

INFORME DE GESTIÓN HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO I SEMESTRE 2024

**HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUIA
YOPAL CASANARE**

**JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA
LIDER DE PROGRAMA**

**DOCUMENTADO Y ELABORADO POR:
MAYRA CRISTINA RUIZ MARTINEZ
TECNÓLOGA DE APOYO**

**OFICINA DE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
YOPAL**

Contenido

Introducción.....	3
Informe De PQRSF I Semestre de 2024	4
Medios De Recepción O Vías De Acceso De Las PQRSF	4
Distribución De Las PQRS Por Servicio Prestado.....	5
Porcentaje De Oportunidad En La Respuesta De Las PQR.....	6
Clasificación De Las PQR Según Atributo De Calidad.....	7
Clasificación De PQR Por Eps	7
Clasificación De Felicitaciones Por Servicio.....	8
Planes de mejoramiento.....	10
Plan De Mejora Contac Center.....	11
Plan De Mejora Vigilancia	12
Indicador de Oportunidad de respuesta de PQR a los usuarios.....	18
Aplicación De Encuestas.....	19
Encuestas Aplicadas Por Servicio.....	19
Indicador de Satisfacción del Proceso.....	20
Derechos Y Deberes	22
Indicador educación y reeducación en derechos y deberes.....	23
.....	23
Orientación A Usuarios.....	24
Trámites Hospitalarios: Oxigenos Domiciliarios, Plan Hospital Domiciliarios, Traslados A Domicilio, Entre Otros.....	24
Actividades del Plan de Acción.....	25
Actividades Mapa de Riesgos	27
Otras Actividades de Educación y orientación Cliente Interno y Externo I semestre de 2024.....	29
Area de Trabajo Social Horo	29
Motivo De Las Interconsultas.	30
Redes De Apoyo Interinstitucional.....	31

Introducción

La Oficina de Humanización y Atención al Usuario del Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. durante la vigencia 2023 ha trabajado en pro de mejorar la calidad en la prestación del servicio de cada uno de los usuarios que ingresan a la institución, realizado un arduo trabajo con un equipo capacitado, comprometido y dedicado abarcando algunos puntos importantes a nivel institucional los cuales estarán desglosados en el presente informe dando relevancia a cada una de las actividades realizadas o ejecutadas diariamente y que marcan alto impacto en la institución; dentro de estas tenemos el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), Encuestas de Satisfacción al Usuario, Educación en Derechos y Deberes, Orientación a Usuarios, Tramites de piso: Oxigenos Domiciliarios, Ambulancias Domiciliarias, Hospitales Domiciliarios y por ultimo tenemos el trabajo realizado desde el grupo de trabajo social.

Informe De PQRSF I Semestre de 2024

Durante el I semestre **del año 2024** se recibieron un total de **437 PQRSF**, distribuidas de la siguiente manera: **Peticiones (63)** lo que equivale a un **14%**, **Quejas (203)** equivale a un **47%**, **Reclamos (35)** equivale a un **8%**, **Sugerencias (22)** equivale a un **5%** y **Felicitaciones (114)** equivaliendo a un **26%**.

A continuación se dará a conocer a través de una tabla de datos la distribución de las mismas en los diferentes meses del I semestre de 2024.

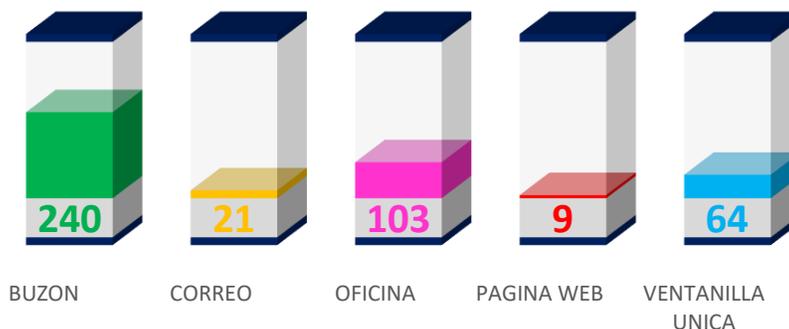
Tabla 1: Fuente Atención al Usuario

TABLA 1. PQRSF Recibidas	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES		8	16	11	25	3	63
QUEJAS	24	23	39	32	44	41	203
RECLAMOS	3	3	6	2	11	10	35
SUGERENCIAS	11	1	6		1	3	22
FELICITACIONES	8	21	14	23	18	30	114
TOTAL	46	56	81	68	99	87	437

Medios De Recepción O Vías De Acceso De Las PQRSF

De acuerdo con los medios de recepción establecidos por el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. Durante el I semestre **del año 2024** se identifica que el medio con mayor índice de recaudo de las **PQRSF** fue a través de los **Buzones Institucionales** con un **55% (240)**, en segundo lugar tenemos directamente en la **Oficina de Atención al Usuario** con un **23% (103)** solicitudes allegadas, en tercer lugar tenemos **Ventanilla Unica** con **15% (64)** solicitudes, en cuatro lugar tenemos el **Correo Electrónico** con un **5% (21)** solicitudes y por ultimo la **Página Web** institucional con un **2% (9)** solicitudes allegadas. Para un total de **437** registros de **PQRSF** generados por usuarios.

Medios de recepción de PQRSF I semestre 2024



Gráfica 1: Fuente Atención al Usuario

Distribución De Las PQRS Por Servicio Prestado

A continuación, se detalla el total de las PQRS radicadas y asignadas a los diferentes servicios prestados por el Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. durante el **I semestre de 2024**.

