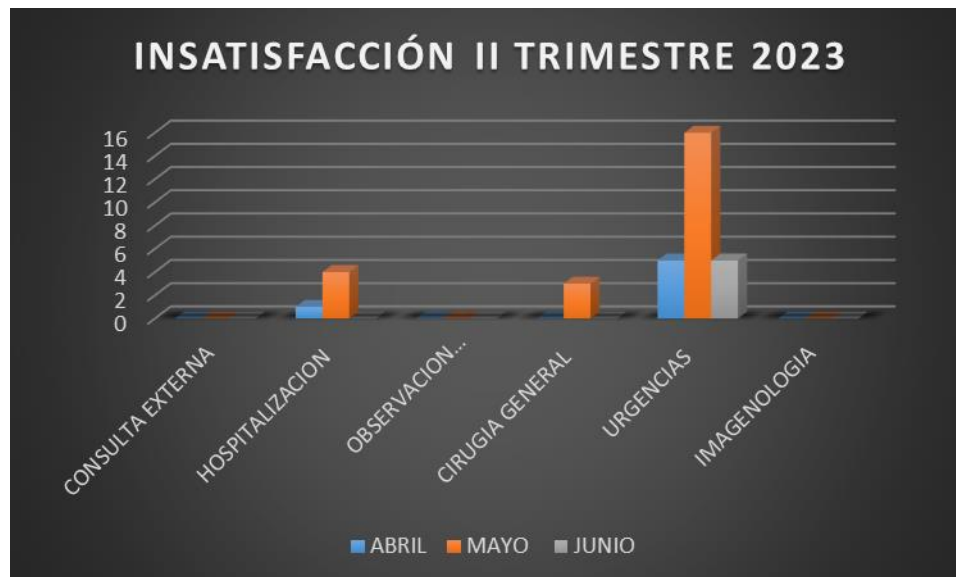


Grafica 16.

Se puede evidenciar en la presente gráfica que el servicio de **Consulta externa**, comenzó en enero con una satisfacción global del 90%, en el mes de abril obtuvo un 90% y en mayo continuo su tendencia a la baja de la satisfacción a un 10%; en el área de **Hospitalización** un 35% **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 **imagenología**. No puede evidenciar una satisfacción global en de este servicio no aplicaron encuestas en este servicio; el servicio de **Urgencias** en abril obtuvo un 40%, en mayo un 60 % y junio un 40%.

