

GCAU-013-003



Yumbo, 17 de enero de 2020

Doctora
CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE
GERENTE

ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2019 – CIERRE FIN DE AÑO

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)
JUNIO A DICIEMBRE DEL AÑO 2019**

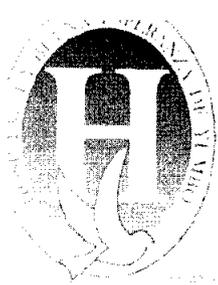
El presente informe resume la ejecución de las principales actividades de información y atención al usuario realizadas en el periodo de los meses de Julio a diciembre de 2019.

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR CAUSA SEGUNDO SEMESTRE 2019								
CAUSA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
PERTINENCIA	2	4	4	2	2	10	24	37.50
HUMANIZACIÓN	4	1	2	6	0	1	14	21.88
OPORTUNIDAD	3	2	1	2	1	4	13	20.31
ACCESIBILIDAD	0	1	2	0	0	4	7	10.94
SEGURIDAD	1	2	0	1	0	0	4	6.25
INFORMACIÓN	0	0	2	0	0	0	2	3.13
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0.00
CONTINUIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0.00
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0.00
TOTAL	10	10	11	11	3	19	64	100.00

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE 2019								
SERVICIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
URGENCIAS	0	2	1	3	2	7	15	23.44
C. MEDICA	3	3	3	2	0	1	12	18.75
FACTURACIÓN	1	0	3	2	0	3	9	14.06
C. CITAS	0	2	1	0	1	3	7	10.94
RX	2	0	0	1	0	1	4	6.25
LABORATORIO	1	0	2	0	0	0	3	4.69
PLANIFICACIÓN	0	2	1	0	0	0	3	4.69
ODONTOLOGIA	1	0	0	1	0	1	3	4.69
MANTENIMIENTO	1	1	0	0	0	1	3	4.69
CURACIÓN	1	0	0	0	0	1	2	3.13
V. PRIVADA	0	0	0	1	0	0	1	1.56
VACUNACIÓN	0	0	0	1	0	0	1	1.56
GINECOLOGIA	0	0	0	0	0	1	1	1.56
TOTAL	10	10	11	11	3	19	64	100

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.
Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595
NIT 800030924-0
YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov



CONSOLIDADO DE QUEJAS POR CAUSA AÑO 2019

CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PERTINENCIA	4	4	6	5	2	5	2	4	4	2	2	10	50	32,89
OPORTUNIDAD	1	4	3	7	2	3	3	2	1	2	1	4	33	21,71
HUMANIZACIÓN	2	2	2	2	4	0	4	1	2	6	0	1	26	17,11
ACCESIBILIDAD	1	4	4	0	2	0	0	1	2	0	0	4	18	11,84
INFORMACION	0	1	3	1	1	5	0	0	2	0	0	0	13	8,55
SEGURIDAD	1	1	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0	7	4,61
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	2,63
CONTINUIDAD	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,66
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	9	16	18	14	15	14	10	10	11	11	3	17	152	100,00

Adicionalmente realizando revisión del consolidado de causas de las quejas podemos evidenciar que durante el cuarto trimestre del año 2019, pertinencia tiene un total de 50 quejas y un porcentaje de 32,89, seguido de oportunidad con 33 quejas y un porcentaje de 21,71, humanización con 26 quejas y un porcentaje de 17,11, accesibilidad con 18 quejas y un porcentaje de 11,84, información con 13 quejas y un porcentaje de 8,55, seguridad con 7 quejas y un porcentaje 4,61, Infraestructura 4 quejas y un porcentaje de 2,63, y Continuidad con 1 queja y un porcentaje de 0,66.

