



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.
PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



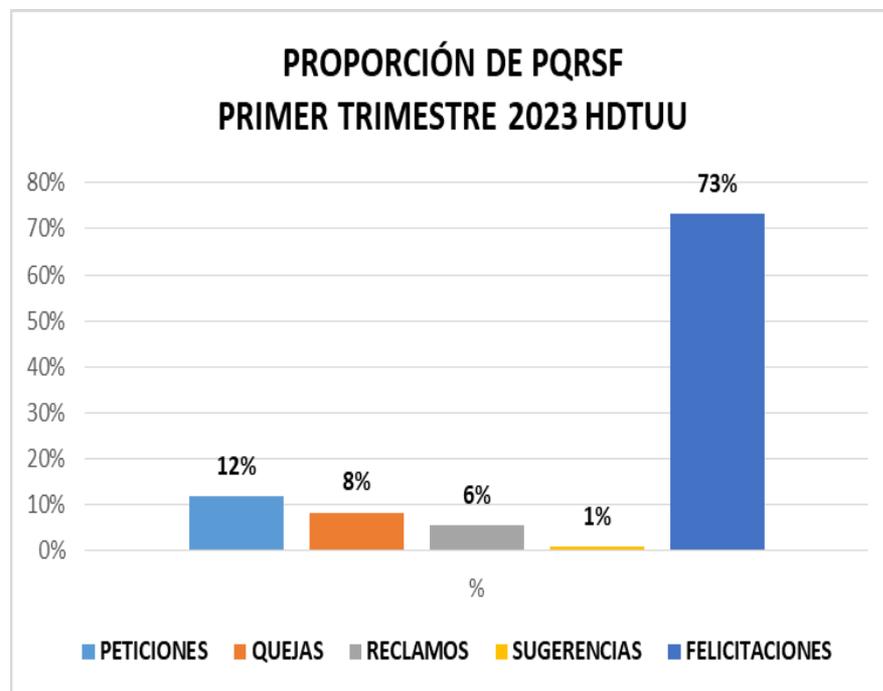
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ABRIL 2023

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2022-HDTUU

Código	Tipo	Cliente	Descripción	Creado en	Tiempo transcurrido	Fecha estimada para el cierre del caso	Fecha de fin real	Responsable	Estado
Q-2023-0068	QUEJA	Hector Ovidio Montoya Montoya	https://htu.darumasoftware.com...	2023-03-31	9 d	2023-04-15		Elizabeth Paz Medina	Registrado
Q-2023-0067	QUEJA	Aleyda Ramirez Galvis	https://htu.darumasoftware.com...	2023-03-31	9 d	2023-04-15		Lina Maria Garcia Quintero	Registrado
Q-2023-0066	QUEJA	Hector Ovidio Montoya Montoya	https://htu.darumasoftware.com...	2023-03-31	4 d	2023-04-15	2023-04-04	Veronica Cruz	Cerrado
Q-2023-0065	QUEJA	Helder Saavedra Arce	https://htu.darumasoftware.com...	2023-03-31	4 d	2023-04-15	2023-04-04	Veronica Cruz	Cerrado
Q-2023-0064	QUEJA	Diana Carolina Sanchez Villada	https://htu.darumasoftware.com...	2023-03-31	9 d	2023-04-15		Alvaro Andrés Camacho	Registrado
Q-2023-0063	QUEJA	Maria Camila Ocampo	https://htu.darumasoftware.com...	2023-03-29	11 d	2023-04-13		Angelica Aguirre	Registrado



TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIONES	46	37	13	96	12%
QUEJAS	19	25	24	68	8%
RECLAMOS	2	21	22	45	6%
SUGERENCIAS	2	4	2	8	1%
FELICITACIONES	153	262	179	594	73%
TOTAL	222	349	240	811	100%

Fuente: Modulo Satisfacción Daruma Enero-Marzo 2023



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.
PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



COMPORTAMIENTO DE LAS MANIFESTACIONES PQRSF 2017- 2022 HDTUU



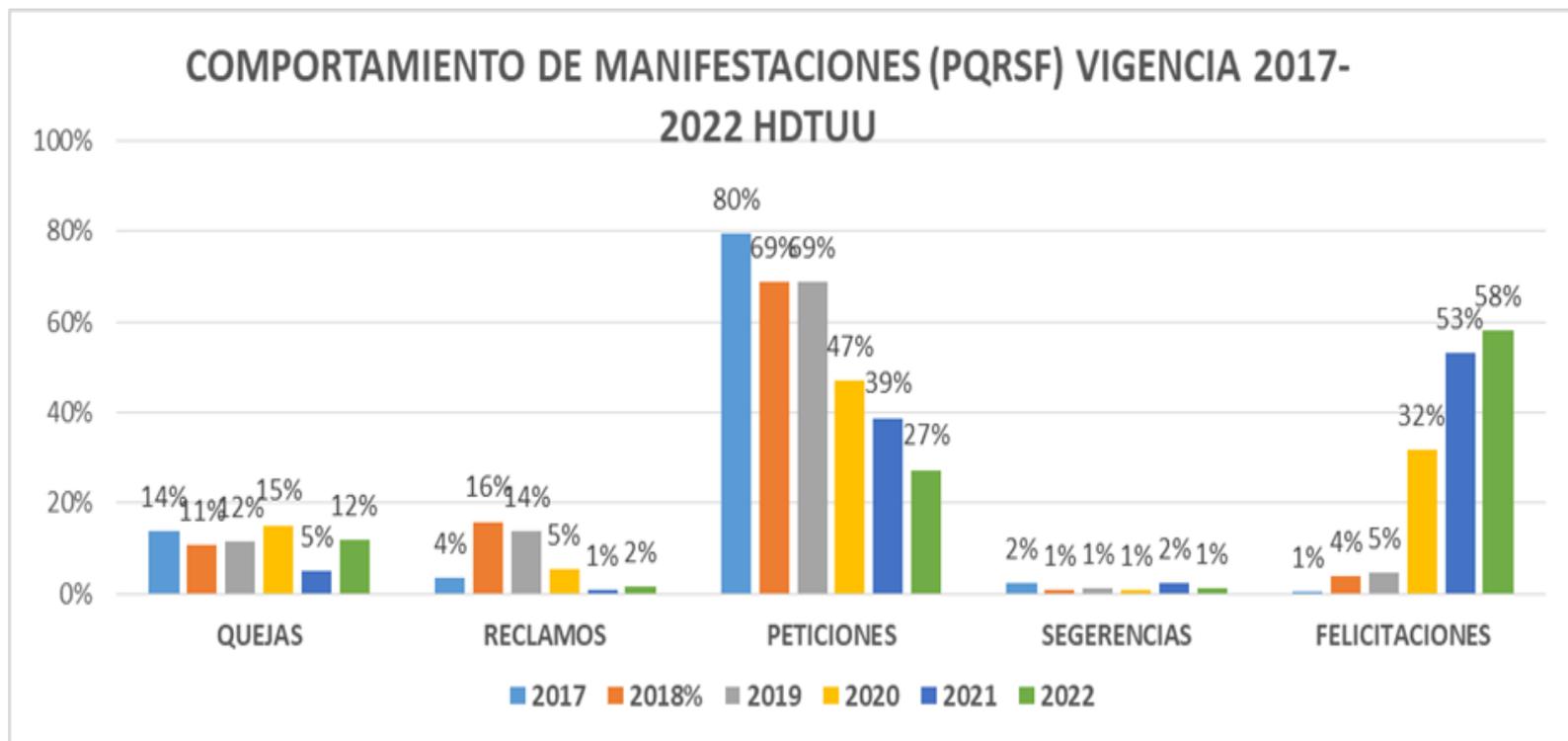
Fuente: Indicadores Satisfacción 2017-2019
Modulo Satisfacción Daruma 2020-2023



