

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

### INTRODUCCIÓN

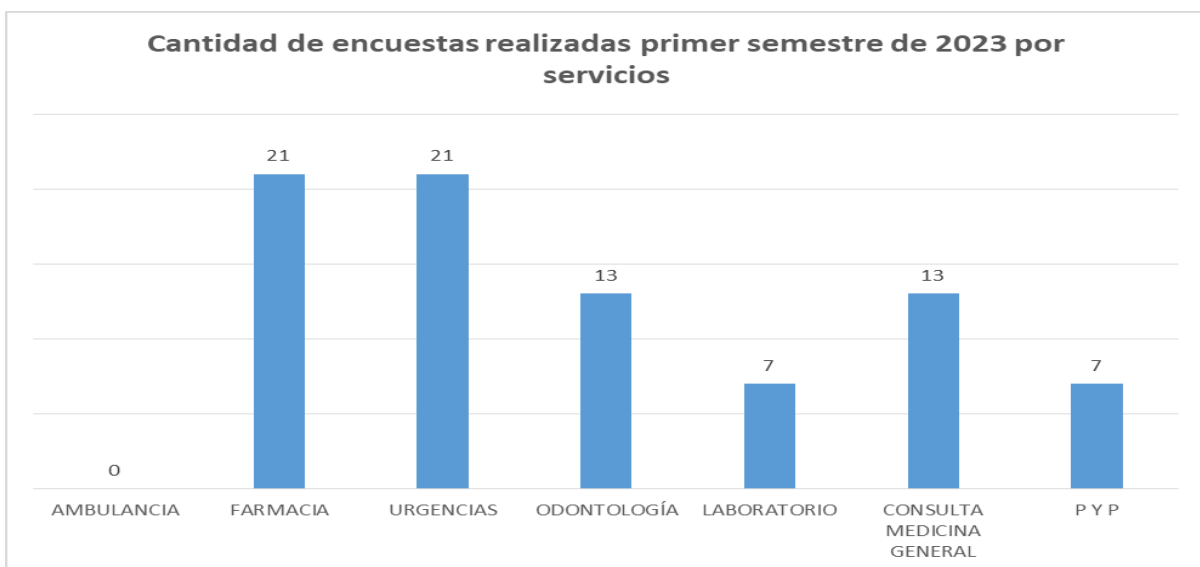
En este primer semestre 2023, de enero a Junio el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) SEDE ABRIAQUI, contó con un 1 colaborador asignado a la recepción de los usuarios en la SEDE y un equipo para prestar apoyo en la sede Santa fe de Antioquia.

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 82 encuestas de satisfacción, cantidad obtenida de manera física (con el diligenciamiento de los formatos en cada uno de los servicios), se está implementando la encuesta telefónica (llamadas a pacientes que estuvieron en las áreas de la Sede abriaquia para subir las cantidad) y de manera electrónica en el link institucional para depositar encuestas de satisfacción se está implementando la creación de unos códigos QR.