Tabla 2: Fuente Atención al Usuario

PQRS Por Servicio I Semestre 2024	
APOYO LOGISTICO	1
ATENCIÓN AL USUARIO	4
CALL CENTER	101
PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA	5
ENFERMERIA	43
FACTURACIÓN	9
FARMACIA	1
IMAGENOLOGIA	7
LABORATORIO	1
MEDICO GENERAL	21
MEDICO ESPECIALISTA	53
PROGRAMA CANGURO	4
REFERENCIA	3
TRABAJO SOCIAL	1
URGENCIAS	14
VIGILANCIA	5
CAFETERIA	1
CIRUGIA	8
GETIÓN AMBIENTAL	1
GYOMEDICAL	2
INTERNACIÓN 4 PISO	10
INTERNACIÓN 5 PISO	12
MATERNAL	7
OTROS	5
CONSULTA EXTERNA	3
PATOLOGIA	1
TOTAL	323

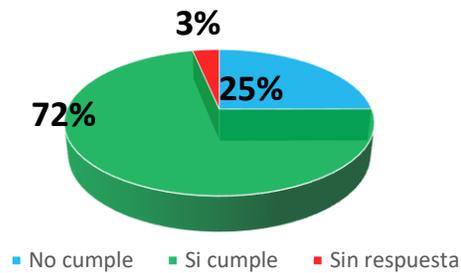
Durante el **I semestre de 2024** podemos evidenciar que de las PQRS allegadas el servicio con mayor índice de estas fue el servicio prestado por parte del **Call Center** con **101** PQRS, en segundo lugar tenemos el

servicio prestado por los **médicos especialistas** con **53** PQRS, en tercer lugar el servicio prestado por el personal de **enfermería** con **43** PQRS estos como los servicios mas relevantes.

Porcentaje De Oportunidad En La Respuesta De Las PQR

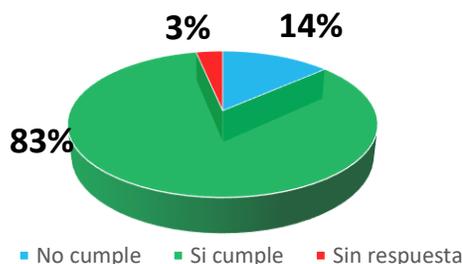
En las siguientes graficas se detallará la información de la oportunidad de respuesta de las quejas registradas durante el **I semestre del año 2024** por parte de los lideres y/o coordinadores; dichos tiempos de respuesta están establecidos en nuestro Manual de PQRSF (04HUA-M-04 Manual de peticiones quejas reclamos sugerencias y felicitaciones) de la siguiente manera: **(15 días hábiles)** para dar respuesta al usuario; dentro de estos 15 días se establece un tiempo de **(10 días hábiles)** para que los lideres y/o coordinadores de área o servicio responsables de cada PQR alleguen respuesta al área de Humanización y Atención al Usuario y de esta manera obtener oportunidad de respuesta al usuario.

Porcentaje de Cumplimiento de Respuesta de Lideres



Gráfica 2: Fuente Atención al Usuario

Porcentaje de Cumplimiento de Respuesta a Usuarios



Gráfica 3: Fuente Atención al Usuario

Clasificación De Las PQR Según Atributo De Calidad

En el siguiente gráfico se describe la clasificación de las PQR según los atributos de calidad; donde se evidencia que del total de las **PQR** recibidas una vez clasificadas según los atributos de calidad establecidos; el atributo con mayor índice es **accesibilidad** con **156 PQR**, este atributo hace referencia a la Posibilidad que tiene el Usuario para acceder a los servicios de salud. Seguido de este tenemos **Trato digno** con **64** el cual hace referencia a; el saludo amable, presentación del personal de salud, llamar a la paciente por su nombre, explicación e información de procedimientos a realizar, salvaguardar la intimidad, trato respetuoso, y la satisfacción del paciente con respecto al trato del personal que le atendió. en tercer lugar tenemos **Información Clara** con **26**, el cual hace referencia al lenguaje utilizado por el personal para dar a conocer al usuario su diagnóstico y/o información en general teniendo un lenguaje claro y de fácil comprensión.

Clasificación según Atributo de Calidad



Gráfica 4: Fuente Atención al Usuario

Clasificación De PQR Por Eps

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E presta sus servicios a las diferentes **EPS** a nivel nacional, es por ello que a través de la siguiente tabla daremos a conocer el total de usuarios por **EPS** que manifiestan inconformidades con los servicios prestados durante la atención; en primer lugar tenemos **CAPRESOCA** con **99 PQR**, en segundo lugar tenemos **NUEVA EPS** con **76** usuarios y en tercer lugar tenemos **SIN EPS** con **64**, con esta hacemos referencia a aquellos usuarios que no registran su EPS al momento de radicar su PQRSF; de acuerdo a lo anterior estas son las **EPS** con un índice que PQR más relevante.

Tabla 3: Fuente Atención al Usuario

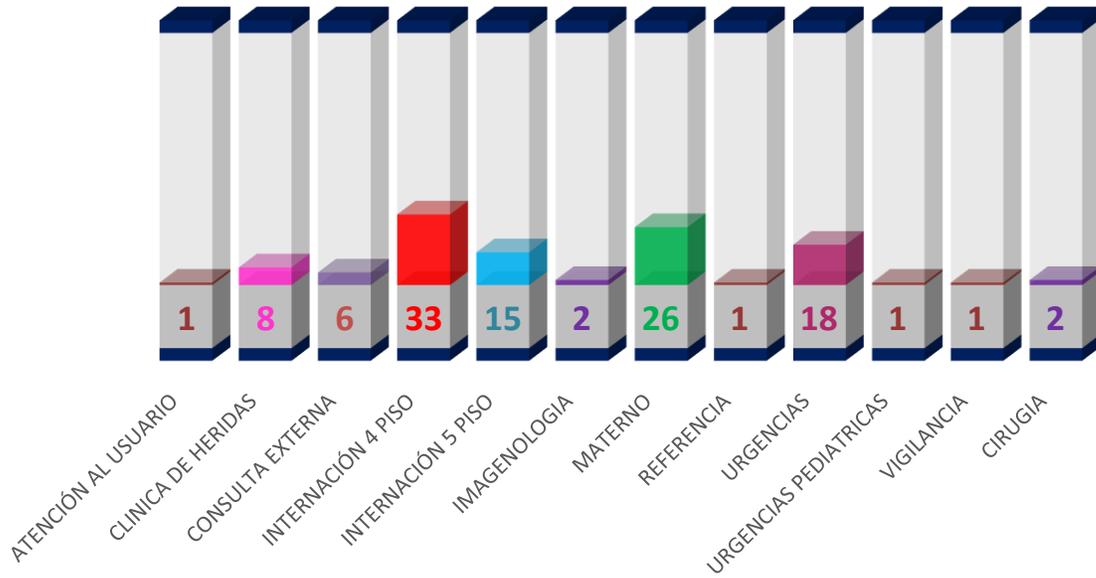
PQR I Semestre de 2024	
EPS	TOTAL
AXA COLPATRIA	1
CAJA COPI	1
CAPRESOCA	99
COLMEDICA	1
COMPENSAR	4
COOSALUD	7
ECOPETROL	1
EJERCITO	11
SANITAS	23
FAMISANAR	2
MEDISALUD	1
NUEVA EPS	76
POLICIA	8
SOAT	1
SURA	1
SIN EPS	64
TOTAL	301