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.
PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



COMPORTAMIENTO DE MANIFESTACIONES (PQRSF) 2017- 2022 HDTUU



Fuente: Indicadores Satisfacción 2017-2019
Modulo Satisfacción Daruma 2020-2023



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.
PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



COMPORTAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS 2017- 2022 HDTUU



Fuente: Indicadores Satisfacción 2017-2019
Modulo Satisfacción Daruma 2020-2023



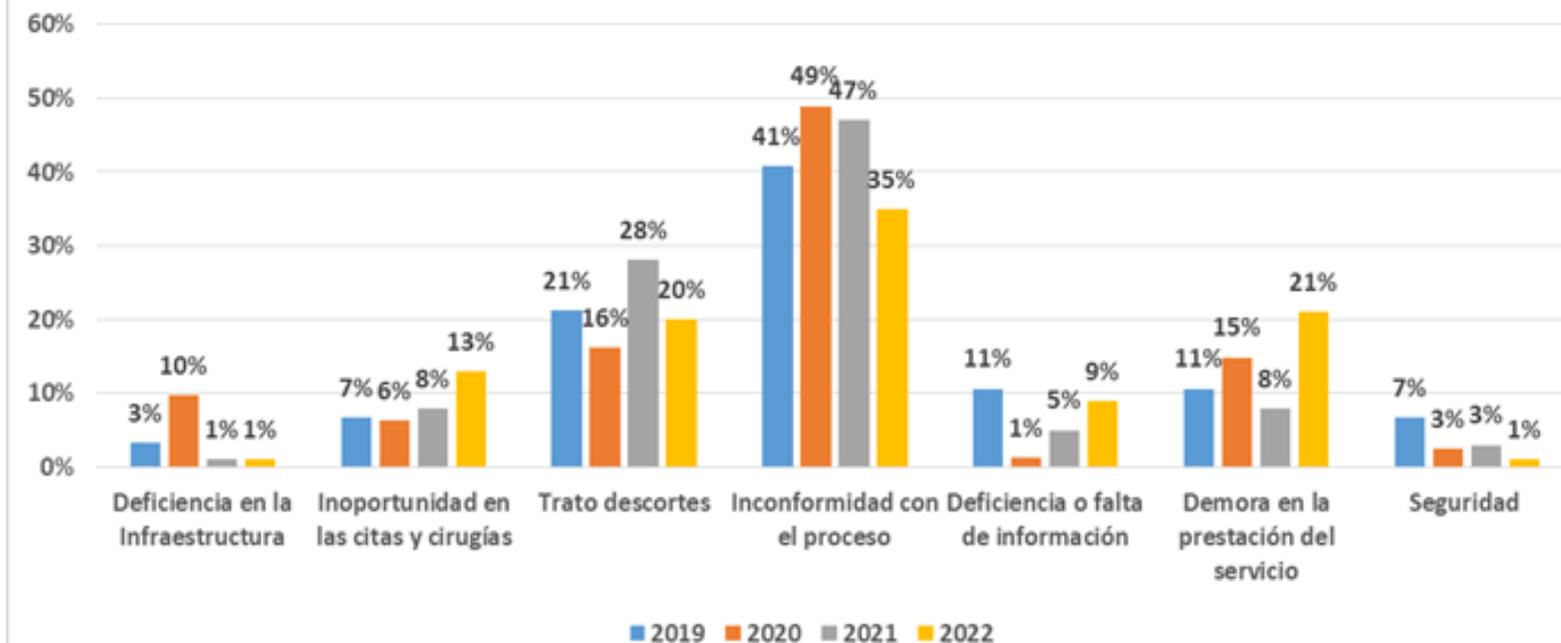
Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