En el segundo 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 PQRS

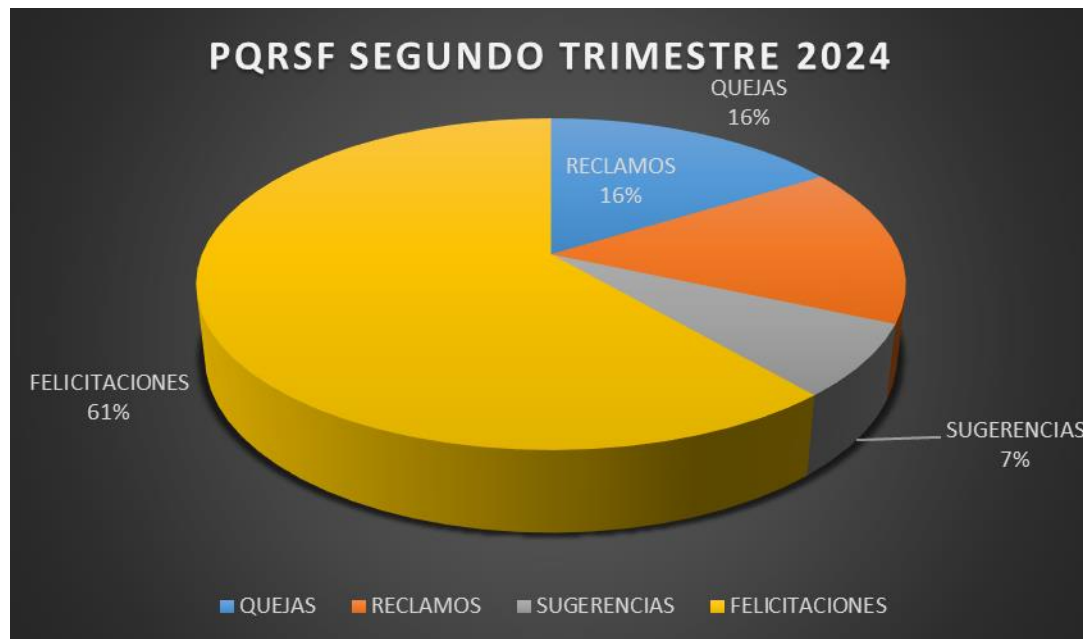


Tabla 2

Se puede evidenciar la recepción de un total de 165 PQRS en los diferentes buzones dispuestos para tal fin en el Hospital San Vicente, dentro de los cuales hay 95 que corresponden a peticiones, quejas y sugerencias, y 38 a comentarios positivos.

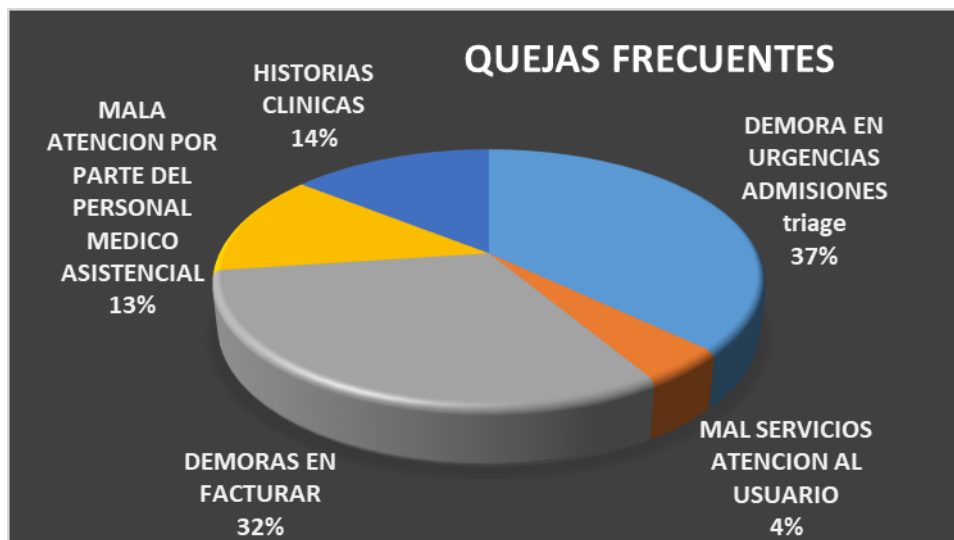
Todos los martes de cada semana se realiza reunión en la oficina de dirección, en la cual participa: dirección, subdirección administrativa, subdirección científica, departamento de enfermería y GIU, se invita al funcionario que corresponda de acuerdo a las PQRS a socializar. Todo este proceso es liderado 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 PQRS, de la misma manera se hace seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas de los planes de mejora.

Ahora bien se puede evidenciar que de las 95 quejas, reclamos y sugerencias que requieren respuesta, todas han sido respondidas dentro de los plazos de ley.

“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



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 segundo 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 segundo 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. Sin embargo se realizó capacitación al personal médico asistencial la política de humanización por todos los servicios asistenciales de la institución.

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

	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

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 segundo 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 cómputo, 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 segundo trimestre del 2024 respuesta generadas dentro del término legal.

En este trimestre el área de jurídica no suministro la información requerida solo refirió las peticiones y solicitudes que eran de competencia de SIAU.

