

## Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) PRIMER SEMESTRE (AÑO 2023)

### INTRODUCCIÓN

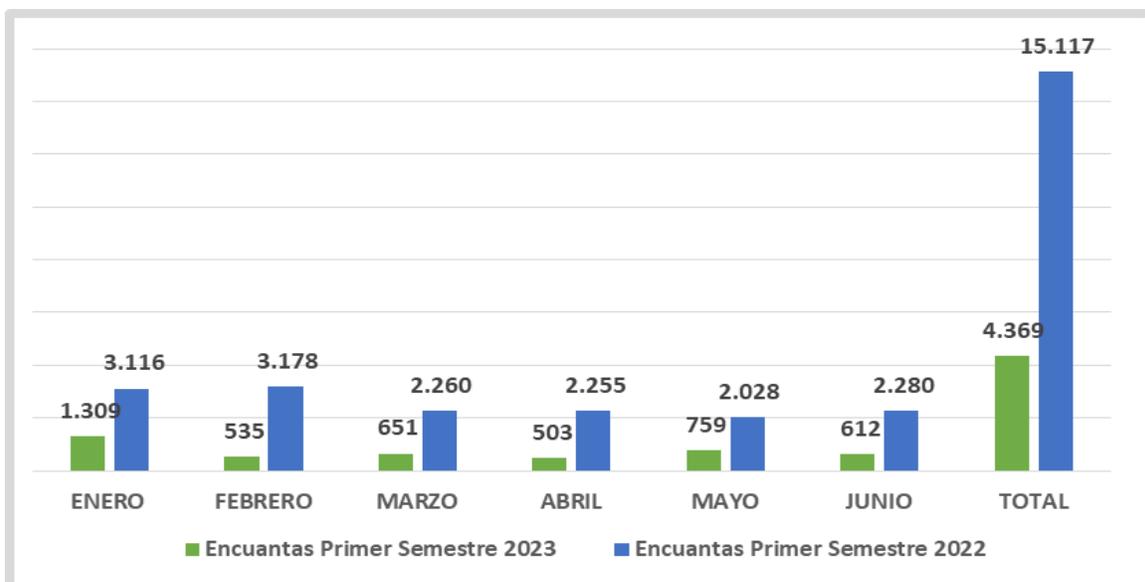
En este primer semestre 2023, de enero a Junio el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 7 personas (1 coordinador, 1 técnica administrativa, 1 auxiliar área de la salud, y 4 auxiliares administrativos).

En este seguimiento del año 2023, se presentan los resultados correspondientes a los componentes de medición de satisfacción de los usuarios y la gestión de PQRSF.

#### 1. Satisfacción de los usuarios:

Durante este primer semestre 2023 se realizaron 4.369 encuestas de satisfacción, cantidad obtenida de manera física (con el diligenciamiento de los formatos en cada uno de los servicios), de forma telefónica (llamadas a pacientes que estuvieron en las áreas de urgencias, hospitalización adultos y cirugía) y de manera electrónica en el link institucional para depositar encuestas de satisfacción.

