SISTEMADE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

CONSOLIDADO REGISTRO DE PETICIONES

INFORME 2020

De acuerdo al consolidado de registro de peticiones del Hospital San Juan Bosco de Bosconia - Cesar, se atendieron quejas en el año 2020, las cuales fuero interpuesta el 100% por mujeres, en total de 100%.

Durante el año 2020 se brindó apoyo psicosocial a los usuarios de manera inmediata resaltando la gestión de esta dependencia y colaboración de actores administrativos y coordinador de la ESE, permitiendo lograr la satisfacción de los usuarios de manera personalizada.

La oficina de SIAU durante el año 2020 brindo acompañamiento en capacitación a los usuarios de la E.S.E en derechos y deberes, humanización en los derechos en salud, uso de buzones, capacitación y acompañamiento con la liga de asociación de usuarios, con el objetivo de mejorar la calidad en atención en los servicio que ofrece la E.S.E. (ver cuadro # 1)

Cuadro #1

CHARLAS APLICADAS A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2020			
TEMA	**CHARLAS REALIZADAS**	**PERSONAS EDUCADAS**	**FECHA**
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	54	825	Enero a diciembre 2020
CHARLA SOBRE LA UBICACIÓN Y			Enero a diciembre 2020

FUNCIÓN DE LA OFICINA DE SIAU	43	623	
CAPACITACION SOBRE LOS BUZONES	55	725	Enero a diciembre 2020
SOCIALIZACION SOBRE LOS TRES PILARES DEL COVID 19 (lavado de mano, uso del tapa bocas y distanciamiento social)	68	325	Enero a diciembre 2020
TOTAL	123	2019	Enero a diciembre 2020

Se realizó apertura de buzón en áreas de Urgencia, consulta externa, hospitalización y oficina de SIAU en compañía de uno o más miembro de la liga de asociación de usuario, los primeros días de cada mes durante el año 2020. (Ver cuadro # 2)

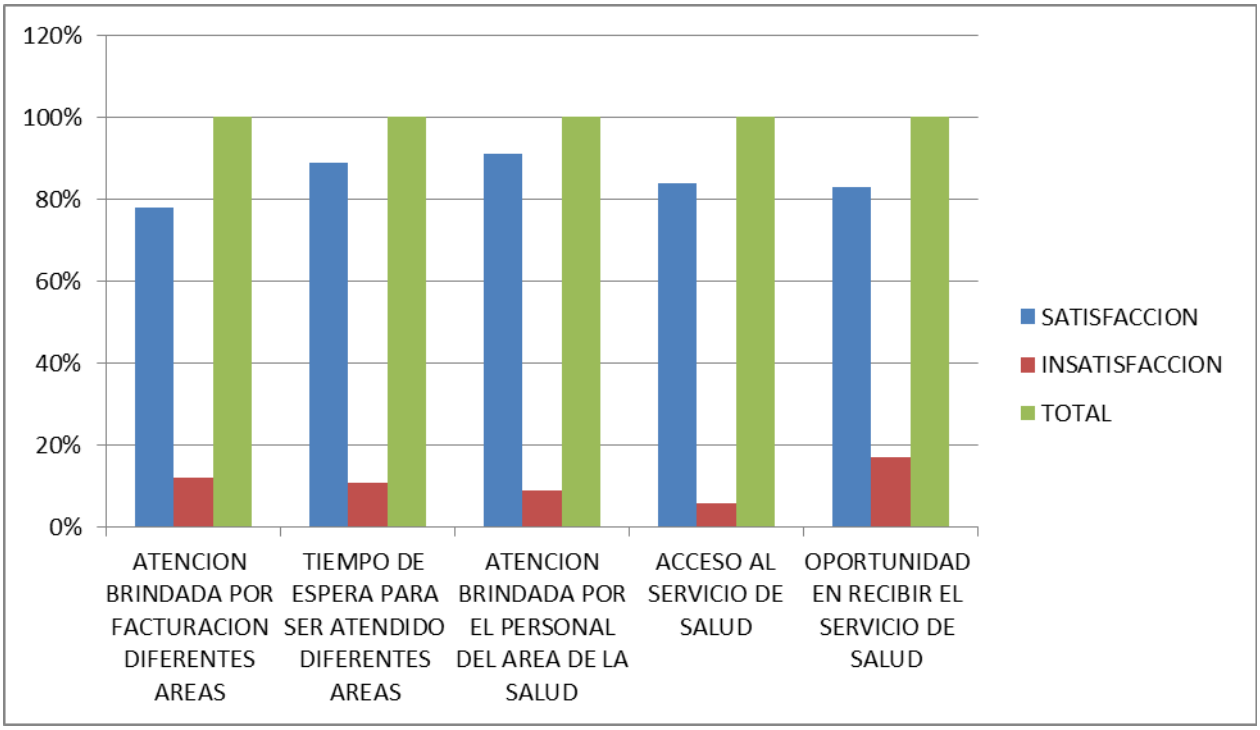
Cuadro # 2	
Sugerencias Encontradas En Los Buzones De Urgencia, Consulta Externa, Hospitalización Y Oficina De SIAU Durante El Año 2020.	
BUZON	**N° PQRSD**
Urgencia	0
Consulta Externa	0
Hospitalización	0
Oficina De SIAU	0

