

Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) *PRIMER TRIMESTRE (AÑO 2026)*

INTRODUCCIÓN

En este primer trimestre de 2026, el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 8 personas (1 técnico administrativo, 7 auxiliares administrativos). Los cuales desarrollaron sus actividades en la sede principal y en la sede del Centro de Salud Llano Bolívar

En este seguimiento del primer trimestre del año 2026, 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 primer trimestre 2026 se realizaron 678 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.

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.

Actualmente la oficina de GESIS está trabajando en la automatización del proceso de las encuestas de forma tal que sea mas amigable con los usuarios, así como la automatización de los resultados, también se piensa retomar el liderazgo de cada

referente de área para que sean ellos los principales responsables de incentivar la realización de estas encuestas y así tener una medición más objetiva de la satisfacción.

El pasado 25 de marzo en Comité Gestor del área de Experiencia del Usuario se dejó claro la necesidad de incrementar la medición de la satisfacción del usuario y como una de las estrategias se definió dar pequeñas charlas educativas de como hacerlo mientras el usuario espera la atención en áreas como laboratorio y entrega de órdenes y autorizaciones

Gráfico 1. Porcentaje Satisfacción Primer Trimestre 2026

(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 1 se observa que para este primer trimestre de 2026 la calificación obtenida en general es de un 99% 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 2. Fidelización Durante el Primer Trimestre 2026

¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas? **Gráfico 2**



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 2), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el primer trimestre 2026, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 60% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 39% que probablemente SI lo harían y el 1% que probablemente NO y definitivamente NO lo harían. En conclusión, la fidelización arroja un resultado del 99%.

Gráfico 3. Nivel de Satisfacción (por servicio) Primer Trimestre 2026

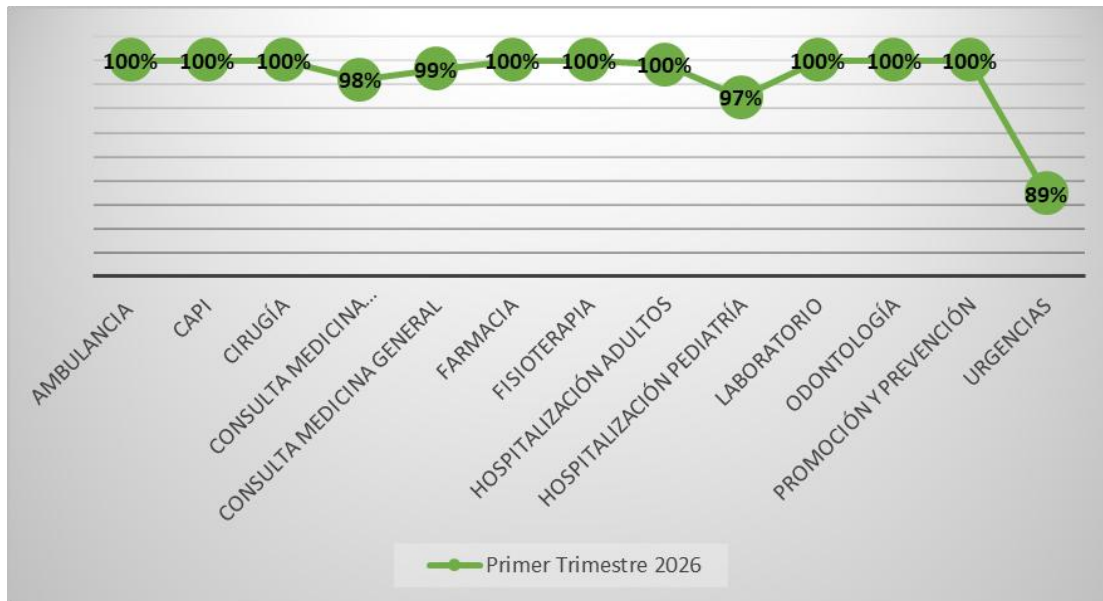
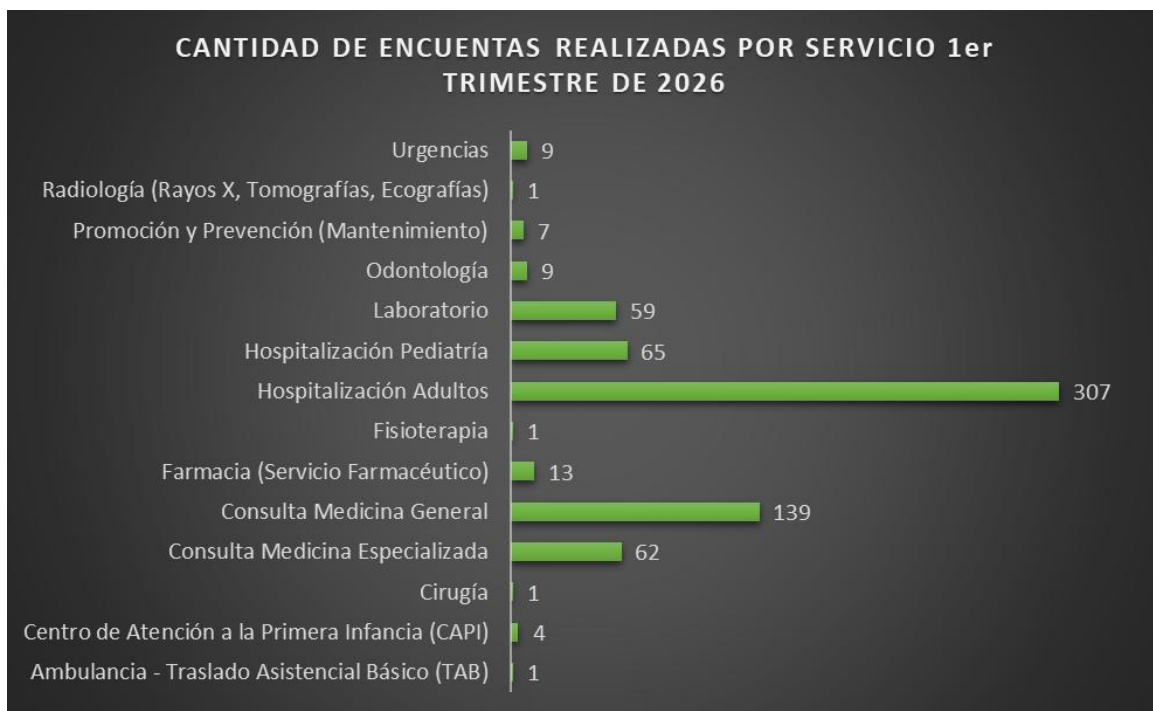


