

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Camino a la excelencia con respeto y humanización</i></p>	FORMATO DE ACTA	Código: PD-PD-FT-05
		Versión: 02
		Fecha: Marzo 2022
		Página 1 de 9

ACTA N° : 04			
FECHA	27/04/2023	HORA INICIO	02:10
PROXIMA FECHA	27/05/2023	HORA FINAL	04:00
RESPONSABLE	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU		
OBJETO	Reunión		
REUNIÓN	ASAMBLEA		

ASISTENTES			
Nombre	Cargo	Presencial	Virtual
Catalina Montoya	Usuaría	X	
Ramón Donato Serna	Usuario	X	
María Alcaraz	Usuario	X	
María Flórez	Secretaria	X	
Gilberto Cañola	Usuario	X	
Olga de Jesús Higuita	Usuaría	X	
Ana Dolfa García	Usuaría	X	
Flor Melba Carvajal	Líder del comité de atención al usuario	X	
Luz Marina Henao	Usuaría	X	
Luis Albeiro Vargas	Usuaría	X	
Miriam del Carmen Holguín	Líder del comité de educación	X	
Gilberto Présiga	Coordinador General	X	
María Fanny Urrego	Usuaría	X	
Camilo Giraldo	Usuaría	X	
Claudia Calderón	GERENTE ESE	X	

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA Camino a la excelencia con respeto y humanización</p>	FORMATO DE ACTA	Código: PD-PD-FT-05
		Versión: 02
		Fecha: Marzo 2022
		Página 2 de 9

INVITADOS			
Nombre	Cargo	Presen cial	Virtual
Sebastián Zapata Ramírez	Coordinador SIAU	X	
Nallybe Duran Isaza	Subgerente de Calidad	X	

AUSENTES		
Nombre	Cargo	Justificación
Maribel Lezcano	Secretaria	Sin Justificación

ORDEN DEL DÍA
Saludo y Verificación del Quórum
Aprobación Acta Anterior
1. Revisión de tareas.
2. Informe SIAU consolidado primer semestre 2023
3. Proposiciones y varios
Nuevos Compromisos y Tareas.

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Camino a la excelencia con respeto y humanización</i></p>	FORMATO DE ACTA	Código: PD-PD-FT-05
		Versión: 02
		Fecha: Marzo 2022
		Página 3 de 9

SALUDO Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM
<p>Para iniciar la reunión y antes del desarrollo del orden del día, el señor Sebastián Zapata les da la bienvenida a todos usuarios de la ESE, y les recuerda la importancia de las asistencia a las reuniones de la Asociación y el compromiso de invitar a más personas de la comunidad para mantenerlos informados sobre los cambios en los procedimientos que se puedan presentar en el Hospital</p> <p>La Señora Miriam Holguín felicita la presencia de todos, ya que este es un espacio muy importante para conocer y actuar sobre los temas que afectan a los usuarios de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. La participación de todos hace que tanto la comunidad como el hospital mejore continuamente.</p> <p>Y manifiesta que a los presentes se les nota que son personas con el ánimo de trabajar por la comunidad, por informarse y por mejorar los servicios del hospital del municipio de santa fe de Antioquia</p> <p>Se realizó la verificación del quórum, el cual existe y prosigue la reunión.</p>
LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR.
<p>Se realizó la lectura del acta anterior, Se aprueba sin modificaciones.</p>

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ACTA ANTERIOR			
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA	EVALUACIÓN/ ESTADO
1 - Retomar la organización de la salida a Abriaqui por parte de los usuarios	Lider SIAU – Funcionaria de la secretaria de Salud	Abril 2023	
2 – Solicitar capacitación sobre el tema de triage a coordinador de urgencias	Lider SIAU	Junio 2023	



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SANTA FE DE ANTIOQUIA
Camino a la excelencia con respeto y humanización

FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 4 de 9

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Análisis: Compromisos cumplidos 1 pendientes 1