Así mismo se rindiendo informe de las PQRS recepcionada por esta dependencia a , coordinador de calidad y gerencia, con el fin de socializar las PQRS durante cada mes del año y poder conocer y corregir falencias en el servicio y realizar plan de mejoramiento que nos permita brindar una atención con calidad y respeto a los usuarios de la E.S.E.

ENCUESTA DE SATISFACCION POR ÁREAS DURANTE EL AÑO 2020

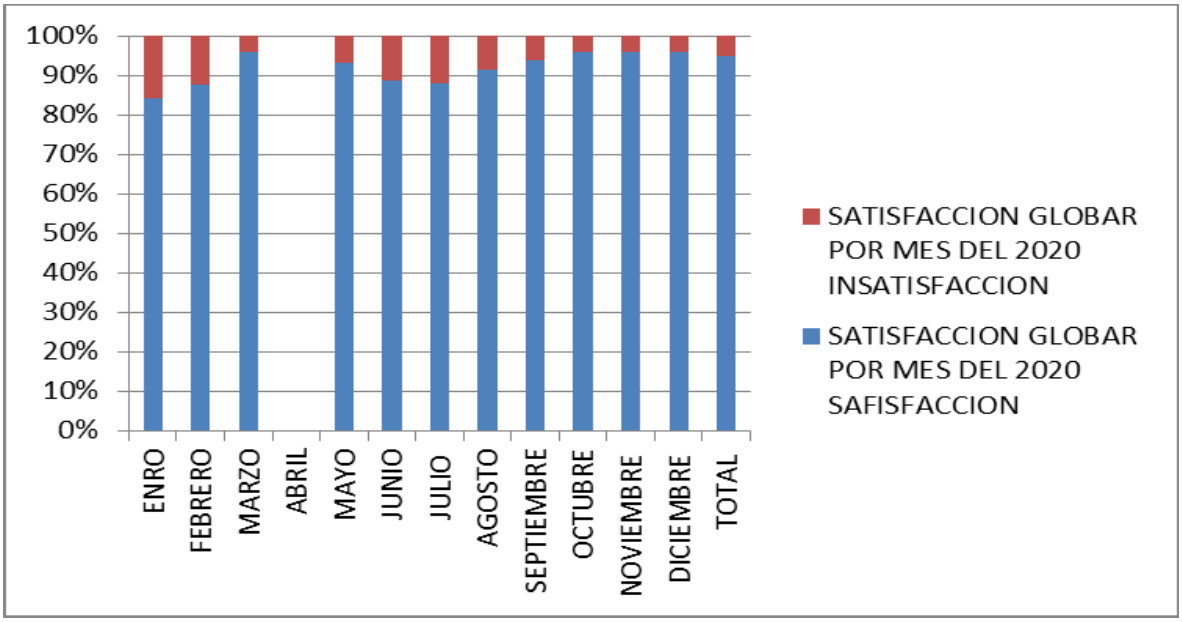
Durante el año 2020 se realizó 1100 de acuerdo a la resolución 0256 del 2016 encuesta en las diferentes dependencias de ESE con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios en El Hospital San Juan Bosco por los servicios prestado en El Hospital San Juan Bosco.