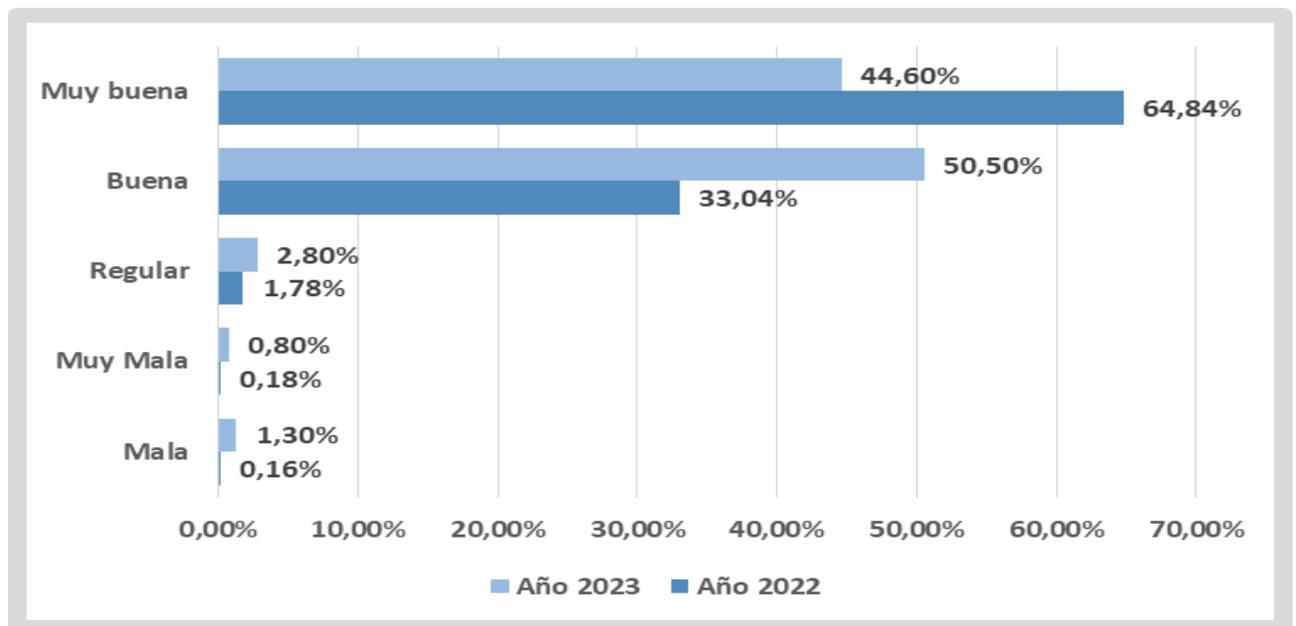
**Gráfico 1.** Número de encuestas realizadas primer semestre de 2023 vs 2022



Para este primer semestre de 2023, pese a todos los esfuerzos la cantidad de encuestas se mantuvo menor, sin embargo 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 donde a cada uno se les está elaborando una meta personal y un seguimiento por parte de la subgerencia de calidad y la oficina de sistemas de información para volver a subir y llegar a las metas propuestas por la institución para que de acuerdo a sus asignaciones diarias desarrollen todas sus tareas, incluidas la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes.

### **Gráfico 2. Porcentaje Satisfacción global de la ESE 2023 vs 2022**

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

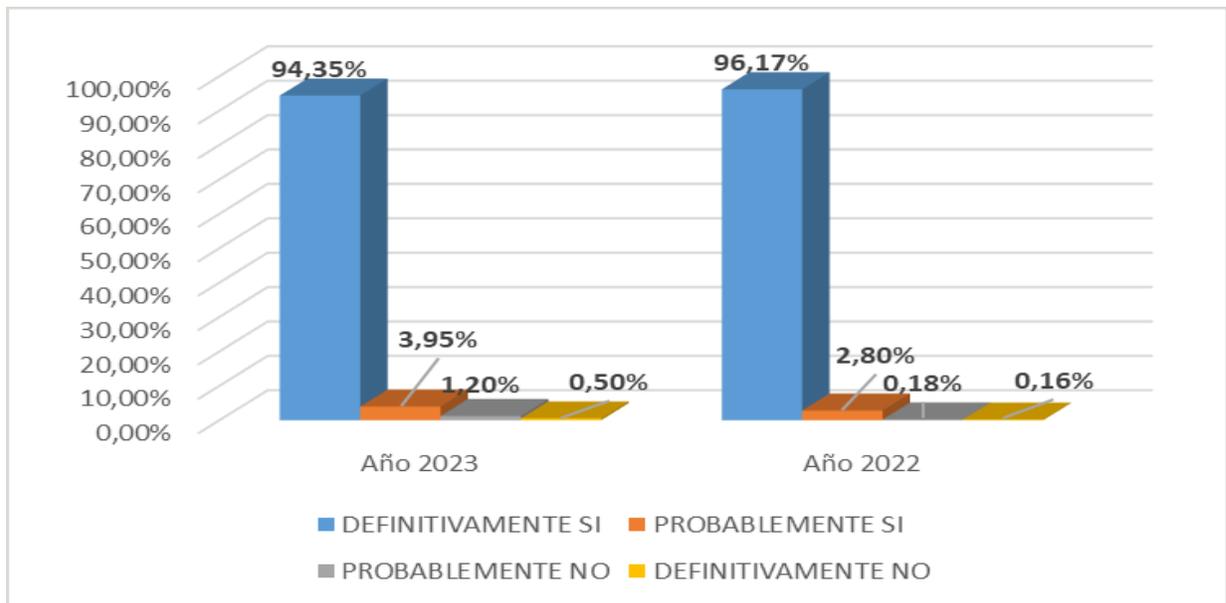


Las encuestas que se diligenciaron nos permiten obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios y pacientes con los servicios ofrecidos por el hospital tanto de manera general como por servicio. Para el primer semestre 2023, en el gráfico 2 se observa la calificación obtenida en general, y en el gráfico 3 la satisfacción obtenida por servicios, donde se observa en general una calificación favorable del 95.1% en año 2023 y contra un 97.88% del año 2022

