

ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FE DE ANTIOQUIA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022

La ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 de la Función Pública, presenta un informe de fidelización que permite la evaluación del Sistema de Información y Atención al Usuario. Al comparar dichos resultados con el período inmediatamente anterior, refleja unos avances importantes y variaciones significativas en la satisfacción de los usuarios y la gestión de PQRS.

El proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU, desarrolla los componentes de: **1- Información y orientación al usuario; 2-la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, y 3-la medición de la satisfacción de usuarios.** En el nivel de satisfacción se evalúan:

- a) La socialización de los derechos y deberes
- b) Trato recibido en la atención
- c) Información brindada sobre el estado de salud

Para la medición de dicha satisfacción se tiene como base las encuestas realizadas y las manifestaciones recibidas, así:

CONCEPTO	2021	PRIMER SEMESTRE 2022
Encuestas de satisfacción realizadas	15.104	15.117
Manifestaciones recibidas	292	232
Satisfacción general	96%	97.98%
Oportunidad de respuesta	63%	73%
Volverían a utilizar el servicio o lo recomendarían	92%	96.17%
Meta institucional Satisfacción general (Plan de Desarrollo)	90%	90%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Respecto a la **encuesta de satisfacción** en el primer semestre de 2022, con 15.117 encuestados, se alcanza una satisfacción del 97.98%, porcentaje positivo, toda vez que la meta institucional es de 90%. Sin embargo, el deber ser es alcanzar siempre el 100% de dicha satisfacción y evaluar el faltante de 2.02% para mejorarlo.
2. En la encuesta de satisfacción también se tiene un componente importante que nos muestra la fidelización que el usuario tiene con la entidad; eso es, si volverían a utilizar los servicios o los recomendaría. Este resultado alcanzó el 96.17%; de igual manera nos debe motivar el conocer el 3.83% que no volvería a utilizar nuestros servicios o no recomendaría para ser utilizados por otros, ¿por qué? Y realizar un plan de mejora.

3. En el tema de Indicadores, las metas deben servir para evaluar las barreras que impidieron cumplir con el 100% de la satisfacción, como un aprendizaje y un mejoramiento continuo.
4. Los Indicadores NO deben tener un fin único de cumplir con información para las entidades de control, deben servir, además, para la toma de decisiones de la alta dirección y su equipo de trabajo cercano.
5. En el tema de Indicadores, siempre debe buscarse un referente, esto es, comparar varios períodos para poder visualizar los avances, buscando siempre la tendencia a la mejora continua.
6. Con el fin de evitar tiempos muertos en el indicador para la medición de la respuesta a las quejas, los buzones de sugerencia deben ser consultados al inicio de la semana, de modo que permita su estudio y redacción de su respuesta oportunamente.
7. El Nivel de satisfacción se está midiendo bajo los parámetros de bueno, regular y malo; y los parámetros de referencia deben tener como mínimo cinco (5) caracteres, así: muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo, con el fin de que el usuario tenga la oportunidad de resaltar el extremo de su sentir.
8. La Política de Humanización y Trato Digno hacia los pacientes y sus acompañantes debe ser una realidad que nos compete y nos debe motivar a todos, cumpliendo así con el propósito de la entidad. . .” Una ruta hacia la humanización”.
9. El tema de citas en general es un factor común en la atención al usuario, aunque viene en mucha mejoría dado la modernización digital, tendencia a nivel mundial, aún debe mejorar. Valorar varias estrategias que viene implementando la entidad como es el auto agendamiento, a través de la plataforma virtual Juanita, los tableros digitales, digiturnos y la atención personalizada de un colaborador de la oficina de Atención al Usuario en las distintas taquillas en donde se atienden las citas. La estrategia de tele-experticia, también favorece los tiempos en la atención con especialidades como Medicina Interna y prevención de muertes o complicaciones con atención oportuna. Los colaboradores que asignan este tipo de citas deben tener una comunicación asertiva con nuestros usuarios, de modo que le quede muy claro este tipo de atención de novedad en nuestra Institución.
10. Es importante trabajarle al tema de la atención en el servicio de Urgencias, en especial al cumplimiento de los tiempos del Triage, a las órdenes de ayudas diagnósticas y lectura de resultados, con el fin de completar los esquemas de atención.
11. Es necesario capacitar y socializar a nuestros usuarios en el tema de las remisiones, toda vez que no dependen en su totalidad de nuestra institución, también dependemos de la aceptación del hospital o clínica que nos recibe al paciente.

CONTROL DOCUMENTAL	
Fecha de elaboración:	15 de julio del 2022
Oficio proyectado por:	Jorge Alberto Velásquez- Asesor de Control Interno de Gestión