SEMESTRE II 2024	Nº PQRS TRASLADADAS A GIU	TIPO DE SOLICITUD, PETICION O REQUERIMIENTO
ABRIL	7	Asignación de citas, programación de procedimientos, inconformidades, y en general solicitudes internas de gestión de EPS
MAYO	14	Asignación de citas, programación de procedimientos, inconformidades, y en general solicitudes internas de gestión de EPS
JUNIO	16	Asignación de citas, programación de procedimientos, inconformidades, y en general solicitudes internas de gestión de EPS
TOTAL	50	

“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

CONSOLIDADO CITAS

	SEGUNDO TRIMESTRE 2024			
	Cancelada	Cumplida	Incumplida	Total general
ANESTESIOLOGIA	145	772	126	1043
CHICO CAÑON JOSE LUIS	28	141	18	187
BALLESTEROS RODRIGUEZ JOSE LUIS	40	199	28	267
ESCAMILLA ROMERO MANUEL ANTONIO	7	31	9	47
RODRIGUEZ CAICEDO RAFAEL EDUARDO	22	127	14	163
NIÑO RIAY ANTONIO ORLANDO	31	143	33	207
PEÑA VEGAS ALEXIS	17	131	24	172
BACAF	22	126	24	172
MECHE MENDIVELSO JAIRO LEANDRO	11	97	18	46
BAEZ ALVARADO YONHATAN RESEMBRIK	11	29	6	38
CIRUGIA GENERAL	165	1011	190	1366
CEDENO PARALES JORGE APOLINAR	34	239	49	322
LOZANO PALMA MANUEL GUILLERMO	106	530	114	750
MARTINEZ CABRALES EVARISTO JESUS	25	242	27	294
CIRUGIA PLASTICA Y REPARADORA	35	314	41	390
MIJARES BENAVIDES CESAR AUGUSTO	35	314	41	390
DERMATOLOGIA MEDICO-QUIRURGICA	60	354	67	481
BETANCOUR DAZA PAOLA	60	354	67	481

“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

ECOGRAFIAS GENERALES	36	142	32	210
MECHE MENDIVELSO JAIRO LEANDRO	23	103	27	153
BAEZ ALVARADO YONHATAN RESEMBRIK	13	39	5	57
ECOODOPLEX	12	62	26	100
MECHE MENDIVELSO JAIRO LEANDRO	9	42	16	67
BAEZ ALVARADO YONHATAN RESEMBRIK	3	20	10	33
ELECTROCARDIOGRAMA	0	3	3	6
CASTELLANOS SEPULVEDA SINDY YURELMA	0	3	3	6
GASTROENTEROLOGIA	129	164	32	325
BECERRA BENITEZ JOHANNA CAROLINA	81	75	17	173
AVENDAÑO ARISTIZABAL JULIAN ANDRES	48	89	15	152
GINECOLOGIA	102	630	149	881
CASTELLANOS TOVAR JOSE IVAN	21	105	32	158
LOPEZ ARRIETA JORGE ELIECER	13	120	26	159
GOMEZ GARCIA IVAN DARIO	23	169	35	227
LOPEZ MANGA JAVIER DE JESUS	26	111	25	162
BARRAGAN RUEDA CESAR AUGUSTO	19	125	31	175
MEDICINA INTERNA	64	266	67	397
CETINA LOZADA EVER YESID	16	64	16	96
LENGUA LLORENTE EDWIN ALFONSO	22	64	15	101
CASTILLO IBARRA ANTONIO RAFAEL	15	73	22	110
CASTELLANOS URREGO ANDREA VIVIANA	11	65	14	90
MONITOREO FETAL	15	51	47	113