N°

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

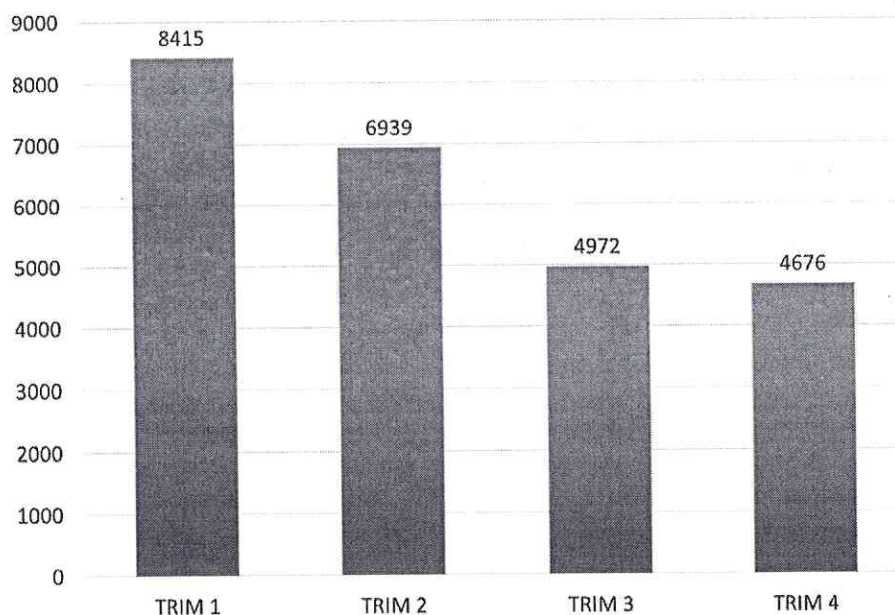
2.

Resumen informes del SIAU año 2022 consolidado

1. Satisfacción de los usuarios:

Durante el año 2022 se realizaron 25.002 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

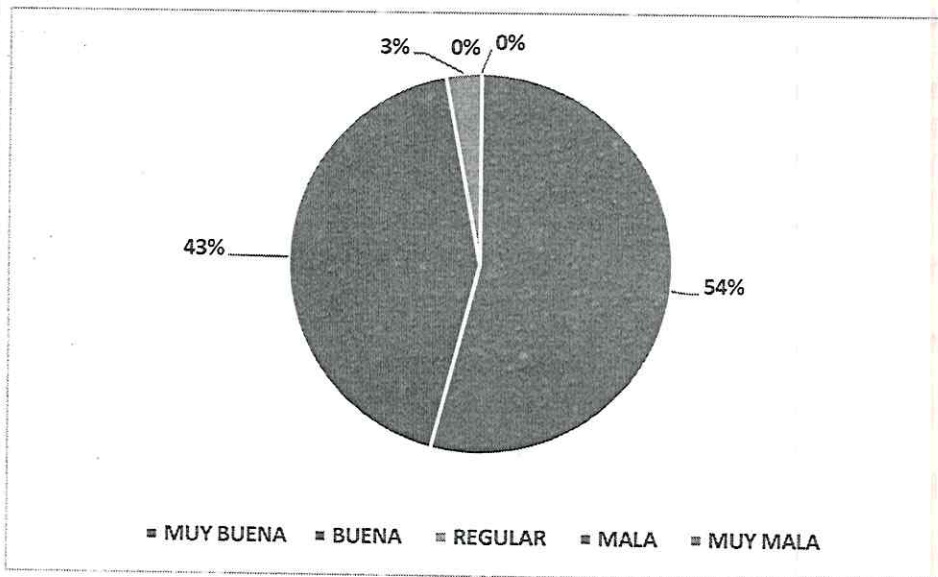


1.1 Satisfacción global

(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 año 2022, 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 97%

Gráfico 2. Satisfacción global año 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



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SANTA FE DE ANTIOQUIA
Camino a la excelencia con respeto y humanización

FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 6 de 9

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 año 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 no lo harían.



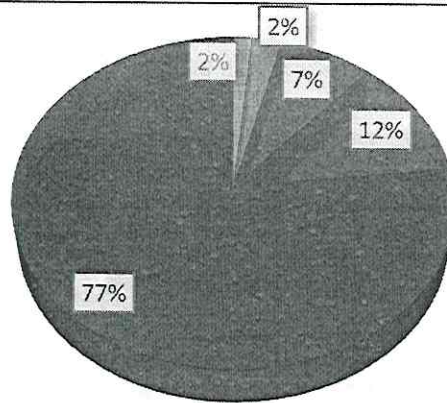
Consideraciones generales encuestas de satisfacción.

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.