ORIGEN DE QUEJAS Y RECLAMOS 2017- 2022 HDTUU

ORIGEN DE QUEJAS Y RECLAMOS VIGENCIA 2019-2022 HDTUU



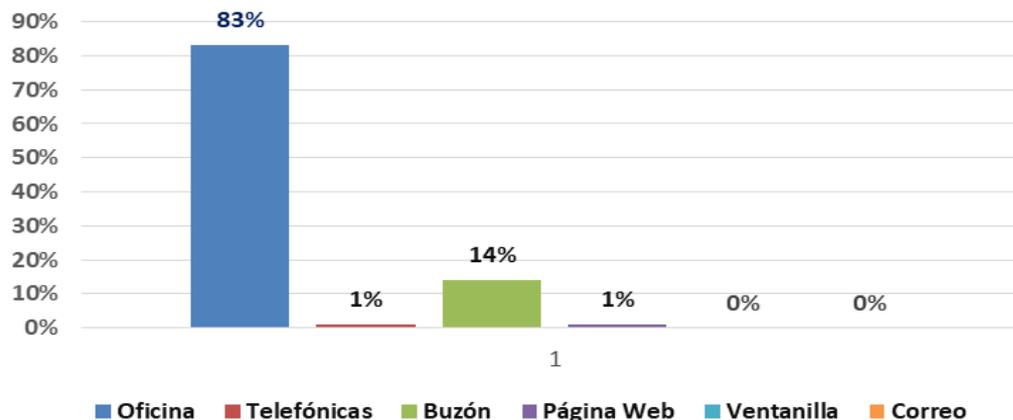
Fuente: Modulo Satisfacción Daruma Enero-Marzo 2023

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

PROPORCIÓN DE CANALES MAS UTILIZADOS PRIMER TRIMESTRE 2023 HDTUU

Canal de Recepción	Oficina	Telefónicas	Buzón	Página Web	Ventanilla	Correo	TOTAL
PETICIONES	95					1	96
QUEJAS	46		15	3	2	2	68
RECLAMOS	19		20	5		1	45
SUGERENCIAS	4		4				8
FELICITACION	506	11	77				594
TOTALES	670	11	116	8	2	4	811

CANALES DE RECEPCIÓN PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023 HDTUU



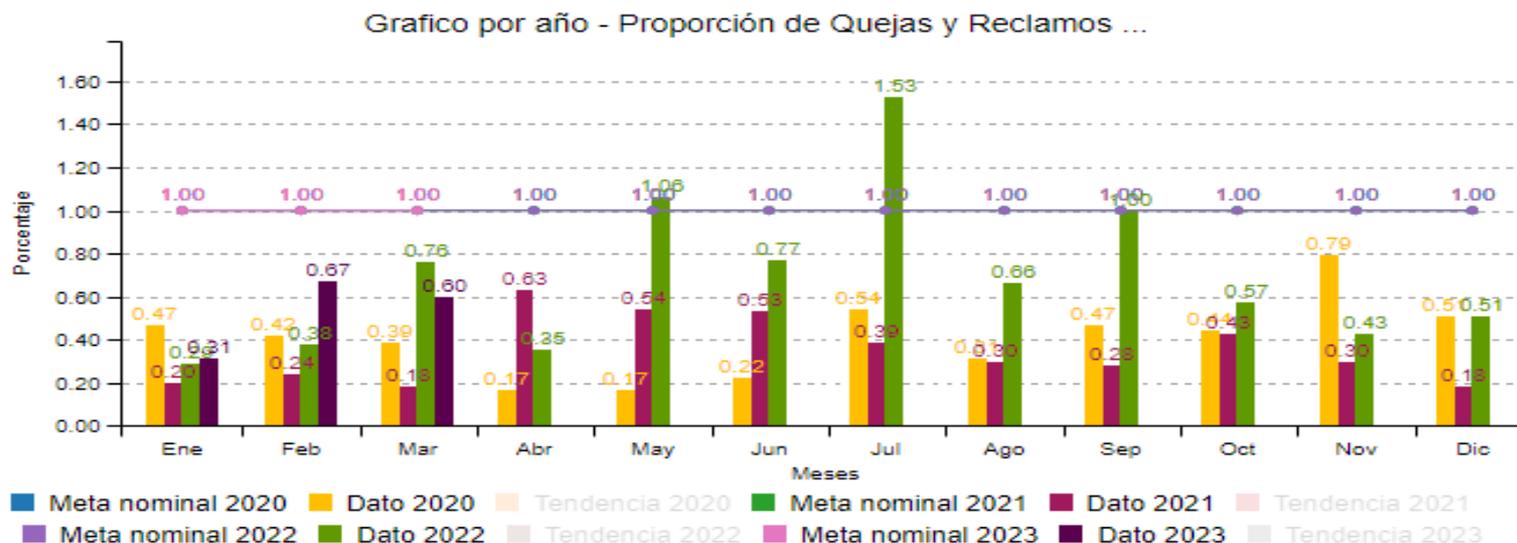
Fuente: Modulo Satisfacción Daruma Enero-Marzo 2023

INDICADOR PROPORCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2023 HDTUU

Valores capturados

↓	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2020	0,47	0,42	0,39	0,17	0,17	0,22	0,54	0,31	0,47	0,44	0,79	0,51
2021	0,20	0,24	0,18	0,63	0,54	0,53	0,39	0,30	0,28	0,43	0,30	0,18
2022	0,29	0,38	0,76	0,35	1,06	0,77	1,53	0,66	1,00	0,57	0,43	0,51
2023	0,31	0,67	0,60	N.A.								

