

## **Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)** (CUARTO TRIMESTRE 2022)

### **INTRODUCCIÓN**

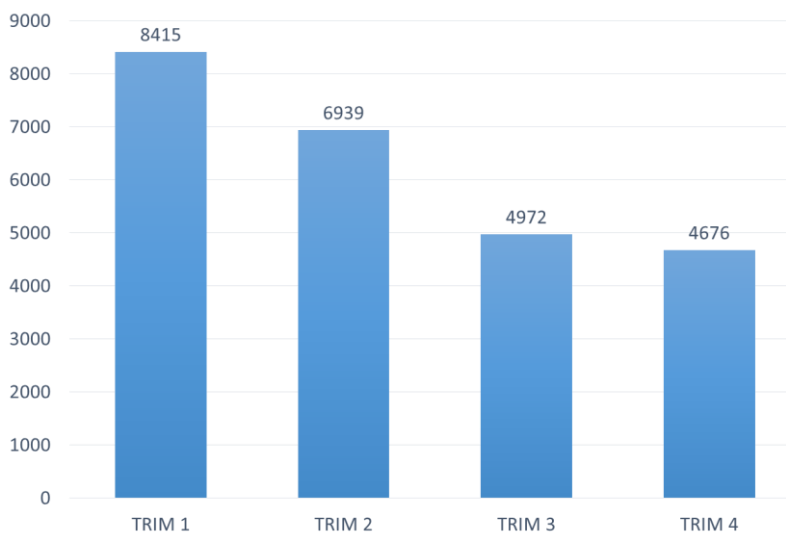
En el cuarto trimestre de 2022, de octubre a noviembre el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 8 personas (1 coordinador, 1 técnica administrativa, 1 auxiliar área de la salud, y 5 auxiliares administrativos); para el mes de diciembre, se realizó el cambio de coordinador, que desarrollan los componentes de: Información y orientación al Usuario, Gestión de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, y la Medición de la Satisfacción de Usuarios.

En el seguimiento del cuarto trimestre de 2022, comprendido de octubre a diciembre, se presentan los resultados correspondientes a los componentes de satisfacción de los usuarios y la gestión de PQRSF.

#### **1. Satisfacción de los usuarios:**

Durante el cuarto trimestre (octubre-diciembre) del año 2022 se realizaron 4.676 encuestas de satisfacción, cantidad obtenida de manera física (con el diligenciamiento de los formatos en cada uno de los servicios) y de forma telefónica (llamadas a pacientes que estuvieron en las áreas de urgencias, hospitalización adultos y cirugía).

**Gráfico 1.** Número de encuestas realizadas en cada trimestre de 2022



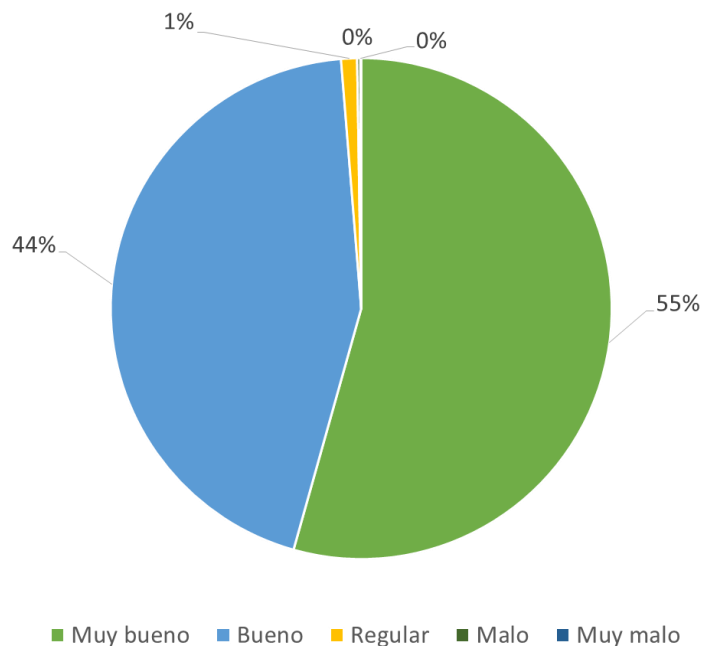
Para el cierre del año, la cantidad de encuestas se mantuvo en un nivel similar al del tercer trimestre, sin embargo, agrupando por semestre, en la segunda parte del año se evidenció una disminución importante en el número de encuestas. Con el fin de mejorar la cantidad de encuestas de satisfacción se ha reiterado a cada uno de los servicios la importancia del diligenciamiento del formato de encuesta de satisfacción, así como el compromiso por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del área, para que de acuerdo a sus asignaciones diarias desarrollen todas sus tareas, incluidas la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes.