1. Gestión de PQRSF

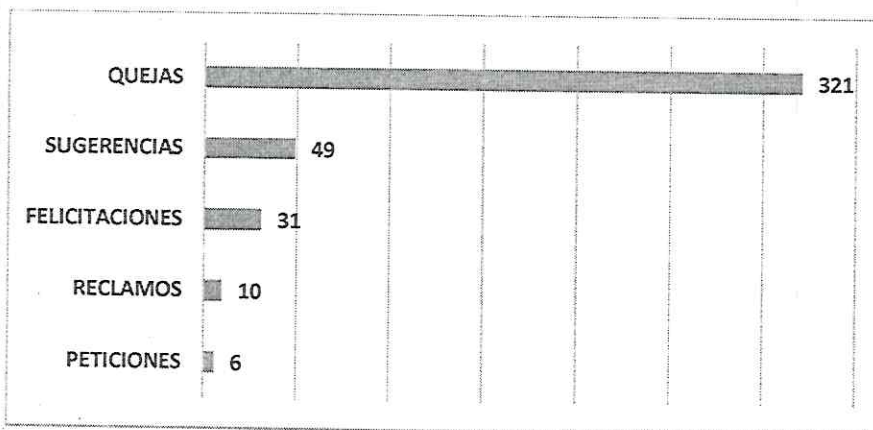
Durante el año 2022 se recibieron 417 manifestaciones, de las cuales el 77% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 12% correspondieron a sugerencias, 7% felicitaciones, reclamos 3% y peticiones 1%.

Gráfico 5. Cantidad y proporción de manifestaciones año 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 y urgencias (Citas 97 – Urgencias 42)

Gráfico 6. Cantidad manifestaciones por tipo



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.



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

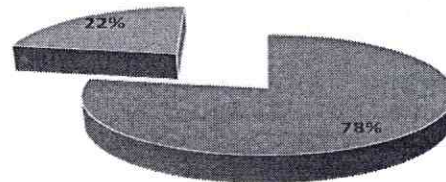
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 8 de 9

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.

porcentaje de respuesta a manifestaciones



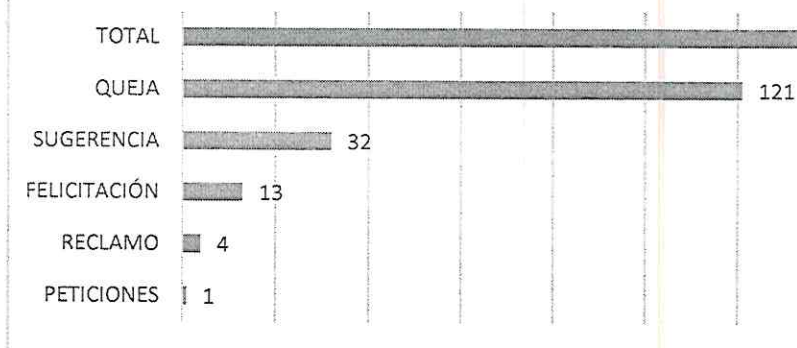
■ Respuesta Oportunas ■ Respuesta no Oportunas

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>

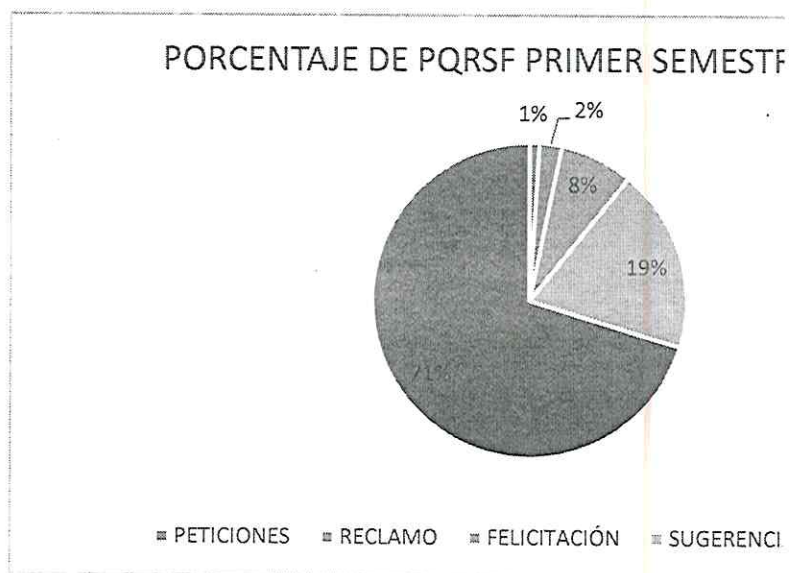
GS-AU-FT-08 - Formato de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones:
<https://forms.gle/b5L4tgadqp76JLrJA>