Notas: Unidad de medición: Porcentaje



Fuente: Modulo Indicadores Daruma Enero-Marzo 2023



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



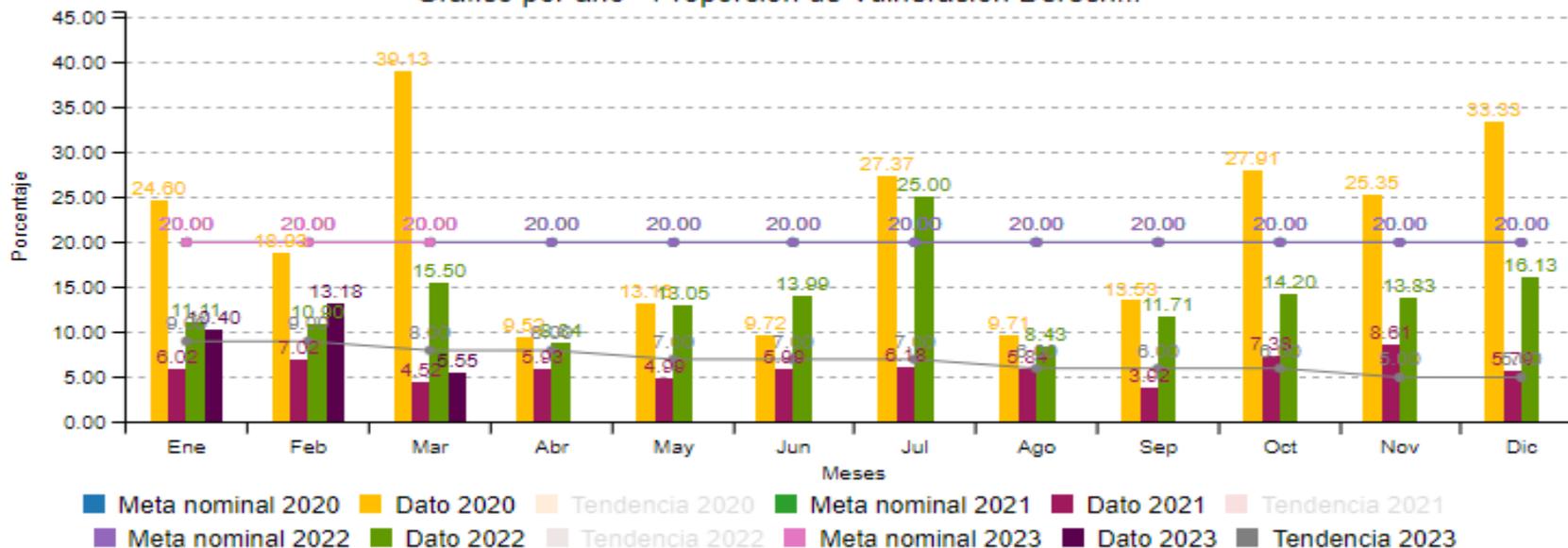
INDICADOR DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HDTUU 2020-2023

Valores capturados

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2020	24,60	18,93	39,13	9,52	13,16	9,72	27,37	9,71	13,53	27,91	25,35	33,33
2021	6,02	7,02	4,52	5,93	4,99	5,99	6,18	5,84	3,92	7,38	8,61	5,79
2022	11,11	10,90	15,50	8,84	13,05	13,99	25,00	8,43	11,71	14,20	13,83	16,13
2023	10,40	13,18	5,55	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Notas: Unidad de medición: Porcentaje

Grafico por año - Proporción de Vulneración Derech...



Fuente: Modulo Indicadores Daruma Enero-Marzo 2023



Hospital Departamental
Tomás Uribe
de Tuluá - E.S.E.
PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



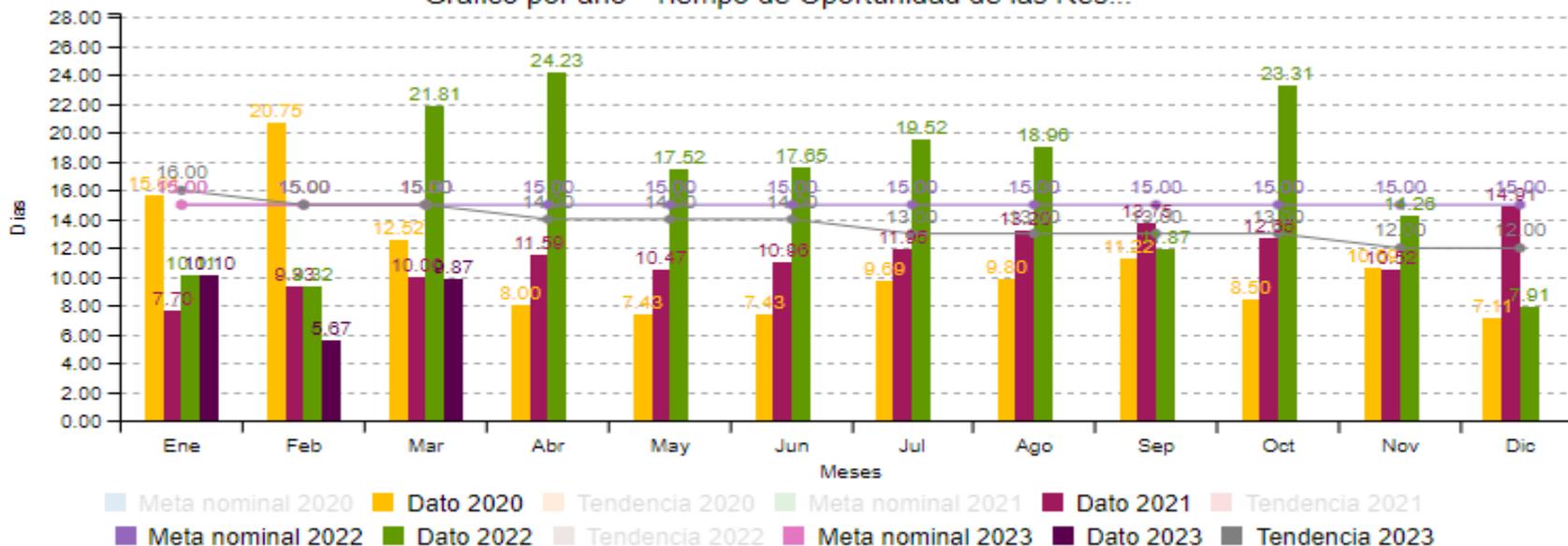
INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE HDTUU 2023

Valores capturados

↓	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2020	15,61	20,75	12,52	8,00	7,43	7,43	9,69	9,80	11,22	8,50	10,69	7,11
2021	7,70	9,33	10,00	11,59	10,47	10,96	11,95	13,20	13,75	12,65	10,52	14,91
2022	10,11	9,32	21,81	24,23	17,52	17,65	19,52	18,96	11,87	23,31	14,26	7,91
2023	10,10	5,67	9,87	N.A.								

Notas: Unidad de medición: Dias

Grafico por año - Tiempo de Oportunidad de las Res...