ENCUESTA POR AREAS DURANTE 2020	SATISFACCION	INSATISFACCION	TOTAL
ATENCION BRINDADA POR FACTURACION DIFERENTES AREAS	78%	12%	100%
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DIFERENTES AREAS	89%	11%	100%
ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DEL AREA DE LA SALUD	91%	9%	100%
ACCESO AL SERVICIO DE SALUD	84%	6%	100%
OPORTUNIDAD EN RECIBIR EL SERVICIO DE SALUD	83%	17%	100%



El comportamiento de satisfacción e insatisfacción de los usuarios durante cada mes, nos permite de obtener el grado de satisfacción durante el periodo de atención del año 2020, como se demuestra en las gráficas a continuación:

SATISFACCION GLOBAR POR MES DEL 2020		
MES	**SAFISFACCION**	**INSATISFACCION**
ENERO	86%	16%
FEBRERO	84%	12%
MARZO	97%	4%
ABRIL	0%	0%
MAYO	95%	7%
JUNIO	85%	11%
JULIO	88%	12%
AGOSTO	95%	9%
SEPTIEMBRE	90%	6%
OCTUBRE	95%	4%
NOVIEMBRE	91%	4%
DICIEMBRE	94%	4%
TOTAL	**95%**	**5%**



ENCUESTA DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIO ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO

En el año 2020 en la 1 encuesta realizada en las diferentes áreas, se evaluó, el nivel de aceptación del servicio de la ESE Hospital San Juan Bosco en cuanto a la pregunta de la calificación de la experiencia Global del servicio recibido y a la pregunta si recomendaría a sus familiares o amigos a venir a recibir los servicios de salud al Hospital San Juan Bosco arrojando resultado de:

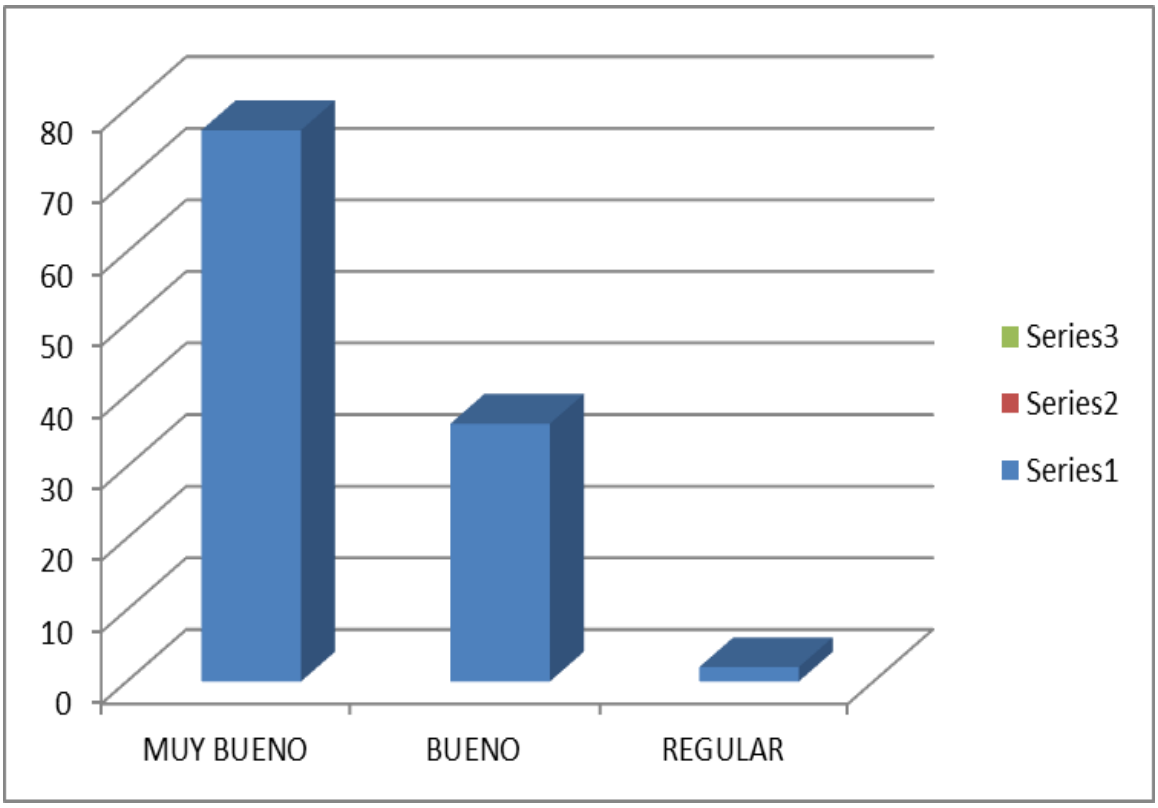
El 77 % expreso que era buena, El 36% considero que es muy buena, El 2% expreso es regular.