Gráfico 4. Cantidad de Encuestas por Servicio



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 primer trimestre 2026 se recibieron 47 manifestaciones, de las cuales el 53% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 21% correspondieron a sugerencias, 23% felicitaciones y el 2% a reclamos.

Gráfico 5. Gestión de PQRSF Porcentaje

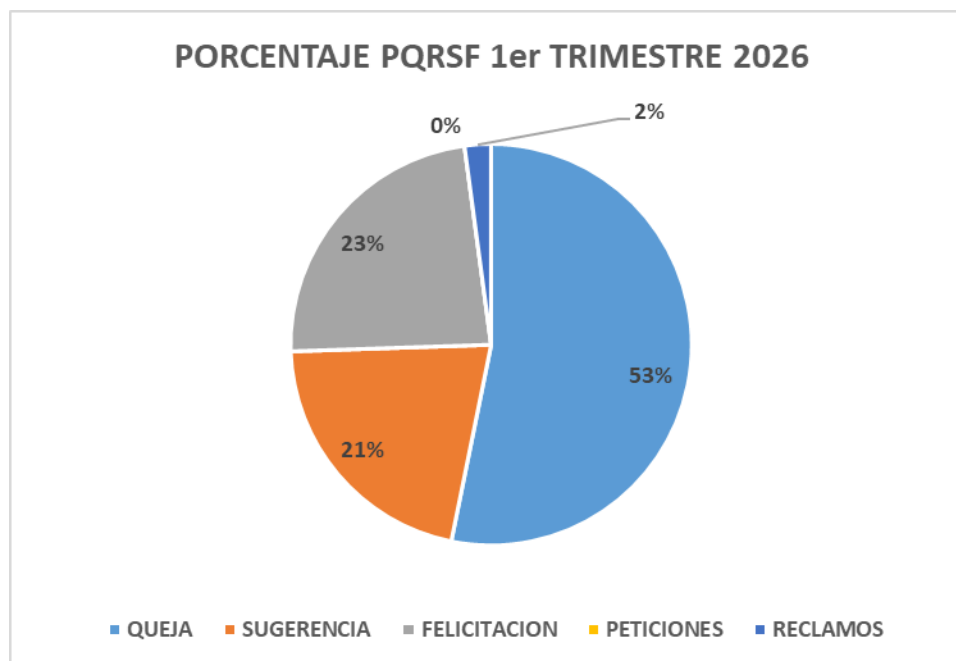
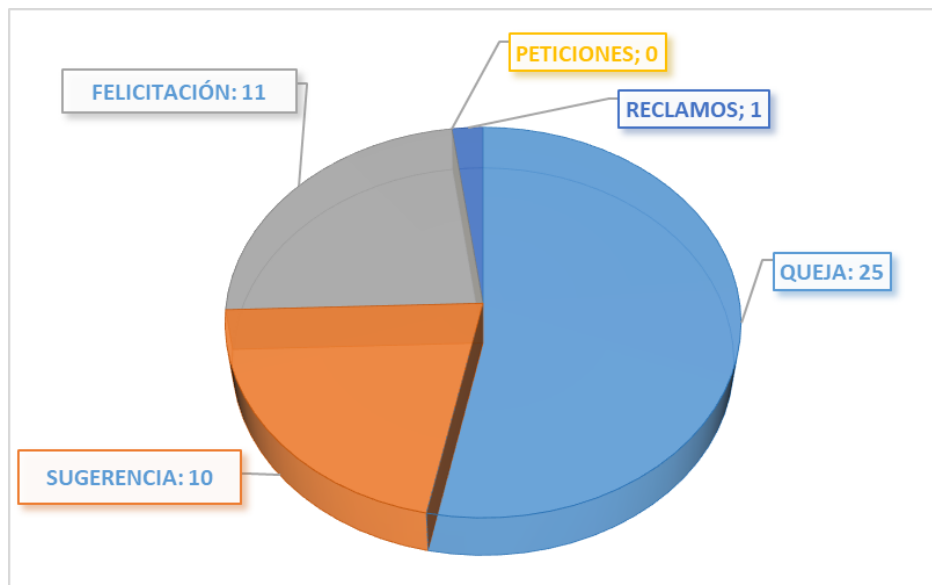


