

ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS

Santa Fe de Antioquia

INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO CUARTO 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 gestión 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 frente a la atención y fidelización que permite la evaluación del Sistema de Información y Atención al Usuario y la medición de su satisfacción del cuarto 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 PQRSF.

En el cuarto trimestre de 2023 (octubre-diciembre), 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.

Las encuestas realizadas por todos los medios y en todos los servicios reflejan la satisfacción que manifiestan los usuarios y pacientes en la prestación de los servicios. En el cuarto trimestre de 2023, se obtiene un 93% de satisfacción, el cual comparado con el resultado en el cuarto trimestre 2022 de 99%, genera un 6%

menos de satisfacción en el 2023. Lo anterior refleja el descontento o insatisfacción del usuario en el 2023, lo que obedece a la falta de compromiso y entrega de los colaboradores en la prestación de servicio. Además, se evidencia la falta de concientizar a los líderes y colaboradores de cada servicio de la importancia del diligenciamiento de las encuestas para evaluar que tan satisfecho queda el usuario en la prestación de nuestros servicios. Al igual se debe evaluar el trabajo que se viene haciendo con todo el equipo de colaboradores de la oficina de SIAU para lograr el máximo número de encuestas, toda vez que son la base para un buen indicador.

CONCEPTO	1er trim	2do trim	3er trim	4to trim.
Encuestas de satisfacción realizadas	2.475	1.874	3.676	1.282
Manifestaciones recibidas	79	171	121	48
Satisfacción general	97%	95.1%	73.16%	70%
Oportunidad de respuesta	90%	94.35%	90%	96%
Meta institucional (Plan de desarrollo)	90%	90%	90%	90%

1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO

El número de las **encuestas de satisfacción** realizadas en el cuarto trimestre de 2023 han disminuido en un 65.13% frente al tercer trimestre, obteniendo 2.395 encuestas de menos; pasando de 3.676 en el tercer trimestre a 1.282 en el cuarto trimestre. Situación desfavorable, 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, 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 cuarto trimestre 2023, el 55% de los encuestados responden ser “muy buena”, el 44 % “buena”, el 0.5% “regular, el 0.3% “mala” y el 0.2% “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 cuarto trimestre 2023 se alcanza el 55% y si se compara con el cuarto trimestre del 2022, alcanzó un 65%, presentando una disminución de 10 % 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 cuarto trimestre 2023 el alcance de la fidelización fue del 70% de las personas que definitivamente si volverían a utilizar los servicios. Comparado con el tercer trimestre de 2023 del 73.16%, el segundo trimestre 2023 del 95.01% y el primer trimestre de 2023 de 97%.

1.3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES

Otra medida respecto a la atención oportuna a nuestros usuarios es la respuesta oportuna a las manifestaciones que expresan nuestros usuarios. En el cuarto trimestre 2023 el 96% de las manifestaciones fueron atendidas y se les dio respuesta oportuna. Las manifestaciones sumaron 48, de las cuales 46 fueron atendidas en un tiempo inferior a 15 días, cual es el tiempo máximo para dar respuesta oportunamente.

2.GESTIÓN DE PQRSF

En el cuarto trimestre 2023 se registran 48 manifestaciones de los usuarios. Siendo las quejas la mayor manifestación (32). De las quejas las más representativas, 14 corresponden al procedimiento de citas, 10 fueron de urgencias, 6 de consulta externas y 2 del centro regulador. Todas por inconformidad en los servicios o por inadecuada atención del personal. (6) felicitaciones, (9) sugerencias, (1) reclamo.

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 usuarios. Se debe evaluar cómo ha sido el incremento de la demanda durante el año 2023, dado el aumento en el portafolio de servicios y el incremento de usuarios de la región del suroeste de Antioquia y del Urabá cercano.

En el cuarto trimestre de 2023 ha sido notorio la disminución de las encuestas realizadas, por la falta de conciencia de los líderes y demás colaboradores y la falta de colocar metas al equipo de trabajo SIAU. El total de encuestas realizadas es de 823 en octubre, 182 en noviembre y 277 en diciembre, **alcanzando una disminución del 65.13% del tercer al cuarto trimestre**, pasando de 3.677 de julio a septiembre a 1.282 de octubre a diciembre.

