**ES.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA**

**UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA**

**EIDY FERNANDA GOMEZ**

**AUXILIAR ATENCIÓN AL USUARIO**

**INFORME CUARTO TRIMESTRE PQRSFD**

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO**

**OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE**

**2020**

**1.2.      SEDE ZIPAQUIRA**

**1.2.10. ATENCION AL USUARIO – SEDE ZIPAQUIRÁ**

**1.2.10.1. Comportamiento del Indicador Lealtad – Tasa De Satisfacción Global: Circular Única – Supersalud**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Porcentaje de Satisfacción Global HUS**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **FORMULA** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | # total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS \*100 | 862/902  95% | 616/641  96% | 833/852  97,7% |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **FORMULA** | **Octubre**  **2020** | **Noviembre**  **2020** | **Diciembre**  **2020** | **%TOTAL**  **IV Trimestre** | | # total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS \*100 | **70/71**  **98%** | **69/71**  **97%** | **69/71**  **97%** | **209/213**  **98%** |   **Fuente: Base de datos PQR 2018 – 2020 SIAU** | **Porcentaje de Satisfacción Global HUS**  **CUARTO TRIMESTRE DE 2020** |

Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el cuarto trimestre de 2020 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 98% satisfactoria la atención recibida, Esto es el resultado de un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la Humanización.

**1.2.10.0.2. Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitaciones.**

**a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en la SIAU:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO** | | | | | **PETICIÓN** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | Reclamo | 174(26%) | 243(26%) | 109(13%) | | Felicitaciones | 345(53%) | 483(52%) | 335(40%) | | Quejas | 104(16%) | 81(9%) | 47(5,7%) | | Sol. Información | 15(2%) | 92(10%) | 300(36%) | | Sugerencias | 24(4%) | 27(3%) | 26 (3,1%) | | **TOTAL** | **662(100%)** | **926(100%)** | **821(98%)** |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO** | | | | | | **PETICIÓN** | **Octubre**  **2020** | **Noviembre**  **2020** | **Diciembre**  **2020** | **Total IV Trimes** | | Reclamo | 4(7%) | 8(11,7%) | 7(12,7%) | 19(10%) | | Felicitaciones | 20(35%) | 8(11,7%) | 1(24%) | 41(22,7%) | | Quejas | 3(5%) | 6(8%) | 7(12%) | 16((9%) | | Sol. Información | 28(49%) | 44(65%) | 27(49%) | 99(55%) | | sugerencias | 2(3,5%) | 2(3%) | 1(2%) | 5(3%) | | **TOTAL** | **57(100%)** | **68(100%)** | **55(100%)** | **180** | | **Número de Peticiones radicadas**  **CUARTO TRIMESTRE 2020**  **Fuente: Base de datos PQR 2018 – 2020 SIAU** |

Con respecto al comportamiento de las PQRS durante el cuarto trimestre del 2020, el servicio de información y atención al usuario de la Unidad Funcional recepciono, clasificó y tramitó 180 PQRS de las cuales el 40% correspondió a felicitaciones, el 13% a reclamos y un 5,7% de quejas, es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se viene desarrollando y el acompañamiento de las auxiliares SIAU sensibilizando tanto al cliente externo como interno, para disminuir quejas especialmente de fallo en el trato amable y digno. En el comparativo de la vigencia se evidencia un aumento significativo en el número de PQRS en virtud a que las felicitaciones de triplicaron frente a los años anteriores.

**b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO** | | | | | **SERVICIO** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | C. Externa | 173(26%) | 216(23%) | 355(43%) | | Hospitalización | 376(57%) | 459(49%) | 365(44%) | | Centro Salud Cogua | 19(3%) | 10(1%) | 10(1,2%) | | Urgencias | 81(12%) | 178(19%) | 104(13%) | | Centro Salud San Cayetano | 5(0,7%) | 4(0,4%) | 1(0,1%) | | Laboratorio Clínico | 8(1%) | 30(35%) | 3(0,3%) | | **TOTAL** | **662 (100%)** | **926(100%)** | **821(101,5%** |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERIODO** | | | |  | | **SERVICIO** | **Octubre**  **2020** | **Noviembre**  **2020** | **Diciembre**  **2020** | **Total IV**  **Trimest** | | C. Externa | 32(56) | 49(86) | 32((58) | 113(62) | | Hospitalización | 22(38) | 14(4) | 20(36) | 56(31) | | Centro Salud Cogua | 0 | 1() | 0 | 1(0,5) | | Urgencias | 2(3) | 4(7) | 3(5) | 9(5) | | Centro Salud San Cayetano | 18) | 0 | 0 | 1(0,5) | | Laboratorio Clínico | 0 | 0 | 0 | 0 | | **TOTAL** | **57** | **68** | **55** | **180** | | **Número de Peticiones por Servicio**  **CUARTO TRIMESTRE 2020**    **Clasificación de Peticiones cuarto Trimestre 2020**  **Fuente: Base de datos PQR 2018 – 2020 SIAU** |

