	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E
 INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
 RECLAMOS Y FELICITACIONES Y ENCUESTAS
 DE SATISFACCION**


**JULIO – DICIEMBRE DE 2017
 CONSOLIDADO DEL AÑO 2017**

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

INTRODUCCIÓN.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales del HOSPITAL SUMAPAZ ICONONZO TOLIMA ESE. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la Institución.

La Oficina de Atención al Usuario del Hospital es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se le presta.

El mecanismo de Quejas, Reclamos, sugerencias y solicitudes se entiende como un elemento de carácter preventivo y correctivo, en aras de hacer efectivos los elementos de **autocontrol, autorregulación y autogestión** buscando la mejora permanente de los procesos para la prestación del servicio a satisfacción del usuario.


“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

“Icononzo Saludable

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentario...”


}

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

“Icononzo Saludable

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

1. PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y FELICITACIONES.

DETALLE	TOTAL ENERO - JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL JULIO - DICIEMBRE	TOTAL AÑO 2017
PETICIONES	1	0	0	0	0	0	0	0	1
QUEJAS	11	0	0	0	1	0	0	1	12
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	7	0	0	0	0	0	0	0	7



El Hospital Sumapaz de Icononzo ESE Tolima, recibió durante el año 2017 un total 12 quejas, 1 petición y 7 siete felicitaciones.


1.1 CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES POR MOTIVO DURANTE EL AÑO 2017.

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

DETALLE	TOTAL SEMESTRE A	TOTAL SEMESTRE B	TOTAL AÑO 2017
Cambio hora de cita medicina general	0	0	0
Demora en atención en el programa de hipertensos	0	0	0
Mala atención medica urgencias	2	0	2
Mala atención medica consulta externa	6	1	7
Prestación de servicio de ambulancias en urgencias	1	0	1
Mal servicio por personal de urgencias	3	0	3
Felicitaciones por aseo del hospital	3	0	3
Felicitaciones por servicio de urgencias y ambulancias	4	0	4


Como se puede observar gráfica, los principales motivos de inconformidad son: Mala atención médica en consulta externa, Mala Atención médica en urgencias, por lo anterior es necesario plantear acciones de mejora, con el fin de mitigar esta queja de los usuarios que viene realizando de manera repetitiva, pero es de destacar las felicitaciones al personal de aseo, urgencias y ambulancias.

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

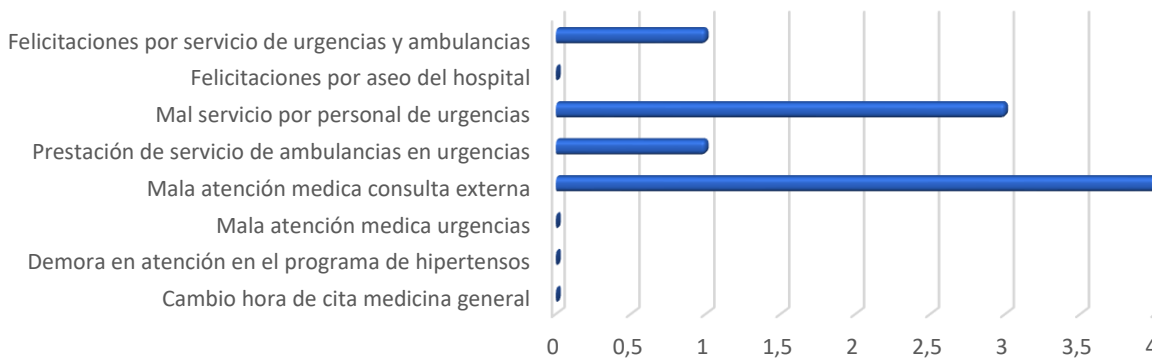
hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

CLASIFICACION DE PQR Y FELICITACIONES POR MOTIVO CONSOLIDADO AÑO 2017



1.2 CLASIFICACIÓN DE PQR Y FELICITACIONES POR CANAL DE INGRESO AÑO 2017.


CANAL DE INGRESO	TOTAL PRIMER SEMESTRE	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE	CONSOLIDADO AÑO
BUZON	15	1	16
CORRESPONDENCIA	4		4
WEB	0		0

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015



Como se puede observar en la tabla y en la gráfica, el mayor porcentaje de quejas, lo realizan los usuarios a través de del buzón con un porcentaje del 80% mientras que por correspondencia representa un 20 %, y en la Web no hubo quejas.

