

ASUNTOS GENERALES

Durante el cuarto trimestre (octubre-diciembre 2023), se recibieron 145 solicitudes de atención ciudadana a través de los buzones del Sistema Unificado de Gestión (SUG), del Órgano Interno de Control y de la Dirección de Medicina, emitidos por usuarios de diferentes áreas del Instituto.

Comentarios	Cantidad	%
Felicitaciones	75	51.72
Quejas	44	30.35
Sugerencias	18	12.41
Canceladas	8	5.52
	145	100

Área	Cantidad	% Ajustado
Departamento de nutrición hospitalaria y ambulatoria	1	0.69
Servicio de Nutriología Clínica	1	0.69
Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos	3	2.07
Departamento de Medicamentos	4	2.75
Departamento de Urología	1	0.69
Departamento de Radiología e Imagen	3	2.07
Departamento de Consulta Externa	37	25.51
Departamento de Servicios Generales	6	4.13
Departamento de Atención Continua y Urgencias	4	2.76
Subdirección de Enfermería	20	13.8
Departamento de Terapia Intensiva	4	2.76
Departamento de Mantenimiento	2	1.38
Departamento de Laboratorio Central	18	12.41
Servicio de Medicina Transfusional	4	2.76
Departamento de Infectología	3	2.07
Subdirección de Epidemiología Hospitalaria	1	0.69
Coordinación de Fisioterapia	6	4.14
Dirección de Medicina	13	8.97
Departamento de Tesorería	2	1.38
Departamento de Nefrología	1	0.69
Subdirección de Servicios Generales	3	2.07
CANCELADAS	8	5.52
TOTAL	145	100

De las 145 solicitudes de atención ciudadana recibidas en la Unidad de Mejora Continua de la Calidad, 123 correspondieron a formatos de petición depositados en los buzones del SUG, 20 se recibieron del Órgano Interno de Control y 2 fueron remitidas por la Dirección de Medicina. El seguimiento se ha llevado a cabo de acuerdo con los lineamientos del Sistema Unificado de Gestión.

La distribución de las Solicitudes de Atención Ciudadana es la Siguiente:

PROCEDENCIA	SUB TOTAL	%
Sistema Unificado de Gestión (SUG)	123	84.82
Órgano Interno de Control (OIC)	20	13.80
Dirección de Medicina	2	1.38
TOTAL	145	100

En cuanto al seguimiento de las solicitudes de atención ciudadana, 20% han sido concluidas y 80 % se encuentran en proceso de atención.

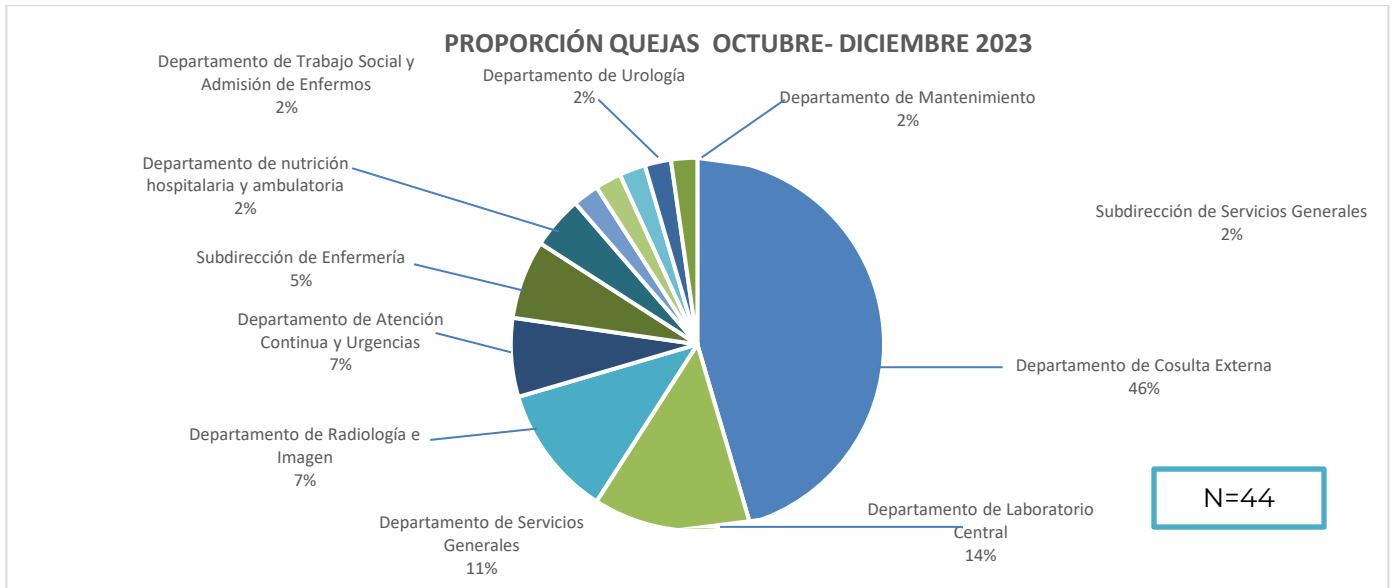
Comparativo felicitaciones trimestre Octubre-diciembre

Período	Número de felicitaciones
Octubre-diciembre 2021	78
Octubre-diciembre 2022	85
Octubre-diciembre 2023	75

Áreas	2021		2022		2023	
	n	%	n	%	n	%
Departamento de Laboratorio Central	26	33	25	30	9	10.87
Dirección de Medicina	12	15	19	22	13	14.14
Departamento de Consulta Externa	7	9	16	19	11	13
Otros	8	10	16	19	19	17.4
Departamento de Infectología	8	10	9	10	2	22.83
Subdirección de Enfermería	7	9	0	0	17	17.4
Servicio de Medicina Transfusional	3	4	0	0	3	3.26
Departamento de Endoscopia Gastrointestinal	3	4	0	0	0	0
Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias	2	3	0	0	1	1.1
Unidad de Atención Continua para Pacientes Oncológicos	2	3	0	0	0	0
	78	100	85	100	75	100

Nota: en **Otros** en este cuarto trimestre se incluyen las siguientes áreas: Servicio de Fisioterapia, Departamento de Terapia Intensiva, Departamento de Tesorería, Departamento de Nefrología, Departamento de Trabajo Social, Servicio de Inhaloterapia, Departamento de Medicamentos, Departamento de Servicios Generales y Servicio de Nutriología Clínica.

Las áreas con mayor porcentaje de quejas fueron:



Las quejas se subclasifican de acuerdo con los lineamientos del Sistema Unificado de Gestión (SUG), donde el 77.27 % correspondió al apartado de Trato digno, 20.45 % a Oportunidad en la Atención, 2.28 % a Áreas Administrativas.

Las áreas con mayor porcentaje de sugerencias fueron:

