



ASUNTOS GENERALES

Durante el tercer trimestre (julio-septiembre 2023), se recibieron 122 solicitudes de atención ciudadana a través de los buzones del Sistema Unificado de Gestión (SUG) y del Órgano Interno de Control, emitidos por usuarios de diferentes áreas del Instituto.

Comentarios	Cantidad	%
Felicitaciones	50	40.98
Quejas	49	40.16
Sugerencias	13	10.66
Canceladas	10	8.20
	122	100

Área	Cantidad	%
Departamento de Consulta Externa	30	27.03
Departamento de Laboratorio Central	25	22.52
Subdirección de Enfermería	14	12.61
Dirección de Medicina	12	10.81
Departamento de Servicios Generales	5	4.50
Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias	4	3.60
Departamento de Infectología	2	1.80
Departamento de Inmunología y Reumatología	2	1.80
Servicio de Medicina Transfusional	2	1.80
Departamento de Cardiología	2	1.80
Servicio de Radioterapia y Física Médica	2	1.80
Departamento de Terapia Intensiva	2	1.80
Departamento de Urología	2	1.80
Dirección de Cirugía	2	1.80
Servicio de Estomatología	1	0.90
Departamento de Mantenimiento	1	0.90
Unidad de Atención Continua para Pacientes Oncológicos	1	0.90
Departamento de Nefrología y Metabolismo Mineral	1	0.90
Departamento de Tesorería	1	0.90
Departamento de Medicina Nuclear	1	0.90
	112	100 (Ajustado)

De las 122 solicitudes de atención ciudadana recibidas en la Unidad de Mejora Continua de la Calidad, 117 correspondieron a formatos de petición depositados en los buzones del SUG, 5 lo envió el Órgano Interno de Control. 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)	117	95.90
Órgano Interno de Control (OIC)	5	4.10
TOTAL	122	100

En cuanto al seguimiento de las solicitudes de atención ciudadana, 36.04 % han sido concluidas y 63.96 % se encuentran en proceso de atención.

Comparativo felicitaciones trimestre julio-septiembre

Período

Número de felicitaciones

Julio-septiembre 2021
Julio-septiembre 2022
Julio-septiembre 2023

59
64
50

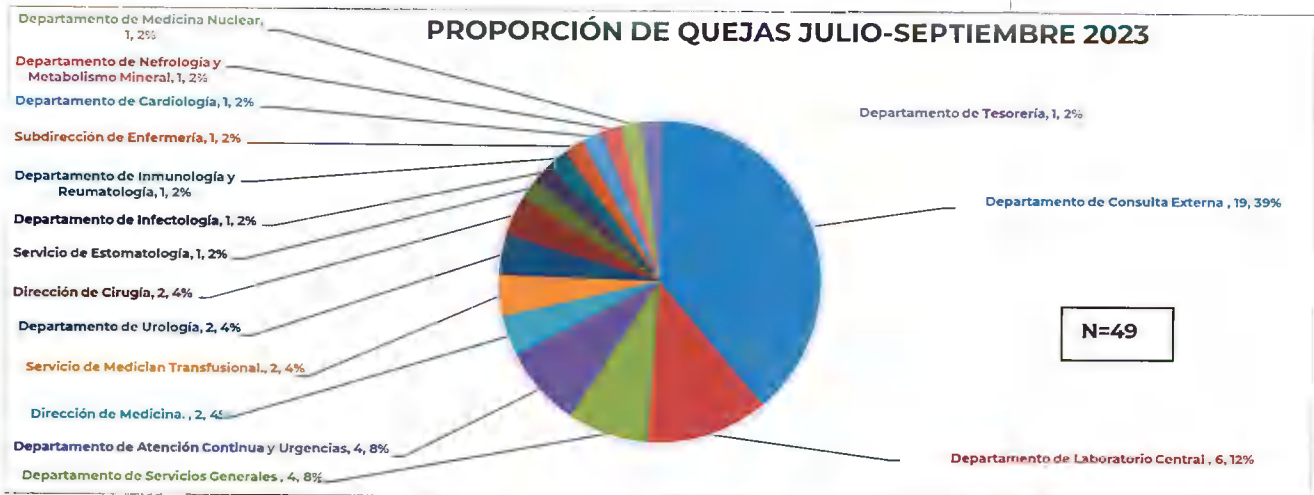
ÁREAS	2021		2022		2023	
	n	%	n	%	n	%
Departamento de Laboratorio Central	10	16.95	23	35.94	16	32.00
Subdirección de Enfermería	0	0	5	7.81	13	26.00
Dirección de Medicina	9	15.25	4	6.25	9	18.00
Departamento de Consulta Externa	0	0	5	7.81	6	12.00
Otros	7	11.87	10	15.63	6	12.00
Servicio de Medicina Transfusional	0	0	4	6.25	0	0
Unidad de Atención Continua para Paciente Oncológicos	0	0	4	6.25	0	0
Dirección General	0	0	3	4.69	0	0
Departamento de Radiología e Imagen	0	0	2	3.13	0	0
Subdirección de Epidemiología Hospitalaria y Control de la Calidad de la Atención	0	0	2	3.13	0	0
Departamento De Inmunología y Reumatología	0	0	2	3.13	0	0
Departamento de Infectología	30	50.85	0	0	0	0
	59	100	64	100	50	100