Se vienen realizando comités de ética médica, donde las quejas son analizadas y se realizan observaciones a los funcionarios para el plan de mejora. Se ha venido realizando seguimiento y respuestas a cada una de la quejas interpuestas por los usuarios.

2. ENCUESTAS DE SATISFACCION:

El Hospital Sumapaz ESE de Icononzo, viene realizando, el procedimiento de medición de la satisfacción del usuario, a través de aplicación de encuestas, dirigidas a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación de los servicios.


La aplicación de esta herramienta se viene realizando en las áreas de: laboratorio, odontología, consulta externa, facturación, P y P, atención al usuario, farmacia y urgencias,

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

con el fin de medir la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos, mediante un número determinado de encuestas diseñadas para este fin.

2.1 ENCUESTAS DE SATISFACCION

Se realizó una consolidación del total de encuestas realizadas a los usuarios en las diferentes áreas de la entidad, Encuesta realizada del mes del segundo semestre y consolidación del año 2017, en donde se observan los siguientes resultados:

AREA DE LABORATORIO.


LABORATORIO	JULIO - DICIEMBRE 2017							
	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	TOTAL %
Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos capacitado y dispuesto a colaborarle	221	2	3	226	98%	1%	1%	100%
El médico que lo atendió le explico con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta	222	2	2	226	98%	1%	1%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	35	0	191	226	15%	0%	85%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	224	1	1	226	99%	0%	0%	100%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>


 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	224	1	1	226	99%	0%	0%	100%
Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	215	10	1	226	95%	4%	0%	100%
Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	223	3	0	226	99%	1%	0%	100%
Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	185	37	4	226	82%	16%	2%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	177	43	6	226	78%	19%	3%	100%

De acuerdo a la tabla, se puede evidenciar que de 226 usuarios encuestados en el periodo de julio a diciembre; el 99% se encuentran satisfechos con el servicio prestado en el área de laboratorio, cabe anotar que algunos usuarios marcaron no conocer los derechos de los usuarios, se recomienda tomar las medidas necesarias con los usuarios.

AREA DE ODONTOLOGIA.

ODONTOLOGIA	JULIO - DICIEMBRE 2017
--------------------	-------------------------------

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015


DETALLE	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	TOTAL %
Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos ccapacitado y dispuesto a colaborarle	275	6	2	283	97%	2%	1%	100%
El medico que lo atendio le explico con palabras faciles de entender, cual es su problema de salud o resultado de la consulta	274	6	3	283	97%	2%	1%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	83	6	194	283	29%	2%	69%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	277	5	1	283	98%	2%	0%	100%
Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	270	10	3	283	95%	4%	1%	100%
Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	194	87	2	283	69%	31%	1%	100%
Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	266	16	1	283	94%	6%	0%	100%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	136	147	0	283	48%	52%	0%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	157	116	10	283	55%	41%	4%	100%

De acuerdo a la tabla, se puede evidenciar que de 283 usuarios encuestados en el periodo de julio a diciembre de 2017, el 94% se encuentran satisfechos con el servicio prestado en el área de odontología, cabe anotar que en un número considerable de usuarios marcaron no conocer cómo se debe interponer una queja si existiera, dicen no conocer los derechos y deberes de los usuarios y dicen no conocer los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital, se recomienda tomar las medidas necesarias con los usuarios.

PROMOCION Y PREVENCION P Y P.