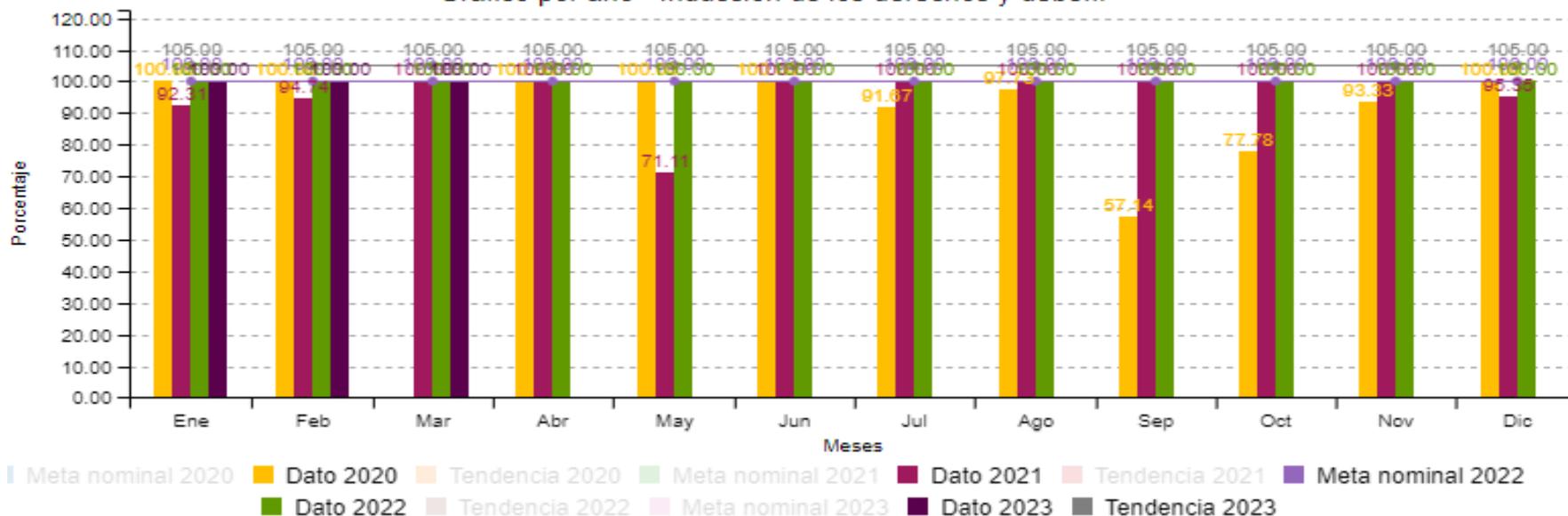
Fuente: Modulo Indicadores Daruma Enero-Marzo 2023

INDICADOR SOCIALIZACIÓN DERECHOS Y DEBERES CLIENTE INTERNO HDTUU 2020-2023

Valores capturados

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2020	100,00	100,00	N.A.	100,00	100,00	100,00	91,67	97,73	57,14	77,78	93,33	100,00
2021	92,31	94,74	100,00	100,00	71,11	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,35
2022	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2023	100,00	100,00	100,00	N.A.								

Grafico por año - Inducción de los derechos y debe...



Fuente: Modulo Indicadores Daruma Enero-Marzo 2023



Hospital Departamental
Tomás Uribe
de Tuluá - E.S.E.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

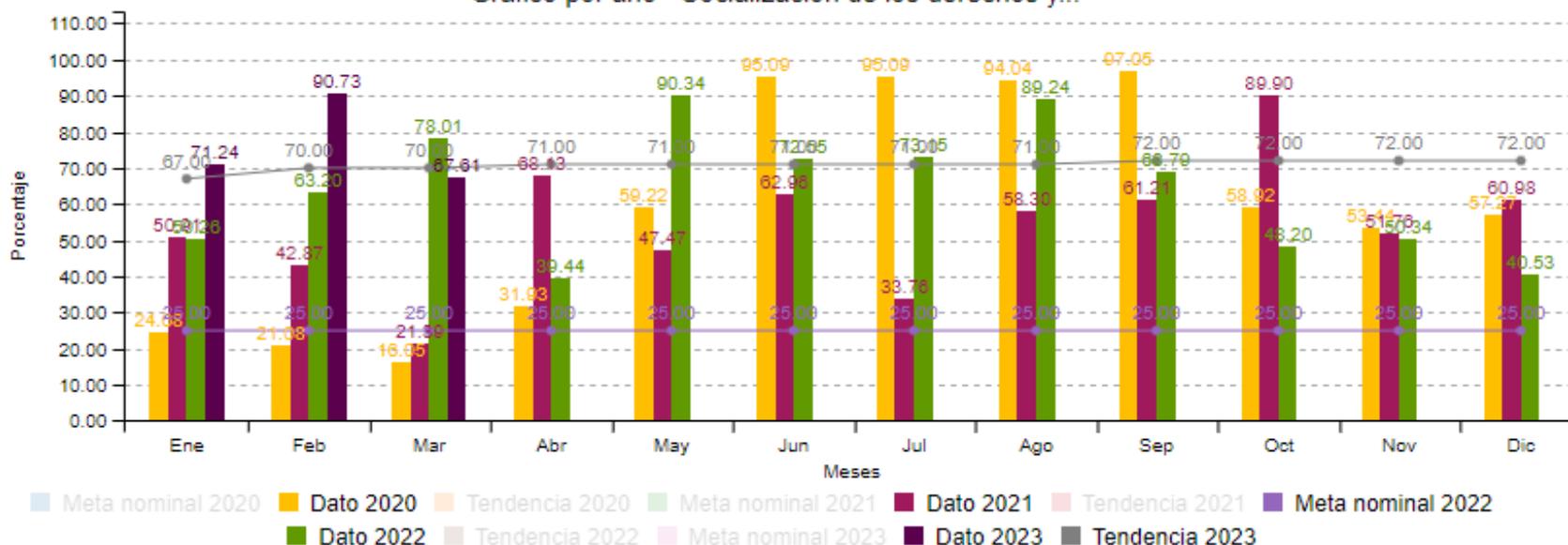


INDICADOR SOCIALIZACIÓN DERECHOS Y DEBERES CLIENTE EXTERNO HDTUU 2020-2023

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2020	24,68	21,08	16,05	31,93	59,22	95,09	95,09	94,04	97,05	58,92	53,44	57,27
2021	50,91	42,87	21,39	68,13	47,47	62,96	33,76	58,30	61,21	89,90	51,76	60,98
2022	50,26	63,20	78,01	39,44	90,34	72,55	73,15	89,24	68,79	48,20	50,34	40,53
2023	71,24	90,73	67,61	N.A.								