Clasificación De Felicitaciones Por Servicio

Durante el **I semestre del año 2024** se recibieron **114 felicitaciones** que corresponden a los diferentes servicios del Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. estas felicitaciones fueron dadas a conocer al personal de manera presencial en los diferentes servicios dejando registro fotográfico de dicha actividad, al dar a conocer a los funcionarios cada uno de los agradecimientos de los usuarios se quiere motivar al personal para que cada día se trabaje en pro de brindar una atención humana y de calidad a nuestros usuarios.

A continuación se relaciona grafica de felicitaciones por servicios y registro fotográfico de la socialización de las mismas:

Felicitaciones Por Servicio I Semestre de 2024



Gráfica 5: Fuente Atención al Usuario





Planes de mejoramiento

Desde la Oficina de Humanización y Atención al Usuario se solicita tomar acciones de mejora a las diferentes áreas de la institución en las que se encuentren quejas repetitivas, esto en pro de mejorar la calidad en la prestación del servicio y de esta manera mejorar la satisfacción de aquel pequeño porcentaje de usuarios que manifiestan inconformidad con los servicios prestados.

A continuación se relacionan los planes de mejoramiento realizados en el **I semestre de 2024**: Contac Center y Vigilancia.

Plan De Mejora Contac Center

Se ha identificado una serie de adversidades y reclamos por parte de los usuarios con respecto al agendamiento de citas a través de la plataforma <https://wcentrix.net/>. En respuesta a esto, se ha llevado a cabo una mesa de trabajo liderada por la jefa Martha Lozano, Coordinadora de Consulta Externa, en colaboración con ingenieros de dirección TIC y el área de atención al usuario. El objetivo es proponer y describir posibles mejoras para abordar estas preocupaciones y mejorar la experiencia del usuario.

Problema Detectado:

- **Alta Demanda en el Canal de WhatsApp:**

La plataforma de WhatsApp experimenta una demanda considerable por parte de los usuarios, mientras que el número de agentes disponibles es limitado, esta situación conduce a largos tiempos de espera para los usuarios, lo que genera insatisfacción y malestar.

La falta de una respuesta clara sobre la disponibilidad de atención agrava la incertidumbre y frustración entre los usuarios.

- **Saturación del Canal de Correo Electrónico:**

Se ha observado una saturación en el canal de correo electrónico debido a la recepción de mensajes fuera de los horarios laborales establecidos, esta saturación dificulta el seguimiento adecuado de los correos electrónicos y la respuesta oportuna a las consultas de los usuarios.

- **Soluciones Propuestas:**

Mensaje de Respuesta Automática para WhatsApp:

Implementar un mensaje automático para informar a los usuarios sobre la situación actual y la imposibilidad de atención inmediata. El mensaje propuesto es:

¡Hola! Gracias por contactarnos. En este momento, todos nuestros agentes están ocupados. Por favor, inténtalo de nuevo más tarde. ¡Gracias por tu comprensión!

Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. "Una Familia cuidando de ti"

Este mensaje ayudará a cerrar automáticamente las conversaciones de WhatsApp, brindando claridad a los usuarios sobre la situación y permitiendo una gestión más eficiente de las solicitudes.

Respuesta Automática para Correo Electrónico:

Configurar una respuesta automática para los correos electrónicos recibidos fuera del horario de atención.

El mensaje propuesto es:

Estimado Usuario,

Lamentamos informarte que en este momento no estamos disponibles para atender su solicitud.

Queremos recordarle que nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 am a 5:00 pm.

Por favor, inténtalo de nuevo en el horario de atención.

Gracias por comunicarte con Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. Una Familia Cuidando de Ti.

Esta respuesta automática ayudará a gestionar las expectativas de los usuarios y evitará la acumulación de solicitudes fuera del horario laboral.

Objetivos:

- Mejorar la experiencia del usuario al proporcionar una respuesta clara y oportuna sobre la disponibilidad de atención.
- Optimizar el uso de recursos al gestionar de manera eficiente las solicitudes recibidas a través de WhatsApp y correo electrónico.
- Reducir los tiempos de espera y la incertidumbre de los usuarios al ofrecer información
- transparente sobre la disponibilidad de citas.

Responsabilidades:

La implementación de estas soluciones estará a cargo del equipo de dirección TIC.

Fecha de Implementación: 11/04/2024

Estas mejoras se implementarán a partir del 12/04/2024, con el objetivo de brindar una mejor experiencia de servicio a los usuarios y optimizar el proceso de agendamiento de citas.

Este plan de mejora tiene como objetivo abordar las preocupaciones identificadas y mejorar significativamente el proceso de agendamiento de citas, garantizando una comunicación clara y una atención eficiente para los usuarios de la institución.

Plan De Mejora Vigilancia

Durante el primer trimestre de 2024 se identificaron 3 Quejas por trato digno por parte del personal de vigilancia hacia los usuarios, una vez identificada la situación la supervisión del contrato de vigilancia solicita mesa de trabajo con la Oficina de Humanización y Atención al Usuario la cual se realiza el día 02/05/2024, a continuación, se adjuntaran soportes de acción correctiva y de mejora y soporte de cumplimiento a la misma.



REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

CÓDIGO: GCL-MC-F-03
FECHA: 23/11/2022
VERSIÓN: 5
PÁGINA 1 DE 2

FECHA: 02 / 05 / 2024

PROCESO Y/O ÁREA:		
RESPONSABLE DEL REPORTE:		
FUENTE DE ORIGEN DE LA ACCIÓN: Marcar con una X		
Queja o reclamo de usuario externo e Interno	X	Seguridad del paciente
Mapa de Riesgos		Comités Institucionales
Auditoría Interna		Autoevaluación SUA
Auditoría Externa		Producto/Servicio No conforme
Referenciación comparativa		Otro. ¿Cual?
Resultados de Indicadores		

SECCIÓN 1 – DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN (DESVIACIÓN)	Requisito Afectado (Si aplica)
Una vez revisada la matriz de PQR se evidencian 3 PQR por trato digno durante el primer trimestre de 2024 por parte del personal de vigilancia.	
SECCIÓN 2 – CAUSAS FUNDAMENTALES (Utilizar metodología de lluvia de Ideas)	
El personal de vigilancia no utiliza el lenguaje adecuado para dirigirse al usuario.	
La institución cuenta con políticas de ingreso a la institución.	
Los usuarios desconocen dichas políticas.	
Se cuenta con rotación de personal y no todos cuentan con las capacitaciones en humanización dadas por la institución.	

SECCIÓN 3 – PLAN DE ACCIÓN		
QUÉ	QUIÉN	CUANDO
Solicitar a la oficina de Humanización y Atención al Usuario capacitación en Humanización para el personal de vigilancia.	Apoyo a la Supervisión del contrato – vigilancia	03/05/2024
Capacitación sobre Humanización para el personal de vigilancia	Apoyo a la Supervisión del contrato – vigilancia	17/05/2024

SECCIÓN 4 – SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN		
FECHA	RESULTADO DE LAS ACCIONES	RESPONSABLE
24/05/2024	Se hace seguimiento a acción correctiva donde se evidencia la realización de dos capacitaciones en humanización por parte del profesional de Apoyo de atención al usuario German Higuera dirigidas al personal de vigilancia los días 07/05/2024 y 21/05/2024, encontrando evidencias fotográficas y planilla de asistencia.	German Higuera Corredor
Auditor/Responsable de la verificación: Mayra Cristina Ruiz Martínez		Fecha: 24/05/2024

SECCIÓN 5 – EFICACIA DE LA ACCIÓN



REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

CÓDIGO: GCL-MC-F-03
FECHA: 23/11/2022
VERSIÓN: 5
PÁGINA 2 DE 2

Si (comentario):	No (comentario):
SECCIÓN 6 – ESTADO DE LA ACCIÓN	
CERRADA <input checked="" type="checkbox"/>	ABIERTA <input type="checkbox"/>
Fecha de cierre: 24/05/2024	
Nombre y firma del Líder del proceso	
Jorge Antonio Cubides Amézquita	



COMUNICACIÓN INTERNA

CÓDIGO: GD-F-01
FECHA: 01/02/2024
VERSIÓN: 7
PÁGINA 1 DE 1

204. 164. 40

305-2024-048

Yopal, 03 de Mayo de 2024

Dra.
VIANNEY SOFIA GROSSO OJEDA
Líder de Humanización y Atención al Usuario.
Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E.
Yopal

ASUNTO: SOLICITUD DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE VIGILANCIA SOBRE HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

Reciba un cordial saludo, así como mis deseos de éxito en sus labores diarias.

Por medio del presente, en atención al asunto y actuando en calidad de Profesional de apoyo a la supervisión del contrato de vigilancia y seguridad del Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E No.CD/24-860 DEL 12 DE ENERO DE 2024, solicito respetuosamente, programar una capacitación con el personal de seguridad de la institución, encaminada al trato humanizado y atención al usuario, teniendo en cuenta que durante lo transcurrido de la vigencia de 2024, se han registrado 4 PQRS dirigidas para ellos, enfocadas en el trato cordial y empático, en el que se reconoce al usuario como una persona con necesidades únicas y las cuales deben ser atendidas con amabilidad.

Teniendo en cuenta la importancia de la novedad, agradezco de antemano su atención y pronta colaboración, ya que esto nos permiten definir acciones de mejoramiento en beneficio de todas las personas.

Atentamente,

ALEJANDRA CASTELLANOS MARTINEZ.

Prof. Esp. GAF.

ANEXOS: (0) folios

Aprobó: KRISS MAYQUEZ SOLANO
Profesional Especializado - Apoyo G.A.F.

Revisó: KRISS MAYQUEZ SOLANO
Profesional Especializado - Apoyo G.A.F.

Proyectó: ALEJANDRA CASTELLANOS M.
Profesional - Apoyo Logístico.

GESTIÓN DOCUMENTAL
Original: Oficina Apoyo Logístico - GAF
1ª Copia: Atención al Usuario

HORO HOSPITAL REGIONAL
DE LA ORINOQUIA
HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

04 MAY 2024

HORA: 03:54pm

FIRMA: Mayra Ruiz.

CODIGO: GD-F-22
FECHA: 10/07/2017
VERSION: 1
PAGINA:

ASISTENCIA



TIPO DE ASISTENCIA:		REUNIÓN	CAPACITACIÓN	ACTIVIDAD	REGISTRO DE ENTREGA					
FECHA: 07/05/2024		HORA: 6:30 AM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
RESPONSABLE: GERMAN ALBERTO HIGUERA CORREDOIR										
TEMA: CAPACITACION EN HUMANIZACION		LUGAR:								
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	PLANTA	ESTUDIANTE	OTROS	NUMERO DE DOCUMENTO	DEPENDENCIA O INSTITUCIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Dairo J. Sierra		X		77152158	Covicas	Vigilante	3148730352		<i>Dairo Sierra</i>
2	Jose Colon		X		98687993	Covicas	Uaplan	323597823		<i>Jose Colon</i>
3	Arley Rodriguez		X		1117160683	Covicas	OP. CC-TV	3142816865		<i>Arley Rodriguez</i>
4	Glenda Iris Pulido		X		46368830	Covicas	Vigilante	3143274545		<i>Glenda Iris Pulido</i>
5	Yajackson Vega		X		1118536733	Covicas	Vigilante	3227465965		<i>Yajackson Vega</i>
6	Geori Vasquez		X		1118548761	Covicas	Vigilante	3502157038		<i>Geori Vasquez</i>
7	Mesda Yanira Cardur		X		46379497	Covica	Vigilante	321413411A		<i>Mesda Yanira Cardur</i>
8	Josy Anabel Mumbua		X		109473162	Covica	Vigilante	3224262022		<i>Josy Anabel Mumbua</i>
9	Natalia Cadena		X		1006551736	Covicas	Vigilante	3219352978		<i>Natalia Cadena</i>
10	Edier Samuel Ortiz		X		1116043463	Covicas	Vigilante	3213383134	ediersamuelbez@gmail.com	<i>Edier Samuel Ortiz</i>
11	Mario Heiner		X		9658584	Covicas	Vigilante	3167883449		<i>Mario Heiner</i>
12	Nulley Bohorquez		X		33646903	Covicas	Vigilante	3504995641		<i>Nulley Bohorquez</i>
13	Juan David Ibañi		X		7366507	Covicas	Vigilante	304588422		<i>Juan David Ibañi</i>
14	Joseph Camila Ayala		X		1118545475	Covicas	Vigilante	302859267		<i>Joseph Camila Ayala</i>
15	Emilio Fernando Garcia Ten		X		1118586608	Covicas	Vigilante	3154138505		<i>Emilio Fernando Garcia Ten</i>
16	Samuel Parante		X		74329286	Covicas	Vigilante	3208411852		<i>Samuel Parante</i>
17	Jose S Camilo		X		76060064	Covicas	Vigilante	302604933		<i>Jose S Camilo</i>
18	Alexander Swan B.		X		79843921	Covicas	Vigilante	3134433043		<i>Alexander Swan B.</i>
19	David Montoya		X		111604597	Covicas	Vigilante	3119396012		<i>David Montoya</i>
20	Roberto Arias		X		4270690	Covicas	Vigilante	3118337752		<i>Roberto Arias</i>



Aplicación De Encuestas

El Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E desde la oficina de Atención al Usuario realiza encuestas en los diferentes servicios de la institución, lo anterior con el fin de medir la satisfacción de nuestros usuarios, durante el **I Semestre del año 2024** se logro un total de **5.736** encuestas aplicadas.

A través de la siguiente grafica se da a conocer la distribución de las encuestas aplicadas en los diferentes meses del **I semestre de 2024**, donde se pueden evidenciar que en el mes de **Febrero** se realizaron **1.038** encuestas, siendo este en el que mas encuestas se realizaron.

Total de Encuestas Realizadas por Mes I Semestre 2024



Gráfica 6: Fuente Atención al Usuario

Encuestas Aplicadas Por Servicio

Durante el **I semestre de 2024** se aplicaron **5.736** encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de la institución, a través de la siguiente tabla podemos evidenciar que el servicio en que más encuestas se aplicaron fue **urgencias** con un total de **3.100**, seguido de este tenemos **internación 4 piso** con **1.486** y por ultimo **internación 5 piso** con **591** encuestas.

Tabla 4: Fuente Atención al Usuario

SERVICIO	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN 4 PISO	1.486
HOSPITALIZACIÓN 5 PISO	591
URGENCIAS	3.100
CONSULTA EXTERNA	141
LABORATORIO	64
CIRUGIA	3
MATERNO	112
IMAGENOLOGIA	239
TOTAL	5.736

A través de la siguiente tabla podremos apreciar el porcentaje de satisfacción por servicios del **I semestre de 2024**:

Tabla 5: Fuente Atención al Usuario

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2024																
MES	URGENCIAS		CIRUGIA		HOSPITALIZACIÓN N 4 PISO		HOSPITALIZACIÓN N 5 PISO		IMAGENOLOGIA		LABORATORIO		MATERNO		CON EXTERNA	
	SATISF ECHO	INSATIS FECHO	SATISF ECHO	INSATIS FECHO	SATISF ECHO	INSATIS FECHO	SATISF ECHO	INSATIS FECHO	SATISF ECHO	INSATIS FECHO	SATISF ECHO	INSATIS FECHO	SATISF ECHO	INSATIS FECHO	SATISF ECHO	INSATIS FECHO
ENERO	97%	3%	0%	0%	98%	2%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%
FEBRERO	97%	3%	0%	0%	98%	2%	99%	1%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	99%	1%
MARZO	96%	4%	0%	0%	99%	1%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	83%	17%	0%	0%
ABRIL	98%	2%	0%	0%	99%	1%	100%	0%	98%	2%	98%	2%	94%	6%	99%	1%
MAYO	96%	4%	100%	0%	98%	2%	99%	1%	96%	4%	96%	4%	96%	4%	0%	0%
JUNIO	98%	2%	0%	0%	99%	1%	100%	0%	92%	8%	92%	8%	98%	2%	95%	5%
PROMEDIO	97%	3%	100%	0%	99%	1%	100%	0%	98%	2%	98%	2%	95%	5%	99%	1%

Indicador de Satisfacción del Proceso

Se cuenta con un indicador de proceso que nos permite medir la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios prestados, para el I semestre de 2024 podemos evidenciar que el Indicador ha dado cumplimiento a la meta establecida por la institución.

Esta meta se fija de acuerdo a la muestra establecida en el “*DE-I-01 Instructivo para Cálculo de Tamaño de Muestra en la Aplicación de Encuestas para la Medición de Satisfacción de los Usuarios.*”

la Oficina de Humanización y Atención al Usuario da a conocer dicho indicador en el comité de ética mensual, y del mismo modo mes a mes refuerza todo el proceso de orientación y educación a los usuarios en derechos y deberes y el acceso a los diferentes servicios que presta la institución como alternativa de mejora para aquel porcentaje de usuarios insatisfechos.

