

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 1 de 13

ACTA N° : 06

FECHA	11/07/2023	HORA INICIO	02:10
PROXIMA FECHA	08/08/2023	HORA FINAL	04:00
RESPONSABLE	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU		
OBJETO	Reunión		
REUNIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> ORDINARIA	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	

ASISTENTES

Nombre	Cargo	Presencial	Virtual
Ramón Donato Serna	Usuario	X	
Olga de Jesús Higuita	Usuaría	X	
Flor Melba Carvajal	Líder del comité de atención al usuario	X	
Miriam del Carmen Holguín	Líder del comité de educación	X	
Gilberto Présiga	Coordinador General	X	
María Fanny Urrego	Usuaría	X	
Maria Florez	Usuaría	X	

INVITADOS


Nombre	Cargo	Presencial	Virtual
Sebastián Zapata Ramírez	Coordinador SIAU	X	

AUSENTES

Nombre	Cargo	Justificación
Maribel Lezcano	Secretaria	Sin Justificación

ORDEN DEL DÍA

Saludo y Verificación del Quórum

 <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 2 de 13

ORDEN DEL DÍA
Aprobación Acta Anterior
1. Revisión de tareas.
2. Informe SIAU consolidado Segundo Trimestre 2023
3. Propositiones y varios
Nuevos Compromisos y Tareas.

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, agradece 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 y realiza invitación a que convoquemos a más personas de la comunidad para poder tener mejor asistencia y así los temas de intereses de difundan mejor en el municipio</p> <p>Se realizó la verificación del quórum, el cual existe y prosigue la reunión.</p>
LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR.

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Caminó 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 13

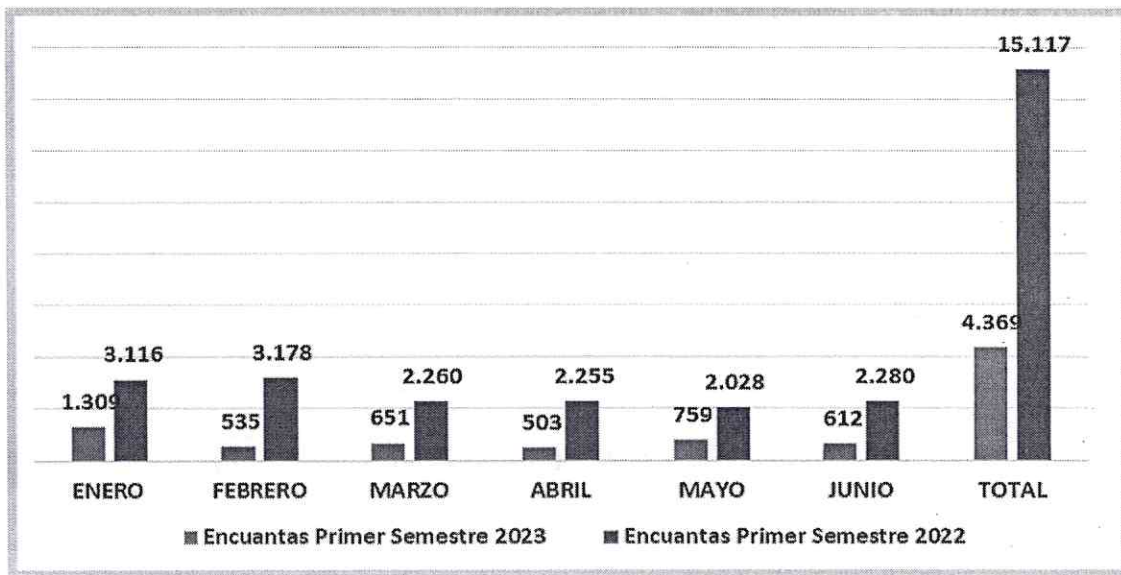
SALUDO Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM
Se realizó la lectura del acta anterior, Se aprueba sin modificaciones.

