

**FORMATO DE ACTA**

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 1 de 16

ACTA N° : 10

FECHA	14/11/2023	HORA INICIO	02:10
PROXIMA FECHA	05/12/2023	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	
Angela Villa	Usuaría	X	
Catalina Montoya	Usuaría	X	
Ana Dolfa David	Usuaría	X	
Luz Estella Rodríguez	Usuaría	X	
Maria Florez	Usuaría	X	

INVITADOS

Nombre	Cargo	Presencial	Virtual
Sebastián Zapata Ramírez	Coordinador SIAU	X	
Jorge Alberto Velásquez	Asesor de control Interno	X	



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 2 de 16

AUSENTES

Nombre	Cargo	Justificación

ORDEN DEL DÍA

Saludo y Verificación del Quórum
Aprobación Acta Anterior
1. Revisión de tareas.
2. Presentación de informes de la Oficina de atención al Usuario Tercer trimestre de 2023
3. Utilización de herramientas informáticas, capacitación sobre la página del hospital a la asociación de usuarios. Responsable Sebastián Zapata R.
4. Capacitación en la Creación de Facebook – Catalina Montoya (Usuaría)
5. Propositiones y varios
Nuevos Compromisos y Tareas.



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 3 de 16

SALUDO Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

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

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.

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

Se realizó la verificación del quórum, el cual existe y prosigue la reunión.

LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR.

Se realizó la lectura del acta anterior, Se aprueba sin modificaciones.

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ACTA ANTERIOR

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA	EVALUACIÓN/ ESTADO
2 – Solicitar capacitación sobre el tema de triage a	Lider SIAU	Julio – Agosto 2023	CUMPLIDA



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 4 de 16

coordinador de
urgencias

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Análisis: Compromisos cumplidos 1 pendientes 1

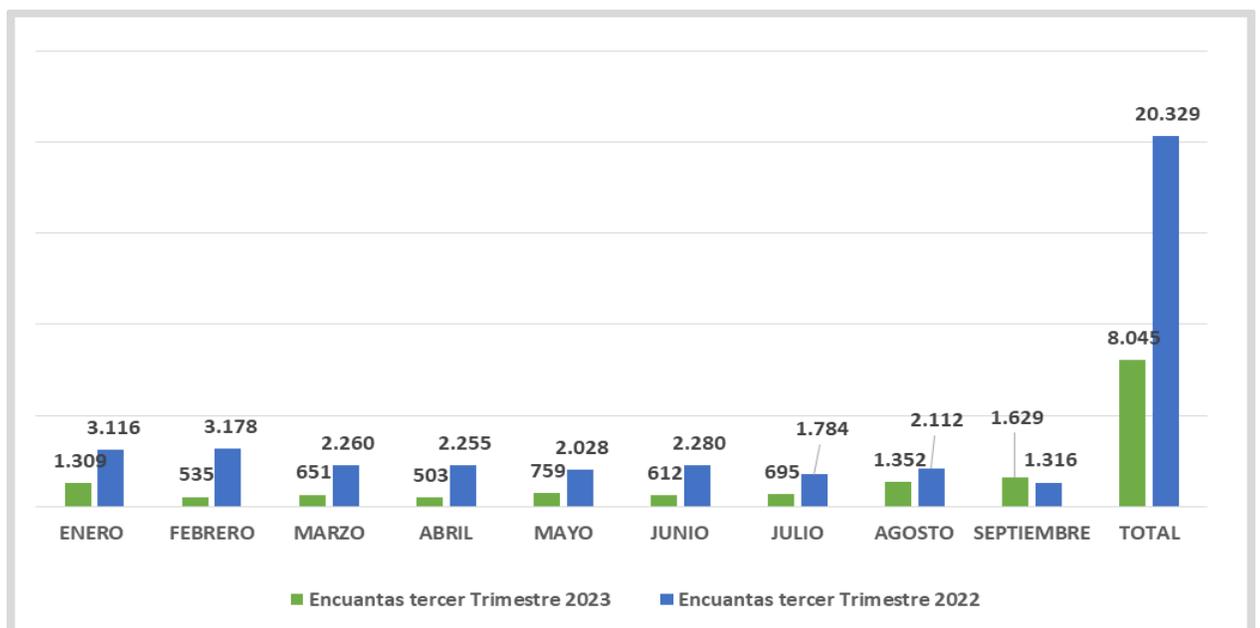
N°

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.

