

## Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) TERCER TRIMESTRE (AÑO 2024)

### INTRODUCCIÓN

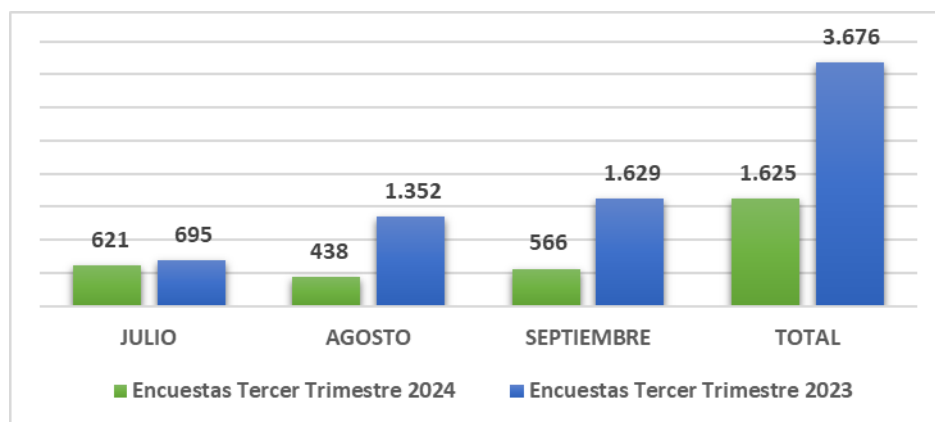
En este tercer trimestre 2024, de julio a septiembre el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 9 personas (1 coordinador, 1 técnica administrativa, 7 auxiliares administrativos).

En este seguimiento del tercer trimestre del año 2024, se presentan los resultados correspondientes a los componentes de medición de satisfacción de los usuarios y la gestión de PQRSF.

#### 1. Satisfacción de los Usuarios:

Durante este tercer trimestre 2024 se realizaron 1.625 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.

**Gráfico 1. Número de Encuestas Realizadas Tercer Trimestre de 2024 vs 2023**

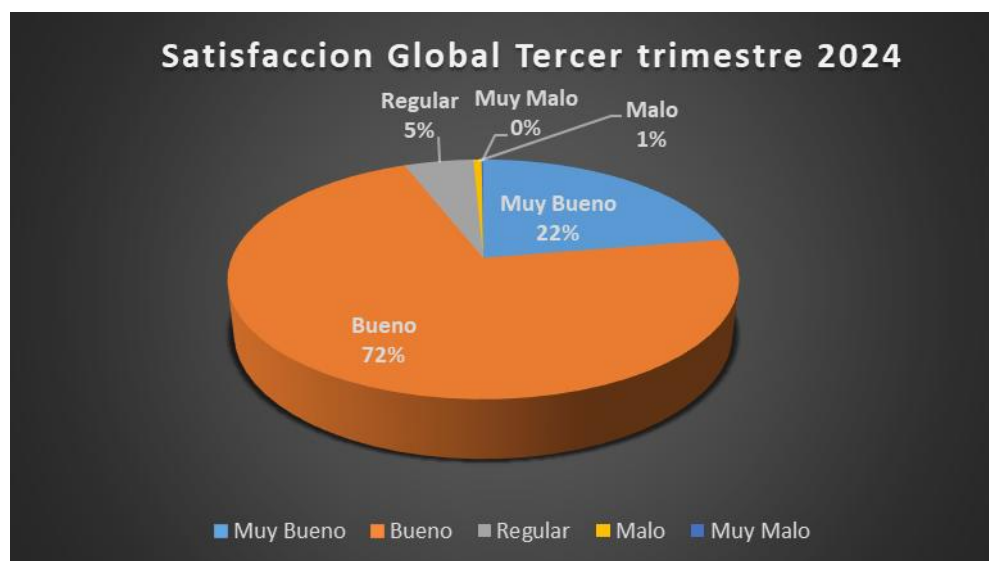


Con el fin de mejorar la cantidad y calidad de las encuestas de satisfacción se ha reiterado a cada uno de los servicios la importancia del diligenciamiento de los formatos establecidos, así como el compromiso por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del SIAU a los que se les hará un seguimiento de una meta personal y un seguimiento por parte de calidad y la oficina de sistemas de información para mantener y seguir mejorando la cantidad de estas y llegar a las metas propuestas por la institución, cada integrante del equipo de trabajo tiene claro que una de sus tareas diarias, es la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes.