### Gráfico 3. Fidelización

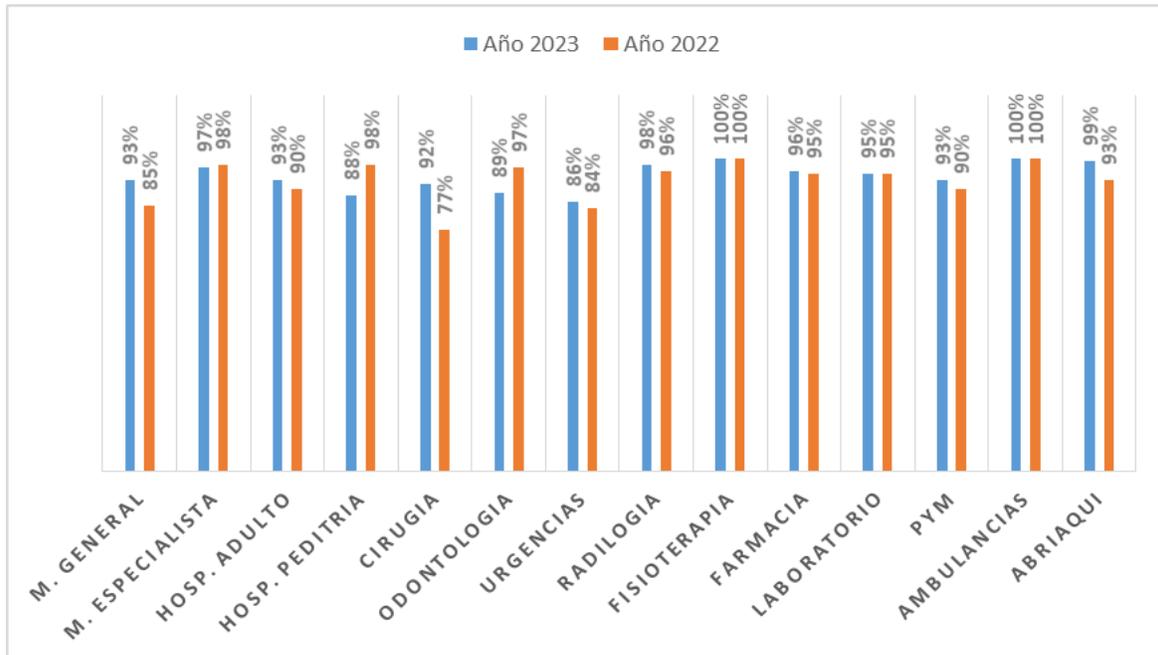
#### Fidelización Durante el primer semestre 2023 vs 2022

¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas? **Grafico 3**



Otro componente evaluado en las encuestas de satisfacción es lo que se considera la fidelización 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 3), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el primer semestre 2023, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 94,35% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 3,95% que probablemente SI lo harían y menos del 2% que probablemente NO lo harían, además se presentan los datos del 2022 donde los cambios no son significativos.