1. Se realiza revisión de tareas, y no se tiene tarea pendientes
2. Presentación de informes de la Oficina de atención al Usuario Tercer trimestre de 2023

Gráfico 1. Número de encuestas realizadas tercer Trimestre de 2023 vs 2022



Para este Trimestre de 2023, pese a todos los esfuerzos la cantidad de encuestas se mantuvo menor, 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



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

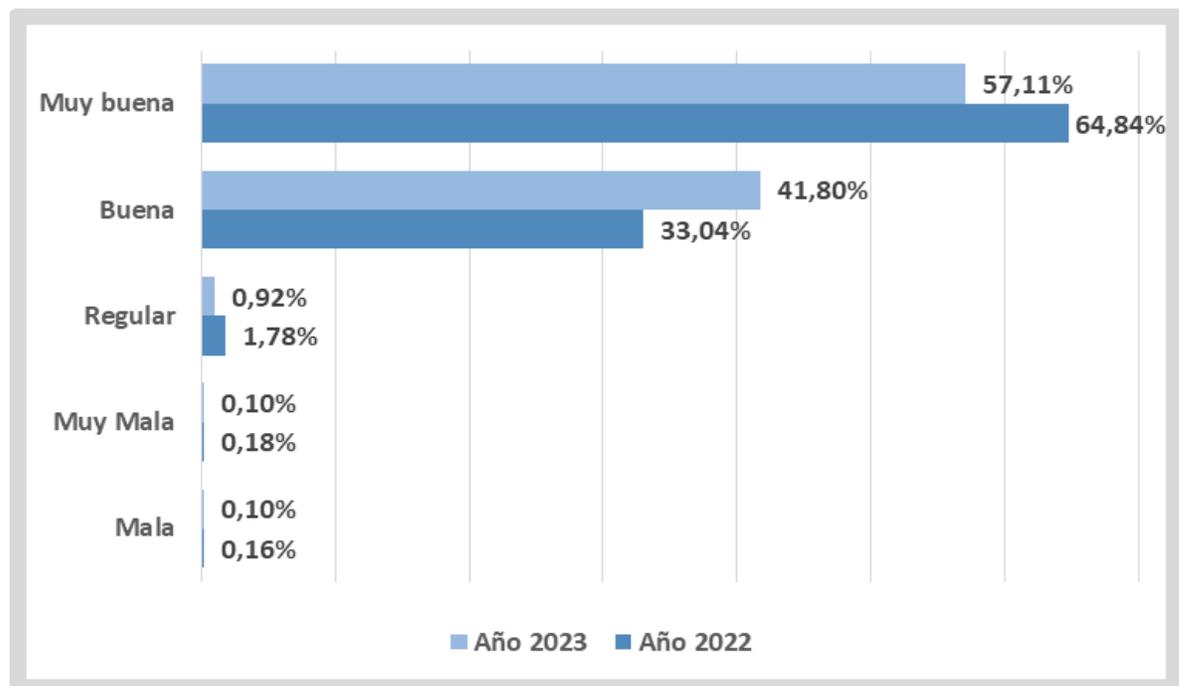
Fecha: Marzo 2022

Página 5 de 16

cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del SIAU donde a cada uno se les está elaborando una meta personal y un seguimiento por parte de calidad y la oficina de sistemas de información para volver a subir y llegar a las metas propuestas por la institución para que de acuerdo a sus asignaciones diarias desarrollen todas sus tareas, incluidas la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes, en los meses de Agosto y Septiembre de 2023 se realizaron iniciativas en algunos servicios que nos permiten subir las cantidades con respecto al trimestre pasado de 2023

Grafico 2. Porcentaje Satisfacción global tercer trimestre 2023 vs 2022

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





FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

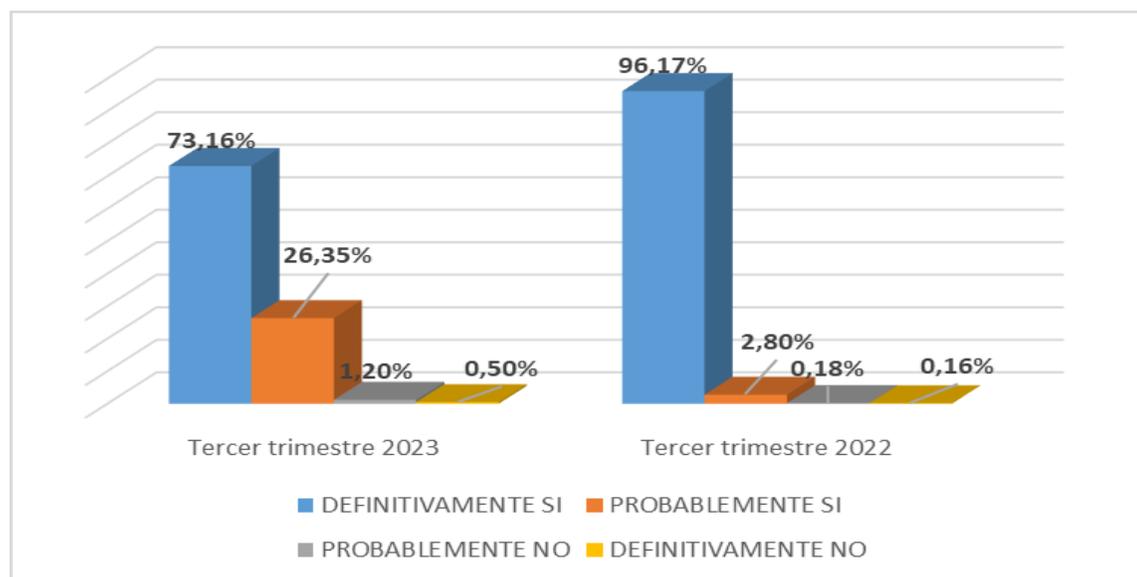
Página 6 de 16

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 este tercer trimestre 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 98.91% en año 2023 y contra un 97.88% del año 2022

Gráfico 3. Fidelización

Fidelización Durante el tercer Trimestre 2023 vs 2022

¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas? Grafico 3





FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

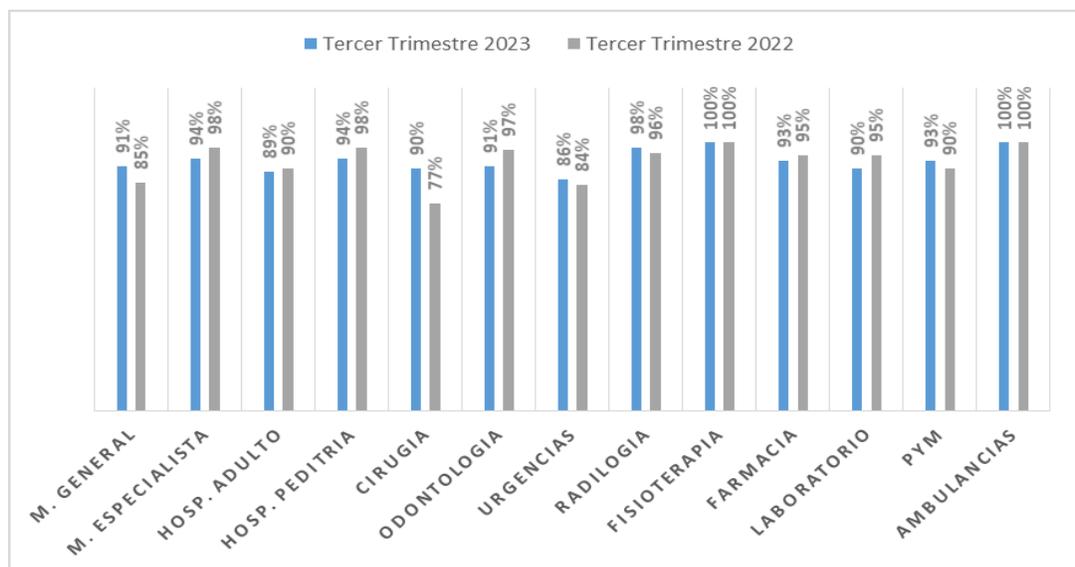
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 7 de 16

