

Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

CUARTO TRIMESTRE (AÑO 2025)

INTRODUCCIÓN

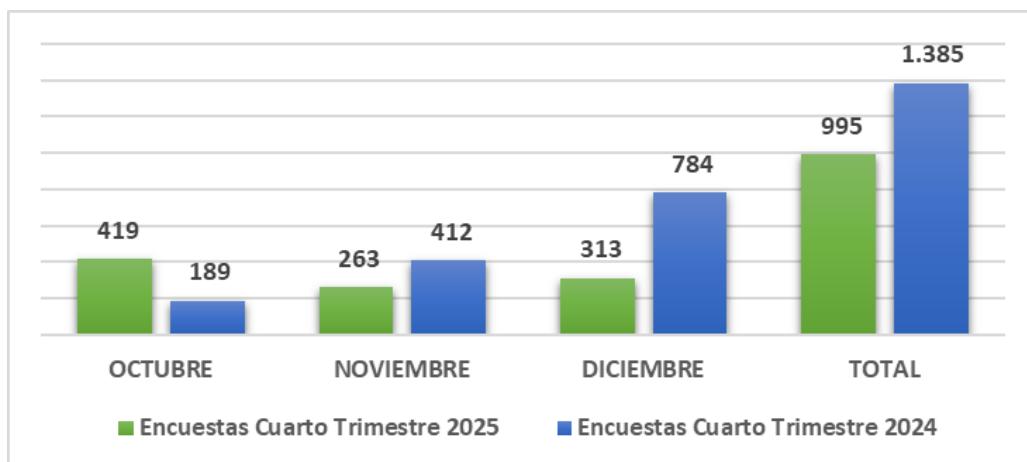
En este cuarto trimestre 2025, de octubre a diciembre el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 8 personas (1 técnico administrativo, 7 auxiliares administrativos).

En este seguimiento del cuarto trimestre del año 2025, 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 cuarto trimestre 2025 se realizaron 995 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.

Gráfico 1. Número de Encuestas Realizadas Cuarto Trimestre de 2025 vs 2024



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 cuarto trimestre con respecto al cuarto trimestre del 2024, ya que hubo una disminución de 390 encuestas, es decir un 28% menos, pasamos de realizar 1.385 a realizar 995. 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. A partir del mes de febrero, se contará con la disponibilidad de un auxiliar en la sede del CAPI tres días a la semana donde su principal tarea será la realización de encuestas de satisfacción lo que mejorará notablemente la cantidad de encuestas realizadas.

Gráfico 2. Porcentaje Satisfacción Cuarto Trimestre 2025

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



Las encuestas que se diligencianos 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 cuarto trimestre de 2025 la calificación obtenida en general es de un 98% siendo ésta muy favorable. 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 Cuarto Trimestre 2025

¿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 cuarto trimestre 2025, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 69% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 29% que probablemente SI lo harían y el 2% que probablemente NO y definitivamente NO lo harían.