Gestión de PQRSF primer semestre 2023

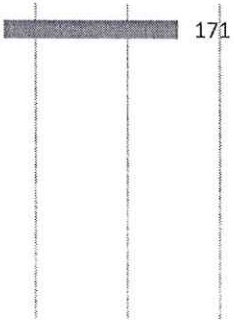


PORCENTAJE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2023

- 1%
- 2%
- 8%
- 19%
- 71%



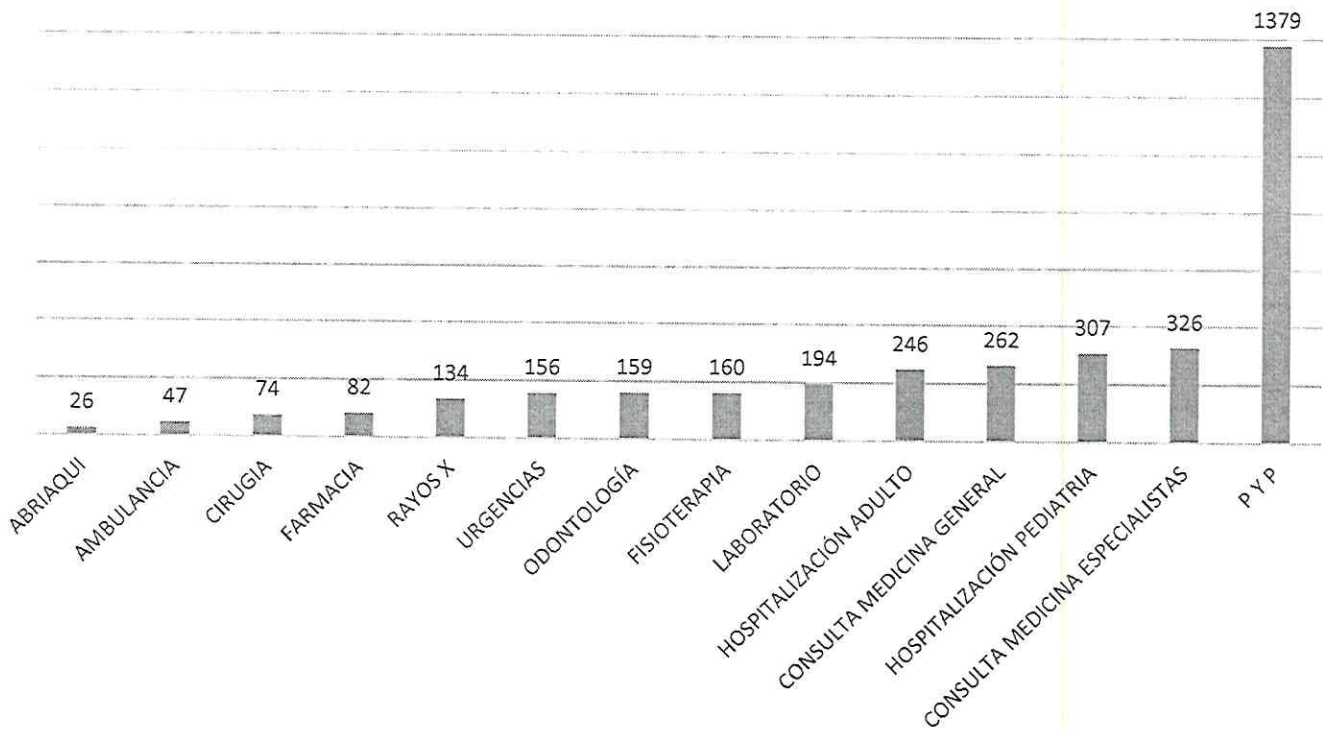
estre



RE 2023

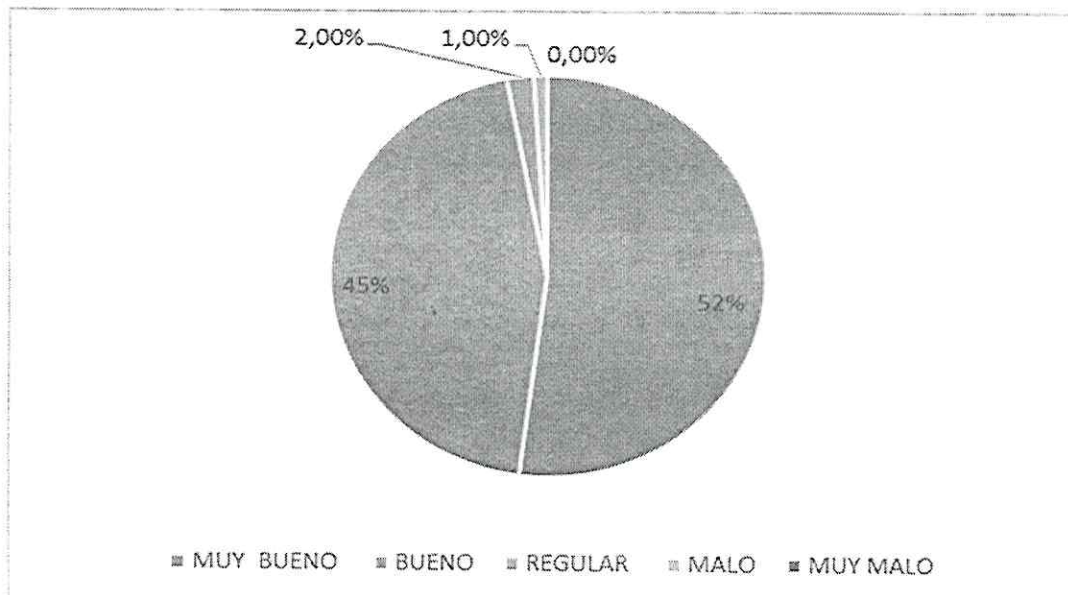
A ■ QUEJA

Cantidad de encuestas realizadas primer semestre de 2023 por servicios



ABRIAQUI	26
AMBULANCIA	47
CIRUGIA	74
FARMACIA	82
RAYOS X	134
URGENCIAS	156
ODONTOLOGÍA	159
FISIOTERAPIA	160
LABORATORIO	194
HOSPITALIZACIÓN ADULTO	246
CONSULTA MEDICINA GENERAL	262
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA	307
CONSULTA MEDICINA ESPECIALISTAS	326
P Y P	1379
TOTAL	3552