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	Julio 2023	
2 – Solicitar capacitación sobre el tema de triage a coordinador de urgencias	Lider SIAU	Julio – Agosto 2023	

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS
Análisis: Compromisos cumplidos 1 pendientes 2

N°	DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
2.	<p>Resumen informes del SIAU año 2022 consolidado</p> <p>1. Satisfacción de los usuarios:</p> <p>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.</p>

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



1.1 Satisfacción global grafico 2

(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

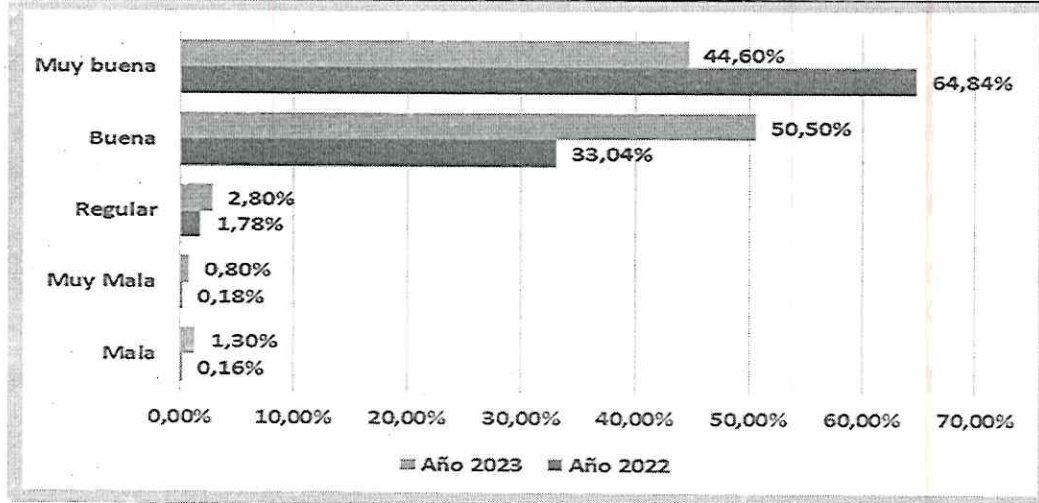
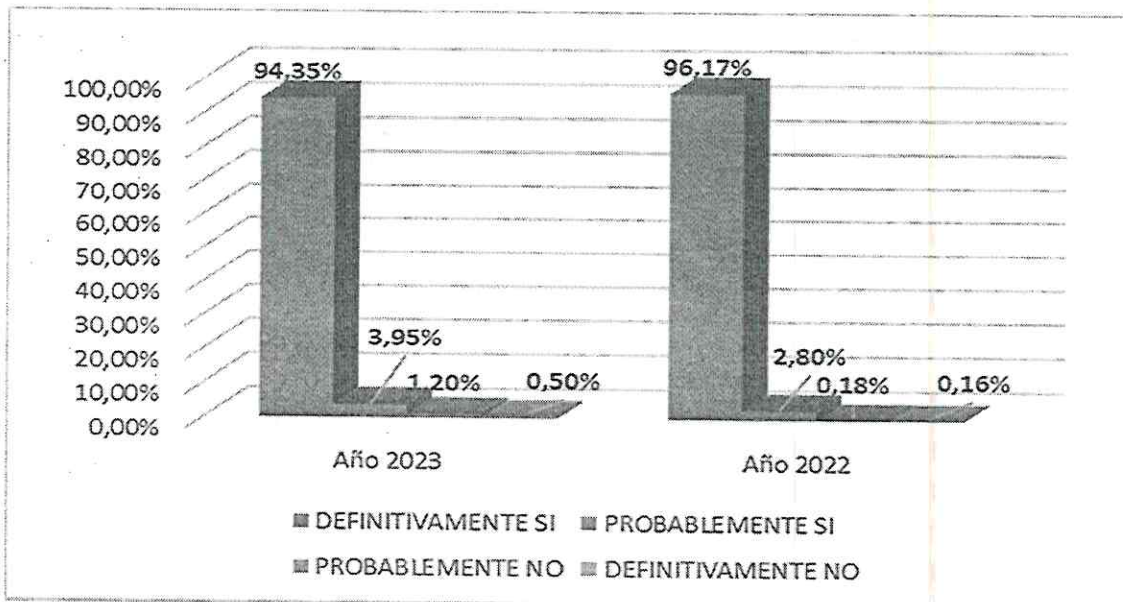