**Gráfico 4. Nivel de satisfacción (por servicio) primer semestre de 2023 vs 2022**

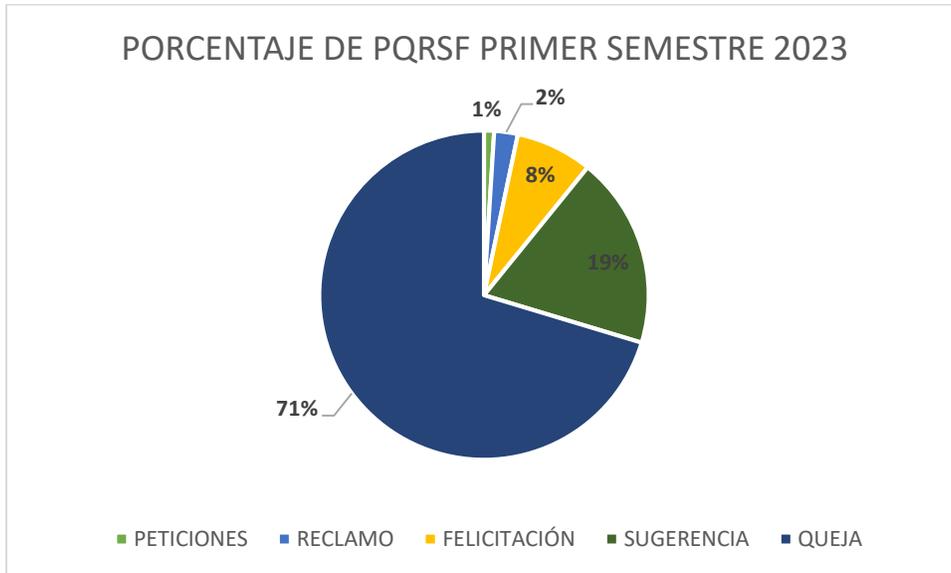


### 1.3 Consideraciones generales encuestas de satisfacción.

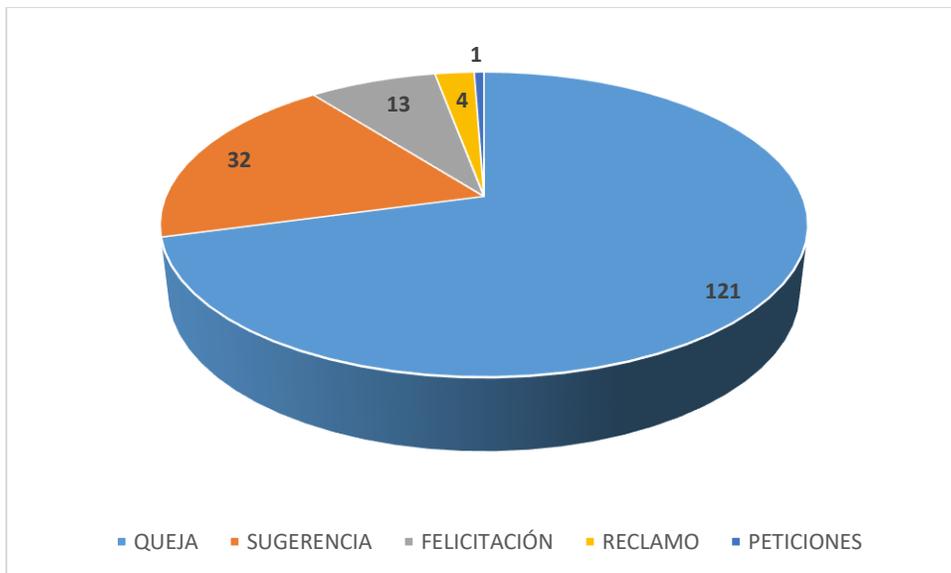
De manera general, en todos los servicios del hospital se mantiene una calificación buena y muy buena, y una fidelización fortalecida con definitivamente sí; sin embargo, no se deben disminuir los esfuerzos en cada área con el fin de garantizar servicios amables, eficientes y resolutivos según las necesidades 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. Aspectos a mejorar la cantidad de encuestas por servicios y realizar unas nuevas metas por área y por funcionario del SIAU para el segundo semestre de 2023.

