

Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) SEGUNDO SEMESTRE (AÑO 2024)

El presente informe semestral de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la Oficina de Atención al Usuario, que es el área encargada de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los usuarios manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento en la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería.

En este segundo semestre 2024, de julio a diciembre el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 3 personas (1 coordinador, y 2 auxiliares administrativos). En este seguimiento del año 2024, se presentan los resultados correspondientes a los componentes de medición de satisfacción de los usuarios y la gestión de PQRSF.

1. Gestión de PQRSF

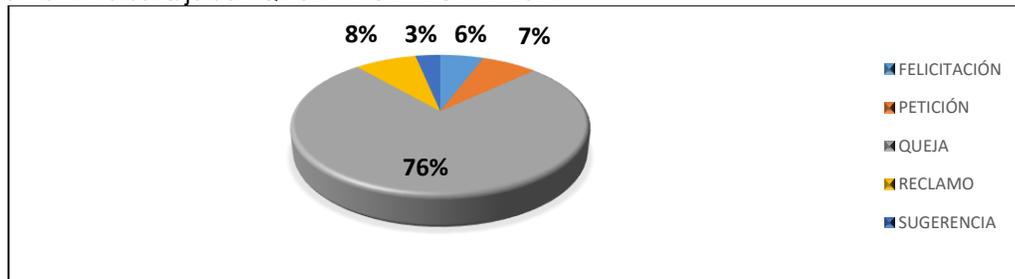
Como proceso del SIAU, se desarrolla la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, haciendo uso de los formatos de registro cuya manifestación se recibe se tramita y se da solución; mediante este procedimiento se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad, buscar el equipo de apoyo necesario para ello. El procedimiento de recepción, trámite de las PQRSDF se realizada de la siguiente manera:

- a. Diligenciar el formato para PQRSDF y se ubica en el buzón o en la oficina del área.
- b. Validar la información emitida por el usuario.
- c. Analizar y direccionar la PQRSDF, de acuerdo con el área involucrada.
- d. Enviar correo con copia del formato al jefe del área involucrada.
- e. Recepcionar y analizar la respuesta formal y elaboración del reporte final.
- f. Remitir e informar la respuesta oficial al usuario.

Durante el período evaluado se recibieron 123, distribuidas así:

FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
7	9	93	10	4	123
123	123	123	123	123	123
6%	7%	76%	8%	3%	100%

Gráfico No.1: Porcentaje de PQRSDF II SEMESTRE 2024



Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454

esesanjeronimo.gov.co

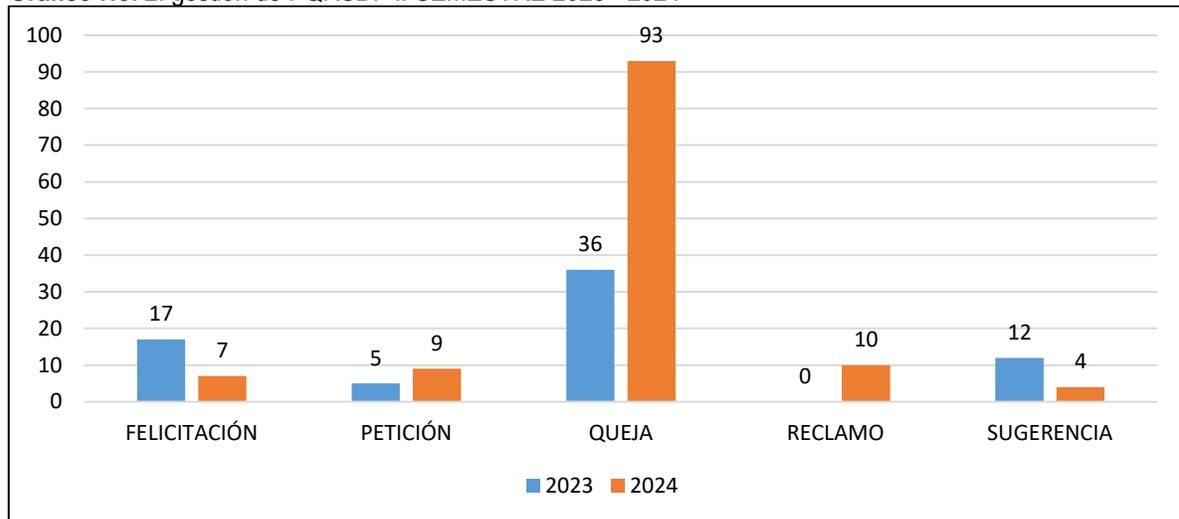
Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

Teniendo en cuentas los datos suministrados se realizan acciones de mejora que permiten fortalecer al cliente interno en humanización del servicio y en la solución de procesos administrativos con el fin de garantizar una mejor atención en la prestación de los servicios de salud, a todos nuestros usuarios.