Un dato que preocupa es la disminución en la cantidad de encuestas realizadas en el tercer trimestre con respecto al segundo trimestre del mismo año 2024, ya que hubo una disminución de 536 encuestas, es decir un 25% menos, pasamos de realizar 2.161 a realizar 1.625. En reunión de Comité Gestor del SIAU se les expresó la preocupación de este resultado, quedando como compromiso el incrementar la realización de estas y así poder tener un porcentaje de satisfacción de los servicios prestados más ajustado a la realidad.

## Gráfico 2. Porcentaje Satisfacción Tercer Trimestre 2024

(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, en el gráfico No 2 se observa que para este segundo trimestre de 2024 la calificación obtenida en general es de un 94% siendo ésta muy favorable, lo cual concuerda con la percepción que tienen nuestros usuarios de la nueva administración la cual inició labores en abril de este año., sin embargo

se debe de reforzar aún más en la cantidad y sobre todo en la calidad de las encuestas de manera que se refleje el verdadero sentir de nuestros usuarios.

### Gráfico 3. Fidelización Durante el Tercer Trimestre 2024

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



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 2024, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 75% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 20% que probablemente SI lo harían y el 3% que probablemente NO y definitivamente NO lo harían, un 2% no contestaron esa pregunta.

**Gráfico 4. Nivel de Satisfacción (por servicio) Tercer Trimestre 2024**



**Gráfico 5. Cantidad de Encuestas por Servicio**



### Consideraciones Generales Encuestas de Satisfacción.

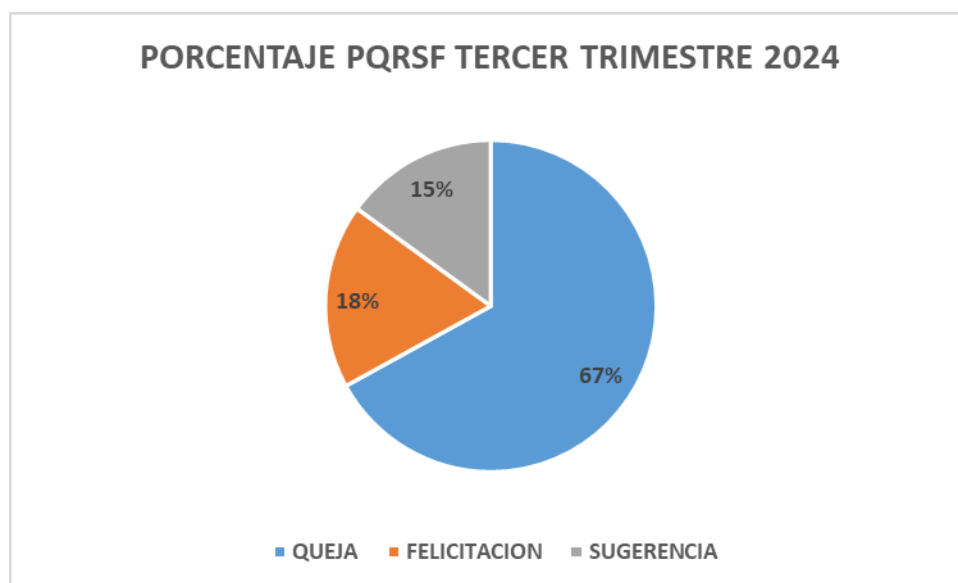
De manera general, en todos los servicios del hospital se mantiene una calificación buena y muy buena, y una fidelización fortalecida con definitivamente sí; sin embargo, no se deben disminuir los

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.

