

Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) **PRIMER TRIMESTRE 2025**

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU), enmarcado en El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (Decreto 1011 de 2006) y el Decreto 1757 de 1994 expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social, pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Fe de Antioquia, al igual que garantizar a los usuarios una participación efectiva en el seguimiento y control social de la gestión que desarrolla la institución.

El SIAU permite la construcción de medios adecuados de protección y promoción de los derechos de los usuarios y contribuye con el mejoramiento continuo de la calidad, además busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el usuario o su acudiente. La atención al usuario es lo que añade valor a la asistencia, al servicio y a la organización y que comporta la satisfacción de los usuarios, por ello implica a toda la organización y sus profesionales.

Es por esto que la ESE Hospital San Juan de Dios ha desarrollado herramientas que dando cumplimiento a las exigencias y requerimientos del Decreto 1011 de 2006 y con miras a fortalecer el sistema único de Acreditación, el Sistema de Información y Atención al Usuario de la institución permitirán evaluar los componentes técnicos científicos e interpersonales de la prestación de los servicios que se desarrollan a continuación en 4 componentes:

1. Información y orientación al Usuario
2. Gestión de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos
3. Medición de la Satisfacción de Usuarios
4. Participación social

INDICADORES DEL AREA EXPERIENCIA LA USUARIO

1. **Proporción de cumplimiento en respuesta oportuna a PQRS:** tiene como objetivo identificar el cumplimiento de las respuestas PQRSF que se presentan en todos los servicios de la ESE garantizando la oportunidad de respuesta en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles.

Durante este trimestre la ESE cumplió en un 100%, el tiempo de respuesta esta en un promedio de nueve días observando la importancia que le da la ESE a los usuarios y la diligencia y la comunicación asertiva de los colaboradores.

Respuestas Oportunas	54	100%
Respuestas no Oportunas	-	0%
	54	

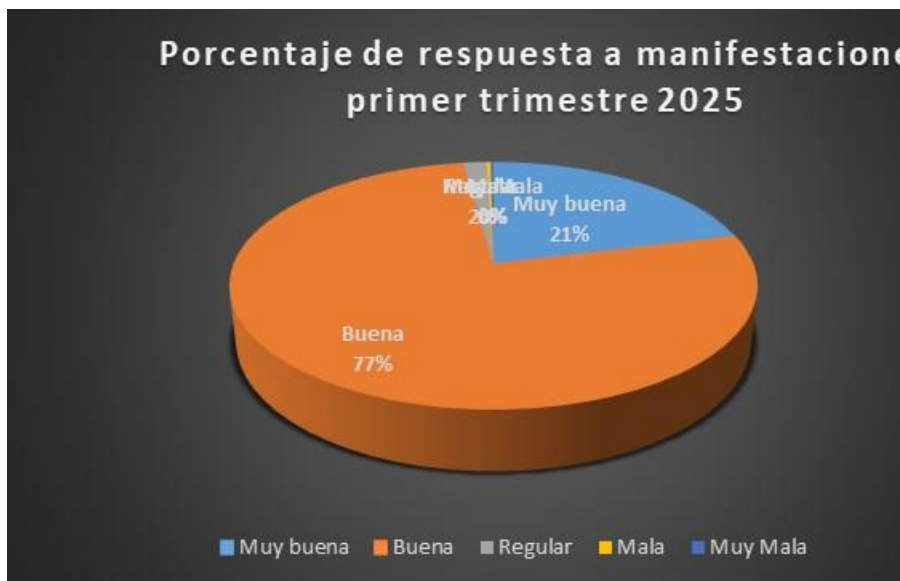
Respuestas Oportunas	100%
Respuestas no Oportunas	0%
	100%



2. **Proporción de satisfacción Global del usuario:** : EL objetivo de este indicador es identificar la satisfacción de los usuarios en cada uno d ellos servicios obteniendo la satisfacción global de la ESE., como meta el indicador muestra el 90%,este trimestre nos refleja un 76.3% de bueno y un 21% de muy bueno, es decir sumando los dos nos daría un 97.3%. identificando la satisfacción positiva de cada uno de los usuarios.

