

Informe de seguimiento a la Carta
Compromiso al Ciudadano
Enero-Diciembre 2024



Contenido

Introducción.....	3
Compromisos de calidad asumidos	4
Resultados de satisfacción de los servicios comprometidos.....	4
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos mediante la encuesta de satisfacción	5
Quejas y sugerencias	6

Introducción

El Hospital Municipal de Hondo Valle (HMHV), es un centro de atención en salud pública de segundo nivel de atención, perteneciente a la red de servicios de la Regional El Valle y ofrece servicios especializados que sirven de referencia para todo el municipio.

Cada día este centro de salud reivindica su compromiso social y orienta sus esfuerzos en promover el bienestar de nuestros usuarios y satisfacer las demandas de salud del Municipio a través de la oferta integral de servicios de alta calidad, para lo cual cuenta equipos de última generación y con un equipo profesional interdisciplinario de colaboradores altamente capacitados y comprometidos en brindar un trato amable, responsable y con equidad para todos.

Como institución de salud pública, ha marcado un hito por demostrar compromiso, transparencia y empoderamiento a través de la implementación y seguimiento de modernas herramientas de calidad, de la definición de procesos de atención centrados en los usuarios, de una gestión efectiva basada en la optimización de los recursos, tecnología de punta y un personal orientado al logro de los resultados y a la mejora continua sustentado en el trabajo en equipo en un ambiente de colaboración y respeto.

El propósito de este informe es presentar el seguimiento anual de la Carta Compromiso al Ciudadano correspondiente al periodo enero-diciembre del año 2024 y se expide a favor de las partes interesadas con el objetivo de mostrar los resultados del cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el Ministerio de Administración Pública MAP el 09 de febrero del año 2024 en la resolución No. 029-2024.

Este informe esta basado en la información obtenida mediante los instrumentos de registros de servicios y la encuesta de satisfacción institucional que se aplica a los usuarios para medir los tres (3) servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano; cuyo objetivo es medir el grado de satisfacción en cuanto al tiempo de respuesta en la prestación de los servicios, la accesibilidad de los usuarios para obtener lo requerido, la fiabilidad de la información y la amabilidad del personal y elementos tangibles de la institución.

Dichos instrumentos de levantamiento forman parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y de las mejoras continuas, acompañados de los canales presentación de quejas y sugerencias, que buscan mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la técnica de retroalimentación.

De este último, la institución cuenta con tres (3) canales oficiales: Buzones de sugerencias, línea 311 y correo electrónico.

Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio anual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios demandados durante el año, la muestra sería la siguiente:

Servicio	Muestra
Consultas	
Emergencia	
Hospitalización	
Imágenes	
Laboratorio	
TOTAL	

COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

Servicio e Indicador	Compromiso asumido (atributo y estándar)	Resultados	Documentos Evidenciados
CONSULTA EXTERNA	Amabilidad/90%	98.62%	Encuesta
	Profesionalidad/90%	99%	Encuesta
	Elementos tangibles/ 85%	98.43%	Encuesta
EMERGENCIA	Amabilidad/90%	94.10%	Encuesta
	Profesionalidad/90%	92.32%	Encuesta
	Elementos tangibles/ 85%	93.62%	Encuesta
LABORATORIO	Fiabilidad/85%	99.07%	Encuesta
	Accesibilidad/85%	95.37%	Encuesta
	Tiempodisponibilidad/un día laborable		

COMPROMISOS DE CALIDAD NO ASUMIDOS

Servicio e Indicador	Compromiso asumido (atributo y estándar)	Resultados	Documentos Evidenciados
Hospitalizacion	Amabilidad	100.00%	Encuesta
	Profesionalidad	97.22%	Encuesta
	Agilidad (Tiempo)	97.22%	Encuesta
	Fiabilidad	97.22%	Encuesta
	Accesibilidad	97.92%	Encuesta
	Tiempo de Laboratorio	97.22%	Encuesta

	Elementos tangibles	97.22%	Encuesta
	Calidad del Servicio(Opinión Usuario)	100.00%	Encuesta
Imágenes	Amabilidad	100.00%	Encuesta
	Profesionalidad	100.00%	Encuesta
	Agilidad (Tiempo)	100.00%	Encuesta
	Fiabilidad	100.00%	Encuesta
	Accesibilidad	100.00%	Encuesta
	Tiempo de Laboratorio	100.00%	Encuesta
	Elementos tangibles	100.00%	Encuesta
	Calidad del Servicio(Opinión Usuario)	100.00%	Encuesta

Quejas y sugerencias

Los canales establecidos para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias, reclamaciones son los siguientes:

Via	Cantidad recibidas	Cantidad respondidas
Buzones		
Sistema de denuncias 311		
Correo Electronico		

S/I sin evidencias