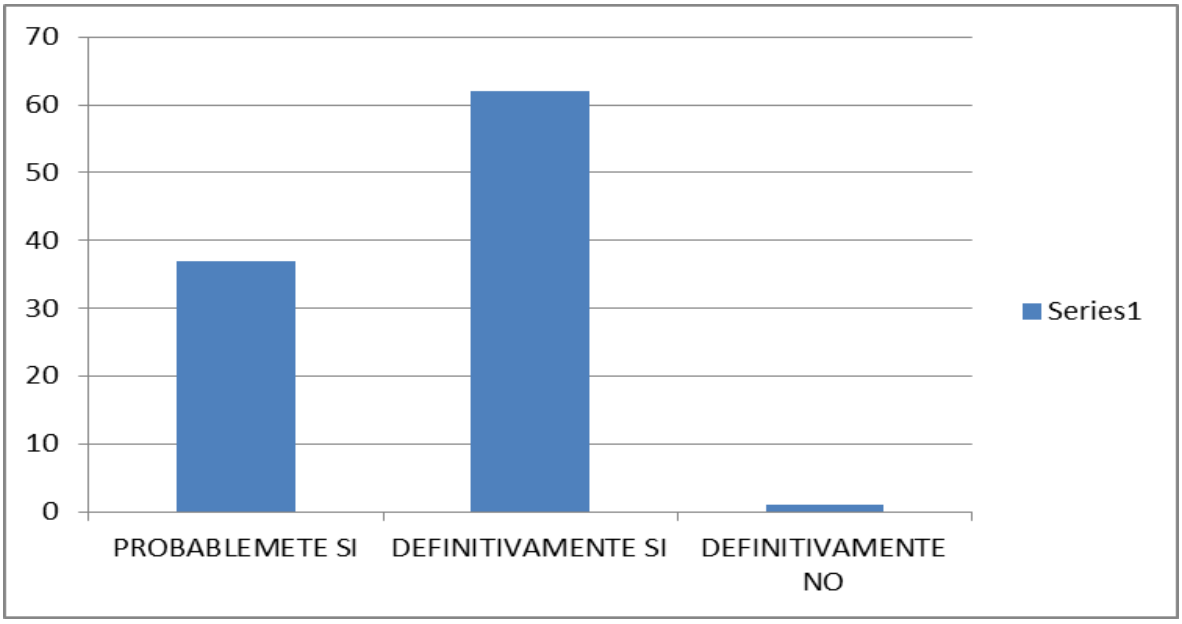
El 37% respondió probablemente sí, el 62% definitivamente sí, el 1% definitivamente no como se demuestra en la gráfica # 1 y grafica #2 a continuación.