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO AÑO 2019

SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
URGENCIAS	1	2	1	5	6	3	0	2	1	3	2	7	33	21,71
C. MEDICA	4	2	2	3	2	5	3	3	3	2	0	1	30	19,74
FACTURACION	0	9	5	4	1	2	1	0	3	2	0	3	30	19,74
C. CITAS	1	2	3	1	0	0	0	2	1	0	1	3	14	9,21
RX	0	1	4	1	0	1	2	0	0	1	0	1	11	7,24
LABORATORIO	0	0	1	2	2	0	1	0	2	0	0	0	8	5,26
PLANIFICACION	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4	2,63
ODONTOLOGIA	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	4	2,63
SISTEMAS	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1,97
MANTENIMIENTO	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3	1,97
FISIOTERAPIA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1,32
V. PRIVADA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1,32
VACUNACIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1,32
CURACIONES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1,32
HOSPITALIZACION	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,66
SIAU	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,66
GINECOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,66
C Y D	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,66
TOTAL	9	16	18	14	15	14	10	10	11	11	3	17	162	100

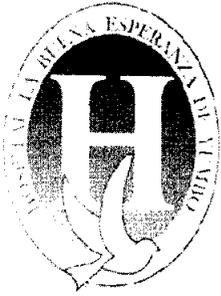
Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov



Se realiza revisión a las quejas por servicio durante el año 2019, observamos que el servicio con mayor número de quejasurgencias con 33 quejas y un porcentaje de 21,71, seguido de consulta medica con 30 quejas y un porcentaje de 19,74%, facturación con 30 quejas y un porcentaje de 19,74%, central de citas 14 quejas y un porcentaje 9,21%, rayos X 11 quejas y un porcentaje 7,24%, laboratorio con 8 quejas y un porcentaje 5,26%, planificación con 4 quejas y un porcentaje de 2,63%, odontología con 4 quejas y un porcentaje de 2,63%, sistemas 3 quejas y un porcentaje de 1,97%, mantenimiento con 3 quejas y un porcentaje de 1,97%, fisioterapia, vigilancia privada, vacunación, y curaciones con 2 quejas y un porcentaje de 1,32%, hospitalización, siau, ginecología y c y d, con 1 queja y un porcentaje de 0,66%.

INFORME DE QUEJAS CON FUNCIONARIO IMPLICADO

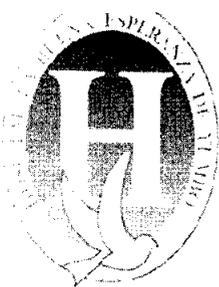
INFORME DE QUEJAS CON NOMBRE DEL FUNCIONARIO IMPLICADO 2019				
Cantidad	FECHA	Nº DE QUEJA	FUNCIONARIO	SERVICIO
1	04/01/2019	1	Yensy Perafan	Central de Citas
2	14/01/2019	2,106		C. Medica
10	14/01/2019	3,4,5,24,91,96,97,111,130,150	Dr. Guillermo Ramirez	C. Medica
1	14/01/2019	6		Planificación
5	13/02/2019	12,36,61,70,102	Dr. Guillermo Leon Otero	C. Medica
3	14/02/2019	14,121,122	Aux. Adm Nadia	Facturacion
2	20/02/2019	17,78		Facturacion
1	22/03/2019	40	Dr. Cisneros	C. Medica
1	22/03/2019	41	Dra. Marisol	C Y D
1	22/03/2019	43	Aux. Marcela Romero	Urgencias
1	05/04/2019	44	Dr. Mario Pombo	C. Medica
1	15/04/2019	46	Dra. Carolina Romero	Urgencias
1	22/04/2019	54	Dra. Diana Valeria Londoño	Urgencias
1	24/04/2019	57	Dra. Anabel Cuello	C. Medica
1	25/04/2019	59	Dr. Orlando Castañeda	C Medica
1	02/05/2019	60	Aux. Enf. Veronica Sanchez	Urgencias
1	20/05/2019	64	Aux de Enf Andres de la Pava	Urgencias
1	21/05/2019	69	Aux. Adm. Leidy Tatiana	Facturación
1	29/05/2019	73	Dr. Moreno	Urgencias
1	29/05/2019	73	Sicologo Sergio	Sicologia
1	20/06/2019	79	Dr. Jaime Contreras	Pediatra
1	30/08/2019	100	Enfermera Diana	Urgencias
3	30/08/2019	108,137,138		Urgencias
1	20/09/2019	112	Dr. Luis Hernando Ramirez	C. Medica America
1	20/09/2019	113	Enf. Carolina Camacho	Urgencias
1	20/09/2019	115	Aux Lab. Lili	Laboratorio
1	20/09/2019	118	Aux. Adm. Maria Eugenia	C. Citas
1	28/10/2019	128	Aux. Enf. Maira Mejia	Urgencias
1	26/12/2019	138	Aux. Adm. Justin Sanchez	Urgencias
1	26/12/2019	144	Aux. Enf Yolanda	Urgencias
1	27/12/2019	152	Dr. Juan Carlos Montaña	Ginecologo