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

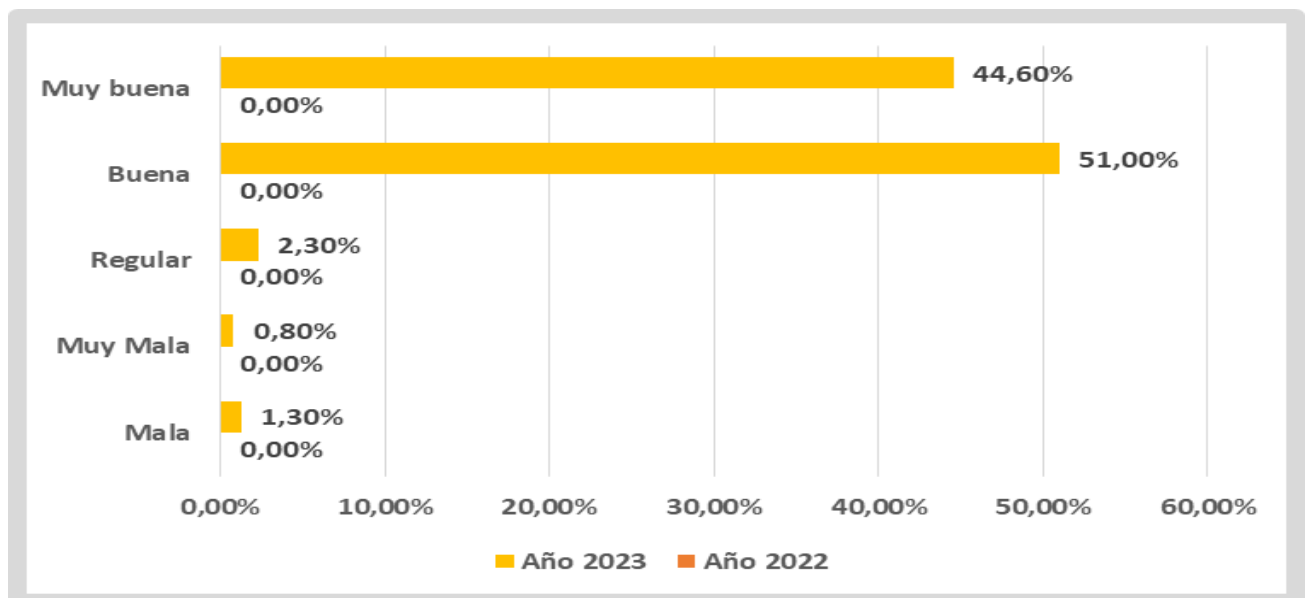


Para este primer semestre de 2023, pese a todos los esfuerzos la cantidad de encuestas se mantuvo bajo, sin embargo con el fin de mejorar la cantidad de encuestas de satisfacción se ha reiterado a cada uno de los servicios la importancia del diligenciamiento del formato de encuesta de satisfacción, así 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 oficina de atención al usuario y la oficina de sistemas de información para volver a subir y llegar a las metas propuestas por la institución, importante resaltar el compromiso de la oficina de atención al usuario realizar las encuestas telefónicas a los que visitan los servicios de la Sede Abriaqui.

### **Grafico 2. Porcentaje Satisfacción global de la Abriaqui 2023 vs 2022**

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

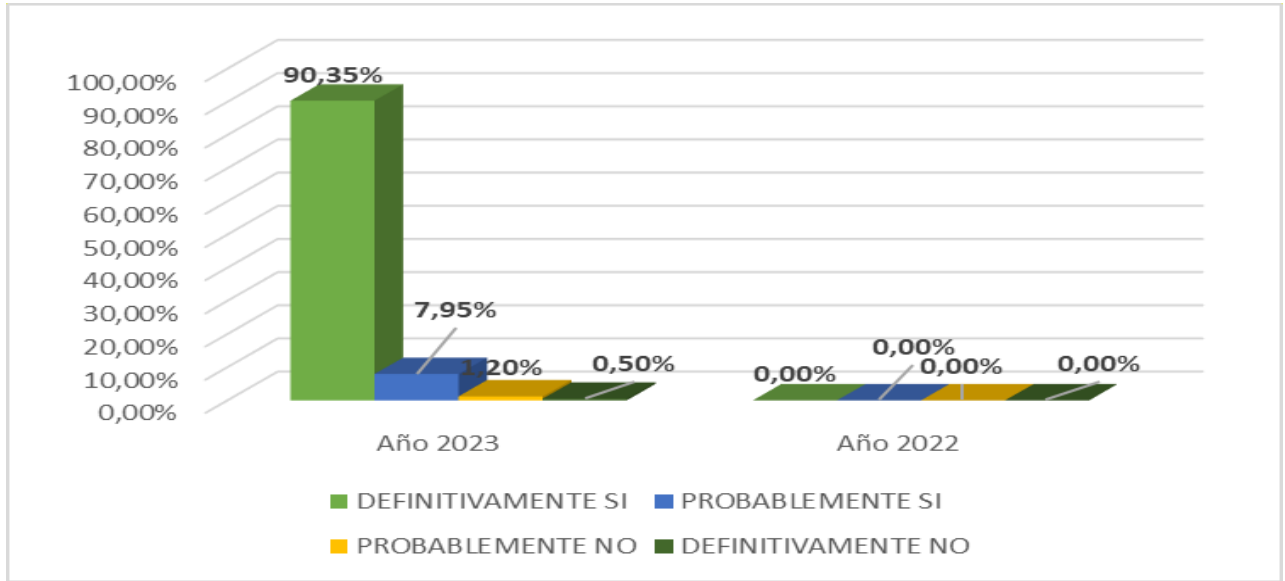
Las encuestas que se diligenciaron nos permiten obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios y pacientes con los servicios ofrecidos por la SEDE tanto de manera general como por servicio. Para el primer semestre 2023, en el gráfico 2 se observa la calificación obtenida en general, donde se observa en general una calificación favorable del 95.6% en año 2023 y contra un año 2022 en el cual no tenemos los datos para ser comparados