Muy bueno	21%
Bueno	76,3%
Regular	1,7%
Muy mala	0,2%
Mala	0,3%

100%



3. **Proporción de usuarios que recomendaría la ESE a familiares y amigos:** El objetivo de este indicador es identificar la fidelización de los usuarios que recomendaría la ESE a familiares y amigos. La meta de este indicador es el 95%. En este trimestre se observa que en la variable probablemente sí hay un porcentaje del 99%, una imagen favorable de la ESE.

DEFINITIVAMENTE SÍ	0%
PROBABLEMENTE SÍ	99%
PROBABLEMENTE NO	1%
DEFINITIVAMENTE NO	0%



4. **Proporción de cumplimiento de Plan de participación social en salud.** En cuanto a este indicador el ministerio de salud ha ampliado el plazo hasta el 30 de abril de 2025 para el cargue en plataforma del plan de acción de la política de participación social en salud.

ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

Dentro del organigrama institucional de la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FE DE ANTIOQUIA CON NIT 890982264-1 experiencia del usuario pertenece a la SUBGERENTE CIENTIFICA, siendo como coordinador del área en general con funciones de coordinación asistencial ORLANDO TAVERA y la señora SANDRA JANNETH LOPEZ coordinadora administrativa y esta conformado por el siguiente equipo de trabajo:

NOMBRE		CARGO
ORLANDO TAVERA	carrera administra	líder del área
LUZ DARY BORJA	(provisionalidad)	técnica administrativa
ALEJANDRO SANTANA	(provisionalidad)	auxiliar SIAU
JHON MARIO GUZMAN	(provisionalidad)	auxiliar SIAU
DENIS GIRALDO	(provisionalidad)	auxiliar SIAU
PIEDAD VASQUEZ	(provisionalidad)	auxiliar SIAU
DALADIER CANO	(provisionalidad)	auxiliar SIAU
SANDRA PALACIO	(CORE)	auxiliar SIAU

ENFOQUE GENERAL DEL AREA

El área de experiencia del usuario tiene los siguientes ejes: INFORMACION Y ORIENTACION AL USUARIO, GESTION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS, MEDICION DE LA SATISFACCION DE USUARIOS Y PARTICIPACION SOCIAL, así mismo en el área se realizan otras actividades que no están clasificados en estas áreas pero que van en favor del correcto desarrollo de todos estos y de los compromisos institucionales de la ESE.

INFORMACION Y ORIENTACION AL USUARIO: Para brindarle un mejor acompañamiento y orientación a los usuarios y a sus acompañantes, el área realiza unas funciones adicionales como son:

LABORATORIO: En esta área se cuenta con una auxiliar área de la salud en el horario de seis de la mañana a diez de la mañana manejando el turnero, revisión de los requisitos para facturación y direccionando a los usuarios con el fin de tener mayor agilidad y organización en el servicio y teniendo en cuenta los criterios de priorización

CONSULTA EXTERNA: ADMISIONES: En esta área también contamos con una auxiliar área de la salud, el cual gestiona las filas de facturación y entrega de anexos,

teniendo en cuenta los criterios de priorización y realizando la revisión de todas las facturas y orientación general.

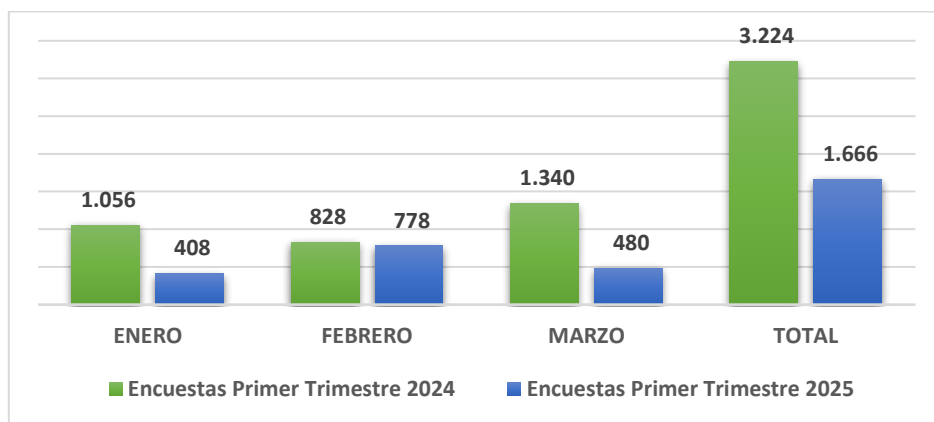
OFICINA PRINCIPAL: En esta área se cuenta con tres funcionarios en donde se realizan la entrega de exámenes de laboratorio, lecturas de radiografías y tomografías y reportes de patologías. Además, se reciben las diversas necesidades de los usuarios respecto a temas administrativos y asistenciales.