		Ir al menu											
PROCESO		Humanización y Atención del usuario											
#	NOMBRE INDICADOR	META	DEFICIENTE	ACEPTABLE	EXCELENTE	DATOS	2024						
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
1	Porcentaje de satisfacción global de los usuarios	90%	0% a 70%	>70% a 85%	>85% a 100%	NUMERADOR	804	1012	952	953	921	950	
						DENOMINADOR	825	1038	981	968	953	971	
						TOTAL	97,45%	97,50%	97,04%	98,45%	96,64%	97,84%	0,00%

Derechos Y Deberes

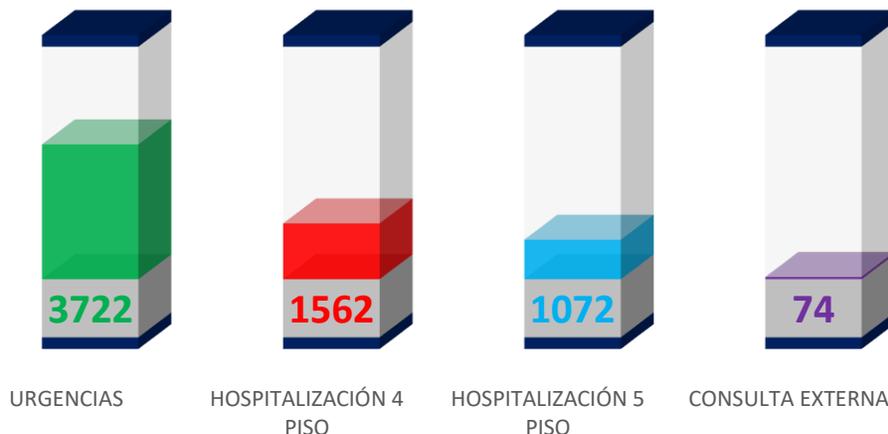
Desde la Oficina de Humanización y Atención al Usuario dando cumplimiento a las diferentes actividades a desarrollar con los usuarios se realizo un trabajo en el **I semestre de 2024** relacionado con educación de los derechos y deberes a los usuarios que asisten al Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. obteniendo un total de **6.364** registros, esta educación se ejecuto con los usuarios en los diferentes servicios como Hospitalización , urgencias y consulta externa, donde su objetivo principal es dar a conocer los derechos para que estos no sean vulnerados y los deberes para ponerlos en práctica en la institución y minimizar necesidades, de esta manera poder contribuir al mejoramiento de los servicios prestados y la satisfacción de cada uno de los usuarios.

A través de la siguiente tabla y representación gráfica se quiere dar a conocer la distribución del total de derechos y deberes socializados en los diferentes servicios de la institución **I semestre 2024**:

Tabla 6:Fuente Atención al Usuario

TABLA 2. Derechos y Deberes	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
URGENCIAS	379	592	644	591	796	720	3.722
HOSPITALIZACIÓN 4 PISO	268	445	258	322	155	114	1.562
HOSPITALIZACIÓN 5 PISO	168	384	174	120	91	135	1.072
CONSULTA EXTERNA			59		15		74
TOTAL	815	1.421	1.135	3.371	1.057	969	6.430

Educación en Derechos y Deberes I Semestre 2024



Gráfica 7: Fuente Atención al Usuario

Indicador educación y reeducación en derechos y deberes.

Se cuenta con un indicador de proceso que nos permite medir la educación y reeducación en derechos y deberes a los usuarios; este indicador es en base a las encuestas realizadas las cuales tienen una pregunta específica acerca de la socialización de derechos y deberes.

Para el I semestre de 2024 podemos evidenciar que el Indicador ha dado cumplimiento a la meta establecida por la institución.

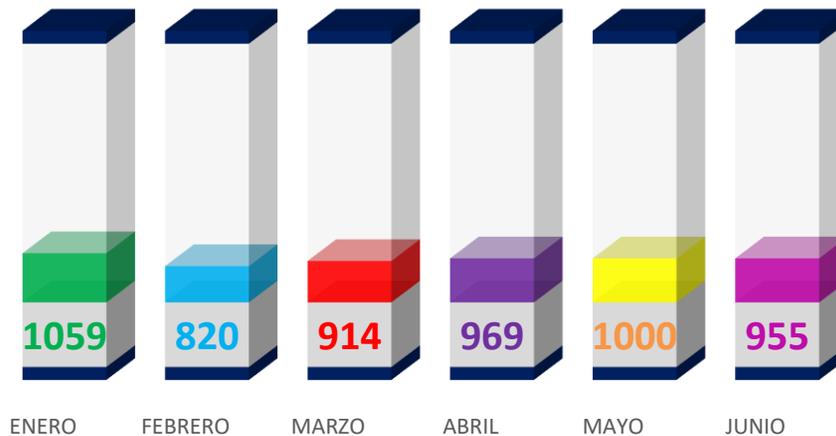
		Ir al menu											
PROCESO		Humanización y Atención del usuario											
#	NOMBRE INDICADOR	META	DEFICIENTE	ACEPTABLE	EXCELENTE	DATOS	2024						
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
3	Educación y reeducación de derechos y deberes a los usuarios	95%	0% a 70%	>70% a 85%	>85% a 100%	NUMERADOR	812	1026	959	953	927	948	
						DENOMINADOR	825	1038	981	968	953	971	
						TOTAL	98,42%	98,84%	97,76%	98,45%	97,27%	97,63%	0,00%

Orientación A Usuarios

La Oficina de Humanización y Atención al Usuario diariamente se encarga de realizar orientación a los usuarios acerca de los diferentes servicios que presta la institución y como acceder a cada uno de ellos, dentro de los temas de orientación tenemos: (ubicación de servicios, orientación sobre afiliaciones, información de remisión de pacientes, información de personal medico, enfermería, acceso a tramites administrativos y manejo ambulatorio, etc) es por esto que se cuenta con el formato de registro de orientación a usuarios que nos permite de cierta manera llevar un registro como soporte de nuestras actividades realizadas.