Gráfico 6. Gestión de PQRSF Unidades 1er Trimestre 2026



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 7 – Porcentaje de Respuesta a Manifestaciones



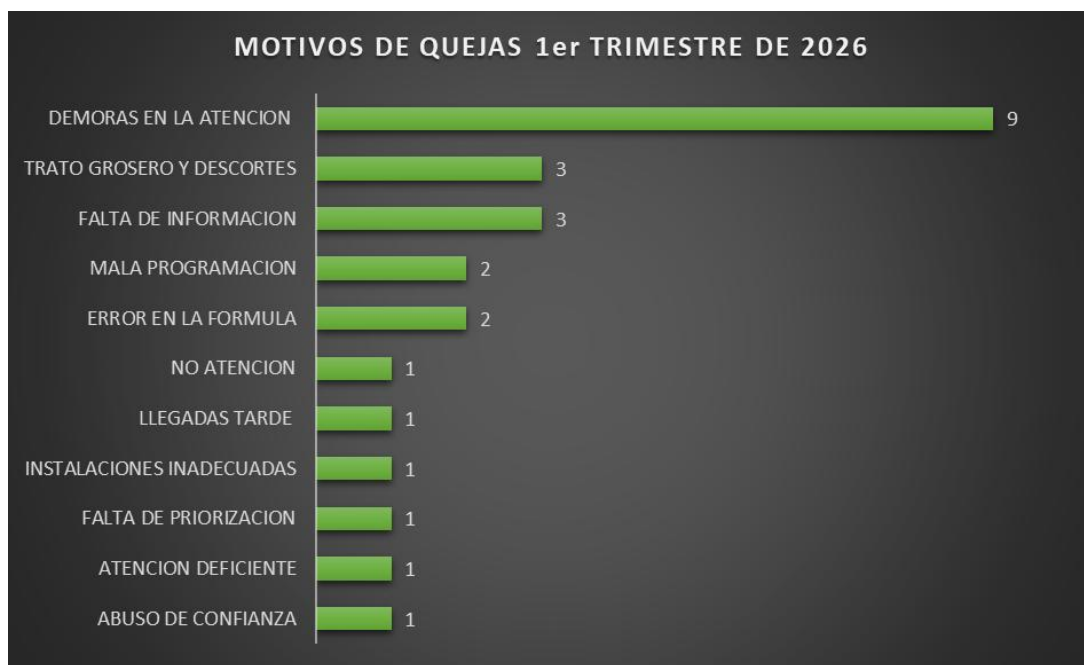
Para el primer trimestre de 2026 se tiene que se dio respuesta oportuna al 66% de las quejas, la meta está definida en un 100% de respuestas dentro de los 15 días de radicación de la manifestación, suministrando una comunicación resolutive o informativa relevante para el usuario.

Gráfico 8 - Cantidad de Quejas por Servicio Primer Trimestre 2026



En la gráfica anterior se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio para el primer trimestre de 2026, en total tenemos 25 quejas, donde los servicios de consulta médica, sala de procedimientos, facturación 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 9 – Cantidad de Quejas por Motivo Primer Trimestre 2026



Un dato preocupante, es que, de las 25 quejas del trimestre, 9 tienen que ver con la demora en la atención y 3 con un trato descortés en los diferentes servicios, es decir que en el 48% de estas manifestaciones se reclama por un trato con respeto y puntualidad.

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.

- 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