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 tercer Trimestre 2023, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 73,16% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 26,35% que probablemente SI lo harían y menos del 2% que probablemente NO lo harían, también se refleja que estamos obteniendo una medida de más confianza por estamos indagando de una mejor a los usuarios y a esto se debe el cambio en la opción definitivamente si, adicional la respuesta probablemente si no es mala para nosotros, estos nos permite disminuir un poco las encuestas sesgadas.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción (por servicio) tercer Trimestre de 2023 vs 2022





FORMATO DE ACTA

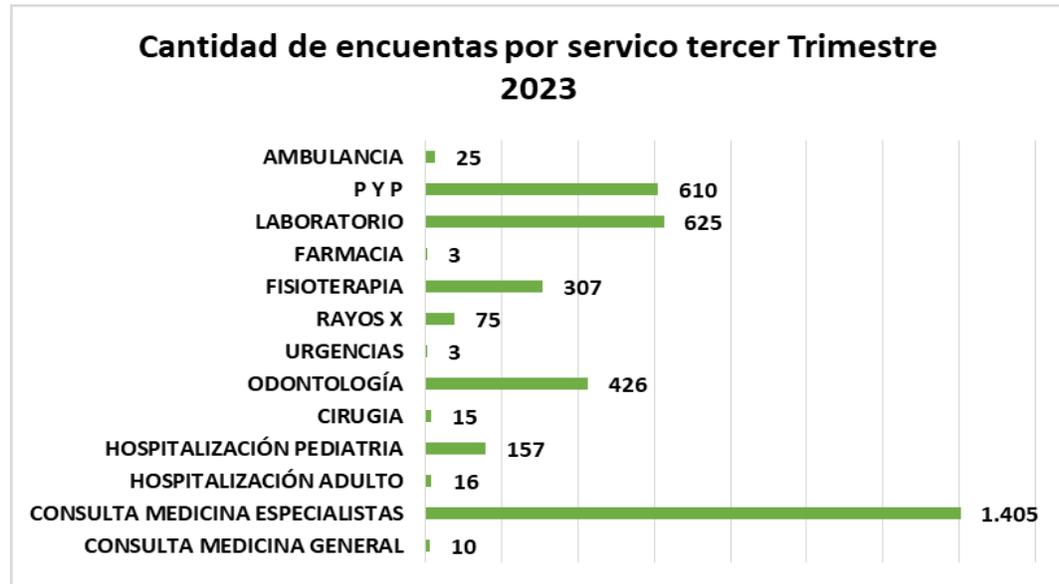
Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 8 de 16

Grafico 5.



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 satisfacción realizadas durante el trimestre evaluado.

1 Gestión de PQRSF porcentaje Grafico 6

Durante el tercer Trimestre 2023 se recibieron 106 manifestaciones, de las cuales el 59% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 13% correspondieron a sugerencias, 18% felicitaciones, reclamos 9% y peticiones el 0%



FORMATO DE ACTA

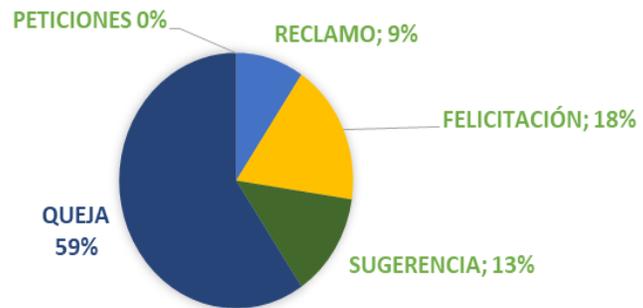
Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 9 de 16

