



ASUNTOS GENERALES

Durante el primer trimestre (enero-marzo 2023), se recibieron 157 solicitudes de atención a través de los buzones del Sistema Unificado de Gestión (SUG) y del Órgano Interno de Control (OIC), emitidos por usuarios de diferentes áreas del Instituto.

Comentarios	Cantidad	%
Felicitaciones	67	43
Quejas	61	39
Sugerencias	15	10
Canceladas	14	9
	157	100 (ajustado)

Área	Cantidad	%
Departamento de Laboratorio Central	39	27
Departamento de Consulta Externa	36	25
Director de Medicina	12	8
Subdirección de Enfermería	9	6
Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias	8	6
Departamento de Servicios Generales	8	6
Unidad de Atención Continua para Pacientes Oncológicos	4	3
Departamento de Infectología	3	2
Subdirección de Servicios Médicos	2	1
Servicio de Medicina Transfusional	2	1
Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos	2	1
Departamento de Tesorería	2	1
Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	2	1
Jefa del Departamento de Medicamentos	2	1
Departamento de Gastroenterología	1	1
Departamento de Cardiología	1	1
Departamento de Radiología e Imagen	1	1
Servicio de Radioterapia y Física Médica	1	1
Dirección de Cirugía	1	1
Departamento de Urología	1	1
Departamento de Inmunología y Reumatología	1	1
Departamento de Nefrología y Metabolismo Mineral	1	1
Departamento de Biología de la Reproducción	1	1
Departamento de Nutrición Hospitalaria y Ambulatoria	1	1
Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	1
Departamento de Comunicación y Vinculación	1	1
	143	100 (ajustado)

De los 157 comentarios recibidos en la Unidad de Mejora Continua de la Calidad, 11 correspondieron a formatos de petición de atención ciudadana depositados en los buzones del OIC, quien los remitió a través de oficio 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)	146	93%
Órgano Interno de Control (OIC)	11	7%
Dirección General	0	0%
TOTAL	157	100%

En cuanto al seguimiento de las solicitudes de atención ciudadana el 36% han sido concluidas, el 55 % se encuentran en proceso de atención y el 9% se cancelaron debido a que contenían lenguaje soez o no fue posible entender el contenido de la solicitud de atención.

Comparativo felicitaciones trimestre enero-marzo

Período	Número de felicitaciones
Enero-marzo 2021	31
Enero-marzo 2022	41
Enero-marzo 2023	67

ÁREAS	2021		2022		2023	
	n	%	n	%	n	%
Departamento de Laboratorio Central	9	29	9	22	22	33%
Dirección de Medicina	13	42	9	22	10	15%
Subdirección de Enfermería	5	16	10	24	8	12%
Departamento de Atención Institucional Continua y Urgencias	0	0	0	0	4	6%
Unidad de Atención Continua para Pacientes Oncológicos	0	0	2	5	3	4%
Servicio de Medicina Transfusional	0	0	0	0	2	3%
Departamento de Urología	0	0	1	2	1	1%
Dirección de Cirugía	0	0	0	0	1	1%
Departamento de Biología de la Reproducción	0	0	0	0	1	1%
Departamento de Medicamentos	0	0	1	2	0	0%
Otros	4	13	0	0	0	0%
	31	100	41	100	67	100
				(ajustado)		(ajustado)

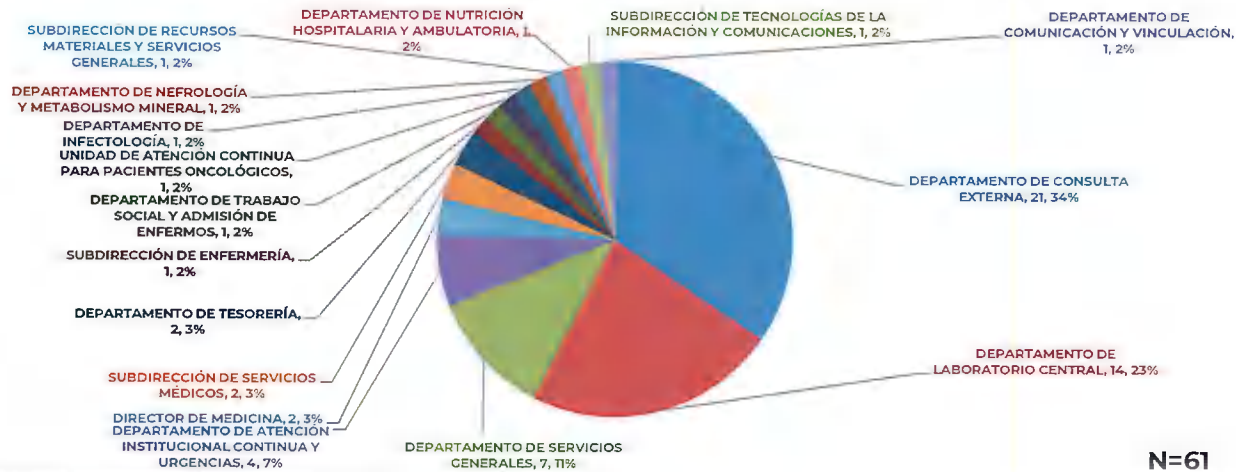
Nota: en Otros se incluyen las siguientes áreas: Dirección General, Subdirección de Servicios Aux. y Diagnóstico, Subdirección de Epidemiología Departamento de Radiología e Imagen, Departamento de Endoscopia Gastrointestinal y el Departamento de Hematología y Oncología.





Las áreas con mayor porcentaje de **quejas** fueron:

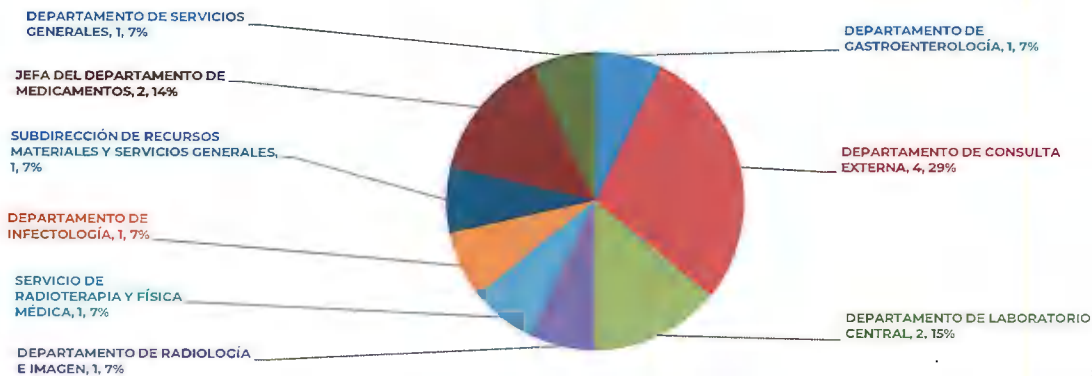
PROPORCIÓN DE QUEJAS ENERO-MARZO 2023



Las quejas se subclasifican de acuerdo con los lineamientos del Sistema Unificado de Gestión (SUG), donde el 75 % correspondió al apartado de Trato Digno, 21% al de Oportunidad en la Atención, 2% seguridad y 2% Trabajo social.

Las áreas con mayor porcentaje de **sugerencias** fueron:

PROPORCIÓN DE SUGERENCIAS ENERO-MARZO 2023



Las sugerencias se subclasifican de acuerdo con los lineamientos del Sistema Unificado de Gestión (SUG), donde el 53% correspondieron al apartado de Trato Digno, el 40% a Oportunidad de la Atención y el 7% correspondió a Surtimiento de Insumos.

