



INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Fecha del Informe: 04-05-2020 Período: 04-2020

Servicio y/o Dependencia:
SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

Observaciones: Las fuentes de información del presente informe son: Plan de Gestión Institucional, Plan de Acción Institucional de la Vigencia, Plan de Acción por Dependencias, Informes de Satisfacción (encuestas diarias practicadas a los usuarios que están haciendo uso de los servicios) del mes de Abril de 2019, Apertura de Buzones y Asociación de usuarios.

1. PRODUCCIÓN DEL SERVICIO

1.1. Producción Estadística del Servicio:

MES	SATISFECHOS		NO SATISFECHOS		TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
ABRIL	234	100	0	0	234

MES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
ABRIL	132	88	10	0	0	4	234

MES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
ABRIL	188	42	0	1	3	234

1.2. Análisis de las variaciones presentadas en la Producción del Servicio (Factores internos y externos que influyeron).



☛ Satisfacción de los Servicios:

SATISFACCIÓN GLOBAL POR EPS's

E.P.S.	SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total % de usuarios
	No. De Usuarios	% de usuarios		
ASMETSALUD	49	20,94	49	20,94
COMFAMILIAR	75	32,05	75	32,05
EMCOSALUD	1	0,43	1	0,43
MALLAMAS	10	4,27	10	4,27
NUEVA EPS	32	13,68	32	13,68
OTRO	2	0,85	2	0,85
POLICIA	5	2,14	5	2,14
SANIDAD MILITAR	1	0,43	1	0,43
SANITAS	6	2,56	6	2,56
SOAT	1	0,43	1	0,43
MEDIMAS	50	21,37	50	21,37
PARTICULAR	2	0,85	2	0,85
Total general	234	100,00	234	100

☛ Durante el mes de Abril de 2020, se encuestaron 234 usuarios; de los cuales el 100% fueron usuarios satisfechos y un 0% de insatisfacción. Los usuarios manifestaron inconformidad en la atención por las siguientes razones:

- Mucha demora para información de los familiares
- Demora en la información del paciente después de que sale de la cirugía
- Buena Atención excelente
- Deberían dejar ingresar a los familiares para saber cómo está el paciente
- Demora en la información de los familiares
- Demora en la atención

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

Causas externas:

- ✚ Se ha evidenciado baja capacidad resolutive de las EPS, con factores asociados al deficiente recurso humano, las condiciones de la infraestructura y la forma en que se determina e incorpora la tecnología en estas instituciones.
- ✚ La dificultad en el acceso de los especialistas provenientes de la ciudad de Neiva por daños en la carretera nacional, retraso un poco el proceso de cumplimiento de citas .
- ✚ La gente siente mucho temor y se percibe cada día, se recibe pacientes que muestran el nerviosismo de la población ante la desconocida enfermedad. La gente está con mucho miedo. Mucha gente lo está pasando muy mal.

2. GESTIÓN DEL SERVICIO

2.1. Proyectos, Estrategias y Actividades desarrolladas en cumplimiento de la prestación de los servicios de salud de la dependencia y de los planes de acción (de los servicios-dependencias y de la Gerencia).

- ✚ Intervención del SIAU permanente durante todo el mes de Abril para brindar información y orientación a los usuarios.
- ✚ Orientación y Atención permanente al Usuario: Garantizar al usuario, la oportunidad, la calidad del servicio y buen trato, satisfaciendo sus solicitudes y necesidades, las cuales están relacionadas con áreas como administrativas, legales, científicas y éticas.
- ✚ Realizar apertura de buzones: sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones y realizar el direccionamiento correspondiente con cada una de ellas, además atender y darle trámite las que llegan de forma verbal a la oficina SIAU.
- ✚ Elaboración de los Informes de Satisfacción e informe ejecutivo con base en las encuestas realizadas a los usuarios, se consolida la información por servicio, E.P.S, Especialidad y demás datos que permiten un informe

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

completo y detallado que permita identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios en relación a la calidad de los servicios que han recibido.

- ▣ Asistencia semanal a los comités gerenciales.
- ▣ Coordinación del trabajo adelantando en el proceso SIAU del HDSAP del 1 de Abril al 30 del 2019.
- ▣ Capacitación semillero de nuevos funcionarios.
- ▣ Apoyo en el servicio de urgencias.
- ▣ Apoyo a los pacientes que presentan casos de difícil solución para conferirles una respuesta satisfactoria.
- ▣ Rondas de humanización a pacientes que se encuentran en hospitalización y observación urgencias.
- ▣ Manejo nuevo sistema de atención consulta externa a través de la implementación del Digiturnos.
- ▣ Seguimiento diario al proceso del Digiturno.
- ▣ Aplicación encuestas de alimentación.
- ▣ Participación en talleres de acreditación.
- ▣ Organización de actividades de viernes de humanización.
- ▣ Apoyo en la Unidad de Gineoobstetricia.

2.2. Mitigación de Riesgos Administrativos y/o Asistenciales.

- ▣ Llamadas a los pacientes con paquetes vencidos en el servicio de cirugía para verificar los motivos de la misma y concretar una reasignación de las citas y programación de la cirugía.



2.3. Acciones de Impacto para la satisfacción de la demanda del servicio.

■ Apoyo al plan de atención COVID 19

2.4. Ajuste a Procesos Administrativos y/o Asistenciales, e implementación de nuevos controles.

No hay eventos en este ítem durante este mes.

2.5. Dotación de Equipos Biomédicos, Equipos de Cómputo, Mobiliario, entre otros.

No hay eventos en este ítem durante este mes.

2.6. Avance en el cumplimiento de las metas de los Planes de Acción (de los servicios-dependencias y de la Gerencia), así como en los compromisos establecidos en los Comités Institucionales.

✚ Durante el mes de Abril de 2020 se realizaron 4 aperturas de los buzones de sugerencias de la Institución y encontramos 10, en la oficina 12 y 1 de correo electrónico.

Las respuestas de las quejas fueron contestadas durante los términos establecidos y las felicitaciones se diligenciaron y se entregaron a los referidos en cada solicitud.

2.7. Avance en los Planes de Mejoramiento Internos por Procesos (Cuando Existan).

No hay reporte en este mes para este ítem.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2

CÓDIGO FORMATO

HSP-CI-F44

VERSIÓN

1

FECHA DE APROBACIÓN

24/01/2013

Firma (Líder del Proceso): _____

Nombres y Apellidos Completos: **SILVIA INES CASTILLO VELASCO**
Coordinadora Proceso SIAU

Proyecto: Silvia Castillo