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE



El funcionario o contratista con mayor número de quejas durante el año 2019 fue el **Doctor Guillermo Ramírez con 10 quejas**, seguido del **Doctor Guillermo Otero con 5 quejas**, **Auxadm Nadia con 3 quejas**, **Doctor Gustavo Valencia 3 quejas**, **Franque line Correacón 2 quejas**, **Dra. Vivian Solís con 2 quejas**, **Yensy Perafan**, **Aux. Brigitte**, **Auxadm Nadia**, **Dr. Cisneros**, **Dra. Marisol**, **Aux Marcela Romero**, **Dr. Pombo**, **Dra. Carolina Romero**, **Dra. Londoño**, **Dra. Anabel**, **Dr. Castañeda**, **Aux Verónica Sánchez**, **Aux Andrés de la Pava**, **Aux. admleidy Tatiana**, **Dr. Hugo Moreno**, **Psicólogo Sergio**, **Dr. Jaime Contreras**, **Enf Diana**, **Dr. Luis Hernando Ramirez**, **Enf Carolina Camacho**, **Aux Lab. Lili**, **Aux. Adm. Maria Eugenia**, **Maira Mejía**, **Justin Sánchez**, **Aux Yolanda** y **Dr. Juan Carlos Montaña** con 1 queja.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

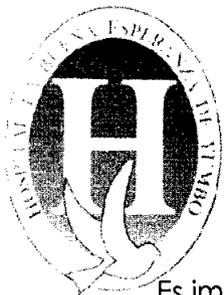
PROCESO / SUBPROCESO	INFORME CUARTO TRIMESTRE 2019											
	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL		
	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q
FARMACIA		1								0	1	0
CURACIONES - ODONT				2				1	1	2	1	1
LABORATORIO - ODONT.				1		1				1	0	1
HOSPITALIZACION / PARTOS	2			5			1			8	0	0
P Y P					1	1				0	1	1
C. EXT	3		1	2	1	2					1	8
URGENCIAS	1		1			2				1	0	4
PTO. LAS CRUCES	1											
PTO. GUACANDA	1											
SIAU					1	2						
PTO. LAS AMERICAS										0	0	0
PTO. BELLAVISTA										0	0	0
TOTAL	8	1	2	10	3	3	1	1	2	19	5	17

Durante el cuarto trimestre se recibieron 19 Felicitaciones, 5 Sugerencias y 17 quejas.