En la gráfica presentada se puede observar que el número de peticiones y porcentaje en relación con el total del cuarto trimestre de 2020 coloca al servicio de hospitalización en primer lugar con un 44% en virtud al número de felicitaciones recibidas, es importante resaltar que en esta vigencia diferentes servicios han recibido felicitaciones de los usuarios por la atención recibida. En segundo lugar el servicio de consulta externa 43% urgencias con un 13%.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados:ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO**  **EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS** | | | | | **ATRIBUTO CALIDAD** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | Accesibilidad | 11(4%) | 97(22%) | 287(55%) | | Amabilidad | 90(31%) | 95(21%) | 71(14%) | | Continuidad | 7(2%) | 1(0,22%) | 5(0,9%) | | Oportunidad | 101(35%) | 169(39%) | 30(6%) | | Seguridad | 55(19%) | 47(11%) | 16(3%) | | Pertinencia | **25(95%)** | 3(0,6%) | 41(8%) | | NA | **0** | 0 | 66(13%) | | **TOTAL QYR** | **289(100%)** | **437 (100%)** | **516(100%)** |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO**  **EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS** | | | | | | **ATRIBUTO CALIDAD** | **Octubre**  **2020** | **Noviembre**  **2020** | **Diciembre**  **2020**  **2019** | **Total**  **IV trime** | | Accesibilidad | 27(72) | 37(61) | 26(62) | 90(65) | | Amabilidad | 2(5) | 7(12) | 8(19) | 17(12) | | Continuidad | 0 | 0 | 0 | 0 | | Oportunidad | 3(8) | 2(8) | 3(7) | 8(6) | | Seguridad | 0 | 4(6) | 2(5) | 6(4) | | Pertinencia | **0** | **0** | **0** | 0 | | NA | **5(13)** | **10(16)** | **3(7)** | 18(13) | | **TOTAL QYR** | 37(100) | 60(100) | 42(100) | 139(100) | | **Atributo de Calidad afectado según el total de Quejas Y Reclamos**  **CUARTO TRIMESTRE 2020**  Fuente: Base de Datos PQR 2017 - 2019 SIAU |

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el cuarto trimestre de 2020 la accesibilidad en la atención se afectó con un % en razón a las demoras en la atención especialmente en la facturación de citas, la atención en el servicio de urgencias para valoración médica, seguido de la amabilidad con un 51% si bien es cierto que el trato humanizado ha mejorado notoriamente, también es real que falta empoderar un poco más a algunos colaboradores y generar y fortalecer la cultura organizacional.

**e. Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **DERECHO EN SALUD AFECTADO**  **EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS** | | | | | **DERECHO**  **DEL USUARIO** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | Recibir atención humanizada y trato amable | 84(32%) | 95(22%) | 69(15) | | Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado | 5(2%) | 3(0,6%) | 4(0,8) | | Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud | 10(4%) | 108(25%) | 304(66) | | Recibir atención preferencial | 2(0,7%) | 5(1%) | 6(1,3) | | Recibir atención oportuna, segura y continua | 147(56%) | 219(51%) | 42(9) | | Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado) | 35(13%) | 0 | 0 | | NA | 0 | 0 | 15(3) | | **TOTAL QUEJAS**  **Y RECLAMOS** | 261(100%) | 430(100%) | 458(100) |   **Fuente: Base de Datos PQR 2018 - 2020 SIAU** | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **DERECHO EN SALUD AFECTADO**  **EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS** | | | |  | | **DERECHO**  **DEL USUARIO** | **Octu**  **2020** | **Novi**  **2020** | **Dici**  **2020** | **TOTAL** | | Recibir atención humanizada y trato amable | 2(6) | 7(16) | 8(18) | 17(18) | | Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado | 0 | 0 | 0 | 0 | | Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud | 27(84) | 37(84) | 7(16) | 71(75) | | Recibir atención preferencial | 0 | 0 | 0 | 0 | | Recibir atención oportuna, segura y continua | 3(10) | 0 | 3(7) | 6(6) | | Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado) | 0 | 0 | 0 | 0 | | NA | 0 | 0 | 0 | 0 | | **TOTAL QUEJAS**  **Y RECLAMOS** | **32(100)** | **44(100)** | 18(100) | 94(100) | |