“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

CASTELLANOS SEPULVEDA SINDY YURELMA	15	51	47	113
NEUROCIRUGIA	123	516	65	704
OBREGON CRIALES GUSTAVO MICHAEL	123	516	65	704
NUTRICION CLINICA	5	31	6	42
BERNAL SANCHEZ XIOMARA	5	31	6	42
OBSTETRICIA	55	296	41	392
CASTELLANOS TOVAR JOSE IVAN	9	52	7	68
LOPEZ ARRIETA JORGE ELIECER	12	56	7	75
LOPEZ MANGA JAVIER DE JESUS	10	26	5	41
AMADO MEJIA LUIS NOEL	7	46	7	60
GOMEZ GARCIA IVAN DARIO	10	67	9	86
BARRAGAN RUEDA CESAR AUGUSTO	7	49	6	62
OTORRINOLARINGOLOGIA	220	594	42	856
SOMOGYI RODRIGUEZ MONICA ABY	220	594	42	856
PEDIATRIA	38	296	74	408
BUVOLI ARTEAGA GIANNI	19	129	26	174
QUENZA VILLA JUAN DE JESUS	19	167	48	234
RAYOS X SIMPLES	29	194	80	303
LINARES NIÑO DANIEL ANDRES	7	38	32	77
ROJAS JACOME ANYILIM DAYANA	13	40	14	67
REQUINIVA ESLAVA EDUARDO JOSE	1	10	1	12
BLANCO RODRIGUEZ NUBIA KATHERINE	6	51	11	68
FUENTES ANDRADE YEISON FERNANDO	2	55	22	79

“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

RAYOS X ESPECIALES	3	17	28	48
BLANCO RODRIGUEZ NUBIA KATHERINE	1	6	1	8
LINARES NIÑO DANIEL ANDRES	2	5	21	28
FUENTES ANDRADE YEISON FERNANDO	0	6	6	12
RESONANCIA MAGNETICA	266	1617	233	2116
REQUINIVA ESLAVA EDUARDO JOSE	14	99	8	121
CASTRO ALVAREZ DIEGO DAVID	131	745	116	992
CESPEDES AVILA MARIA FERNANDA	121	773	109	1003
TOMOGRAFIA	18	159	36	213
BLANCO RODRIGUEZ NUBIA KATHERINE	9	50	16	75
CESPEDES AVILA MARIA FERNANDA	0	9	2	11
FUENTES ANDRADE YEISON FERNANDO	4	45	5	54
REQUINIVA ESLAVA EDUARDO JOSE	1	6	3	10
LINARES NIÑO DANIEL ANDRES	4	49	10	63
TRAUMATOLOGIA Y CIRUGIA ORTOPEDICA	319	1624	154	2097
FERNANDEZ GOMEZ HUGO ALEJANDRO	127	531	23	681
NUÑEZ DUARTE MARIA YOLIMA	82	585	96	763
VILLAMIL OCHOA FARAON RAFAEL	110	508	35	653
UROLOGIA	148	201	63	412
MEJIA BUENDIA CAMILO	0	26	0	26
CORTES BEDOYA JUAN FERNANDO	148	175	63	386
Total general	2009	9440	1626	13075

Tabla 5.

“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

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

ABRIL-JUNIO		
ESPECIALIDADES	CANT	%
CUMPLIDA	9440	72,20%
INCUMPLIDA	1626	12,44%
CANCELADA	2009	15,37%
TOTAL TRIMESTRE	13075	100%

Tabla 6.



Grafica 19.

Durante este Segundo trimestre del 2024 se pudo evidenciar que se asignaron un total de 13075. Del total de citas asignadas

Se puede evidenciar que en este trimestre las citas cumplidas tuvieron un 72,20% (9440), incumplidas con un 12,44% (1626) y citas canceladas con un 15,37% (2009).