**Gráfico 3. Fidelización**

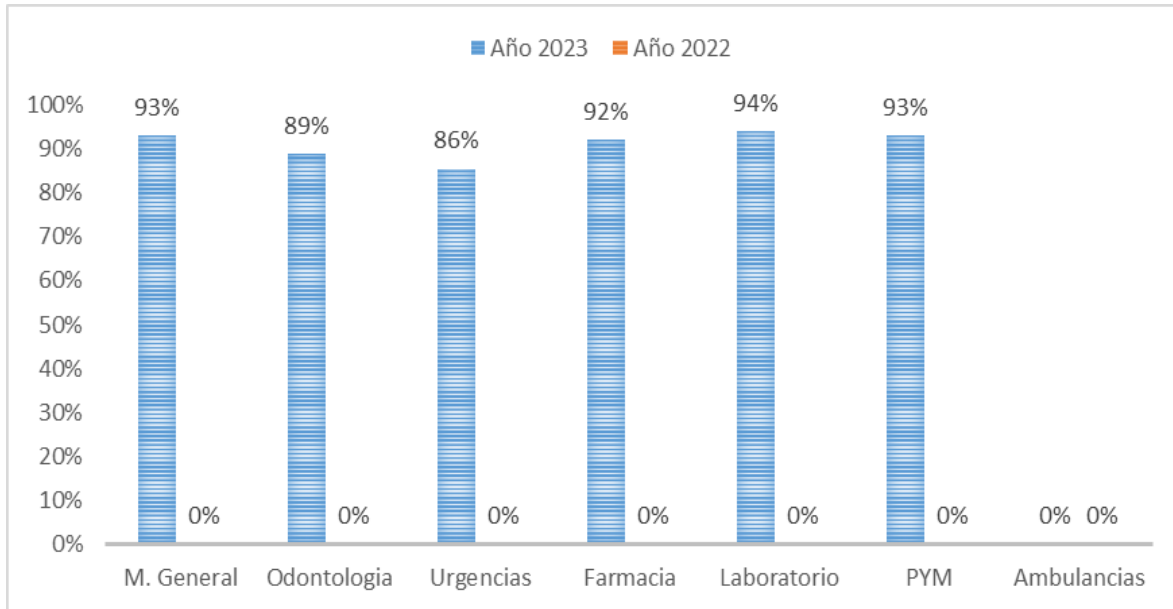
**Fidelización Durante el primer semestre 2023 vs 2022**

¿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 la Sede 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 SEDE abriaqui Hospital San Juan de Dios obtiene un 90,35% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 7,95% que probablemente SI lo harían y menos del 2% que probablemente NO lo harían, además se no contamos con datos para comprar el año 2022