### 1.1 Satisfacción global

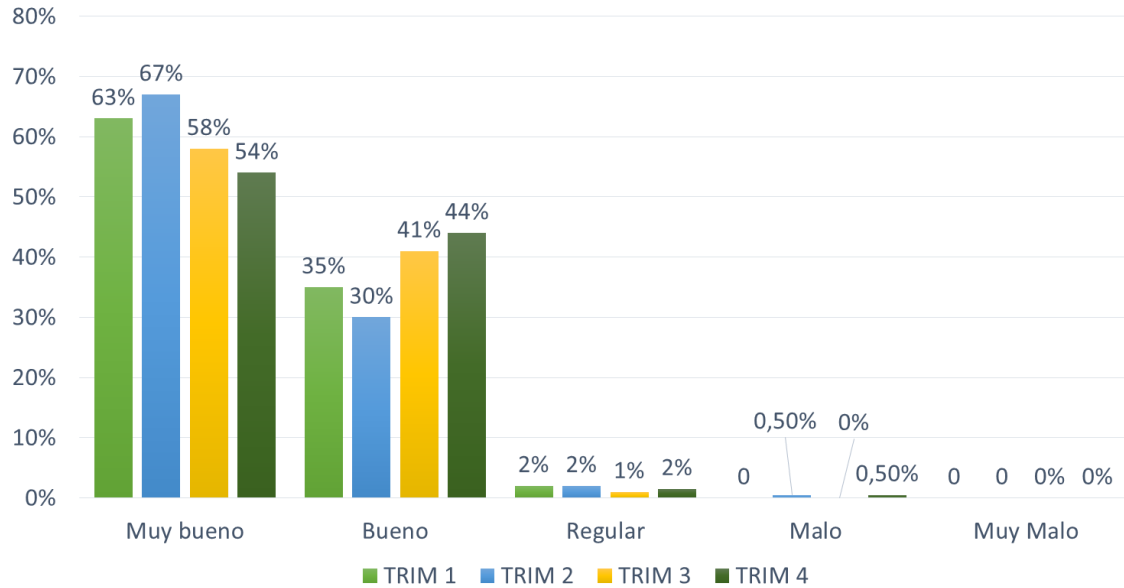
(Respuestas a la pregunta: En general ¿cómo calificaría la atención prestada?)

Las encuestas que se diligenciaron nos permiten obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios y pacientes con los servicios ofrecidos por el hospital tanto de manera general como por servicio. Para el caso del cuarto trimestre de 2022, en el gráfico 2 se observa la calificación obtenida, y en el gráfico 3, la comparación de los cuatro trimestres del año 2022, donde se observa en general una calificación favorable.