GRAFIA # 1

SATISFACCION DURANTE EL AÑO 2020

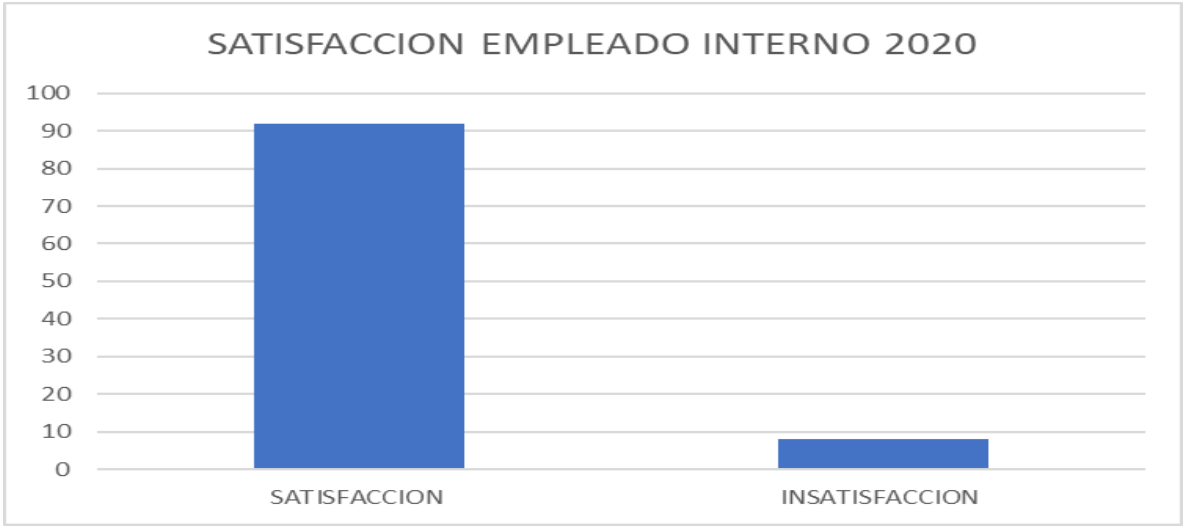
¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO ATRAVEZ DEL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO?