A continuación podremos observar de manera gráfica la distribución del total de orientación a usuarios del I semestre de 2024 donde se obtuvo un total de 5.717 registros.

Orientación a Usuarios I Semestre 2024



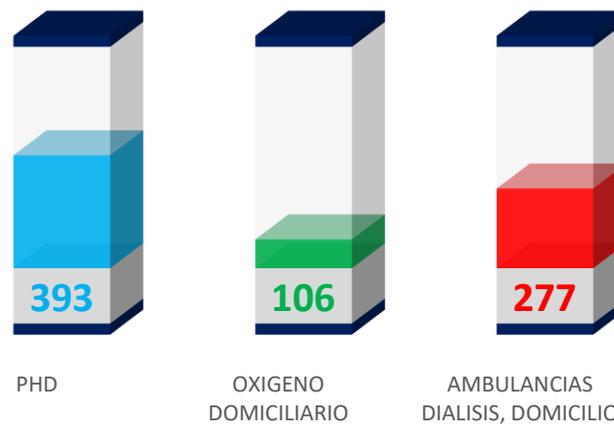
Gráfica 8: Fuente Atención al Usuario

Trámites Hospitalarios: Oxigenos Domiciliarios, Plan Hospital Domiciliarios, Traslados A Domicilio, Entre Otros.

La Oficina de Humanización y Atención al Usuario diariamente busca brindar apoyo a cada uno de nuestros usuarios y garantizar la atención que este requiera ya sea interna o externamente es por ello que queremos dar a conocer algunos de nuestros tramites a realizar cuando el paciente se encuentra internado en nuestra

institución siendo estos los siguientes: Gestión de Plan Hospital Domiciliario(PHD), Oxígenos Domiciliarios, Ambulancias para Domicilios, Ambulancias para Traslados a Diálisis; estas gestiones son realizadas con las diferentes EPS dejando un registro diario en dinámica gerencial siendo como tal responsabilidad de la EPS cada uno de estos tramites.

Trámites Atención al Usuario I Semestre 2024



g

Actividades del Plan de Acción

A través de la siguiente tabla se relacionan las diferentes actividades del Plan de Acción del proceso y su cumplimiento:

Tabla 7: Fuente Atención al Usuario

ITEM	ACCIÓN ESTRATÉGICA	OBJETIVO	INDICADOR	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE
1	Seguimiento a la implementación o cumplimiento de las actividades del programa de humanización	Fortalecer la cultura del trato humanizado en el cliente interno	programa humanización	Durante el primer trimestre de 2024 se envía circular firmada desde la subgerencia de prestación de servicios el 18/01/2024 donde se solicitan los informes de las actividades del	Durante el Segundo Trimestre se realiza a solicitud de informes de seguimiento a cada una de las actividades del programa de humanización a través del correo

				programa de humanización vigencia 2023 lo anterior para dar cierre anual y cumplimiento a dichas actividades.	electronico a las diferentes áreas.
2	seguimiento al cumplimiento de la realización de curso de lenguaje claro por parte de personal de planta , contratista y empresas contratistas	seguimiento a curso lenguaje claro	personal capacitado	El día 18 de enero de 2024 se socializa circular 02 donde se solicita la realización del curso lenguaje claro del DNP por todos los funcionarios de la institución.	Durante el segundo trimestre se han recibido 35 certificados de funcionarios de las diferentes áreas.
3	Realizar campaña de socialización de derechos y deberes para el cliente interno y externo	Asegurar la adherencia en derechos y deberes por parte del cliente interno y externo.	Derechos y deberes	Se realiza campaña de derechos y deberes el 21 de febrero abarcando un total de 62 Funcionarios	Se realiza campaña de refuerzo de derechos y deberes el día 20 de junio de 2024 obteniendo un total de 66 funcionarios y 40 usuarios, educados en derechos y deberes.
4	fortalecer los canales de atención para el accesos a los diferentes servicios institucionales por parte de los usuarios.	identificación y fortalecimiento de canales de atención.	publicacion de canales deatención	A travez de redes sociales se realiza la socialización los días 18/01/2024 - 22/01/2024 - 24/012024 - 07/02/2024 de los diferentes canales de atención para asignación de citas médicas	A traves de redes se realiza socialización de canales de acceso: 14/03/2024 - Proceso de rendicioón de cuentas. 29/05/2024 - Canales de acceso a servicios de cirugía. 04/06/2024 y 29/06/2024 - Canales de

					acceso a citas médicas.
--	--	--	--	--	-------------------------

Actividades Mapa de Riesgos

A través de la siguiente tabla se relacionan las diferentes actividades del Mapa de riesgos del proceso y su cumplimiento:

Tabla 8: Fuente Atención al Usuario

ITEM	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	I CUATRIMESTRE	II CUATRIMESTRE
1	Afectación reputacional por participación extemporánea de los representantes de la comunidad, en los espacios de participación ciudadana establecidos por norma para la ESE.	Realizar y enviar las invitaciones a los diferentes eventos o espacios de participación a los representantes de la comunidad con un margen de tiempo razonable de manera que estos puedan participar dentro de los tiempos establecidos.	Durante el primer trimestre de 2024 se realizan cuatro invitaciones a la asociación de usuarios 3 internas para eventos de participación como representantes de la comunidad y 1 allegada externamente desde la secretaria de salud departamental, como representantes de la comunidad.	Durante el segundo cuatrimestre realiza Invitación a la asociación de usuarios a participar en Talleres Zonales Para Construcción Análisis Situación De Salud Participativo-PTS En El Departamento, dentro de los tiempos establecidos.
2	Afectación reputacional por no remitir, retardar o no suministrar debida y oportunamente respuesta a las PQRS	el coordinador del proceso gestionará con la oficina asesora de jurídica, capacitaciones a los líderes y coordinadores	En comité de ética del 25 de enero de 2024, se tiene presencia de la abogada Maria Jose quien esta a cargo de defenza judicial de la institución quien realiza una pequeña socialización acerca de la importancia de la	Durante el Segundo Cuatrimestre se realizan diferentes mesas de trabajo con la oficina asesora de juricia, gerencia y ventanilla unica con el fin de realziar cambios y ajustes al proceso de PQRSF que permitan mejorar dicho sistema.