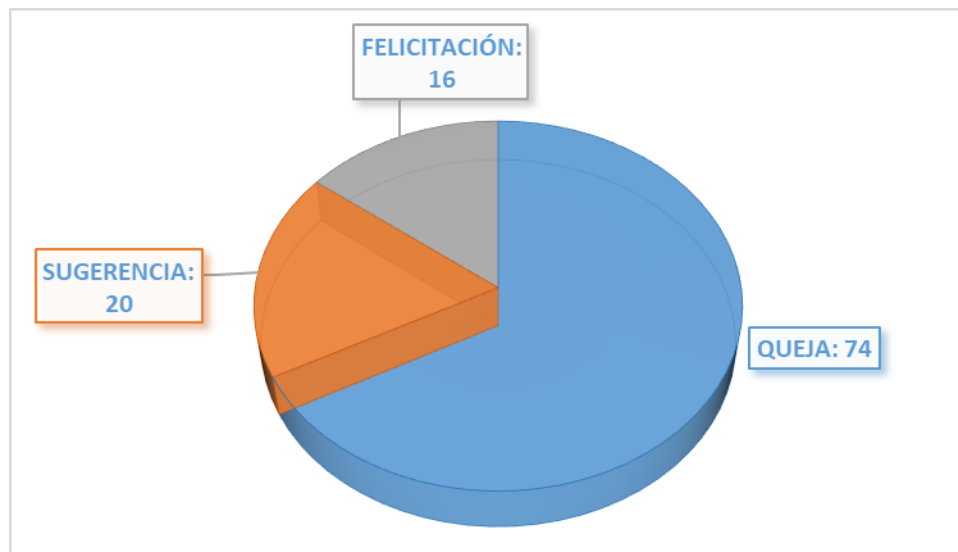
## 2. Manifestaciones de los Usuarios:

Durante el tercer trimestre 2024 se recibieron 110 manifestaciones, de las cuales el 67% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 18% correspondieron a sugerencias, 15% felicitaciones. No se presentaron reclamos ni peticiones.

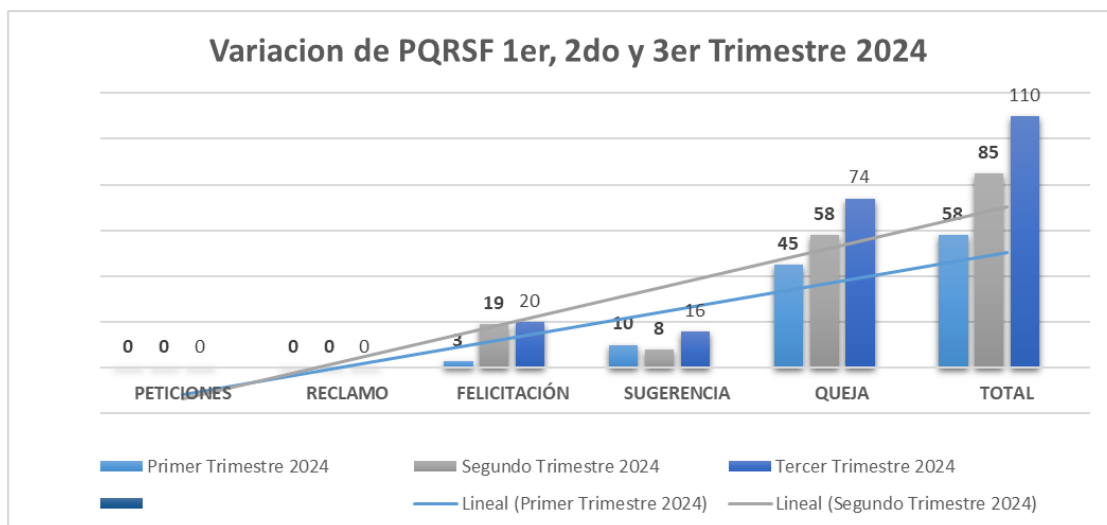
**Gráfico 6. Gestión de PQRSF Porcentaje**