## 1 Gestión de PQRSF porcentaje Grafico 5

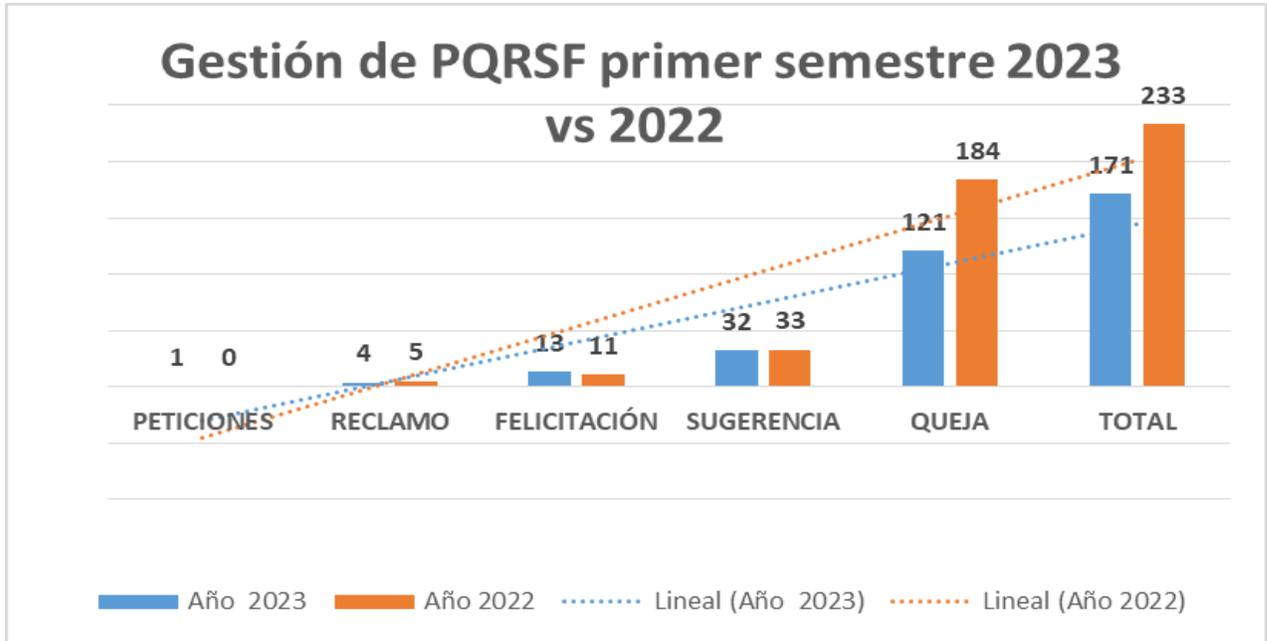
Durante el primer semestre 2023 se recibieron 171 manifestaciones, de las cuales el 71% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 19% correspondieron a sugerencias, 8% felicitaciones, reclamos 2% y peticiones el 1%