Gráfico 3. Fidelización

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**





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

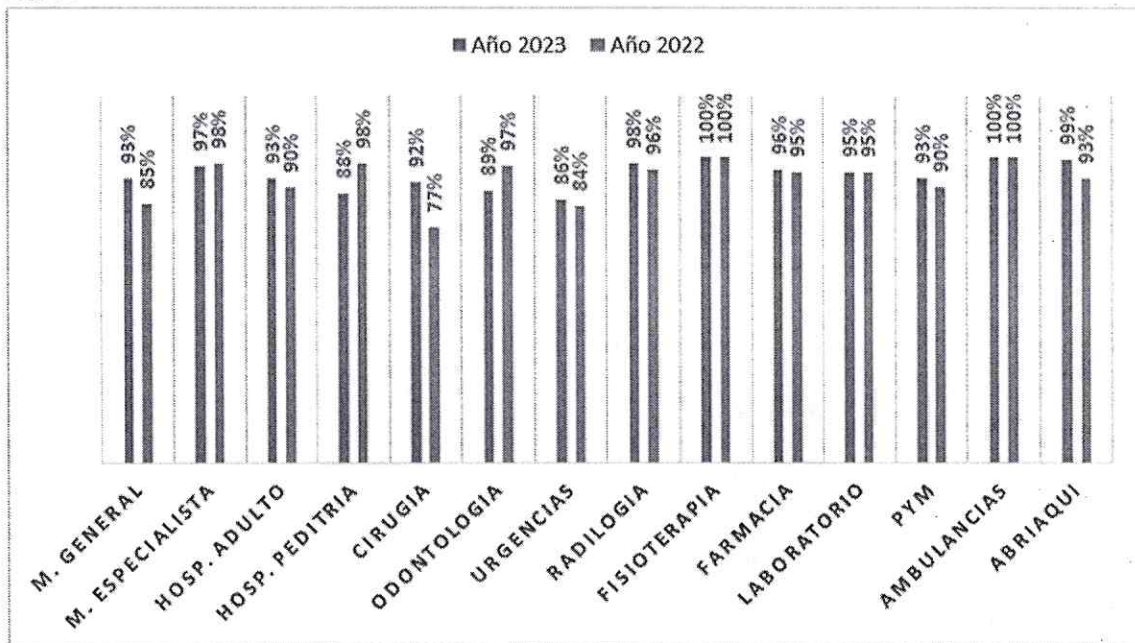
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 6 de 13