PORCENTAJE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE 2023



Gestión de PQRSF unidades tercer Trimestre 2023 Grafico 7



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 10 de 16

PQRSF TERCER TRIMESTRE 2023

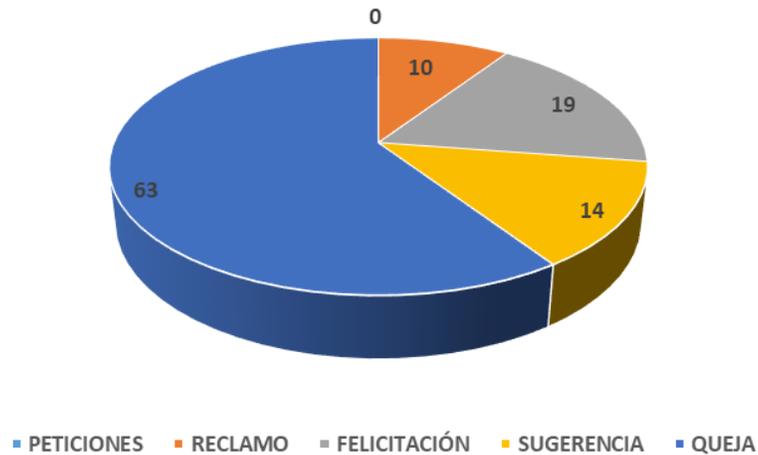
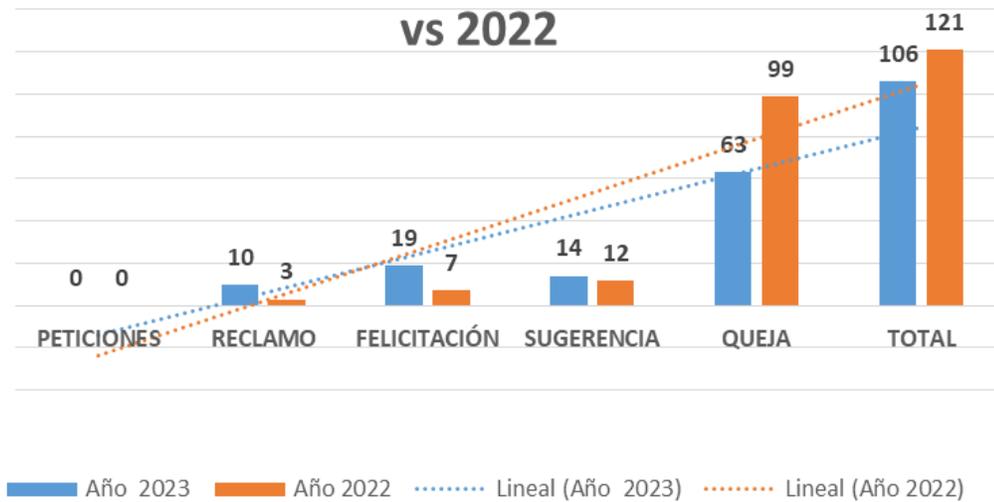


Gráfico 8. Gestión de PQRSF primer semestre 2023 vs 2022

Gestión de PQRSF tercer Trimestre 2023 vs 2022





FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

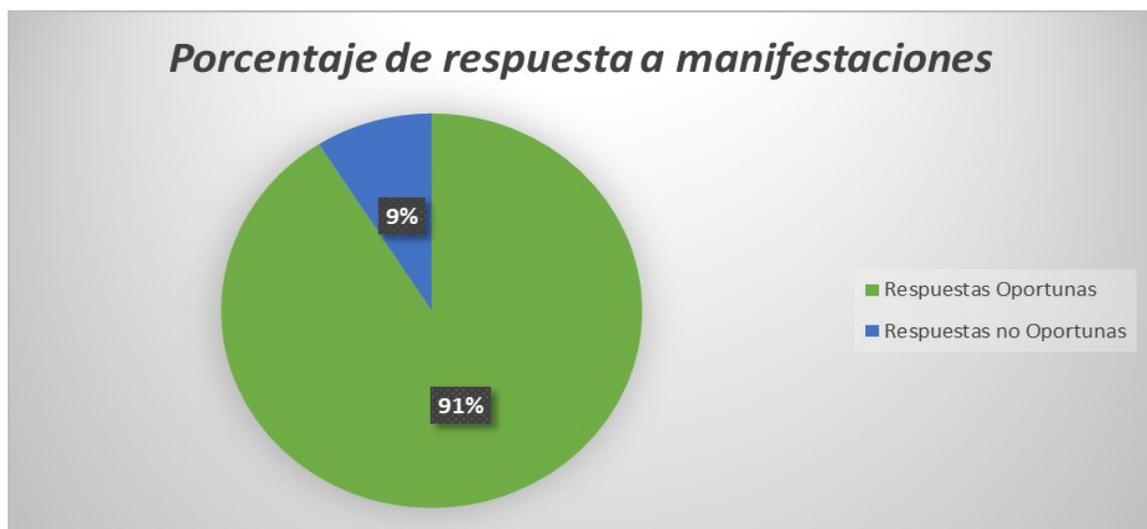
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 11 de 16