**Gráfico 2. Satisfacción global**  
Cuarto trimestre de 2022



**Gráfico 3. Satisfacción global**  
Comparativo de los trimestres de 2022

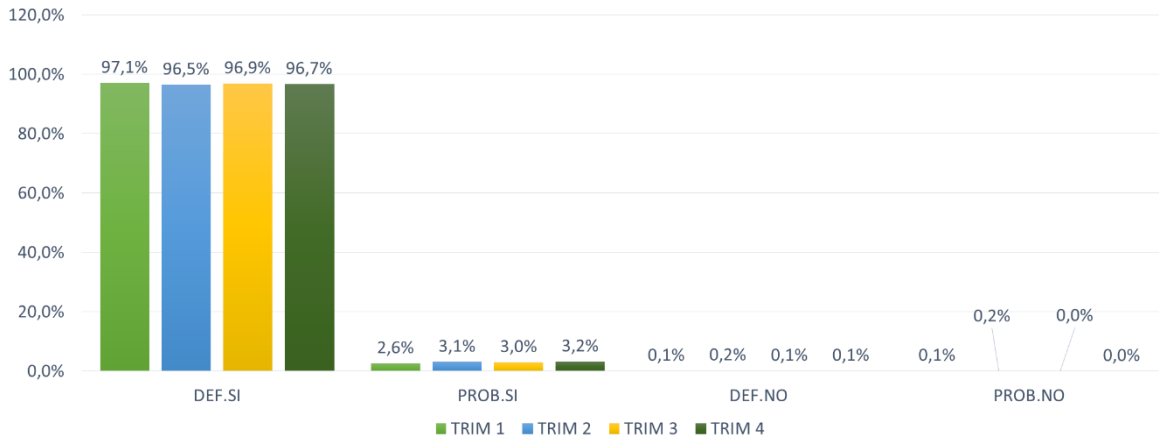


### 1.2 Fidelización

*¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas?*

Otro componente evaluado en las encuestas de satisfacción es lo que se considera la fidelización y que es una medida importante de lo que representa el hospital para los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios y si estos los volverían a utilizar o los recomendarían a otras personas; en este caso (Gráfico 4), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el cuarto trimestre de 2022, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 96,7% de personas que definitivamente sí volverían a utilizar los servicios y se tiene un 3,2% que probablemente lo harían.

**Gráfico 4.** Fidelización durante el cada trimestre de 2022



Luego del análisis general de la satisfacción de los usuarios, la evaluación por servicios nos entrega una satisfacción (calificación favorable) en todos los servicios superior al 90% que es la meta institucional en el plan de desarrollo.

### 1.3 Consideraciones generales encuestas de satisfacción.

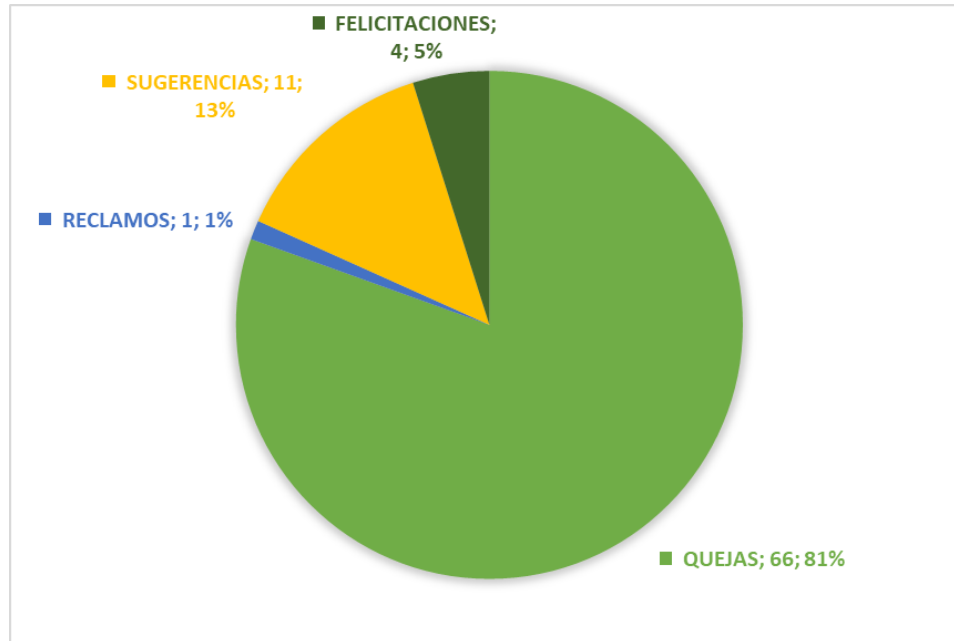
De manera general, en todos los servicios del hospital se mantiene una calificación buena y muy buena, y una fidelización fortalecida; sin embargo, no se deben disminuir los esfuerzos en cada área con el fin de garantizar servicios amables, eficientes y resolutivos según las necesidades de los usuarios, pacientes y acompañantes con el fin de mantener una alta calidad en la prestación de los servicios y así garantizar y reivindicar la calificación dada en las encuestas de satisfacción realizadas durante el trimestre evaluado y toda la vigencia 2022.