Felicitaciones: 19

Sugerencias: 5

Quejas: 17

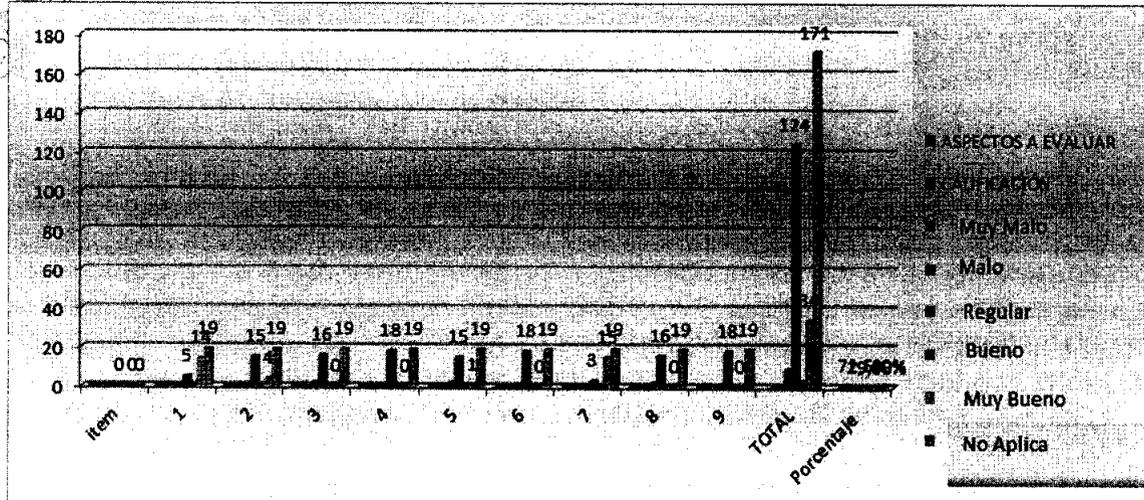


Es importante mencionar que a partir del mes de octubre se actualizó la encuesta de satisfacción para conocer la percepción de nuestros usuarios de acuerdo al servicio recibido.

El número de encuestas de satisfacción durante el mes de diciembre disminuyó debido a que las contratistas que realizan esa actividad en el siau, terminaron su contrato el 15 de diciembre del 2019.

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PARA CLIENTES EXTERNOS AÑO 2019

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA CLIENTES EXTERNOS AÑO 2019								
item	Pregunta	CALIFICACIÓN						
		MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)	NO APLICA	CANT. EMPRESAS
1	La relación contractual entre IPS y su empresa o institución (IPS, EAPB, Aseguradora, etc.)	0	0	0	5	0	14	19
2	El trato recibido por los funcionarios de la institución (Gerente, Auditores, Subgerente Científico)	0	0	0	15	0	4	19
3	La oportunidad en la presentación de las facturas	0	0	2	16	1	0	19
4	La oportunidad en la prestación de los servicios a los usuarios.	0	0	1	18	0	0	19
5	La oportunidad en la respuesta a glosas.	0	1	2	15	0	1	19
6	El portafolio de servicios ofrecido está acorde a las necesidades de su empresa o institución (IPS, EAPB, Aseguradora, etc.)	0	0	0	18	1	0	19
7	La oportunidad en la respuesta y manejo dado a las quejas de los usuarios	0	0	1	3	0	15	19
8	Oportunidad en el suministro de información institucional	0	0	2	16	1	0	19
9	La calidad de las facturas, cuentas de cobro y de los RIPS enviados.	0	0	1	18	0	0	19
TOTAL		0	1	7	124	3	34	171
Porcentaje		0,00%	0,4%	5%	72,5%	2%	19,88%	100%
100%								



Tenemos 171 preguntas respondidas por 19 empresas, donde la calificación, está en Bueno con 124 puntos y un porcentaje de 72,5%, No Aplica con 34 puntos con un porcentaje de 19,88%, Regular con 9 puntos y un porcentaje de 5%, Muy Bueno con 3 Puntos, donde arrojo un 2%, Malo 1 puntos con el 0,6%.

Como resultados obtenidos de la encuesta realizada en las 19 empresas son varios factores que influyen como no hay relación contractual, que la entidad no ha tenido pacientes en nuestra IPS, no hay población activa para ninguno de los regímenes, lo cual nos indica que hay una calificación buena por parte de la Institución con respecto al servicio que presta el Hospital, para las entidades y el otro punto, es fomentar y revisar la parte de contratación, la población con la cual contamos para cada entidad abrir más servicios, actualizar el portafolio de servicios, que abarca todo lo que corresponde a contratación.

ACCIONES DE MEJORA QUE SE HAN REALIZADO EN EL SIAU

- Se realizó actualización del procedimiento de Medición de la Satisfacción.
- Se está gestionando portabilidad a los usuarios que lo requieren.
- Se actualizo la encuesta de satisfacción.

WILSON DONNEYS DONNEYS
Asesor de servicios

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.
Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595
NIT 800030924-0
YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co