## Gestión de PQRSF unidades primer Semestre 2023 Grafico 6

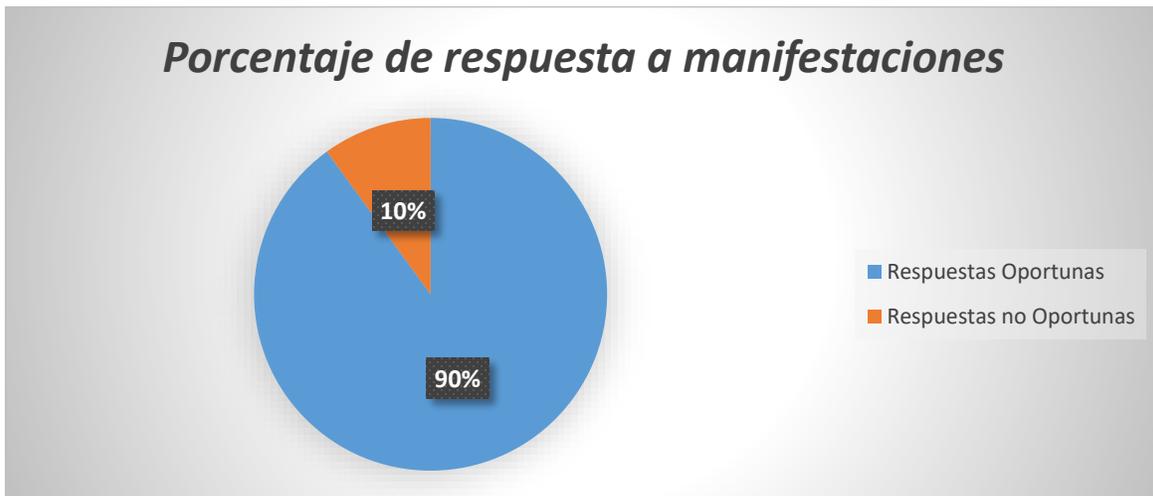


**Gráfico 7. Gestión de PQRSF primer semestre 2023 vs 2022**



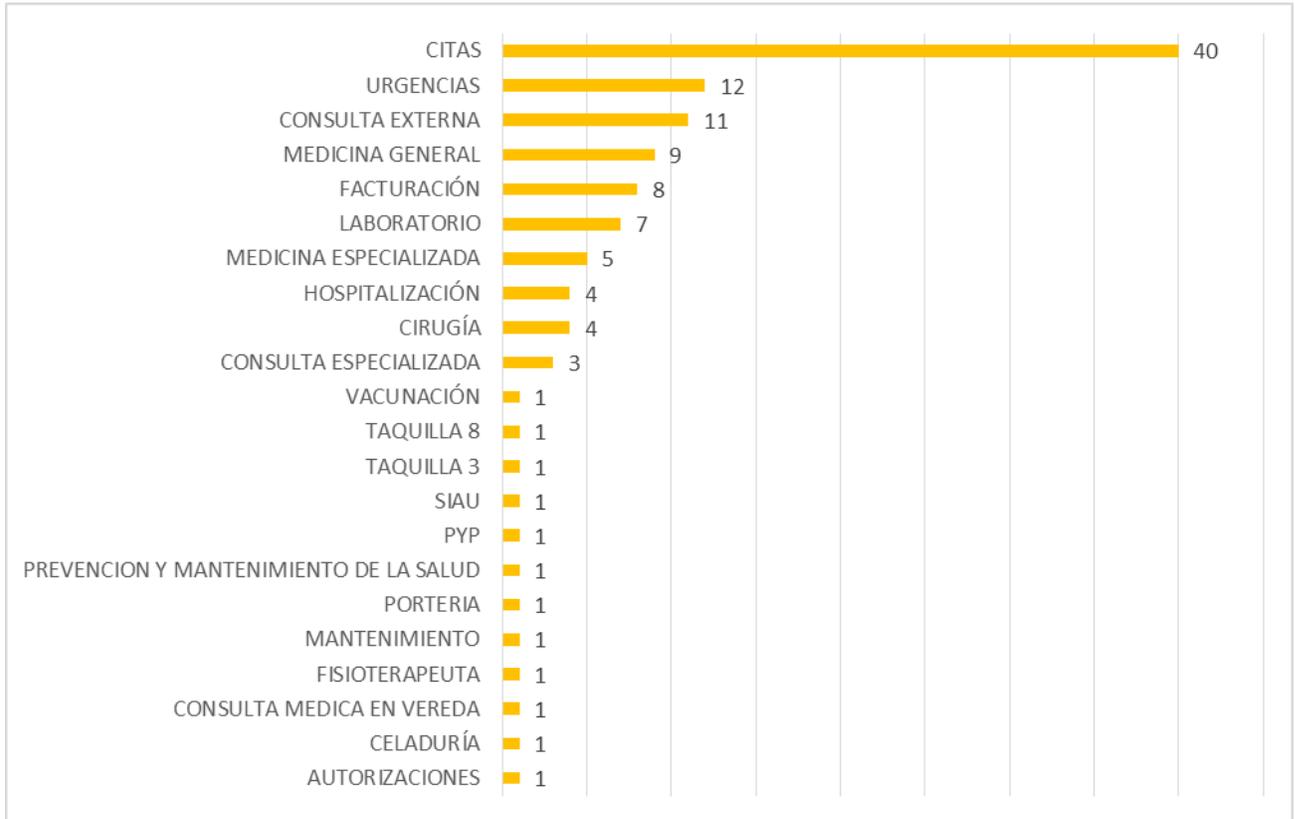
La distribución de las manifestaciones es muy variada, en la mayoría de las situaciones por casos aislados, pero prevalece un número significativo quejas respecto al servicio de citas médicas, urgencias y junto a la mala información.