Vale mencionar que desde la oficina de SIAU y el personal del hospital de Abriaquí se elabora informe de información y atención al ciudadano independiente al del hospital San Juan de Dios.

Se recomienda delegar en un colaborador del equipo de SIAU únicamente para que tenga comunicación directa con el usuario antes, durante y después de su atención con el fin de mejorar la percepción que tienen nuestros usuarios de la atención y el servicio. 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 cada vez aumenta.

2-Se vienen realizando periódicamente indicadores obligatorios para el servicio, estos deben apuntar, además a la gestión interna para el mejoramiento continuo.

Se recomienda Revisar la construcción de los indicadores del SIAU existentes y fortalecer aquellos de carácter internos que sirvan para la toma de decisiones inmediata.

3-La satisfacción en la atención prestada en el cuarto trimestre 2023, la cual se mide bajo la premisa de “¿**Cómo calificaría la atención prestada?** disminuye en el cuarto trimestre 2023 (octubre-diciembre) frente al tercer trimestre (julio-septiembre), pasando de 98.91% a 93%. 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 hace este resultado.

Se recomienda revisar y hacer plan de mejora a los resultados de dicha medición y así lograr mejorar dichos resultados. El subgerente científico 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 cuarto trimestre 2023 el alcance de la fidelización fue del 70% de las personas que definitivamente si volverían a utilizar los servicios. Comparado con el tercer trimestre de 2023 del 73.16%, quedando por debajo de la meta según el plan de desarrollo de 90%.

Se recomienda revisar dicho indicador y analizar los resultados con la meta institucional. Debe ser más exigente cada vez, buscando siempre mejorar en la satisfacción y fidelización del usuario.

5-En el cuarto trimestre 2023 se registran 48 manifestaciones de los usuarios, frente a 121 en el tercer trimestre. 32 de ellas fueron quejas y la mayoría fue en la atención y adquisición de citas. 6 felicitaciones, 9 sugerencias y 1 reclamo

En relación al proceso de citas, reiteradamente los usuarios se quejan de la demora en la asignación, la mala atención en las taquillas y en ocasiones del colaborador que acompaña el procedimiento en el Turnero, la falta de agenda, la inoperancia de la plataforma “juanita” y de la cantidad de intermediarios, los cuales son atendidos con prioridad sin respetar la verdadera política de priorización. La ausencia de médicos, por renuncia masiva a finales de diciembre de 2023 fue notoria, cuando es diciembre y enero los meses con mucha demanda, dado el efecto de vacaciones y la visita al municipio turístico por naturaleza. Desde hace varios años se destinan dos o tres médicos para atender la consulta de médico general mientras la demanda aumenta incluyendo más municipios del suroeste y Urabá cercano.

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. Se está presentando con frecuencia la ausencia de los especialistas o el incumplimiento de horarios, aún con agendas programadas.

Se recomienda programar más médicos para cubrir la demanda de citas con medicina general, toda vez que se viene programando dos o tres médicos desde hace varios años y la demanda se incrementa. 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 en las altas.

6- Con relación al tiempo de respuestas de las manifestaciones y peticiones de los usuarios, en el cuarto trimestre alcanzaron un 96% de la oportunidad en las respuestas. La meta institucional es del 90%, siendo lo ideal una respuesta oportuna del 100% para tener usuarios satisfechos.

Desde la oficina del sistema de información y atención al ciudadano-SIAU y la asociación de usuarios de la ESE Hospital, se le otorgó al colaborador DALADIER FAJARDO CANO JIMENEZ una mención de honor representado en un certificado por ser el colaborador más felicitado en la oficina SIAU durante el 2023. Dicho reconocimiento va con copia a su hoja de vida. De igual forma, la oficina de información y atención a los usuarios le otorgo un certificado a los integrantes de la Asociación de Usuarios por la participación social durante el año 2023. Los integrantes de la Asociación de usuarios representan el sentir de nuestra comunidad durante todo el año y velan las necesidades, recomendaciones e inconformismo de sus representados.

JORGE ALBERTO VELÁSQUEZ MIRANDA
Asesor de Control Interno

CONTROL DOCUMENTAL	
Fecha de elaboración:	31 de diciembre de 2023
proyectado por:	Jorge Alberto Velásquez Miranda (Asesor de Control Interno)