PYP	JULIO – DICIEMBRE DE 2017							
	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	TOTAL %
Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos ccapacitado y dispuesto a colaborarle	188	2	8	198	95%	1%	4%	100%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com


"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

El medico que lo atendio le explico con palabras faciles de entender, cual es su problema de salud o resultado de la consulta	47	1	150	198	24%	1%	76%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	14	2	182	198	7%	1%	92%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	198	0	0	198	100%	0%	0%	100%
Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	47	0	151	198	24%	0%	76%	100%
Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	188	8	2	198	95%	4%	1%	100%
Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	183	4	11	198	92%	2%	6%	100%
Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	103	86	9	198	52%	43%	5%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	101	87	10	198	51%	44%	5%	100%

De acuerdo a la tabla, se puede evidenciar que de 198 usuarios encuestados el 92% se encuentra satisfechos con el servicio prestado en el área de P y P, cabe anotar que en un número considerable de usuarios marcaron no conocer cómo se debe interponer una queja si existiera, y tampoco conoce los derechos y deberes de los usuarios, se recomienda tomar las medidas necesarias.

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

ATENCION A USUARIOS.


ATENCION AL USUARIO	JULIO – DICIEMBRE 2017							
	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	TOTAL % JULIO
Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos ccapacitado y dispuesto a colaborarle	103	5	8	116	89%	4%	7%	100%
El medico que lo atendio le explico con palabras faciles de entender, cual es su problema de salud o resultado de la consulta	107	6	3	116	92%	5%	3%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	43	8	65	116	37%	7%	56%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	112	2	2	116	97%	2%	2%	100%
Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	103	10	3	116	89%	9%	3%	100%
Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	78	38	0	116	67%	33%	0%	100%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	106	10	0	116	91%	9%	0%	100%
Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	50	63	3	116	43%	54%	3%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	72	40	4	116	62%	34%	3%	100%

De acuerdo a la tabla, se puede evidenciar que de 116 usuarios encuestados el 91% se encuentran satisfechos con el servicio prestado en el área de Atención al Usuario, y un 3% no se encuentran satisfechos; cabe anotar que en un número considerable de usuarios marcaron no conocer cómo se debe interponer una queja si existiera, dicen no conocer los derechos y deberes de los usuarios, dicen no conocer los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital, se recomienda tomar las medidas necesarias con los usuarios.

FARMACIA


FARMACIA	JULIO – DICIEMBRE DE 2017							
	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	TOTAL %
DETALLE								

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com


"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos ccapacitado y dispuesto a colaborarle	188	23	1	212	89%	11%	0%	100%
El medico que lo atendio le explico con palabras faciles de entender, cual es su problema de salud o resultado de la consulta	179	11	22	212	84%	5%	10%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	119	16	77	212	56%	8%	36%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	183	16	13	212	86%	8%	6%	100%
Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	176	16	20	212	83%	8%	9%	100%
Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	155	41	16	212	73%	19%	8%	100%
Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	197	14	1	212	93%	7%	0%	100%
Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	172	38	2	212	81%	18%	1%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	148	62	2	212	70%	29%	1%	100%

De acuerdo a la tabla, se puede evidenciar que de 212 usuarios en el periodo de julio a diciembre de 2017, encuestados el 93% se encuentran satisfechos con el servicio prestado

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

en el área de Farmacia, cabe anotar que un de usuarios asevera que en el hospital no se encuentra personas amables, respetuosos, capacitado y dispuesto a colaborarle, se recomienda tomar las medidas necesarias con los usuarios.

URGENCIAS


URGENCIAS	JULIO – DICIEMBRE 2017							TOTAL %
	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	
Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos ccapacitado y dispuesto a colaborarle	162	6	42	210	77%	3%	20%	100%
El medico que lo atendio le explico con palabras faciles de entender, cual es su problema de salud o resultado de la consulta	202	6	2	210	96%	3%	1%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	151	23	36	210	72%	11%	17%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	201	4	5	210	96%	2%	2%	100%
Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	200	8	2	210	95%	4%	1%	100%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	177	28	5	210	84%	13%	2%	100%
Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	198	10	2	210	94%	5%	1%	100%
Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	160	48	2	210	76%	23%	1%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	168	40	2	210	80%	19%	1%	100%

De acuerdo a la tabla, se puede evidenciar que de 210 usuarios encuestados en el periodo de julio a diciembre de 2017, el 94% se encuentran satisfechos con el servicio prestado en el área de Urgencias, cabe anotar que un gran número de usuarios marcaron no conocer cómo se debe interponer una queja si existiera, dicen no conocer los derechos y deberes de los usuarios conocer los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital, se recomienda tomar las medidas necesarias con los usuarios.