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



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

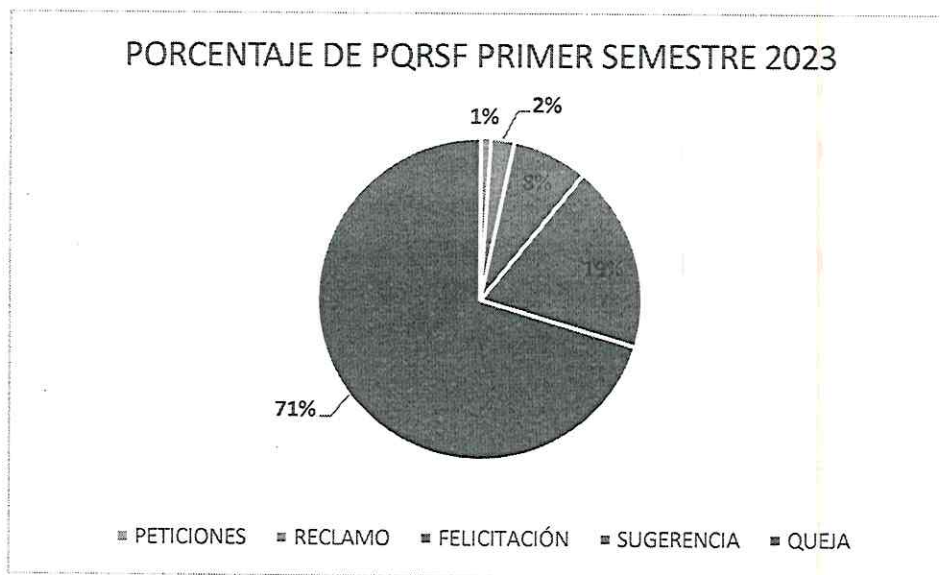
Fecha: Marzo 2022

Página 7 de 13

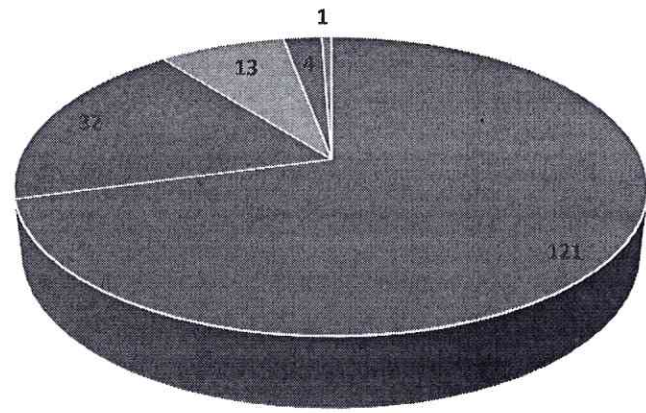
satisfacción realizadas durante el trimestre evaluado. Aspectos a mejorar la cantidad de encuentros por servicios y realizar unas nuevas metas por área y por funcionario del SIAU para el segundo semestre de 2023.

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%



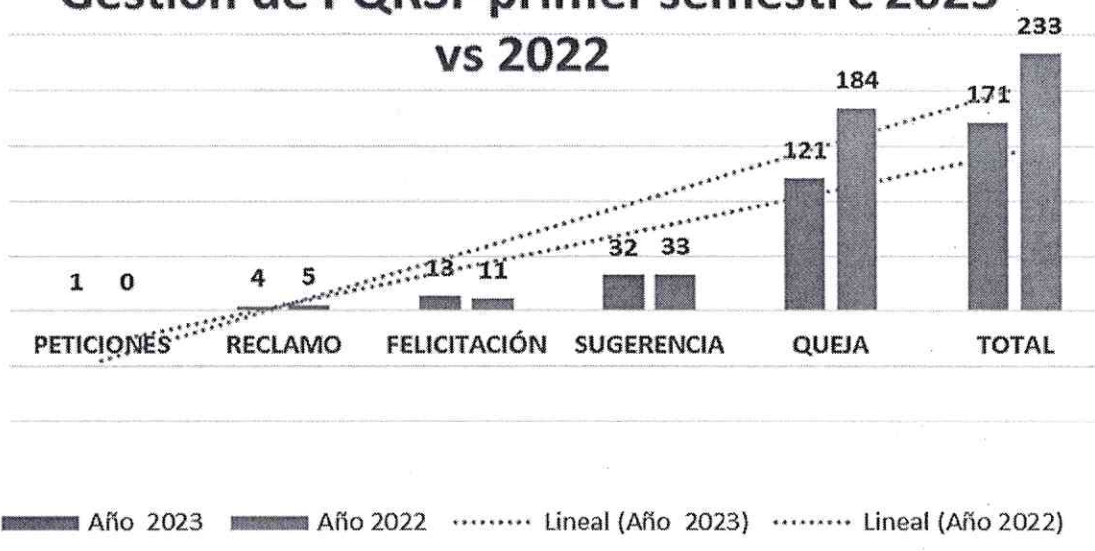
Gestión de PQRSF unidades primer Semestre 2023 Grafico 6