Además, se apoya en la realización de encuestas telefónicas y por los servicios

1. Satisfacción de los Usuarios:

Durante este primer Trimestre 2025 se realizaron **1.666** 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 primer Trimestre de 2025

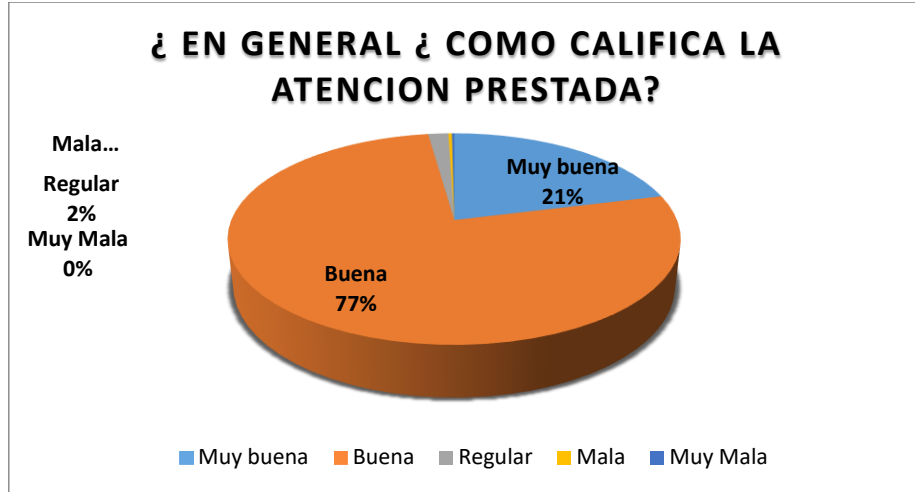


En el primer trimestre del año 2025 se realizaron 1.666 encuestas, durante el primer trimestre del año 2024 se realizaron 3.224 encuestas, se observa una disminución con respecto a este trimestre, esta variable se evidencia por:

- Durante este trimestre estaban ausentes varios funcionarios del área generando un atraso en esta información.

Gráfico 2. Porcentaje Satisfacción Segundo 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 grafico No 2 se observa que para este primer trimestre de 2025 la calificación obtenida en general es de un 98% siendo ésta muy favorable, lo cual concuerda con el buen servicio y las nueva especialidades que se ofrecen.