CONSULTA EXTERNA


CONSULTA EXTERNA	JULIO – DICIEMBRE 2017							
	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	TOTAL %
Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos capacitados y	391	20	10	421	93%	5%	2%	100%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com


"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

dispuesto a colaborar								
El medico que lo atendio le explico con palabras faciles de entender, cual es su problema de salud o resultado de la consulta	307	22	92	421	73%	5%	22%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	164	31	226	421	39%	7%	54%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	394	16	11	421	94%	4%	3%	100%
Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	290	36	95	421	69%	9%	23%	100%
Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	311	103	7	421	74%	24%	2%	100%
Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	369	47	5	421	88%	11%	1%	100%
Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	244	162	15	421	58%	38%	4%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	250	161	10	421	59%	38%	2%	100%

Consulta externa en los meses de enero, febrero, marzo y diciembre no realizó encuestas, entre los usuarios encuestados el 88% se encuentran satisfechos con el servicio prestado

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

en el área de consulta externa; cabe anotar que un gran número de usuarios marcaron no conocer cómo se debe interponer una queja si existiera, dicen no conocer los derechos y deberes de los usuarios conocer los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital, se recomienda tomar las medidas necesarias.

FACTURACIÓN


FACTURACION	JULIO - DICIEMBRE 2017							
	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	TOTAL %
Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos ccapacitado y dispuesto a colaborarle	9	1	1	11	82%	9%	9%	100%
El medico que lo atendio le explico con palabras faciles de entender, cual es su problema de salud o resultado de la consulta	8	3	0	11	73%	27%	0%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	5	3	3	11	45%	27%	27%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	9	2	0	11	82%	18%	0%	100%
Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	8	3	0	11	73%	27%	0%	100%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	7	4	0	11	64%	36%	0%	100%
Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	9	2	0	11	82%	18%	0%	100%
Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	8	2	1	11	73%	18%	9%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	7	2	2	11	64%	18%	18%	100%

Facturación en los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2017, no realizó encuesta alguna a los usuarios, tan solo hizo encuestas a 11 usuarios, donde un 82% de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio prestado en el área de facturación; cabe anotar que un gran número de usuarios marcaron no conocer cómo se debe interponer una queja si existiera, dicen no conocer los derechos y deberes de los usuarios conocer los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital, se recomienda tomar las medidas necesarias.

TASAS DE SATISFACCION:


AREA	PORCENTAJE
LABORATORIO	99%
ODONTOLOGIA	94%
CONSULTA EXTERNA	88%
FACTURACION	82%
PY P	92%
ATENCION USUARIOS	91%
FARMACIA	93%
URGENCIAS	94%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

CONSOLIDADO ENCUESTAS CONSOLIDADOS JULIO A DICIEMBRE DE 2017


CONSOLIDADO	JULIO - DICIEMBRE 2017							
	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	TOTAL %
DETALLE								
Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos ccapacitado y dispuesto a colaborarle	1537	65	75	1677	92%	4%	4%	100%
El medico que lo atendio le explico con palabras faciles de entender, cual es su problema de salud o resultado de la consulta	1346	57	274	1677	80%	3%	16%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	614	89	974	1677	37%	5%	58%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	1598	46	33	1677	95%	3%	2%	100%
Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	1318	84	275	1677	79%	5%	16%	100%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	1325	319	33	1677	79%	19%	2%	100%
Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	1551	106	20	1677	92%	6%	1%	100%
Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	1058	583	36	1677	63%	35%	2%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	1080	551	46	1677	64%	33%	3%	100%

El total de encuestados fueron 1.677 usuarios donde el 92% se encuentran satisfechos con el servicio recibido y un 6% no se encuentran satisfechos. Se puede observar que los usuarios no saben cómo poner una queja ni tampoco conocen los derechos y deberes de los usuarios.