Gráfico 4. Nivel de Satisfacción (por servicio) Cuarto Trimestre 2025

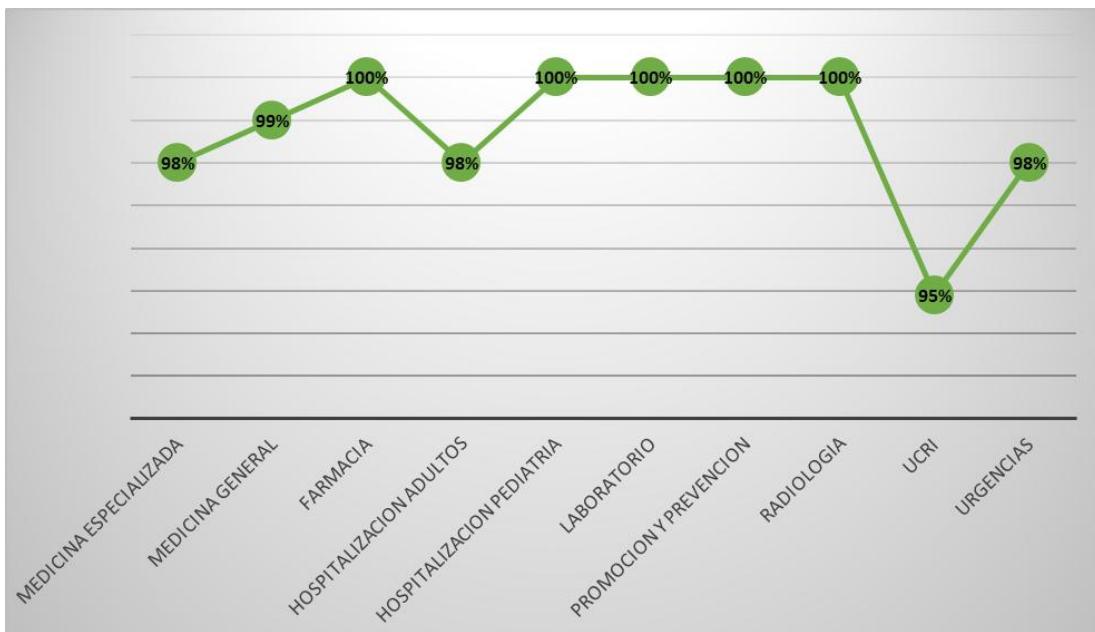


Gráfico 5. Cantidad de Encuestas por Servicio



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 cuarto trimestre 2025 se recibieron 54 manifestaciones, de las cuales el 65% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 20% correspondieron a sugerencias, 13% felicitaciones y el 2% a peticiones.

Gráfico 6. Gestión de PQRSF Porcentaje

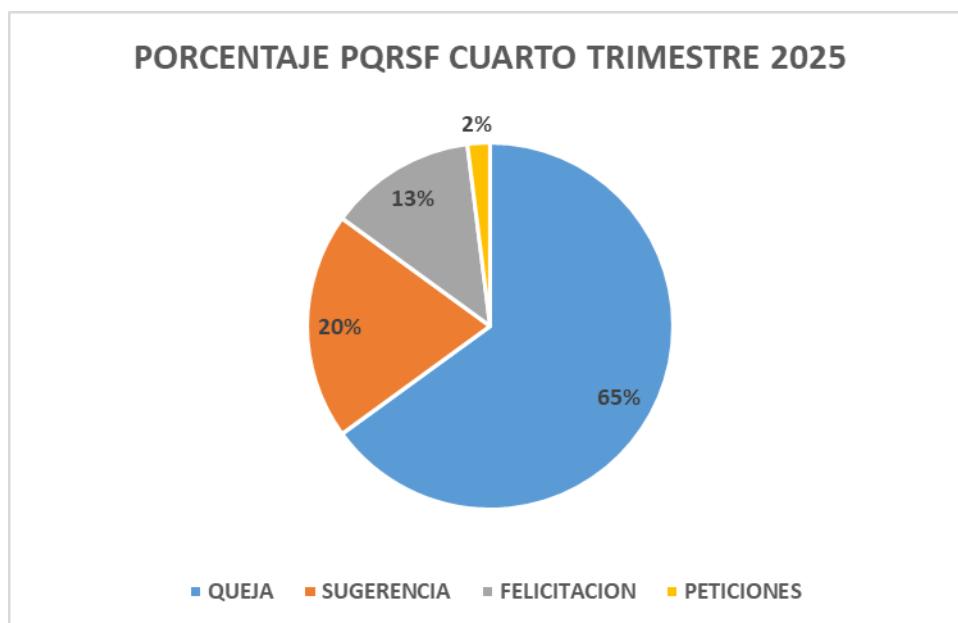
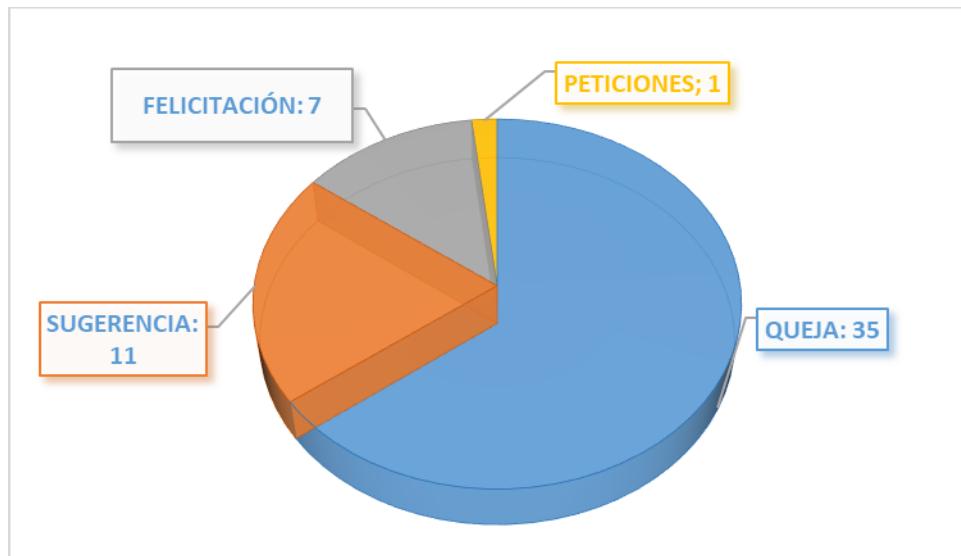