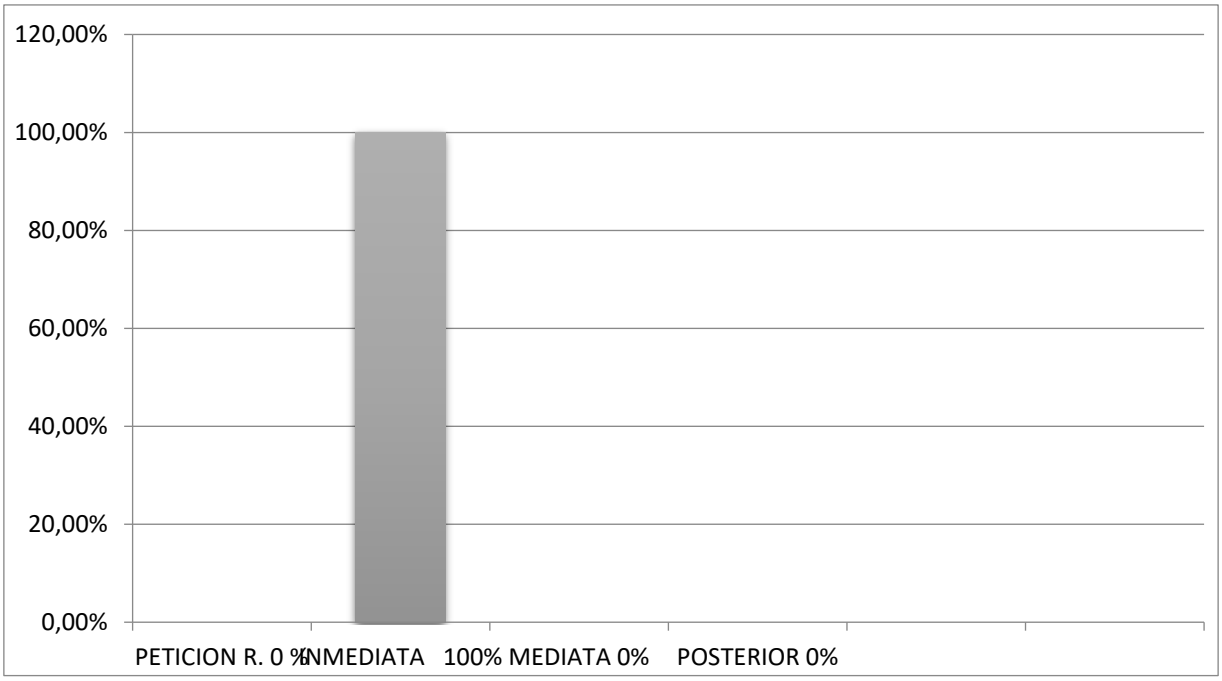


ENCUESTA DE SATISFACCION EMPLEADO INTERNO

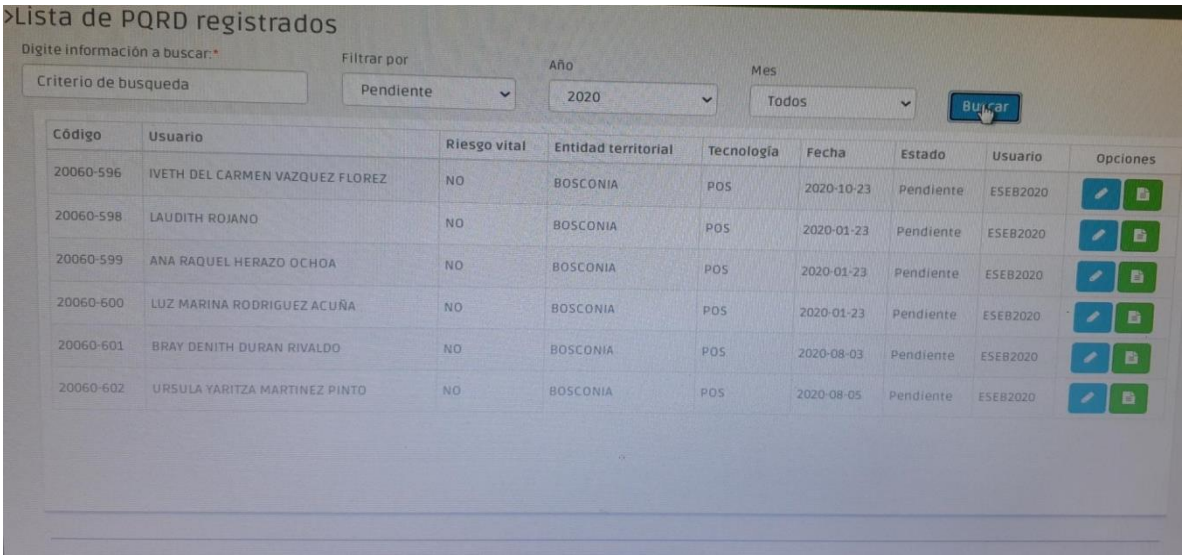
En el año 2020 se evaluó en diferentes áreas de la ESES para medir el nivel de satisfacción de los empleados de ESE Hospital San Juan Bosco el nivel de satisfacción es de 92 satisfecho y 8% insatisfecho, como se muestra en la gráfica a continuación



SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU
CONSOLIDADO- AÑO 2020
TIEMPO DE RESPUESTAS DE LOS USUARIO



LISTADO DE LA PQRSD DEL AÑO 2020

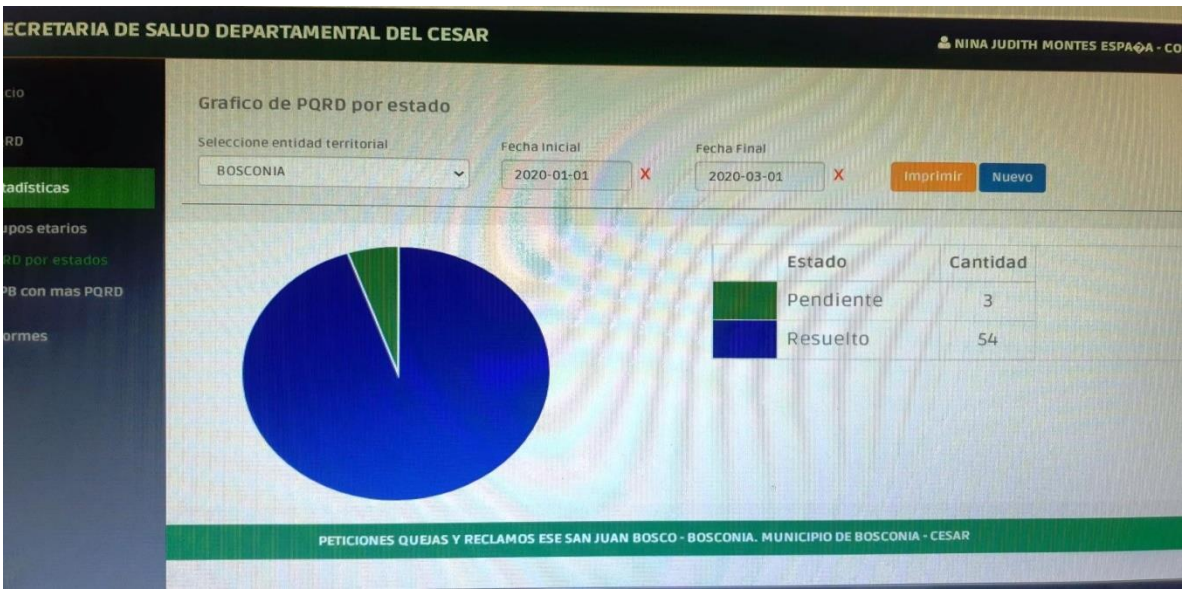

Lista de PQRD registrados

Digite información a buscar:
Criterio de busqueda
Filtrar por: Pendiente
Año: 2020
Mes: Todos
Buscar

Código	Usuario	Riesgo vital	Entidad territorial	Tecnología	Fecha	Estado	Usuario	Opciones
20060-596	IVETH DEL CARMEN VAZQUEZ FLOREZ	NO	BOSCONIA	POS	2020-10-23	Pendiente	ESEB2020	
20060-598	LAUDITH ROJANO	NO	BOSCONIA	POS	2020-01-23	Pendiente	ESEB2020	
20060-599	ANA RAQUEL HERAZO OCHOA	NO	BOSCONIA	POS	2020-01-23	Pendiente	ESEB2020	
20060-600	LUZ MARINA RODRIGUEZ ACUÑA	NO	BOSCONIA	POS	2020-01-23	Pendiente	ESEB2020	
20060-601	BRAY DENITH DURAN RIVALDO	NO	BOSCONIA	POS	2020-08-03	Pendiente	ESEB2020	
20060-602	URSULA YARITZA MARTINEZ PINTO	NO	BOSCONIA	POS	2020-08-05	Pendiente	ESEB2020	

GRAFICO DE LA PQRSD ETARIOS AÑO 2020

GRAFICO DEL ESTADO DE LA PQRSD AÑO 2020



NINA MONTES ESPAÑA
Coordinadora De SIAU