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 9 – porcentaje de respuesta a manifestaciones



Para el Tercer Trimestre de 2023 se tiene que se ha dado respuesta efectiva al 91% de las manifestaciones han sido contestadas. La meta es alcanzar y superar el 95% de respuestas dentro de los 5 días de radicación de la manifestación, dando una comunicación resolutive o informativa relevante para el usuario. Al cierre de este trimestre se encontraban el 9% 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 (9%) el 91% se ha respondido de manera oportuna, correspondiendo a un total de respuestas con tiempo inferior a 5 días, y un total de 96 de 106 manifestaciones contestadas en el tiempo estipulado

Cantidad de Quejas por servicio Tercer trimestre 2023 grafico – 10



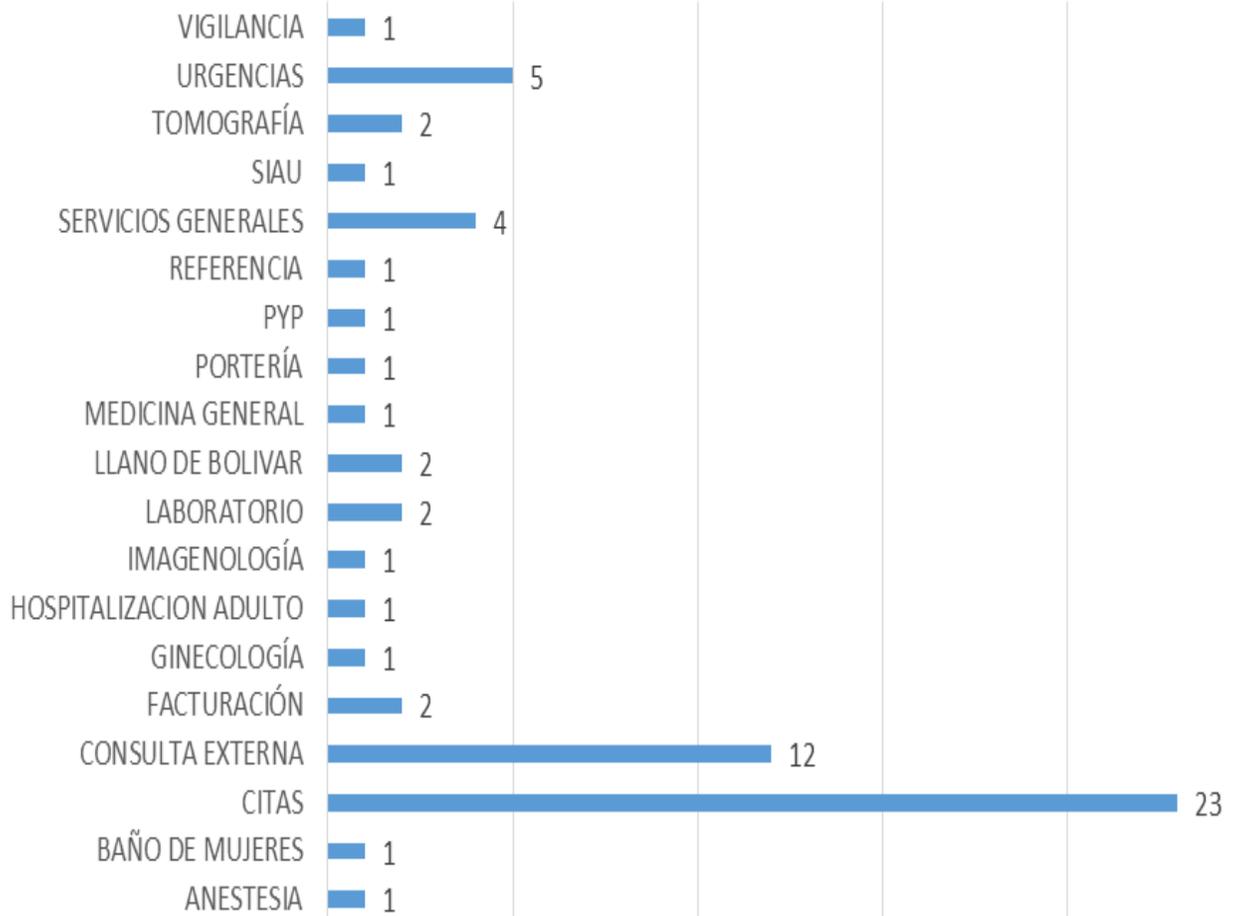
FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 12 de 16



