

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

INTRODUCCIÓN

En este segundo trimestre de 2026, el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 8 personas (1 técnico administrativo, 5 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 segundo 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 el segundo trimestre de 2026 se realizaron 328 encuestas de satisfacción, cantidad obtenida de manera electrónica por medio del QR institucional para realizar las encuestas de satisfacción. Dicho código QR está habilitado y disponible por los diferentes servicios de la institución, donde cada referente de área es el responsable de promover en los usuarios el diligenciamiento de este, para la cantidad de usuarios que mensualmente se atienden en la institución, este número resulta muy por debajo de lo que debiera de ser.

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 de la promoción con nuestros usuarios la realización de las encuestas, pues con esa información se pueden tomar decisiones que vayan enfocados en una mejora en la prestación del servicio.

Gráfico 1. Porcentaje Satisfacción Global Segundo Trimestre 2026
(Respuestas a la pregunta: En general ¿cómo calificaría la atención prestada?)



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 1), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el segundo trimestre 2026, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 97.26% de personas que definitivamente SI y probablemente si volverían a utilizar los servicios.

- El resultado de la satisfacción global en el trimestre fue del **96.95%** (¿cómo calificaría la atención prestada?)
- El resultado de la fidelización se ubicó en un **97.26%** (¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas?)

Gráfico 2. Nivel de Satisfacción (por servicio) Segundo Trimestre 2026

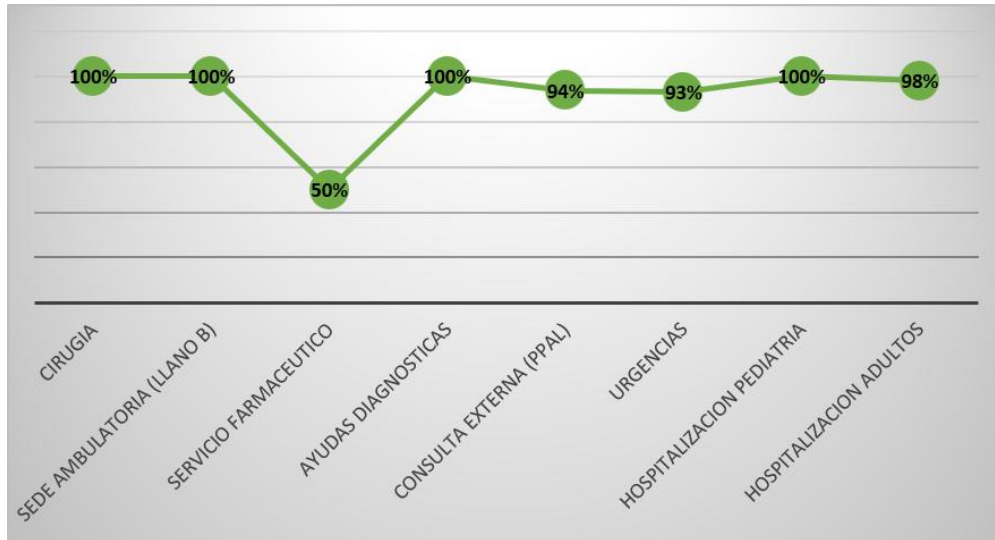
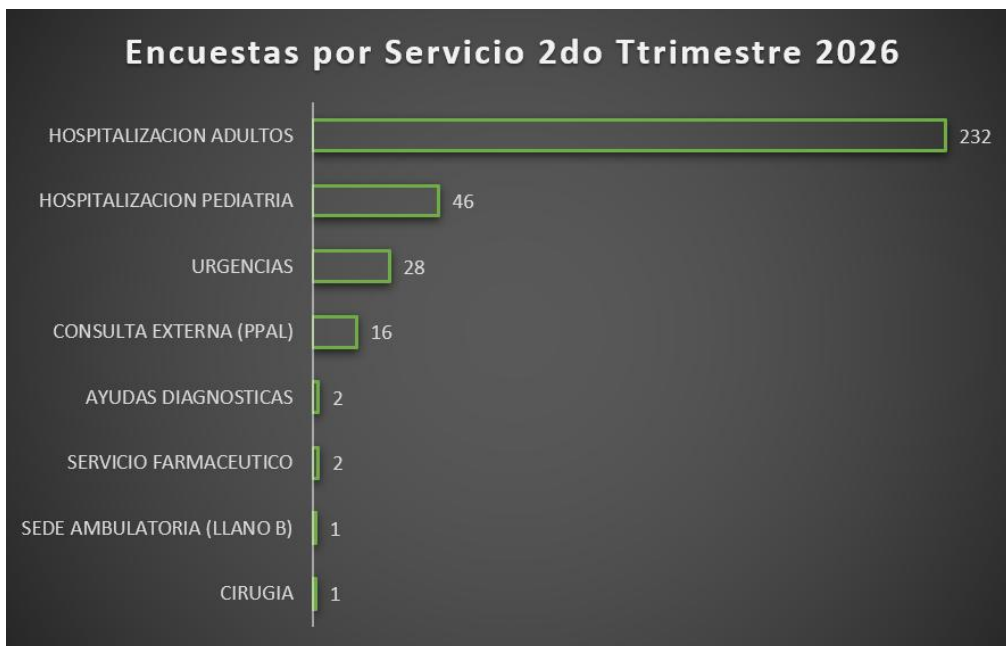


Gráfico 3. Cantidad de Encuestas por Servicio (328)



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. Es urgente el compromiso de los referentes de área para incentivar la realización de encuestas de satisfacción.

2. Manifestaciones de los Usuarios:

Durante el segundo trimestre 2026 se recibieron 76 manifestaciones, de las cuales el 75% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 3% correspondieron a sugerencias, 21% felicitaciones y el 1% a peticiones.

Gráfico 4. Gestión de PQRSF Porcentaje

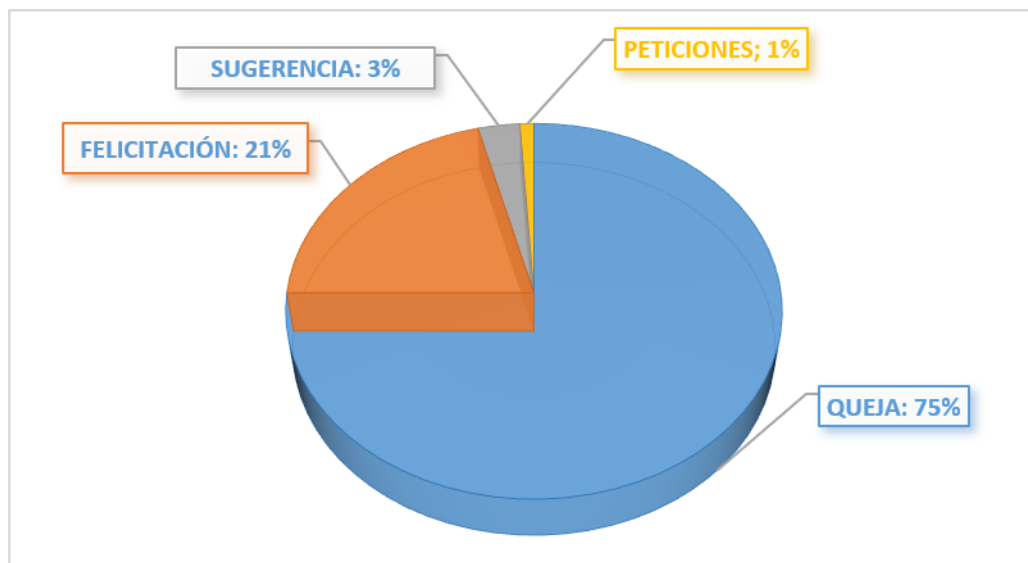
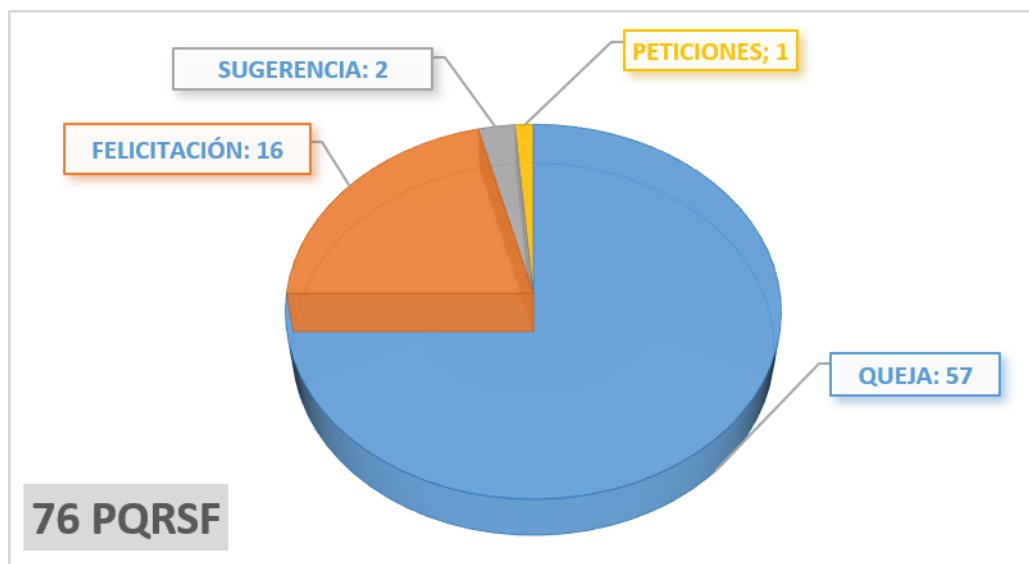


Gráfico 5. Gestión de PQRSF Unidades 2do Trimestre 2026



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 6 – Porcentaje de Respuesta a Manifestaciones



Para el segundo trimestre de 2026 se tiene que se dio respuesta oportuna al **96%** 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 7 - Cantidad de Quejas por Servicio Segundo Trimestre 2026 (57)



En la gráfica anterior se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio para el segundo trimestre de 2026, en total tenemos 57 quejas, donde los servicios de urgencias, facturación y citas 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 8 – Cantidad de Quejas por Motivo Segundo Trimestre 2026



Un dato preocupante, es que, de las 57 quejas del trimestre, 17 tienen que ver con un trato descortés por parte de los funcionarios, 11 relacionadas con la mala información, 10 con insatisfacción con la atención y 7 con demoras en la atención, es decir que en el 62% de estas manifestaciones se concentra en estas cuatro causales.

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.

- Implementar una política de NO devolución de pacientes, teniendo en cuenta que nuestros usuarios en su mayoría pertenecen a otros municipios.
- 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