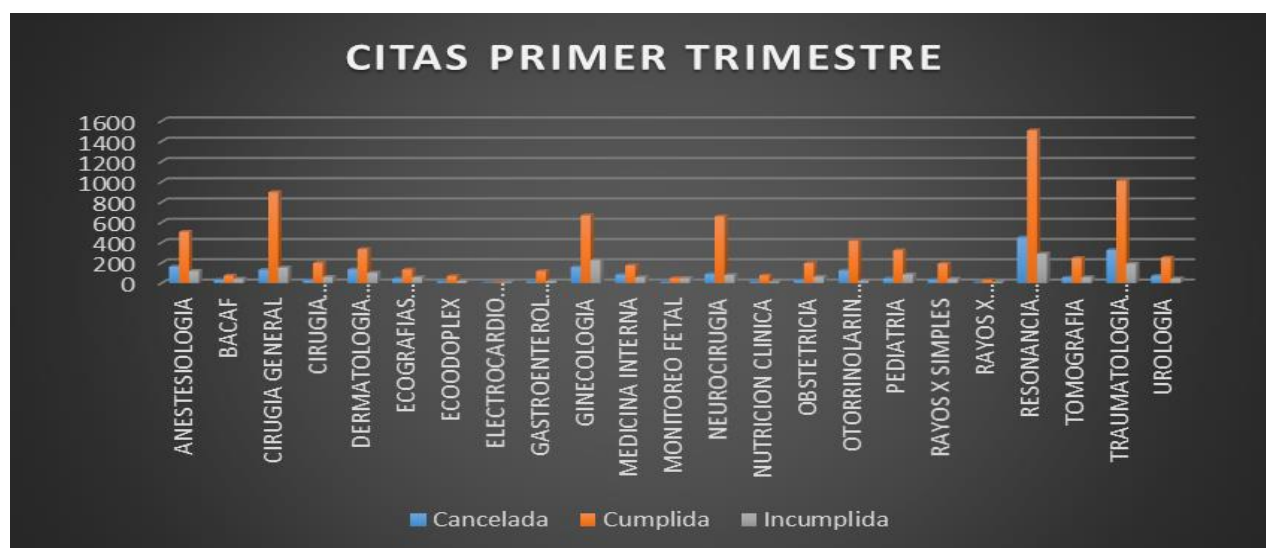
Al igual que en todos los trimestres evaluados, y comparado con el año 2023 se evidencia de manera preocupante un indicador elevado de citas incumplidas, con un 12,44% (1626) puesto que representa un alto número de usuario que mensualmente incumplen las citas asignadas lo cual genera pérdidas económicas en la facturación. En

	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

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 16% (2116) **Traumatología y Ortopedia** con el 16% (2097) citas asignadas, **Cirugía general** obtuvo un 10 % (1366) citas asignadas, luego **Anestesiología** obtuvo 8% (1043) citas asignadas, **Ginecología** con un 7% (881) citas, 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 seis (6) citas asignadas; seguidamente está el servicio de **nutrición clínica** con un 42 (citas); **Rayos x Especiales** con (48) 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

totales; **Monitoreo Fetal** (113) citas; seguida por el servicio de **ecodoplex** con (100) 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 Y ACCIONES DE MEJORA

Se puede concluir que es el servicio de **Urgencias** quien presento la satisfacción más baja en este segundo 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 segundo 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 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

	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

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. Como acción de mejora y para mitigar las quejas de los usuarios se asignó personal capacitado para apoyar el direccionamiento en urgencias.

la oferta del servicio de **Resonancias magnéticas**, se evidencia que este trimestre se mantiene la productividad con 2116 resonancias en lo corrido de este trimestre evaluado, igual que la especialidad de **Ortopedia y Traumatología**, tendencia que ha venido siendo constante, en la actualidad tenemos mayor demanda de esta consulta debido a el índice de accidentalidad en departamento.

Al igual que en todos los trimestres evaluados, se evidencia de manera preocupante un indicador elevado de citas incumplidas, con un 12,44% (1626) 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.

Por otra parte en las acciones de mejora la ayuda audiovisual en consulta externa donde se proyectan videos institucionales informativos como derechos y deberes que ayudan a educar a los usuarios, el trabajo continuo que se realiza con el comité de ética y el apoyo de la oficina de primera acogida quienes aportan a la educación de los usuarios y a al fortalecimiento de la política de humanización de los servicio a todo el personal médico asistencial de la institución se realizaron Charlas de sensibilización y humanización en cada uno de los servicios .

	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

EVIDENCIAS



	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



 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	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

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	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

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	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