Gráfico 7. Gestión de PQRSF Unidades Cuarto Trimestre 2025



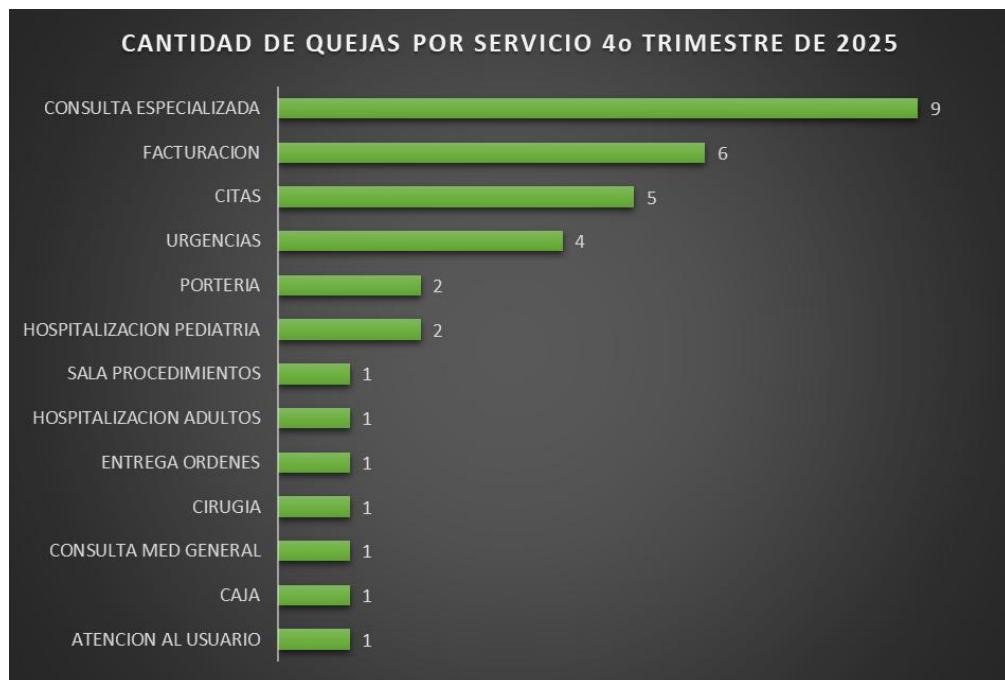
La distribución de las manifestaciones es muy variada, pero definitivamente la que más prevalece y con un número significativo son las quejas de los diferentes servicios.

Gráfico 8 – Porcentaje de Respuesta a Manifestaciones



Para el cuarto trimestre de 2025 se tiene que se dio respuesta oportuna al 78% de las quejas, la meta está definida en un 100% de respuestas dentro de los 5 días de radicación de la manifestación, suministrando una comunicación resolutiva o informativa relevante para el usuario.

Gráfico 9 - Cantidad de Quejas por Servicio Cuarto Trimestre 2024



En la gráfica anterior se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio para el cuarto trimestre de 2025, en total tenemos 35 quejas, donde los servicios de consulta especializada, facturación, citas y urgencias, tienen las mayores cantidades, servicios que históricamente muestran ese comportamiento, demostrando una vez mas que si se intervienen esas cuatro áreas, estaríamos impactando en más de la mitad de las quejas de la institución.

Gráfico 10 – Cantidad de Quejas por Motivo Cuarto Trimestre 2024



Un dato preocupante, es que, de las 35 quejas del trimestre, 14 tienen que ver con la mala atención o trato descortés en los diferentes servicios, es decir que en el 40% 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.
- 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