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

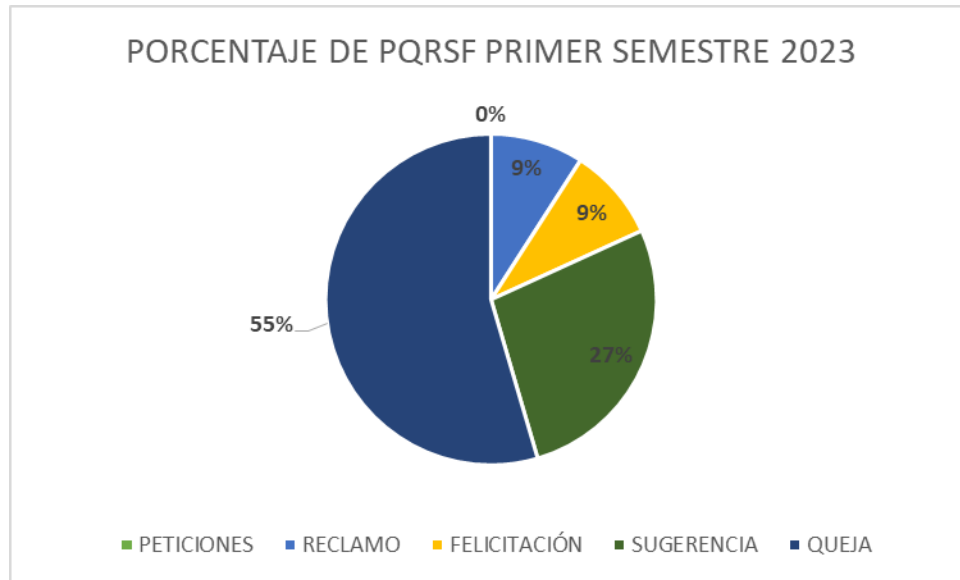


### 1.3 Consideraciones generales encuestas de satisfacción.

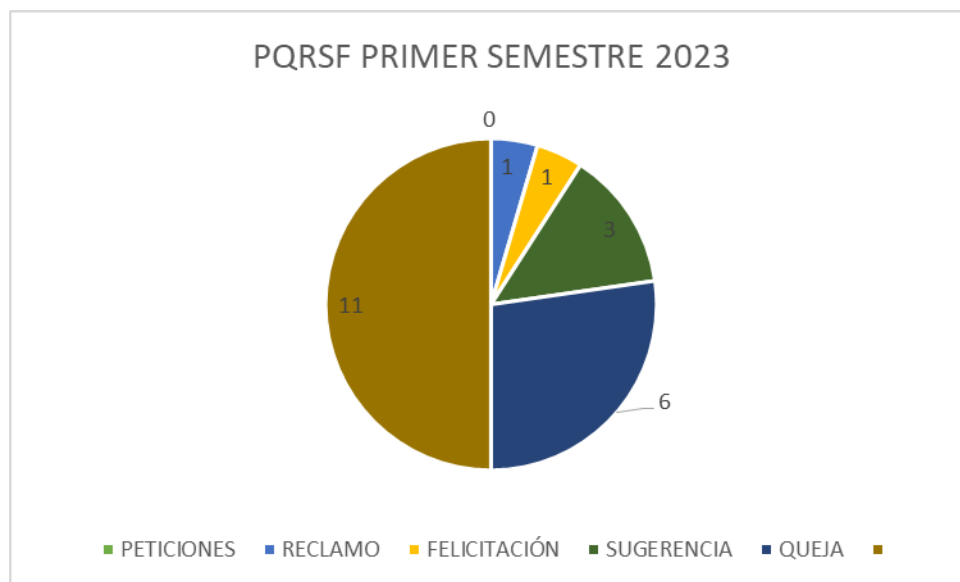
De manera general, en toda la Sede se mantiene una calificación buena y muy buena, y una fidelización fortalecida con definitivamente sí; sin embargo, no se deben disminuir los esfuerzos en cada área con el fin de garantizar servicios amables, eficientes y resolutivos según las necesidades de los usuarios, pacientes y acompañantes con el fin de mantener una alta calidad en la prestación de los servicios y así garantizar mejora continua en las encuestas de satisfacción realizadas durante el semestre evaluado son muy pocas por esto los aspectos a mejorar la cantidad de encuestas por servicios y realizar unas nuevas metas por área y por funcionario del SIAU de Santa Fe de Antioquia para apoyar para el segundo semestre de 2023.

## 1 Gestión de PQRSF porcentaje Grafico 5

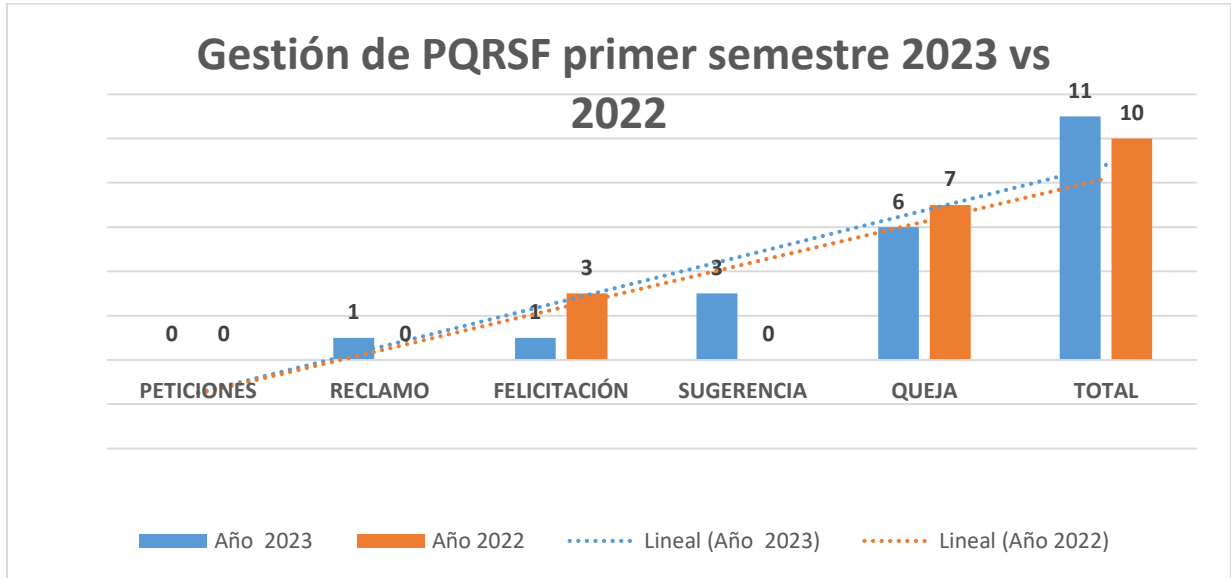
Durante el primer semestre 2023 se recibieron 11 manifestaciones, de las cuales el 55% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 27% correspondieron a sugerencias, 9% felicitaciones, reclamos 9% y peticiones el 0%



## 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, debemos realizar más esfuerzos en conseguir la opinión de nuestros servicios en el municipio

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



Para el primer semestre de 2023 se tiene que se ha dado respuesta efectiva al 100% 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 total de las manifestaciones en un estado diferente a no respondido, en un total de 6 quejas todas tienen respuesta oportuna.

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*