■ QUEJA ■ SUGERENCIA ■ FELICITACIÓN ■ RECLAMO ■ PETICIONES

Gráfico 7. Gestión de PQRSF primer semestre 2023 vs 2022

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



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

FORMATO DE ACTA

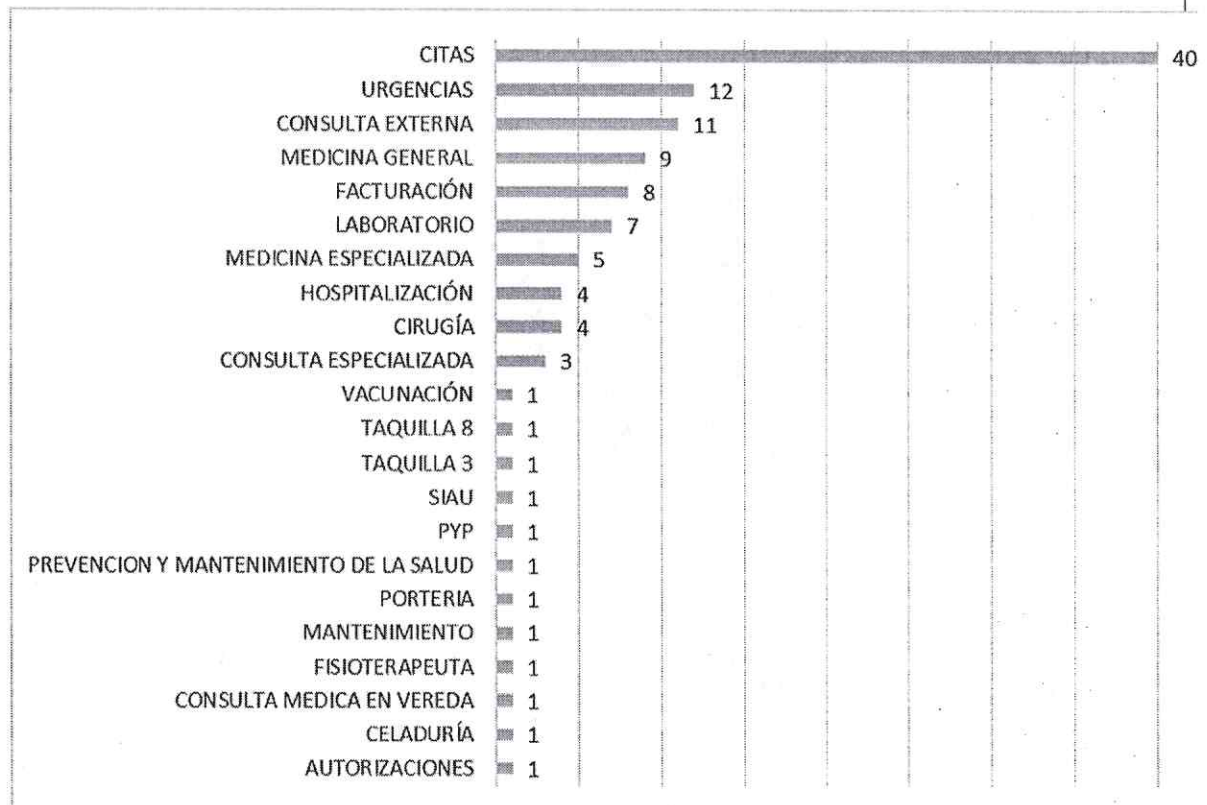
Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