Nota: en **Otros** en este tercer trimestre se incluyen las siguientes áreas: Departamento de Inmunología, Departamento de Terapia Intensiva, Departamento de Infectología, Departamento de Oncología y Servicio de Radioterapia y Física Médica.



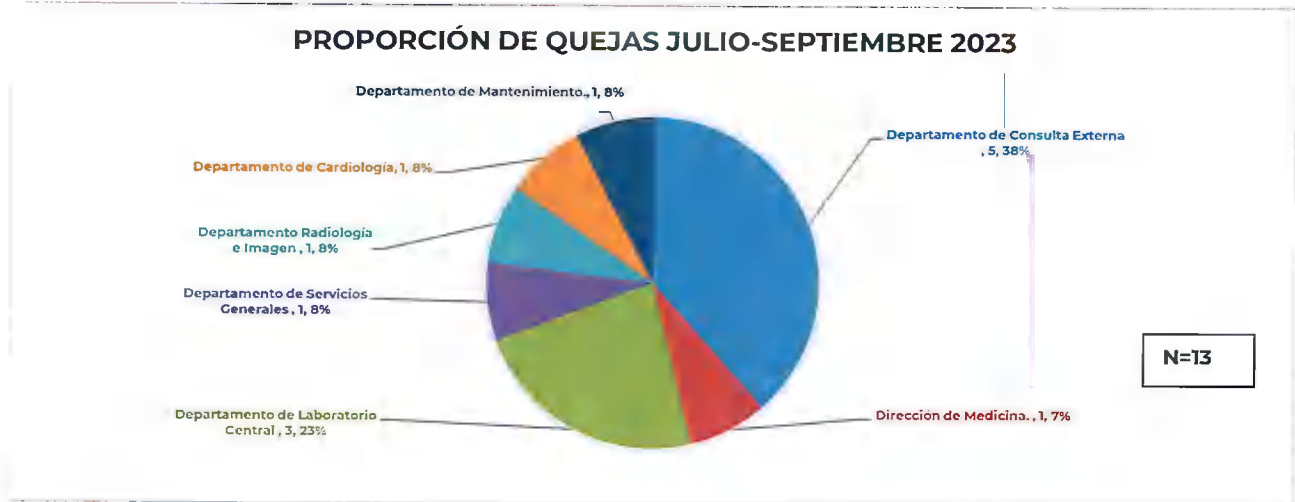


Las áreas con mayor porcentaje de quejas fueron:



Las quejas se subclasifican de acuerdo con los lineamientos del Sistema Unificado de Gestión (SUG), donde el 71.43 % correspondió al apartado de Trato digno, 23.53 % a Oportunidad en la Atención, 2.04 % a Cobros injustificados.

Las áreas con mayor porcentaje de sugerencias fueron:



Las sugerencias se subclasifican de acuerdo con los lineamientos del Sistema Unificado de Gestión (SUG), donde el 61.54 % correspondieron al apartado de Trato Digno, 30.77 % Oportunidad en la Atención, 7.69 % Comunicación efectiva.