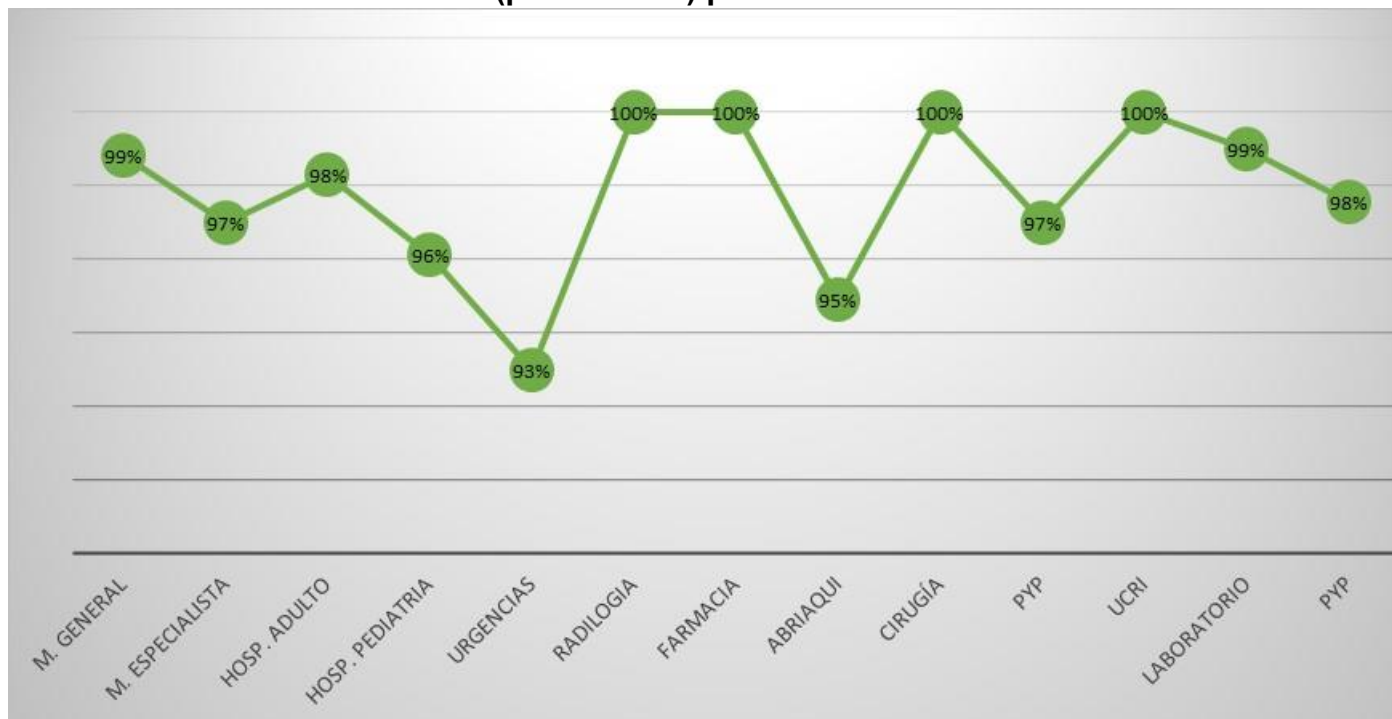
Gráfico 3. Fidelización Durante el primer trimestre de 2025

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



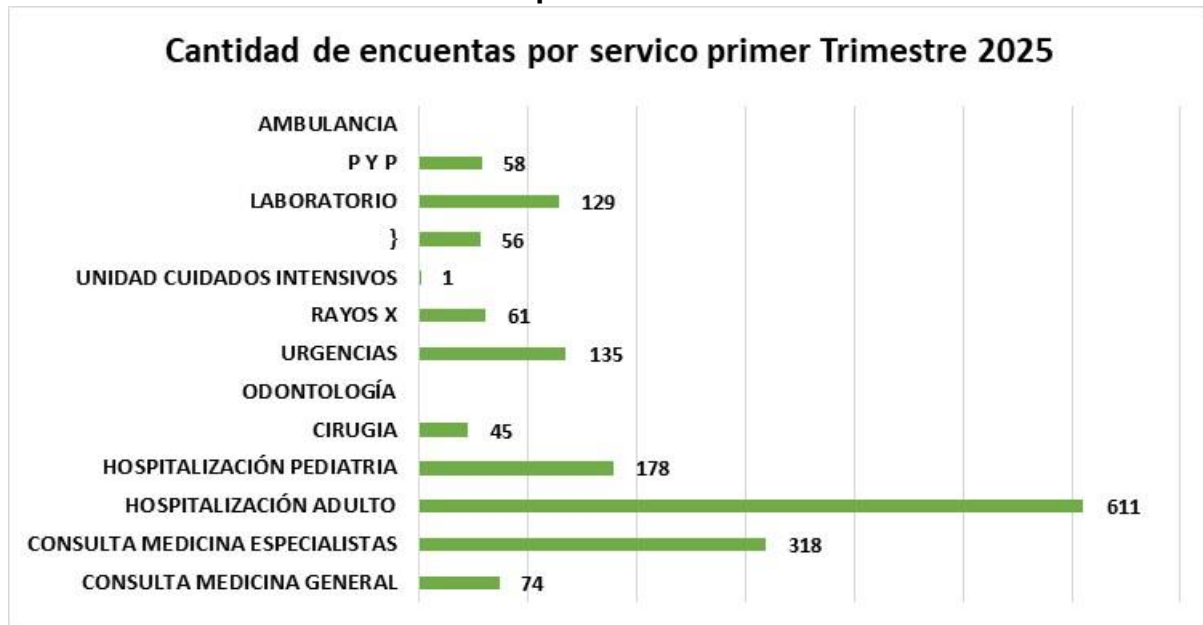
Otro componente evaluado en las encuestas de satisfacción es lo que se considera la fidelización que es una medida importante de lo que representa el hospital para los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios y si estos los volverían a utilizar o los recomendarían a otras personas; en este caso (Gráfico 3), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el primer trimestre 2025, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 99.9%. Se refleja en los usuarios una percepción de positivismo y una confianza en los servicios de la ESE