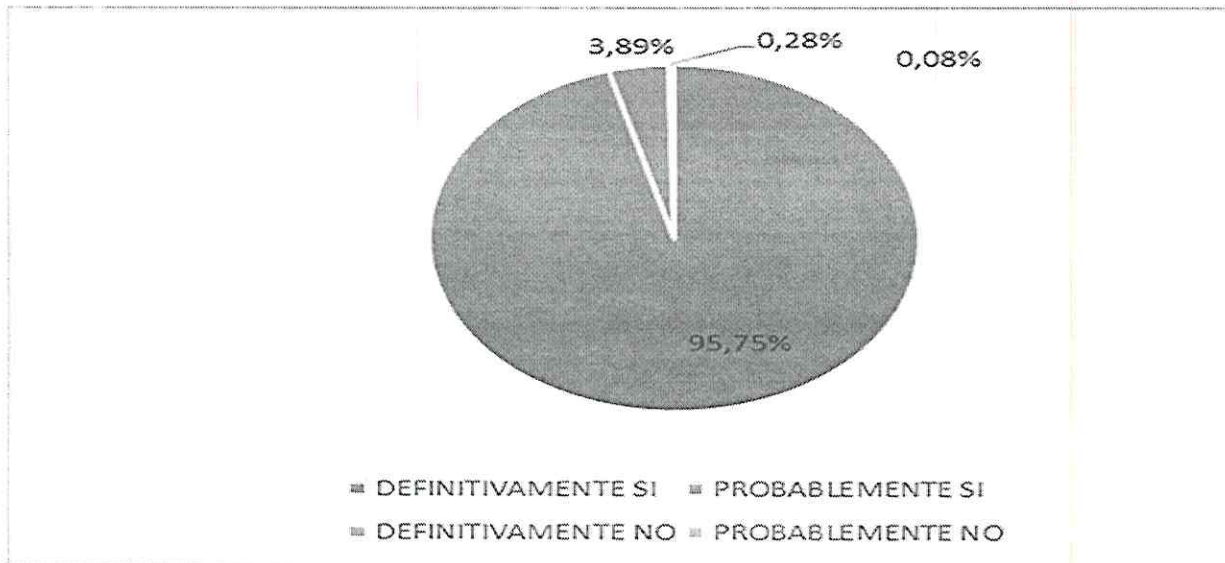
Grafico 2. Satisfacción global



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 Primer semestre 2023, la calificación obtenida en general la satisfacción obtenida por servicios, donde se observa en general una calificación favorable del 97% sumado el Bueno 52% y el Muy bueno 45%

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 de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el primer semestre de 2023, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 95,75% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 3,89% que probablemente SI lo harían y menos del 1% que probablemente NO lo harían.

Respuestas Oportunas	90%
Respuestas no Oportunas	10%



Respecto a la respuesta de las manifestaciones, para el primer semestre de 2023, se consolida un 90% de respuestas dentro del término establecido para la respuesta oportuna, lo que indica que estamos en la meta (90%) y el ideal (100%). Se desmejoró ya que en el primer trimestre las respuestas oportunas eran un 92%, esto debido a que surgieron varias manifestaciones que cuando llegaron al área el tiempo para la respuesta ya era muy corto,



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 9 de 9

2. Proposiciones y varios

La señora Miriam Holguín manifiesta que hay mucho relajo por parte de los trabajadores del hospital, que falta más voluntad para atender mejor a los usuarios, además que hay varios daños sin reparar que ella ya ha reportado y que siguen iguales.

La señora Catalina Montoya realiza comentario sobre la mejoría que tiene el área de citas por abrir las ventanas y la atención en general dando las gracias a la asociación de usuarios por la gestión realizada además la señora Montoya comenta que sería muy importante delimitar una taquilla solo para asignar citas prioritarias que si es posible estudiar el tema y de este sale una tarea que es invitar al personal de citas a una reunión con la Asociación de Usuarios.

La Señora Fanny Urrego, comenta la importancia de dar las citas en los horarios y en los días que se sirvan a los Usuarios porque no preguntan nada a la hora de agendarlas y después le toca cancelar, concluye afirmando que se debe indagar más al usuario o paciente sobre sus necesidades. Seguidamente la señora Montoya apoya el anterior comentario diciendo que temas como el transporte son muy importantes que por ejemplo a la vereda de ella no le sirven citas de lunes a miércoles porque de verdad son citas que se pierden.


Gilberto Presiga
Presidente

Miriam del Carmen Holguín
Secretaria

Finaliza la reunión siendo las 03:30 P.M.

N°	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	OBSERVACIONES
1	Retomar la organización de la salida a Abriaqui por parte de los usuarios	Lider SIAU – Funcionaria de la secretaria de Salud	Febrero 2023	
LABORÓ		REVISÓ		APROBO
Sebastián Zapata Ramírez – Coordinador SIAU		Asociación de usuarios		



FORMATO DE LISTA DE ASISTENCIA

CÓDIGO: GC-CS-FT-58
 VERSIÓN: 05
 FECHA: AGOSTO 2022
 PÁGINA 1 DE 1

Tema		Hora Inicial:		Hora Final:		Firma	
Área		Nombre		Área		Correo Electrónico	
Responsable		Cargo		Firma		Firma	
Fecha	Cédula	No.	Cédula	No.	Cédula	No.	Cédula
Año Encargado de Usarios Usarios - SPAN							
27/04/23				2:00 pm.		4:00 pm.	
1	70209594	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL
2	32485513	Asesoramiento del Comité de Trabajo	Comité de Trabajo				
3	32285586	Rubela Correa	Asesoramiento				
4	32.102.590	Maria Fanny Urrego S					
5	339038	Ramon Parrao Sosa	Usario				
6	21499546	Alex Melba Camacho	Usario				
7	32398436	Yvonne Grijalva	Administración				
8	43117896	Catalina Montoya	Lider Comunal				
9	210499683	Adriana Sosa					
10	3490250	CARLO ANTONIO GILBERTO	Tecnólogo				
11	15400178	CILBERTO	PROFESOR				
12	167200270	KATHERINE SOSA	Administración Social				
13	21421373	Nallybe Durán Isaza	Subgerente Calidad				
14							