En cuanto al derecho en salud afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el cuarto trimestre de 2020 se observa en la gráfica que recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud fue el ítem más calificado según la percepción de los usuarios pacientes y sus familias. (75%) Le sigue con un 18% Recibir atención humanizada y trato amable

Canales de recepción de las PQRDF

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANALES DE RECEPCION DE**  **PQRSFD III TRIMESTRE 2020** | | | | | | **TOTAL** |
| **MES** | **CORREO** | **BUZON** | **PAGINA WEB** | **TELEFONO** | **PERSONAL** |  |
| **OCTUBRE** | **24** | **29** | **0** | **4** | **0** | **57** |
| **NOVIEMBRE** | **44** | **20** | **0** | **0** | **4** | **68** |
| **DICIEMBRE** | **28** | **19** | **0** | **6** | **2** | **55** |
| **TOTAL** | **96** | **68** | **0** | **10** | **6** | **180** |

**1.2.10.3. Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (\*)** | | | |
| **Formula** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** |
| # de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles | 336 | 395 | 508 |
| # de Peticiones recibidas en el período | 357 | 422 | 360 |
| % Cumplimiento | **95%** | **96%** | **70%** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (\*)** | | | | | |
| **Formula** | **Oct**  **2020** | **Nov**  **2020** | **Dic**  **2020** | **Total IV Trim** |
| # de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles | 43 | 58 | 42 | 142 |
| # de Peticiones recibidas en el período | 57 | 68 | 55 | 180 |
| %cumplimiento | 75% | 85% | 76% | 78% |

|  |  |
| --- | --- |
| Fuente: Base de Datos PQR 2018 - 2020. SIAU  (\*) # total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Sol. Información) / Número total de Peticiones recibidas en el período \*100 |  |

Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el cuarto trimestre de 2020 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 76% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 24% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos.

Es importante resaltar que se han recibido 180 PQRSFD durante los meses Octubre, Noviembre y Diciembre, de 2020. De las cuales 41 corresponden a FELICITACIONES. Y las 139 restantes son (Q,R,S,SI) que se han respondido en términos de ley.

Dentro del proceso es importante también destacar que la oficina de Atención al usuario realiza la proyección de las respuestas y el profesional de apoyo a la gestión científica revisa, corrige y/o complementa y firma la respuesta.

**1.2.10.4. Voz del Usuario captada durante el proceso de atención en los diferentes servicios asistenciales, a través de Encuestas de Satisfacción y Rondas de Servicios y PQR´S, en el segundo trimestre.**

**a). ENCUESTAS DE SATISFACCION: octubre, noviembre, diciembre de 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIO** | **Numero de encuestas aplicadas IV trimestre 2020** | **NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS IV trimestre 2020** | **% de satisfacción pregunta trazadora** |
| HOSPITALIZACION | 24 | 23 | 95,80% |
| CONSULTA EXTERNA | 24 | 24 | 100% |
| COGUA | 24 | 24 | 100% |
| C S SAN CAYETANO | 24 | 24 | 100% |
| URGENCIAS | 24 | 22 | 91,60% |
| CIRUGIA AMBULATORIA | 24 | 24 | 100% |
| SALA DE PARTOS | 21 | 21 | 100% |
| IMAGENOLOGIA | 24 | 24 | 100% |
| LABORATORIO | 24 | 23 | 95.8% |

**VOZ DEL USUARIO ENCUESTADO**

* **URGENCIAS:** mejorar el servicio de facturación en urgencias
* **GINECOLOGIA:** Timbre llamado a enfermería, ampliar horario de visitas
* **HOSPITALIZACION:** televisores en las habitaciones, no me entregan resultados de los exámenes que hacen durante la hospitalización.
* I**MAGENOLOGÍA** Un facturador

**INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS Y VISITAS DE SERVICIO a pacientes hospitalizados IV Trimestre de 2020.**

Se cuenta con dos auxiliares de apoyo para realizar rondas hospitalarias diarias en los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa. Dentro de las actividades que desarrollan se encuentra**:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **Octubre** | **noviembre** | **diciembre** | **TOTAL** |
| * **Divulgación Derechos y Deberes** | 220 | 286 | 295 | 801 |
| * **Aplicación de encuestas de satisfacción** | 71 | 71 | 71 | 213 |
| * **Ronda a paciente hospitalizado** | 114 | 340f | 209 | 663 |
| * **Talleres de Cuidadores** | 1 | 1 | 1 | 3 |
| * **Talleres de Pacto por el Trato Amable** | 0 | 3 | 1 | 4 |
| * **Informadoras de la guía de acompañamiento para la familia del paciente hospitalizado** | 23 | 52 | 41 | 116 |
| * **Celebración de cumpleaños de pacientes** | 1 | 1 | 1 | 3 |
| * **Reprogramación citas medicas y con especialistas** | 41 | 31 | 5 | 77 |

**ACCIONES REALIZADAS CON SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA APLICATIVO B SALUD**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **TOTAL** |
| **Autorizaciones**  **B- salud** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Portabilidades** | 15 | 12 | 19 | 47 |
| **Autorizaciones ARL** | 8 | 7 | 13 | 28 |
| **Póliza Estudiantil** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Digiturno** | 0 | 0 | 0 | 0 |

**OTRAS ACTIVIDADES DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2020**

**OCTUBRE**

Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios que llegan a la oficina SIAU diariamente. (Informadoras SIAU)

Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios de la UFZ, a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU) acatando las medida de bioseguridad por la pandemia COVID-19

Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras Siau)

Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción según directriz de Samaritana Bogotá (muestra y tamaño) a los usuarios en los diferentes servicios institucionales incluyendo centro de salud Cogua y San Cayetano con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.

Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma respectivo.

Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)

Se participó en el Comité de Humanización (videoconferencia)

Se realizó capacitación al servicio de facturación en Humanización de los servicios se incluyó pacto por el trato amable y derechos y deberes.

Se hizo referenciación de la línea Estrategia de cuidando al cuidador con HUS Bogota.

Se realizó referenciación con el Hospital de Nemocón frente a SIAU y programa de humanización.

**NOVIEMBRE**

Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios que llegan a la oficina SIAU diariamente. (Informadoras SIAU)

Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios de la UFZ, a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU) acatando las medida de bioseguridad por la pandemia COVID-19

Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras Siau)

Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción según directriz de Samaritana Bogotá (muestra y tamaño) a los usuarios en los diferentes servicios institucionales incluyendo centro de salud Cogua y San Cayetano con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.

Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma respectivo.

Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)

Se participó en el Comité de Humanización (videoconferencia)

Se recibió auditoria por parte de la EPS Convida.

SE realizó la celebración del paciente samaritano.

**DICIEMBRE**

Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios que llegan a la oficina SIAU diariamente. (Informadoras SIAU)

Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios de la UFZ, a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU) acatando las medida de bioseguridad por la pandemia COVID-19

Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras Siau)

Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción según directriz de Samaritana Bogotá (muestra y tamaño) a los usuarios en los diferentes servicios institucionales incluyendo centro de salud Cogua y San Cayetano con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.

Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma respectivo.

Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)

Se participó en el Comité de Humanización (videoconferencia)

Se hizo informe y envió del PAMEC y POA

FORTALEZAS

* Equipo de trabajo consolidado , con buena actitud y excelentes relaciones interpersonales
* Se ha dado cumplimiento a la entrega de informes (Plan Indicativo, POA, PAMEC Informe Humanización, Informe de gestión.
* Re estructurar estrategias y uso masivo de los medios de comunicación (video conferencia) para dar cumplimiento a cada una de las actividades programadas teniendo en cuenta las medida de bioseguridad por la pandemia del COBVID-19.

DEBILIDADES

* Algunos servicios demoran la entrega de las respuestas de PQRS
* Algunos servicios no entregan los planes de mejora en el formato establecido
* Algunos funcionarios se resisten a adherirse a la política de Humanización.

**Elaboró:**

Eidy Fernanda Gomez

Auxiliar Atención al Usuario.

Hospital Samaritana Unidad Funcional Zipaquirá