Gráfico 4. Nivel de Satisfacción (por servicio) primer trimestre 2025



El nivel de satisfacción por área durante el primer trimestre se observa que todos los servicios encuestados están con un nivel alto de satisfacción siendo el más bajo el area de urgencias .

Gráfico 5. Cantidad de Encuestas por Servicio



La cantidad de encuestas por área tuvo mayor énfasis en el área de hospitalización adultos siendo esta un area importante en la ESE

GESTION DE PETICIONES SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS:

APERTURA DE BUZONES:

1. **APERTURA DE BUZONES:** Se le esta dando apertura a los buzones los martes y viernes a las dos de la tarde con el fin de dar trámite de manera más pronta a todas las manifestaciones depositadas en los buzones. Existen 11 buzones distribuidos así: 8 en la sede principal, 1 en la sede del CAPI, 1 en la sede del Llano de Bolívar y 1 en la sede de Abriaquí.

Durante el primer trimestre 2025 se recibieron 72 manifestaciones, de las cuales el 75% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital 17% correspondieron a felicitaciones, 8% sugerencias

Gráfico 6. Gestión de PQRSF Porcentaje

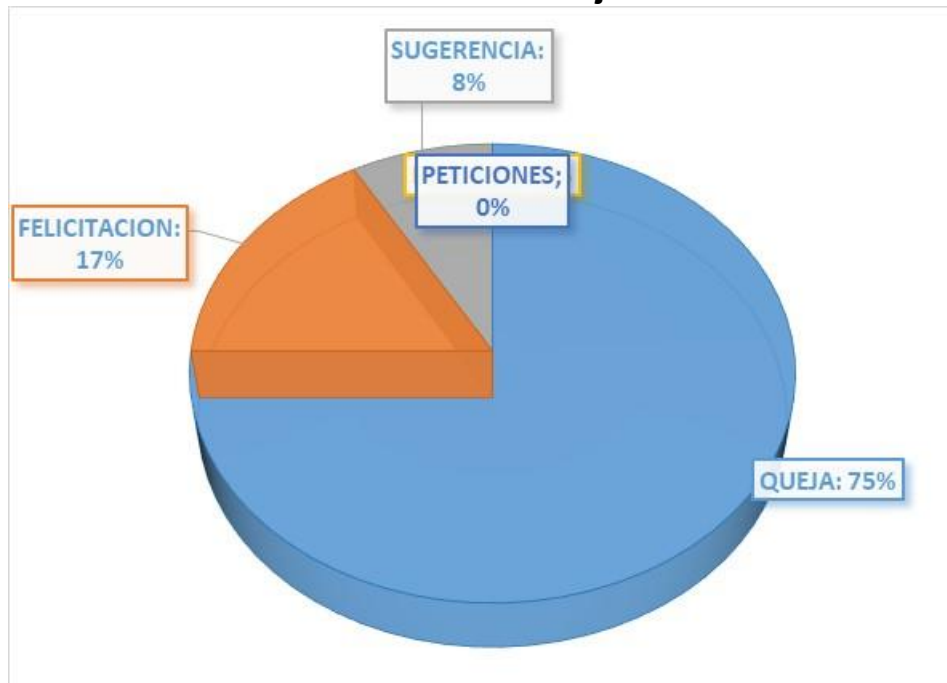
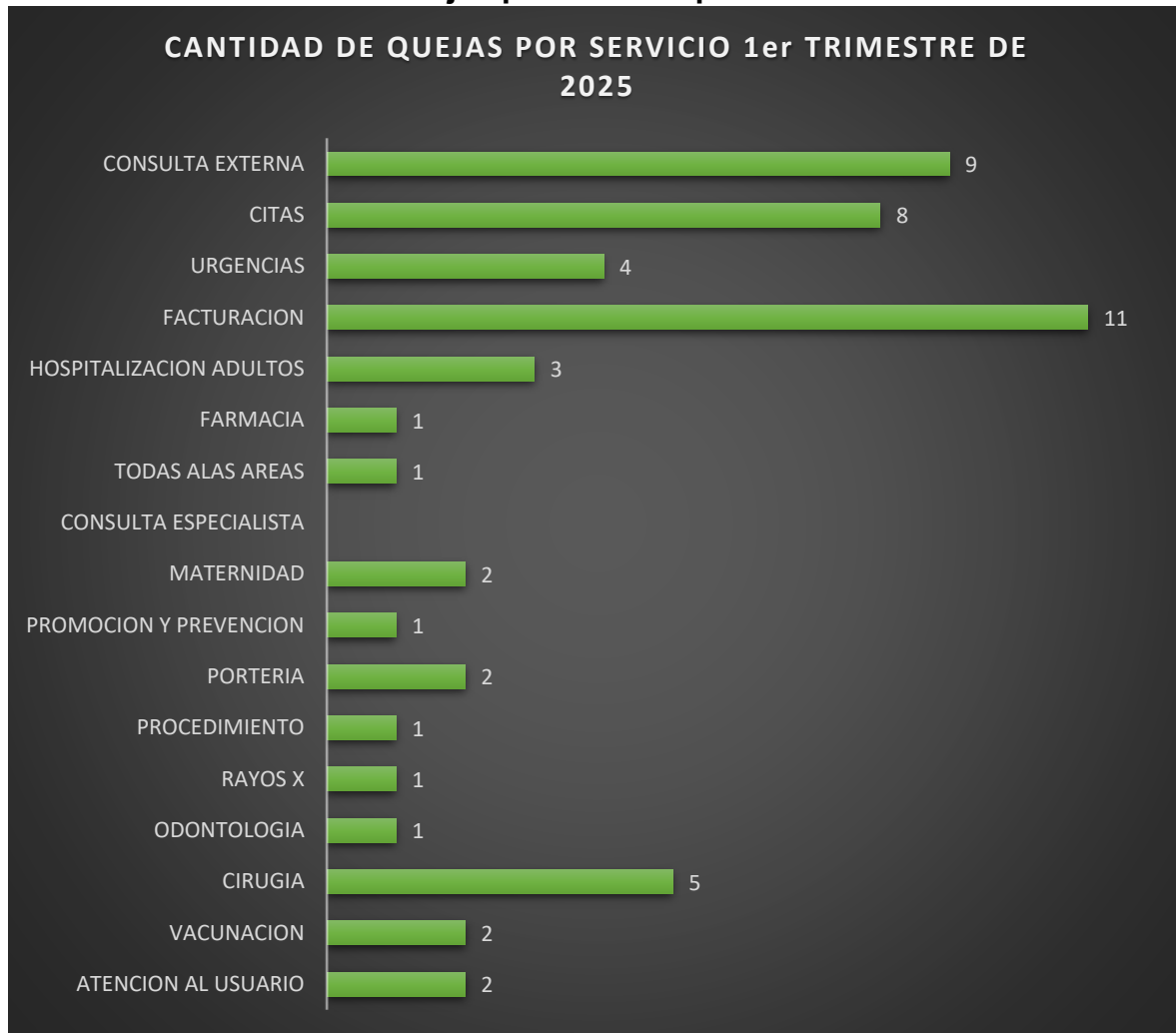


Gráfico 9 – Porcentaje de Respuesta a Manifestaciones



Para el primer trimestre de 2025 se tiene que se dio respuesta oportuna AL 100% de las quejas un gran avance ya que se le da la importancia que se merece al usuario y se observa una comunicación asertiva en las áreas.