**Gráfico 8 – porcentaje de respuesta a manifestaciones**



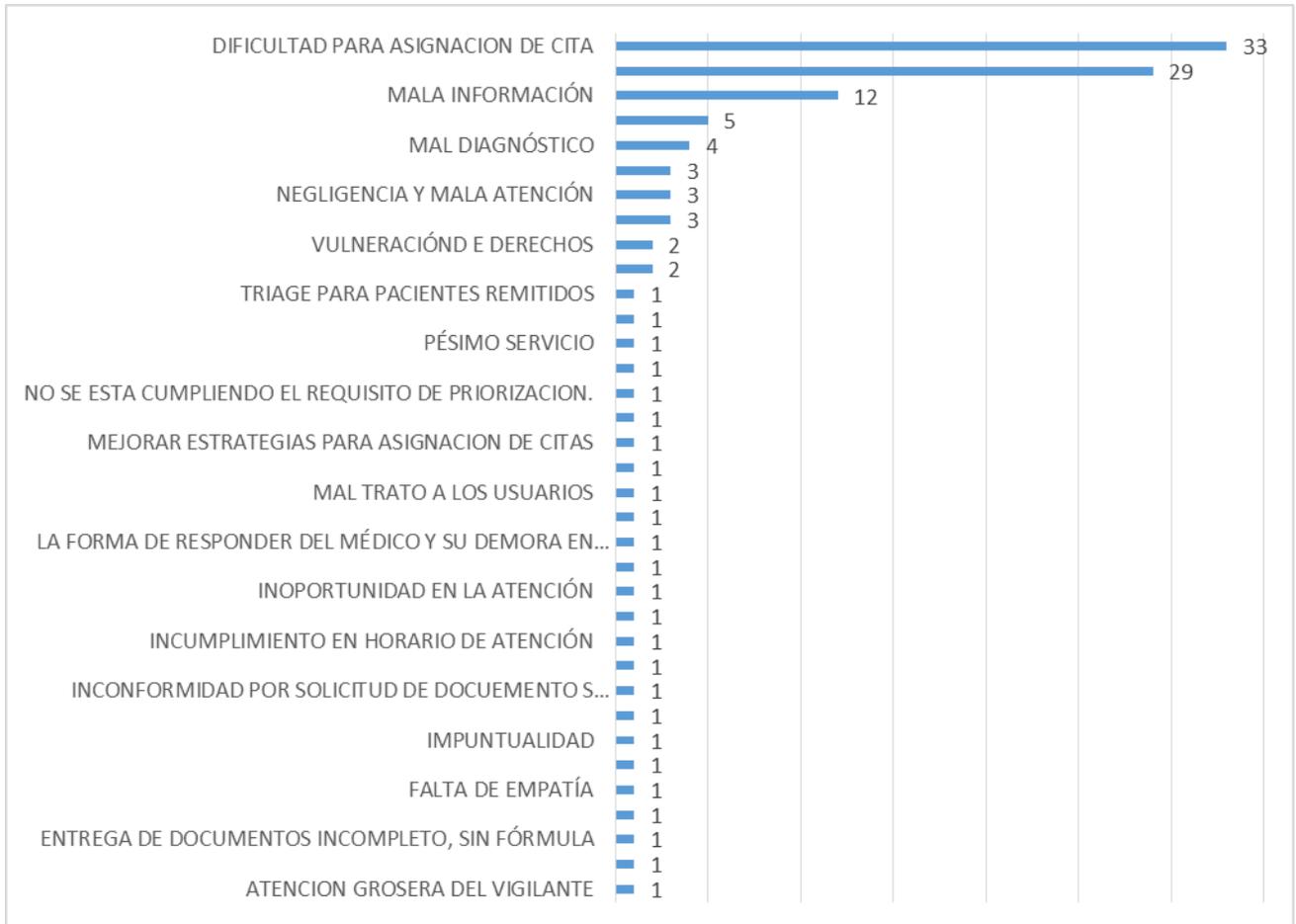
Para el primer semestre de 2023 se tiene que se ha dado respuesta efectiva al 90% de las manifestaciones han sido contestadas. La meta es alcanzar y superar el 95% de respuestas dentro de los 15 días de radicación de la manifestación, dando una comunicación resolutive o informativa relevante para el usuario. Al cierre del primer semestre se encontraban el 10 % de las manifestaciones en un estado diferente a respondido, lo que indica o que efectivamente no se ha respondido o a pesar de haberse recibido, se realizó por un medio diferente al habitual (radicación en archivo administrativo) y aún no se registra dicha respuesta. Así la oportunidad de respuesta se observa la falla, inicialmente por el alto porcentaje de manifestaciones no respondidas y sobre las respondidas (10%) el 90% se ha respondido de manera oportuna, correspondiendo a un total de respuestas con tiempo inferior a 15 días, y un total de 109 de 121 manifestaciones contestadas en el tiempo estipulado

### Cantidad de Quejas por servicio primer semestre 2023 grafico - 9



En esta grafica se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio en el primer semestre de 2023 en total tenemos 121 manifestaciones, donde los servicios de citas, urgencias y consulta externa tiene la mayor cantidad de manifestaciones.

**Cantidad de Quejas por motivo primer semestre 2023 grafico 10**



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 más información el proceso de triage, además de que todo el personal tenga asertividad al momento de explicar al paciente o acompañante la situación de salud.

Además 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

## 2 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.

Finalmente, recordar la importancia de usar los 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*