Notas: Unidad de medición: Porcentaje

Grafico por año - Socialización de los derechos y...

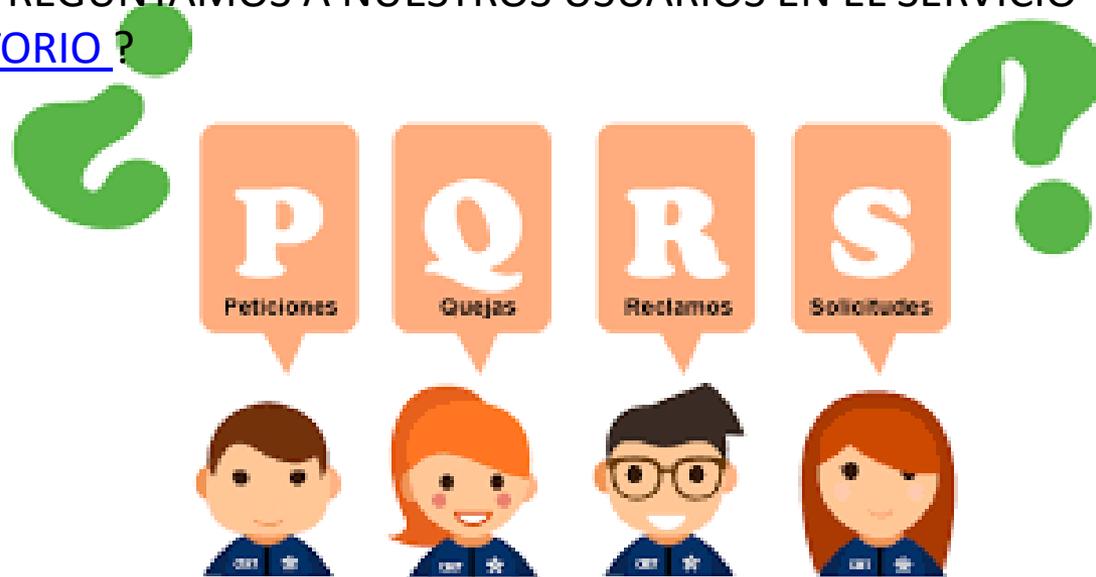


Fuente: Modulo Indicadores Daruma Enero-Marzo 2023

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AMBULATORIA-HOSPITALIZACIÓN HDTUU 2020-2023

¿QUE LE PREGUNTAMOS A NUESTROS USUARIOS EN EL SERVICIO
AMBULATORIO ?



¿QUE LE PREGUNTAMOS A NUESTROS USUARIOS EN EL SERVICIO
HOSPITALIZACIÓN?

INDICADOR DE RECOMENDARIA-SATISFACCION HDTUU ENERO-MARZO 2023

RECOMENDARIA

Periodo	Numerador	Denominador	Observado	Deseado
Enero	901	901	100%	95%
Febrero	1093	1189	92%	95%
Marzo	1037	1060	98%	95%

SATISFACCIÓN

Periodo	Numerador	Denominador	Observado	Deseado
Enero	695	902	77%	95%
Febrero	1093	1189	92%	95%
Marzo	1304	1305	100%	95%

Fuente: Modulo Indicadores Daruma Enero-Marzo 2023



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.
PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



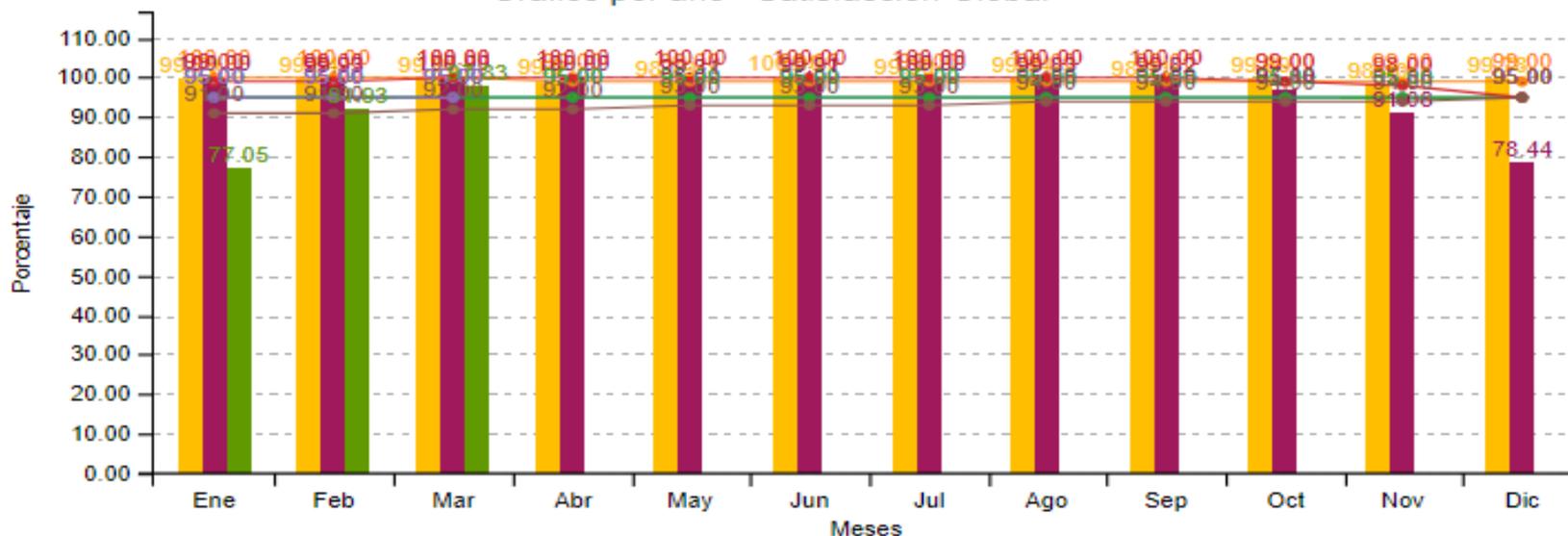
INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL HDTUU 2020-2023