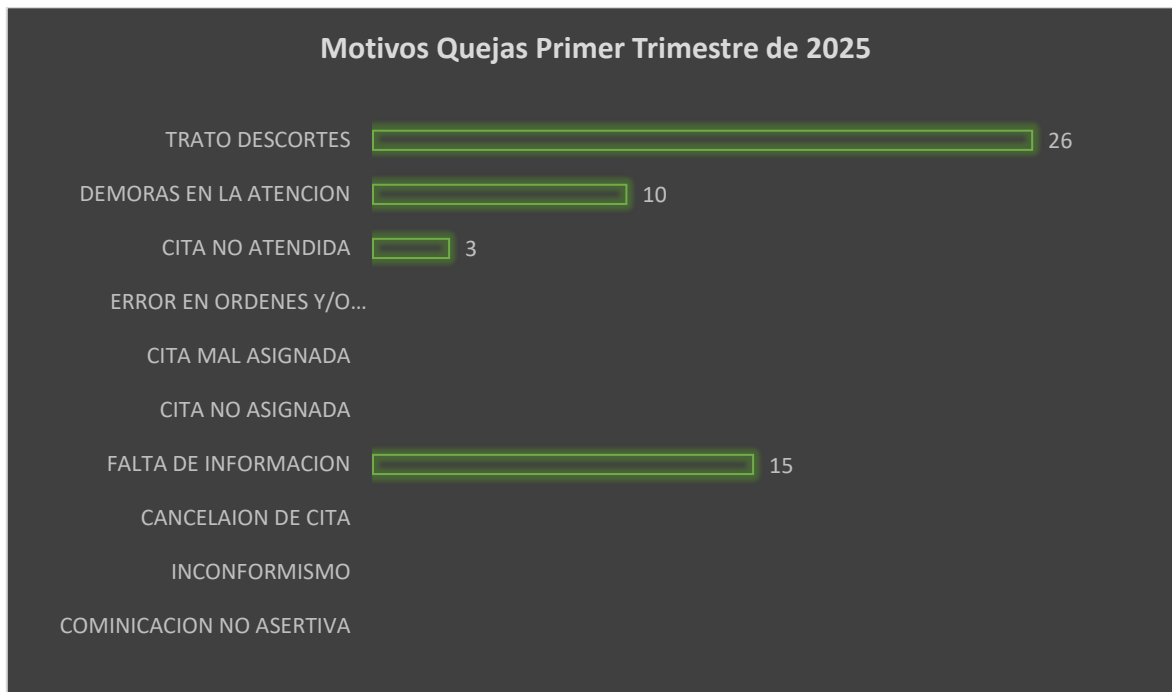
Gráfico 10 - Cantidad de Quejas por Servicio primer Trimestre 2025



En la gráfica anterior se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio de 54 quejas durante el primer trimestre las áreas mas relevantes son:

FACTURACION	11 quejas
CONSULTA EXTERNA	9 quejas
CITAS	8 quejas
CIRUGIA	5 quejas

Gráfico 11 – Cantidad de Quejas por Motivo primer Trimestre 2025



Esta grafica nos representa los motivos más frecuentes de cada uno de las quejas, las más representativas son:

- Trato descortés 26
- Falta de información 15

Se puede observar que la institución dentro de su plan de capacitación debe tener en cuenta la comunicación asertiva y la socialización del protocolo de bienvenida y de la humanización.

La institución cuenta con un buen personal del talento humano en donde se podría deducir que este trato no debiera de ser, ya que va en contravía de la misión y la visión de la institución, es por esto que se debe evaluar este tipo de trato.

Otro ítem sería el de la mala información: los funcionarios deben tener los procesos muy claros para brindarle al usuario una información clara y comunicación asertiva

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.

- Avanzar en la adecuación de las salas de espera para consulta externa y laboratorio

SANDRA JANNETH LOPEZ