	de particulares o a solicitudes de autoridades, así como retenerlas, enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento	temas relacionadas con el proceso de peticiones , quejas y reclamos, para sensibilizar sobre el cumplimiento de las mismas .	oportunidad de las respuestas de las PQRS.	
3	Afectación reputacional por estancias de hospitalización prolongada por deficiencia en el abordaje de la población en abandono social que repercute en disminución de numero de camas disponibles y glosas para la institución .	Las trabajadoras sociales desde el proceso de Humanización y atención al usuario, socializará semestralmente en los diferentes servicios la importancia de identificar e interconsultar a trabajo social una vez se identifique un paciente en abandono social y se tratará el caso como vulneracion de derechos en los comites de Humanización y Atención al Usuario.	En reunión mensual del mes de marzo se realiza división de temáticas para la socialización del proceso de trabajo social y reforzar los temas relacionados con abandono social.	

Otras Actividades de Educación y orientación Cliente Interno y Externo I semestre de 2024

Durante el I Semestre de 2024 se desarrollaron diferentes actividades, las cuales permiten mejorar la calidad en la prestación del servicio y del mismo modo dar a conocer a nuestro cliente interno y externo diferentes manuales, procesos y procedimientos institucionales.

Tabla 9: Fuente Atención al Usuario

ITEM	ACTIVIDAD	TOTAL DE PERSONAS ORIENTADAS
1	Proceso de Inducción (Política de Humanización, Programa de Humanización, Manual del Servicio y Atención al Usuario, Rutas de acceso a los servicios, derechos y deberes)	284
2	Campaña de derechos y deberes	296
3	Proceso de Inducción	31
4	Código de integridad	168
5	Documentación requerida al ingreso del paciente	256
6	Rutas de Atención al Cliente Externo e Interno	415
7	Humanización	316

Area de Trabajo Social Horo

A continuación se quiere dar a conocer el trabajo desarrollado por el área de Trabajo Social durante el **I semestre 2024**, donde se puede evidenciar cantidad de interconsultas realizadas en los diferentes servicios de la Institución en casos relacionados con (código gris, violencia de género, personas en condición especial o de abandono, intentos de suicidio, maltrato infantil, problemas de seguridad social, red de apoyo familiar, orientación y acompañamiento a nacionales, migrantes en condición irregular, pacientes y familiares, entre otros).

Además, se muestra el número de notificaciones realizadas a los diferentes entes territoriales siendo estas redes de apoyo desde la justicia y protección con el fin de dar continuidad a los procesos legales cumpliendo así con los protocolos establecidos por la institución y dando a conocer oportunamente todos los casos que ingresan que requieren de acompañamiento, orientación, notificación y continuidad luego del egreso del paciente de la Institución.

Finalmente se encuentra todo lo relacionado con la atención y orientación a usuarios frente a procesos de vinculación a EPS, registro de menores y otros, realización de estudio socioeconómico cuando el paciente

lo requiere, con el fin de verificar su condición socioeconómica, así mismo la orientación y acompañamiento a las pacientes del área de maternidad y sus familias y el registro de la gestión frente al acompañamiento espiritual que solicitan pacientes y familiares.

Motivo De Las Interconsultas.

A través de la siguiente tabla se relaciona los diferentes motivos de consulta y el total de cada durante el **I semestre de 2024**, donde se puede evidenciar que la principal problemática social en la institución es la ubicación de **Red de Apoyo familiar** con **549** registros.

Tabla 10: Fuente Atención al Usuario

MOTIVOS DE INTERCONSULTA	TOTAL
Abandono social y/o familiar	118
Acompañamiento a madres por obito fetal	29
Acompañamiento y orientación social	331
Asesoría en proceso de remisión	54
Codigo gris	52
Codigo naranja	8
Gestante adolescente	83
Habitante de calle	34
Interrupción voluntaria de embarazo	15
Intento de suicidio	39
Salud mental	26
Negligencia adulto mayor	35
Negligencia domiciliaria y educativa	227
Negligencia materna	129
Negligencia materna población migrante	52
Identificación paciente NN	8
No aceptación de remisión	22
No adherencia al tratamiento	90
No aceptación de indicación de egreso	33
Problemática social población migrante	11
Red de apoyo familiar	549
Riesgo social en menores	87
Salida voluntaria	90
Problemática con seguridad social	30
Entrega de utiles de aseo y ropa	41
Violencia intrafamiliar / violencia fisica	38
Evento traumatico (amputación) / nuevo diagnostico	21
TOTAL	2.252

Redes De Apoyo Interinstitucional

A partir de las diferentes problemáticas identificadas en las interconsultas, desde el área de Trabajo Social se activan las redes de apoyo interinstitucional y gubernamental con el fin que estas continúen con seguimiento, acompañamiento y apoyo pos hospitalario a los pacientes y sus familias dependiendo la situación presentada así mismo se notificó a la institución y/o autoridad competente para un total de **223** notificaciones durante el **I semestre de 2024**, encontrando en primer lugar **81** notificaciones realizadas a **ICBF**, **40** a **Comisaria de Familia** y **20** a **Acción social/secretaria de desarrollo**, estas como las relevantes.

Tabla 11: Fuente Atención al Usuario

INSTITUCIONES NOTIFICADAS	TOTAL
ACCION SOCIAL/SECRETARIA DE DESARROLLO	20
CAIVAS/FISCALIA	17
CAIVAS/ICBF-CESPA	16
CASA DE JUSTICIA	5
COMISARIA DE FAMILIA	40
FISCALIA/CAVIF	4
ICBF	81
MIGRACIÓN COLOMBIA	4
PERSONERIA	2
REGISTRADURIA	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	3
DEFENSORIA DEL PUEBLO	10
PROCURADURIA DE FAMILIA	8
SECRETARIA DE SALUD	3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	2
SUBGERENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2
TOTAL	223

JORGE ANTONIO CUBIDES AMEZQUITA

Lider de Programa

Humanización y Atención al Usuario