

ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

Santa Fe de Antioquia

INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO TERCER TRIMESTRE 2023

Para cumplir con la Ley 1755 de 2015 de la Función Pública, Ley 1474 de 2011 “Estatuto anticorrupción” art. 73 y 76, de la secretaría de transparencia de la presidencia de la república, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, establece estrategias de acercamiento de los diferentes grupos de interés mediante mecanismos de atención al ciudadano, decreto 124 de enero 26 de 2016, la Oficina de Control Interno de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, presenta un informe de Auditoría y seguimiento a la oficina de información y atención al usuario, sobre las PQRSF, en la oportunidad de las respuestas a los usuarios ante la atención y fidelización que permite la evaluación del Sistema de Información y Atención al Usuario y la medición de su satisfacción del tercer trimestre de 2023.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023 de la ESE Hospital San Juan de Dios en uno de sus objetivos específicos, resalta mejorar los mecanismos para la atención al ciudadano en procura de mejorar los servicios. En el cuarto componente: “Servicios al ciudadano”, cuarto subcomponente: “Normativo y procedimental”, el Asesor de Control Interno debe presentar trimestralmente un informe de Auditoría y seguimiento a la oficina de atención al usuario de las PQRS.

En el tercer trimestre de 2023 (julio-septiembre), la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU, presenta informe sobre los componentes de:

1-Satisfacción de los usuarios y

2-La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones.

Para la medición de los componentes se tiene como base las encuestas a los usuarios realizadas de manera física (diligenciamiento de formatos en cada uno de los servicios, de forma telefónica (llamada a los 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.

INFORMACIÓN GENERAL

CONCEPTO	1er trim/23	2do trim/23	3er trim/23
Encuestas realizadas	2.475	1.874	3.677
Manifestaciones recibidas	79	171	121
Satisfacción general	97%	95.1%	73.16%
Oportunidad de respuesta	90%	94.35%	90%
Meta institucional (Plan de desarrollo)	90%	90%	90%

1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO

El número de las **encuestas** realizadas en el tercer trimestre de 2023 han aumentado en un 49% frente al segundo trimestre, alcanzando las 1.803 encuestas de más.; pasando de 1.874 en el segundo trimestre a 3.677 en el tercer trimestre. Situación favorable, toda vez que las encuestas son el insumo para medir la satisfacción del usuario y es directamente proporcional, es decir, entre más encuestas es más acertado el resultado. Además, cada trimestre aumenta la demanda de usuarios y la cantidad de atenciones realizadas, como lo muestran los informes de facturación y usuarios atendidos, de igual manera deben incrementarse el número de encuestas realizadas.

1.1. SATISFACCIÓN GLOBAL

Según la respuesta a la pregunta: **¿Cómo calificaría la atención prestada?**, en el tercer trimestre 2023, el 57.11% de los encuestados responden ser “muy buena”, el 41.80% “buena”, el 0.92% “regular”, el 0.10% “mala” y el 0.10% “muy mala”,

La razón de ser de la prestación de los servicios de salud es la satisfacción del usuario, ésta debe tener una calificación del 100% (plenamente satisfecho). En el tercer trimestre 2023 se alcanza el 57.11% y si se compara con el tercer trimestre del 2022, alcanzó un 64.84%, presentando una disminución de 7.73% por debajo.

1.2. FIDELIZACIÓN

Es la medición de lo que representa el hospital para los usuarios frente a la calidad de los servicios; es decir, **si volvería a utilizar los servicios de la ESE Hospital**

San Juan de Dios o recomendaría usarlos. Para el tercer trimestre 2023 el alcance de la fidelización fue del 73.16% de las personas que definitivamente si volverían a utilizar los servicios. Comparado con el segundo trimestre de 2023 del 94.35%, el primer trimestre 2023 del 95.75% y el último trimestre de 2022 de 96.7%, la tendencia es a la baja, estaríamos en 21.19% por debajo del segundo al tercer trimestre 2023.

1.3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES

Otra medida respecto a la buena atención a nuestros usuarios es la respuesta oportuna a las manifestaciones que estos expresan. En el tercer trimestre 2023 el 90% de las manifestaciones fueron atendidas y se les dio respuesta oportuna. Las manifestaciones sumaron 121, de las cuales 109 fueron atendidas en un tiempo inferior a 15 días, cual es el tiempo máximo para dar respuesta oportunamente.

