

## ASUNTOS GENERALES

Durante el segundo trimestre (abril-junio 2023), se recibieron 159 solicitudes de atención a través de los buzones del Sistema Unificado de Gestión (SUG) y Órgano Interno de Control, emitidos por usuarios de diferentes áreas del Instituto.

Comentarios	Cantidad	%
Quejas	59	37
Felicitaciones	69	43
Sugerencias	21	13
Canceladas	10	6
	<b>159</b>	<b>100 (ajustado)</b>

	Área	Cantidad	%
1	Departamento de Consulta Externa	34	22.8
2	Departamento de Laboratorio Central	23	15.4
3	Subdirección de Enfermería	14	9.4
4	Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias	14	9.4
5	Dirección de Medicina	12	8.1
6	Departamento de Infectología	11	7.4
7	Coordinación del Servicio de Medicina Transfusional	4	2.7
8	Departamento de Tesorería	4	2.7
9	Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos	3	2.0
10	Dirección de Cirugía	3	2.0
11	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	3	2.0
12	Departamento de Cardiología	2	1.3
13	Coordinación del Servicio de Radioterapia y Física Médica	2	1.3
14	Departamento de Trasplantes	2	1.3
15	Departamento de Nefrología y Metabolismo Mineral	2	1.3
16	Departamento de Medicamentos	2	1.3
17	Departamento de Servicios Generales	2	1.3
18	Coordinación del Servicio de Fisioterapia	2	1.3
19	Departamento de Inmunología y Reumatología	1	0.7
20	Coordinación del CAIPaDi	1	0.7
21	Departamento de Radiología e Imagen	1	0.7
22	Departamento de Medicina Nuclear	1	0.7
23	Departamento de Medicina del Dolor y Paliativa	1	0.7
24	Departamento de Urología	1	0.7
25	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	0.7
26	Departamento de Nutrición Hospitalaria y Ambulatoria	1	0.7
27	Departamento de Mantenimiento	1	0.7
28	Departamento de Redes e Infraestructura	1	0.7
		<b>149</b>	<b>100 (AJUSTADO)</b>

De los 159 comentarios recibidos en la Unidad de Mejora Continua de la Calidad, 150 correspondieron a formatos de petición de atención ciudadana depositados en los buzones del SUG, 9 solicitudes fueron remitidas por parte del Órgano Interno de Control, quien los remitió a esta Unidad y su seguimiento se ha llevado a cabo de acuerdo con los lineamientos del Sistema Unificado de Gestión.

La distribución de los comentarios es la siguiente:

PROCEDENCIA	SUB TOTAL	PORCENTAJE
Sistema Unificado de Gestión (SUG)	150	94%
Órgano Interno de Control (OIC)	9	6%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

En cuanto al seguimiento de las solicitudes de atención ciudadana el 41% han sido concluidas, el 53 % se encuentran en proceso de atención y el 6% se cancelaron debido a que contenían lenguaje soez o no fue posible entender el contenido de la solicitud de atención.

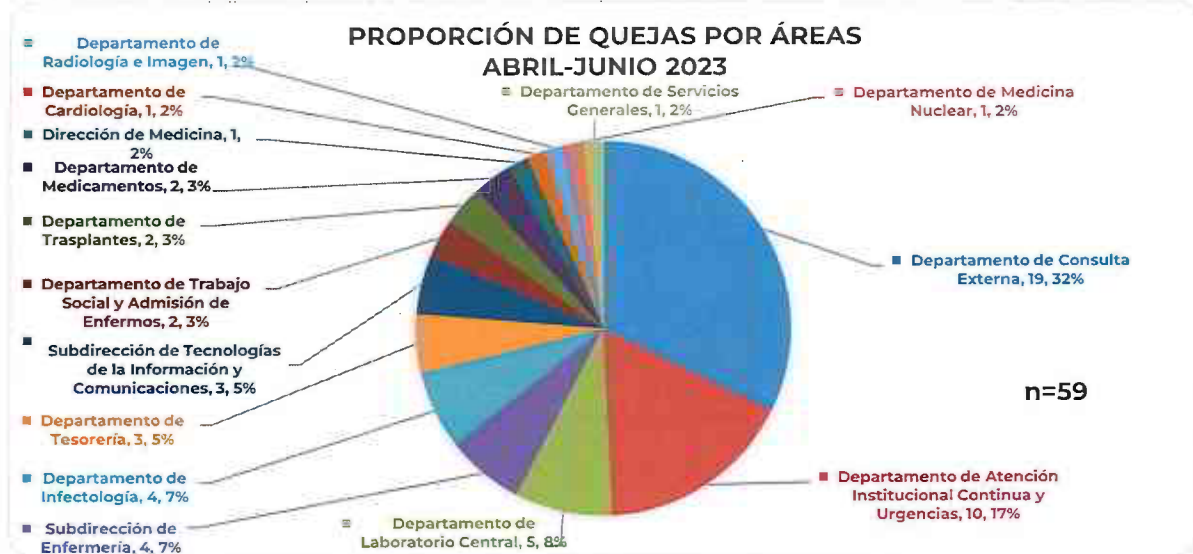
*Comparativo felicitaciones trimestre abril-junio*

Período	Número de felicitaciones
Abril-Junio 2021	39
Abril-Junio 2022	57
Abril-Junio 2023	69

Áreas	2021		2022		2023	
	n	%	n	%	n	%
Departamento de Laboratorio Central	12	30.77	13	22.81	13	18.84
Dirección de Medicina	15	38.46	10	17.54	11	15.94
Subdirección de Enfermería	0	0	9	15.79	10	14.49
Otros	10	25.64	10	17.54	8	11.59
Departamento de Infectología	0	0	3	5.26	7	10.14
Departamento de Consulta Externa	2	5.13	8	14.04	5	7.25
Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias	0	0	0	0	4	5.80
Servicio de Medicina Transfusional	0	0	4	7.02	3	4.35
Servicio de Radioterapia y Física Médica	0	0	0	0	2	2.90
Dirección de Cirugía	0	0	0	0	2	2.90
Servicio de Fisioterapia	0	0	0	0	2	2.90
Departamento de Nefrología y Metabolismo Mineral	0	0	0	0	2	2.90
	<b>39</b>	100	<b>57</b>	100	<b>57</b>	100

Nota: en Otros se incluyen las siguientes áreas: CAIPADI, Departamento de Cardiología, Departamento de Medicina del Dolor y Paliativa, Departamento de Urología, Departamento de Inmunología y Reumatología, Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, Departamento de Nutrición Hospitalaria y Ambulatoria y Departamento de Servicios Generales.

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 68 % correspondió al apartado de Trato digno, 22% al de Oportunidad en la atención, 5% a Comunicación efectiva, 2% a cada una de las siguientes subcategorías: Trabajo social, Surtimiento de insumos y Seguridad.

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 67% correspondieron al apartado de Trato Digno, 14 % Oportunidad de la atención y 5% a cada una de las siguientes subcategorías: Comunicación efectiva, Seguridad, Trabajo Social y Áreas administrativas.