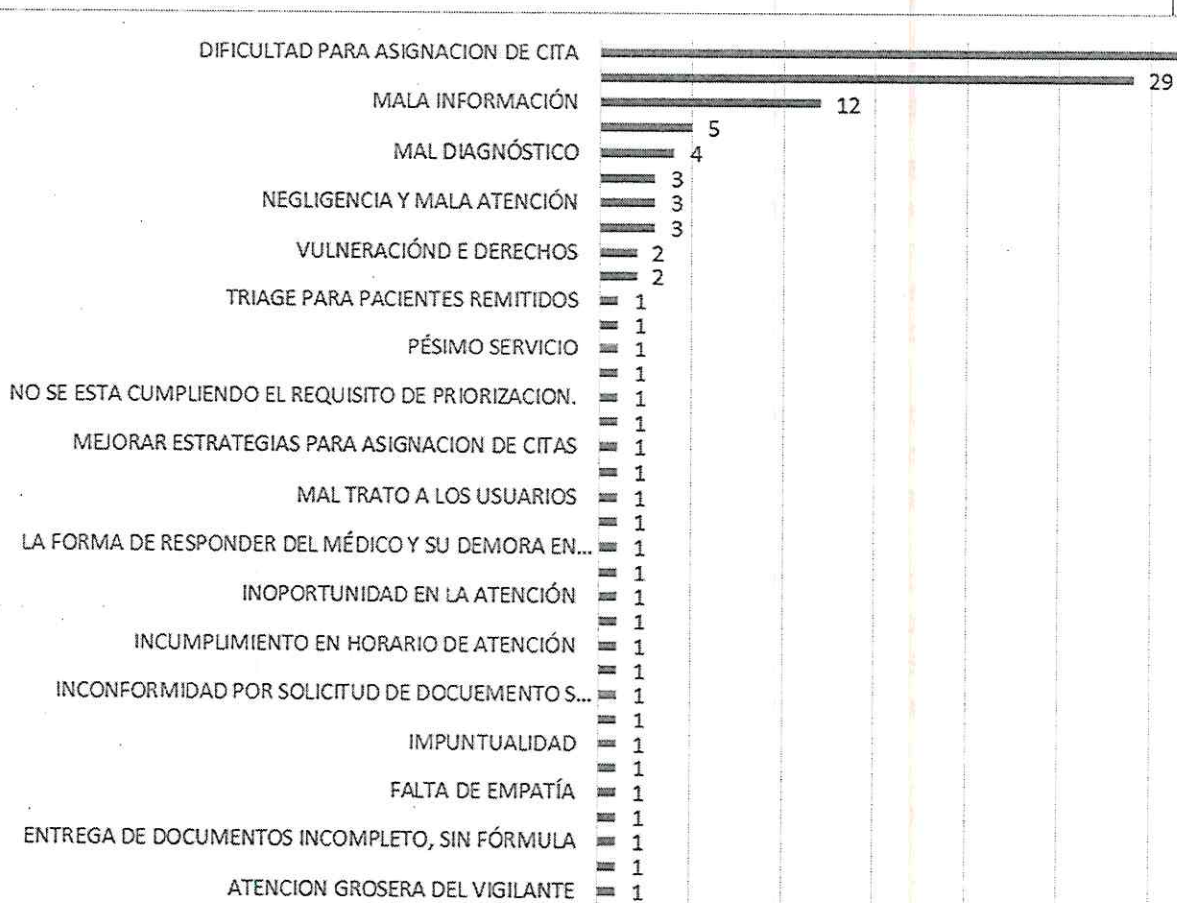
Página 10 de 13

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.

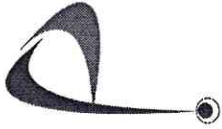
Cantidad de Quejas por motivo primer semestre 2023 grafico 10



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



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 12 de 13

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.



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 13 de 13


Gilberto Presiga
Presidente

Miriam del Carmen Holguín
Secretaria

2. **Proposiciones y varios**
No se tiene proposiciones y varios

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	Julio 2023	
LABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Sebastián Zapata Ramírez – Coordinador SIAU		Asociación de usuarios		



"Caminando con Respeto y Placidez"

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia

CÓDIGO:
PD-PD-FT-06

VERSIÓN: 01

Fecha de elaboración:
Enero de 2018

Fecha de actualización:
Enero de 2018

Página 1 de 1

FORMATO DE LISTA DE ASISTENCIA

Tema		Area		Hora Inicial:		Hora Final:		Firma	
Responsable		Nombre		Carga		Área		Correo Electrónico	
Fecha	Cédula								
1	21488806	Flor Mela Zangul		usuaria				fmez	
2	32102540	MARIA FANNY U S		USUARIO		CONCEPCIÓN		surviviendoalcanary.us	
3	37811302	LUZ SPILLER RODRIGUEZ		Especialista		CONCEPCIÓN		02@hospitaljddios.com	
4	15400988	GILBERTO PRESI SHER		PROFESOR		CONCEPCIÓN		GILBERTO.PRESI@hospitaljddios.com	
5	7000095399	SERGIO DE ZAPATA R.		PROFESOR		CONCEPCIÓN		COORDINADOR DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PACIENTE	
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									