Valores capturados

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	99,79	99,84	99,91	99,01	98,79	100,00	99,39	99,64	98,91	99,69	98,40	99,78
2022	100,00	99,93	100,00	100,00	99,31	99,91	100,00	99,83	99,82	97,10	91,08	78,44
2023	77,05	91,93	97,83	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Notas: Unidad de medición: Porcentaje

Grafico por año - Satisfacción Global



■ Meta nominal 2021 ■ Dato 2021 ■ Tendencia 2021 ■ Meta nominal 2022 ■ Dato 2022 ■ Tendencia 2022
■ Meta nominal 2023 ■ Dato 2023 ■ Tendencia 2023

Fuente: Modulo Indicadores Daruma Enero-Marzo 2023



Hospital Departamental
Tomás Uribe
de Tuluá - E.S.E.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

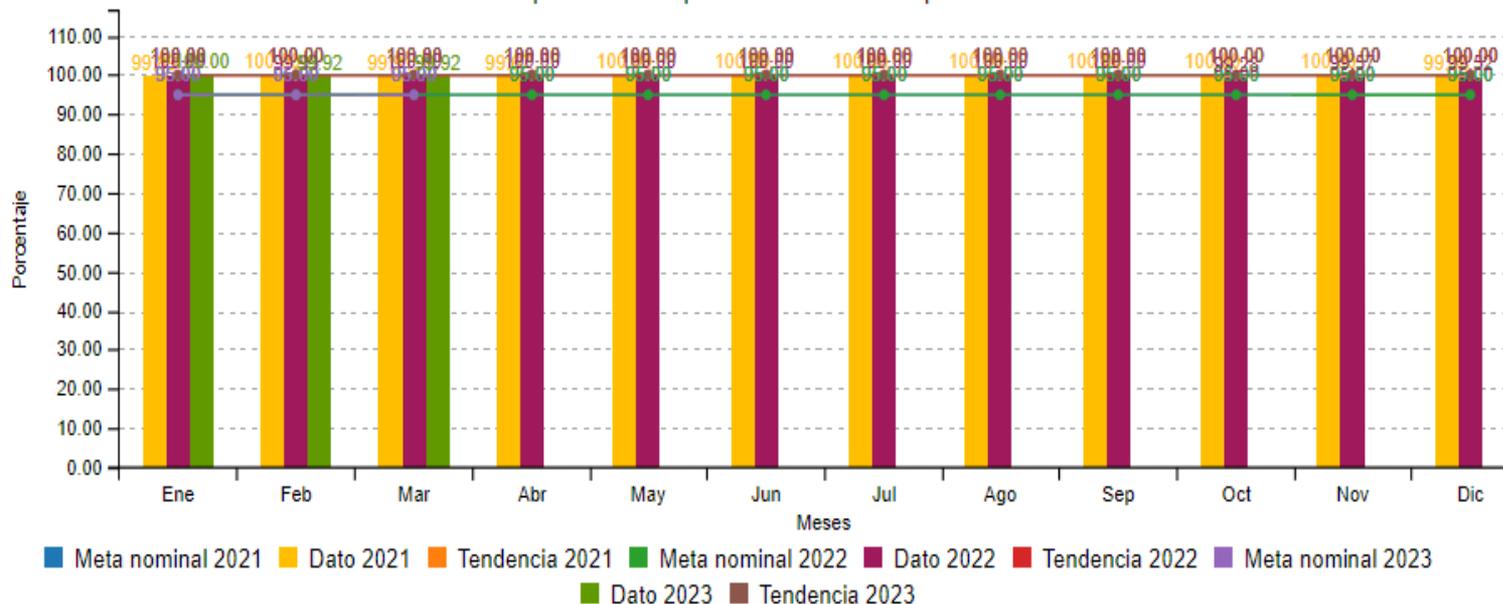


INDICADOR DE RECOMENDARIA HDTUU 2020-2023

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2021	99,89	100,00	99,91	99,67	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,86
2022	100,00	99,93	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,28	99,57	99,52
2023	100,00	99,92	99,92	N.A.	N.A.							

Notas: Unidad de medición: Porcentaje

Gráfico por año - Proporción de usuarios que recom...



Fuente: Modulo Indicadores Daruma Enero-Marzo 2023

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

PROGRAMACIÓN PLAN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD HDTUU MARZO -2023

CODIGO DE LA LINEA DE ACCION POR EJE ESTRATEGICO	CONSECUTIVO DE LA META DE LA LINEA DE ACCION	META DE LA LINEA DE ACCION	CONSECUTIVO DE LA ACTIVIDAD DE LA META	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA
Elegir de la lista desplegable la línea de acción a programar	MXX, donde XX es el consecutivo de la meta dentro de la línea de acción. Ejemplo: M01	Texto que describe la meta a la cual se comprometen, dejando espacios en blanco entre palabras, no dejar espacio en blanco al final del texto. No utilizar coma (,) ni punto y coma(;) Mínimo 20 caracteres, máximo 300 caracteres El color naranja desaparece cuando se diligencia el campo de forma correcta: sin utilizar no aplica y con más de 20 caracteres	Axx. Donde xx es el consecutivo de la actividad dentro de la meta. Ejemplo: A01	Texto que describe la actividad que se va a desarrollar, dejando espacios en blanco entre palabras, no dejar espacio en blanco al final del texto. No utilizar coma (,) ni punto y coma(;). Mínimo 20 caracteres, máximo 300 caracteres. El color naranja desaparece cuando se diligencia el campo de forma correcta: sin utilizar no aplica y con más de 20 caracteres
E1La	M01	CONTRATAR PERSONAL PARA APOYO AL FOMENTO Y GESTION DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN EL MARCO DE LA PROMOCION DE LA SALUD	A01	REALIZAR CONTRATACION DE PERSONAL
E1Lb	M01	DEFINIR UN PROGRAMA DE FORMACION Y CAPACITACION EN EL AREA DE SALUD EN TEMAS RELACIONADAS CON EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PLANEACIÓN Y PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS	A01	REALIZAR PLAN DE CAPACITACION CON ENFOQUE EN PARTICIPACION SOCIAL
E1Lb	M01	CAPACITAR AL PERSONAL DEL SECTOR SALUD	A02	REALIZAR TALLERES EN MANEJO DE HERRAMIENTAS PEDAGOGICAS DE COMUNICACIÓN
E1Le	M01	FORMACION A LA COMUNIDAD GRUPOS DE BASE	A01	PLAN DE CAPACITACION EN ALIANZA CON ORGANIZACIONES FORMADORAS DE TALENTO HUMANO