2.GESTIÓN DE PQRSF

En el tercer trimestre 2023 se registran 121 manifestaciones de los usuarios. Siendo las quejas la mayor manifestación y de las quejas, las más representativas fueron: 40 hacen referencia al procedimiento de citas, 12 de ellas fueron de urgencias, 11 de consulta externas. Todas por inconformidad en los servicios o por inadecuada atención del personal.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1-La oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, cuenta con un (1) coordinador, una (1) técnica administrativa, un (1) auxiliar área de la salud y cuatro (4) auxiliares administrativos para la atención de los diferentes grupos de interés, en la sede principal, llano de bolívar, CAPI y Abriaquí; a través de mecanismos de atención al ciudadano. Para el tercer trimestre de 2023 ha hecho un gran trabajo para alcanzar la cantidad de encuestas que alimentaron la satisfacción de los usuarios, generando conciencia a los colaboradores y colocando metas a su equipo de trabajo; logrando incrementar las encuestas de 695 en julio, 1.352 en agosto y 1.629 en agosto, alcanzando un incremento del 49% del segundo al tercer trimestre. Dichas estrategias se deben seguir utilizando y mejorando para lograr cada vez mayor número de encuestados.

Es de resaltar que desde el equipo de colaboradores de Santa fe de Antioquia y de Abriaquí, elaboran el informe trimestral del Sistema de información y atención al usuario de Abriaquí.

2-El número de las **encuestas de satisfacción** realizadas en el tercer trimestre de 2023 han aumentado en un 49 % respecto al segundo trimestre; pasando de 1.874 en el segundo trimestre a 3.676 en el tercero. Situación favorable toda vez que las encuestas son el insumo para medir la satisfacción del usuario. Desde la oficina de información y atención al ciudadano se vienen implementando estrategias para lograr un número considerable de encuestas en el último trimestre d 2023 y seguir la tendencia para el 2024.

Se recomienda revisar el procedimiento para el diligenciamiento de los nuevos formatos de encuesta de satisfacción en los diferentes servicios y las metas por cada colaborador del SIAU encargado de dichas encuestas y hacer plan de mejoramiento. Se debe comprometer a los líderes de los servicios a apoyar la realización de las encuestas, toda vez que la demanda en la prestación del servicio aumenta. Si bien se notó el esfuerzo en agosto, septiembre, se debe seguir aumentando el número de encuestas.

3-La satisfacción en la atención prestada en el tercer trimestre 2023, la cual se mide bajo la premisa de “**¿Cómo calificaría la atención prestada?**” **mejora** en el tercer trimestre 2023 (julio-septiembre) frente al segundo trimestre (abril-junio), pasando de 97.88% a 98.91%. Al respecto se puntualiza desde la oficina de Control interno que la meta de satisfacción que se debe trazar toda entidad es que el 100% de sus usuarios consideren “muy buena su atención” y no sumar los conceptos de “**buena** y **muy buena**” como lo muestra este resultado.

Se recomienda revisar y hacer plan de mejora a los resultados de dicha medición, y así lograr mejorar dichos resultados. El subgerente de calidad y el líder del proceso deben evaluar la metodología de recolección de encuesta. Se debe socializar con todos los colaboradores y en el comité de gestión y desempeño dichos resultados y así generar conciencia de la atención con calidad y humanización.

4-Para el tercer trimestre 2023 el alcance de la fidelización fue del 73.16% de las personas que **definitivamente si volverían a utilizar los servicios**. Comparado con el segundo trimestre de 2023 del 94.35%, quedando por debajo de la meta según el plan de desarrollo de 90%. El primer trimestre 2023 del 95.75% y el último trimestre de 2022 de 96.7%, la tendencia es a la baja.

Se recomienda revisar dicho indicador y analizar los resultados con la meta institucional. Debe ser más exigente cada vez, buscando siempre mejorar en la atención. Debiendo pasar del 90% al 95% mínimo

5-En el TERCER trimestre 2023 se registran 121 manifestaciones de los usuarios, frente a 171 en el segundo trimestre, el 71% de las manifestaciones fueron quejas.

En relación al proceso de citas, los usuarios se quejan de la demora en la asignación, la mala atención en las taquillas, la falta de agenda, la inoperancia de la plataforma “juanita-coco”.

En el área de consulta externa (medicina especializada, medicina general y ayudas diagnósticas), deben cumplir con las fechas y los horarios asignadas. Cuando no se pueda cumplir con la cita programada, se debe informar oportunamente al usuario para evitar su desplazamiento hasta el hospital y no ser atendido.

En el servicio de urgencias se debe cumplir con los tiempos del triaje, en la atención en general. Tiempo oportuno en la lectura de los resultados de ayudas diagnósticas.

Se debe dar cumplimiento a la política de priorización.

6- Con relación al tiempo de respuestas de las manifestaciones y peticiones de los usuarios, en el tercer trimestre alcanzaron un 90% de la oportunidad en las respuestas. La meta institucional es del 90%, siendo lo ideal una respuesta oportuna del 100% para tener usuarios satisfechos.

Política de Humanización y Trato Digno en todos los servicios, a todos los usuarios por todos los servidores.

JORGE ALBERTO VELASQUEZ MIRANDA
Asesor de Control Interno

CONTROL DOCUMENTAL	
Fecha de elaboración:	15 de octubre de 2023
proyectado por:	Jorge Alberto Velásquez Miranda (Asesor de Control Interno)