En esta grafica se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio en el tercer Trimestre de 2023 en total tenemos 63 manifestaciones, donde los servicios de citas, urgencias y consulta externa tiene la mayor cantidad de manifestaciones.



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

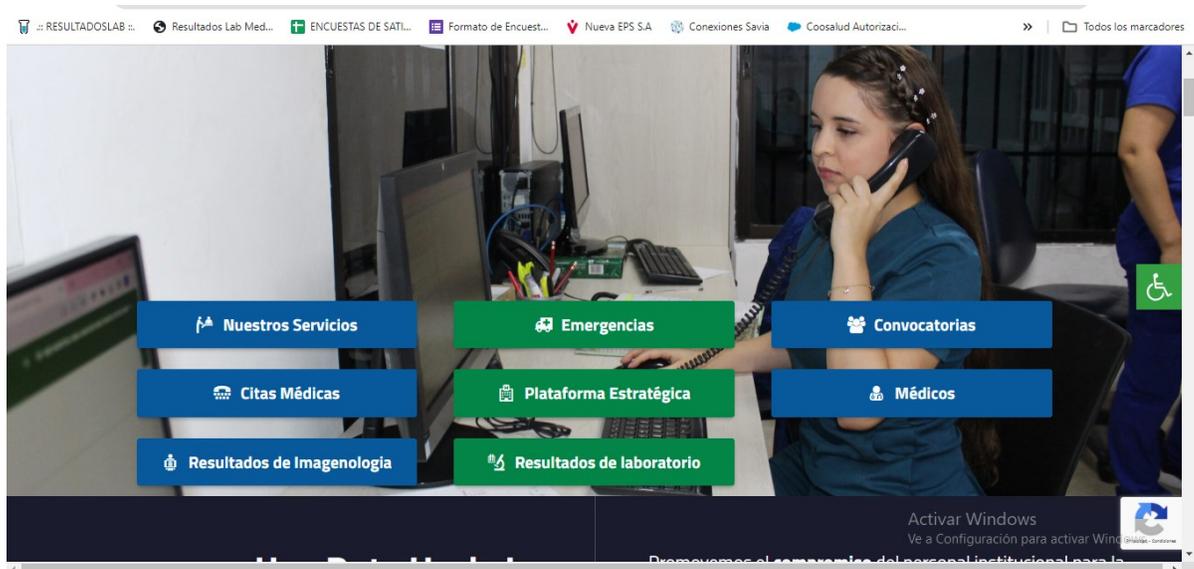
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 13 de 16

3. Utilización de herramientas informáticas, capacitación sobre la página del hospital a la asociación de usuarios. Responsable Sebastián Zapata R.

Se comienza brindando a los Usuarios un espacio en el auditorio de la ESE para que puedan tener interacción con herramientas tecnológicas donde se los muestra uso de Word, navegación en internet y nos enfocamos en buscar la página del hospital para que puedan transmitir a sus comunidades la forma de imprimir exámenes de laboratorio y resultados de ayudas diagnosticas sin tener que venir hasta el hospital para tener dichos resultados.



4. Capacitación en la Creación de Facebook – Catalina Montoya (Usuaría)

La Usuaría Catalina Montoya realiza intervención donde le muestra a la asociación de usuarios la forma de crear un Facebook, a demás comenta que se creó un Facebook a nombre de la asociación de usuarios para montar información constante de las actividades de la asociación.



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 14 de 16





FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 15 de 16



5. Proposiciones y varios

No se tiene proposiciones y varios.

Gilberto Presiga
Presidente

Miriam del Carmen Holguín
Secretaria

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	OBSERVACIONES
Retomar la organización de la salida a Abriaqui por parte de los usuarios	Lider SIAU – Funcionaria de la secretaria de Salud	Septiembre 2023	CANCELADA