Política Social en Salud PPSS, Resolución No.2063 de 2017
Tabla 4 anexos.

PROGRAMACIÓN PLAN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EXPERIENCIA EXITOSA !!!!! HDTUU MARZO -2023



**PARTICIPACION CIUDADANA COMO
GARANTIA EN LA IMPLENACION DE LA
POLITICA DE PARTICIPACION
SOCIAL EN SALUD**



Verónica Cruz
Coordinadora Oficina atención al usuario

Amanda Trujillo
Casa Rosa



Tuluá - Noviembre 2022

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO CID
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SEDE BOGOTÁ

CERTIFICAN QUE

Veronica Maria Cruz Castillo

CON IDENTIFICACIÓN C.C.38656570

ASISTIÓ Y APROBÓ EL DIPLOMADO

DIPLOMADO EN COMPETENCIAS TÉCNICAS EN CONTROL SOCIAL Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA A USUARIOS Y LÍDERES DEL SECTOR
SALUD

Política Social en Salud PPSS, Resolución No.2063 de 2017
Tabla 4 anexos.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

ADICIÓN RIESGO DE CORRUPCIÓN HDTUU MARZO -2023

<p>1. Inhaderencia al código de integridad institucional 2. Inhaderencia al procedimiento de los PQRSF</p>	<p>Posibilidad de presentarse limitación en el registro de la PQRSF en el servicio del SIAU (Subregistro), vulnerando los derechos de los pacientes</p>	<p>Flata de los controles que afiancen la gestión en los servicios de la Institución por parte del proceso del SIAU</p>	<p>Corrupción</p>
--	---	---	-------------------

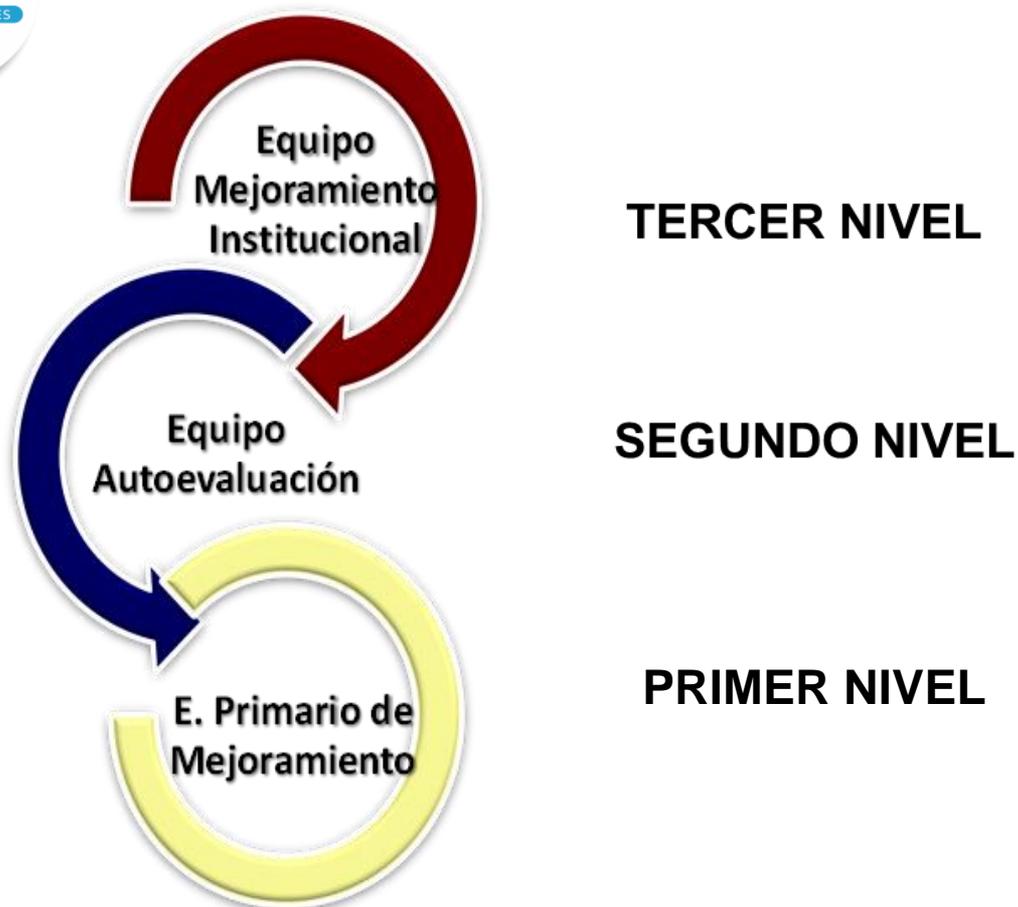
		MODERADO	MAYOR	CATASTRÓFICO
PROBABILIDAD	CASI SEGURO			
	PROBABLE			
	POSIBLE			
	IMPROBABLE			
	RARA VEZ	SI5+		



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.
PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



MEJORAMIENTO CONTINUO



PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES



GRACIAS



Hospital Departamental
Tomás Uribe Uribe
de Tuluá - E.S.E.

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES

PORQUE YA! SOMOS LOS MEJORES