**Gráfico 7. Gestión de PQRSF Unidades Tercer Trimestre 2024**



**Gráfico 8. Gestión de PQRSF Tercer Trimestre 2024**



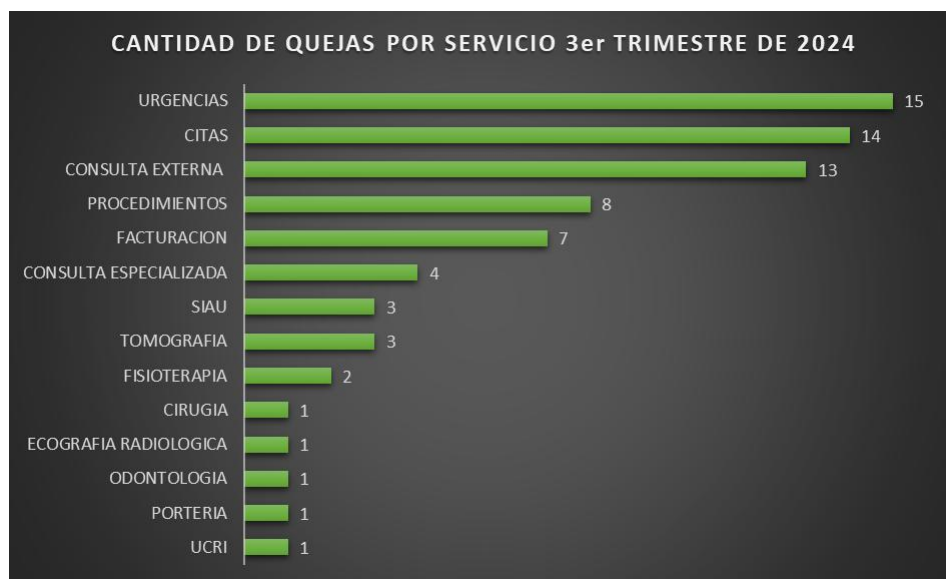
La distribución de las manifestaciones es muy variada, pero definitivamente la que más prevalece y con un número significativo son las quejas de los diferentes servicios, algo que llama la atención es que dichas manifestaciones en el tercer trimestre, las quejas tuvieron un incremento del 28% con respecto al trimestre anterior, donde se pasó 58 a 74 en total, las felicitaciones pasaron de 19 a 20.

**Gráfico 9 – Porcentaje de Respuesta a Manifestaciones**



Para el tercer trimestre de 2024 se tiene que se dio respuesta oportuna al 86% de las quejas, 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.

**Gráfico 10 - Cantidad de Quejas por Servicio Tercer Trimestre 2024**



En la gráfica anterior se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio para el tercer trimestre de 2024, en total tenemos 74 quejas, donde los servicios de urgencias, consulta externa y citas tienen las mayores cantidades, servicios que históricamente muestran ese comportamiento, demostrando una vez mas que si se intervienen esas tres áreas, estaríamos impactando en más de la mitad de las quejas de la institución.

**Gráfico 11 – Cantidad de Quejas por Motivo Tercer Trimestre 2024**



Un dato preocupante, es que, de las 74 quejas del trimestre, 19 tienen que ver con la mala atención en los diferentes servicios, es decir que en el 26% de estas manifestaciones se reclama por un trato de respeto, profesionalismo y humanización.

### 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, ya que son muchos los casos donde el especialista inicia las atenciones hasta con una hora de retraso.



- Disminuir la cantidad de actividades agendadas por día a los especialistas, pues esto se presta para una atención menos personalizada, además que es la justificación de algunos especialistas para no dar citas extras o para no atender a quienes por algún motivo no alcanzan a facturar a tiempo.
- Garantizar la notificación oportuna e integral a todos los pacientes que por algún motivo se les cancele o traslade la cita, pues recordemos que la gran mayoría de nuestros usuarios vienen de otros municipios.
- Insistir al personal de las diferentes áreas, el buen trato por los usuarios, teniendo muy presente la política de priorización
- 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.
- Incrementar el numero de encuestas de satisfacción en todas las áreas a fin de evaluar de forma objetiva la percepción que tienen nuestros usuarios acerca de la prestación del servicio.
- Ser mas eficientes y oportunos en la realización del Triage a los pacientes que requieren de atención por urgencias, dejando claro el posible tiempo de espera para la continuidad de la atención.
- Implementar la estrategia del digiturno para la facturación en consulta externa que permita comodidad y eficiencia al atender a los usuarios.

**Orlando de J. Tavera Luna**  
**Técnico Administrativo - SIAU**