## 2. Gestión de PQRSF

Durante el cuarto trimestre de 2022 se recibieron 82 manifestaciones, de las cuales el 80.5% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 13.4% correspondieron a sugerencias y 4.9% felicitaciones.

La distribución de las manifestaciones es muy variada, en la mayoría de las situaciones por casos aislados, pero prevalece un número significativo quejas respecto al servicio de citas médicas (25 quejas) y urgencias (13 quejas).

**Gráfico 5.** Cantidad y proporción de manifestaciones por tipo  
Cuarto trimestre de 2022



En el área de citas, aunque se ha mejorado en el componente de organización con la puesta en marcha del turnero, continúan las manifestaciones respecto a la dificultad para conseguir citas por falta de disponibilidad de agendas y la dificultad para comunicarse vía telefónica ya que las esperas son muy grandes o se cuelgan las llamadas.

En el área de urgencias, se reitera la necesidad de tener expuesto e informado el proceso de triage, además de que todo el personal tenga asertividad al momento de explicar al paciente o acompañante la situación de salud y por qué se toman las conductas médicas, ya que los principales motivos de inconformidades son: la demora en la atención, tanto para el triage como para la atención por parte del médico, así mismo, otro motivo de manifestaciones es el desacuerdo con el manejo dado en el área de urgencias al estado de salud de los pacientes, lo que en ocasiones genera reingresos en días u horarios diferentes para reconsultar en el servicio.

Respecto a la respuesta de las manifestaciones, para el cuarto trimestre de 2022, se consolida un 78% de respuestas dentro del término establecido para la respuesta oportuna, lo que indica que se continúa por fuera de la meta (90%) y el ideal (100%). Para 2023, se debe observar más atentamente la progresión manifestaciones y de respuestas oportunas, integrando la información para la consolidación, ya que, al cierre de 2022, se tiene información dispersa que hace difícil realizar el seguimiento.

### 3. Recomendaciones generales.

Para el área de consulta externa (medicina especializada, medicina general y ayudas diagnósticas) es necesario cumplir con la promesa de servicio en cuanto a la hora, fecha y profesional informado al paciente. Se debe mantener actualizada la información de los pacientes en el sistema de gestión clínica (Servinte) para que, dados los casos de novedades, sea posible establecer la comunicación e informar oportunamente a los pacientes para evitarles dificultades al momento de realizar la admisión para la atención de su cita médica, así mismo para anunciar las cancelaciones de agenda y prevenir el desplazamiento de los pacientes desde sus hogares a la E.S.E.

En el servicio de urgencias es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes, como con los compañeros (administrativos y asistenciales) del área, con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.

Adicionalmente al cambio de coordinador del área, el cual se mencionó en la parte inicial del informe, es de resaltar que para el 2023 se tendrá en el área un auxiliar administrativo adicional, con el cual se espera fortalecer la orientación e información que se le brinda a los usuarios en cada uno de los servicios y áreas de la institución.

Finalmente, en la última reunión del comité de ética de 2022, se realizó la socialización de unos nuevos formatos de PQRSF y encuestas de satisfacción, los cuales fueron valorados de manera positiva y por lo tanto serán los formatos institucionales desde el 01 de enero de 2023. Estos formatos pueden ser encontrados en cada uno de los buzones de la institución, en la carpeta pública del Sistema de Gestión de la Calidad o para el acceso y diligenciamiento digital se puede ingresar a ellos a través de los siguientes enlaces:

GS-AU-FT-06 - Formato de encuestas de satisfacción: <https://forms.gle/1yjCW1hRMBLfzd7a6>

GS-AU-FT-08 - Formato de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones: <https://forms.gle/b5L4tgadqp76JLrJA>

Con los nuevos formatos se espera obtener mejor información para realizar seguimiento a la calidad de los servicios de nuestra institución y atender de mejor manera las necesidades de todos los usuarios, pacientes y acompañantes.

*Sebastián Zapata R*  
*Profesional Universitario - SIAU*