La participación porcentual de cada una de las áreas respecto a los 1.677 usuarios encuestados. En el periodo comprendido de julio a diciembre de 2017.

PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE CADA UNA DE LAS AREAS ENCUESTADAS ENTRE JULIO A DICIEMBRE DE 2017


AREA	PORCENTAJE
LABORATORIO	13%
ODONTOLOGIA	17%
CONSULTA EXTERNA	25%
FACTURACION	0.007%
PY P	12%
ATENCION USUARIOS	7%
FARMACIA	13%
URGENCIAS	13%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

CONSOLIDADO ENCUESTAS CONSOLIDADOS AÑO 2017


CONSOLIDADO	CONSOLIDADO AÑO 2017							
	SI	NO	Marcada 2 veces o no marcada	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	Marcada 2 veces o no marcada %	TOTAL %
DETALLE								
Se encuentra en el Hospital personas amables, respetuosos ccapacitado y dispuesto a colaborarle	3008	108	139	3255	92%	3%	4%	100%
El medico que lo atendio le explico con palabras faciles de entender, cual es su problema de salud o resultado de la consulta	2668	82	505	3255	82%	3%	16%	100%
La ambulancia es confortable para su traslado	1189	190	1876	3255	37%	6%	58%	100%
El establecimiento se encuentra limpio	3105	91	59	3255	95%	3%	2%	100%
Recibio explicación del médico de manera clara y precisa de la formula que usted recibió	2713	124	418	3255	83%	4%	13%	100%

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

Conoces los programas de promoción y prevención que ofrece el hospital	2483	728	44	3255	76%	22%	1%	100%
Usted se siente satisfecho con las atenciones recibidas	3064	166	25	3255	94%	5%	1%	100%
Conoce usted como se debe interponer una queja si existiera	1973	1239	43	3255	61%	38%	1%	100%
Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios	2024	1177	54	3255	62%	36%	2%	100%


El total de encuestados fueron 3.255 usuarios donde el 94% se encuentran satisfechos con el servicio recibido y un 6% no se encuentran satisfechos. Se puede observar que los usuarios no saben cómo poner una queja ni tampoco conocen los derechos y deberes de los usuarios.

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>

 HOSPITAL SUMAPAZ E.S.E ICONONZO-TOLIMA NIT. 8907021903	Tema :	RECURSO HUMANO	Fechas	10-2015
	Estándar:	OFICIOS	Numero	02
	Elaborado por:	Profesional Universitario	Fecha	Octubre 2015
	Verificado por:	Profesional universitario	Fecha	Octubre 2015
	Aprobado por:	Gerente	Fecha	Octubre 2015

RECOMENDACIONES

Se recomienda dar a conocer a los usuarios de cómo se debe colocar una queja si la hubiera, también que conozcan los deberes y derechos de los usuarios y proporcionar mayor información del programa de promoción y prevención para que así los usuarios tengan conocimiento de los diferentes servicios que presta el Hospital, ya que en estos fueron los ítem donde se pudo evidenciar en las encuestas el desconocimiento de los usuarios. Las encuestas realizadas son pocas al volumen de usuarios atendidos en cada una de las áreas del hospital,

Se recomienda tomar las medidas necesarias para mitigar las falencias presentadas en el servicio del hospital, según las encuestas realizadas en el periodo correspondiente del año 2017.

NINA LILIANA CADENA BAUTISTA
JEFE DE CONTROL INTERNO

Carrera 7 No. 8-87 Teléfono 091-8682021

hospitalsumapaz@hotmail.com

"Icononzo Saludable"

<http://hospitalsumapaz.com/>