La distribución de las manifestaciones es muy variada, en la mayoría de las situaciones por casos aislados, pero prevalece un número significativo quejas respecto en el servicio de consulta externa, específicamente al momento de cumplimiento de la cita, y a los procesos de comunicación asertiva y efectiva entre el personal que presta sus servicios en la entidad y los usuarios y/o el responsable de este.

En el período evaluado, la mayoría de las manifestaciones se han recepcionado, en la oficina presencial del área.

Gráfico No. 2: gestión de PQRSDF II SEMESTRE 2023 - 2024



Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

Realizando la comparación con el segundo semestre 2023, aumentaron significativamente las quejas entre los períodos; puntualmente, la variación entre los períodos fue del 158%, sin embargo, de acuerdo con el porcentaje de participación de cada año, el aumento fue del 25%.

Se dio cumplimiento a la acción de mejora relacionada con FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS, es decir, se enviaron a los colaboradores las tarjetas mencionadas.

2. Medición de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud en la vigencia del segundo semestre del año 2024

La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que éste le ofrece. Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso de atención, Proceso de Retroalimentación por parte del usuario y Satisfacción Global, los cuales integran la globalidad del servicio y contienen la información para el respectivo análisis, el cual es correspondiente al estudio de encuestas aplicadas. Durante el segundo semestre del año 2024, cada mes se realiza la aplicación de encuestas realizadas de manera presencial y llamada telefónica.

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454

esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

Durante este segundo semestre 2024 se realizaron 3.474 encuestas de satisfacción, cantidad obtenida de manera física (con el diligenciamiento de los formatos en cada uno de los servicios).

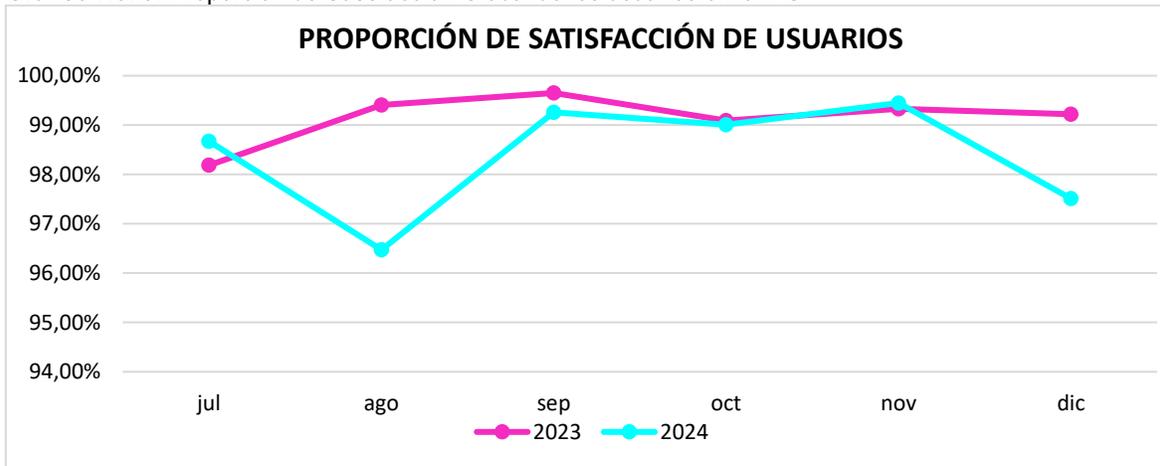
A continuación, se relaciona las gráficas donde son evaluados los criterios de satisfacción según lo estableció la resolución 256 de 2016, resolución por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Tabla No. 01: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS

AÑO/MES	META 2024	2023	2024
JULIO	95%	99,52%	98,94%
AGOSTO	95%	98,19%	98,67%
SEPTIEMBRE	95%	99,41%	96,47%
OCTUBRE	95%	99,65%	99,26%
NOVIEMBRE	95%	99,09%	99,00%
DICIEMBRE	95%	99,33%	99,45%
TOTAL	95%	99,22%	97,51%

Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

Gráfico No. 3: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS



Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

En el gráfico se evidencia que se ha logrado cumplir con la meta establecida para la vigencia del 95%, sin embargo, es notorio la diferencia respecto al mismo período del año inmediatamente anterior, en especial si se tiene en cuenta los resultados de las PQRSDF, donde las quejas aumentaron y las felicitaciones disminuyeron, sin embargo, esto es un marcador que nos indica que el usuario está tomando la responsabilidad de responder de manera no infundada.

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 volviesen a utilizar o los recomendarían a otras personas; en este caso (Gráfico 4), de acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas durante el segundo semestre 2024.

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454

esesanjeronimo.gov.co

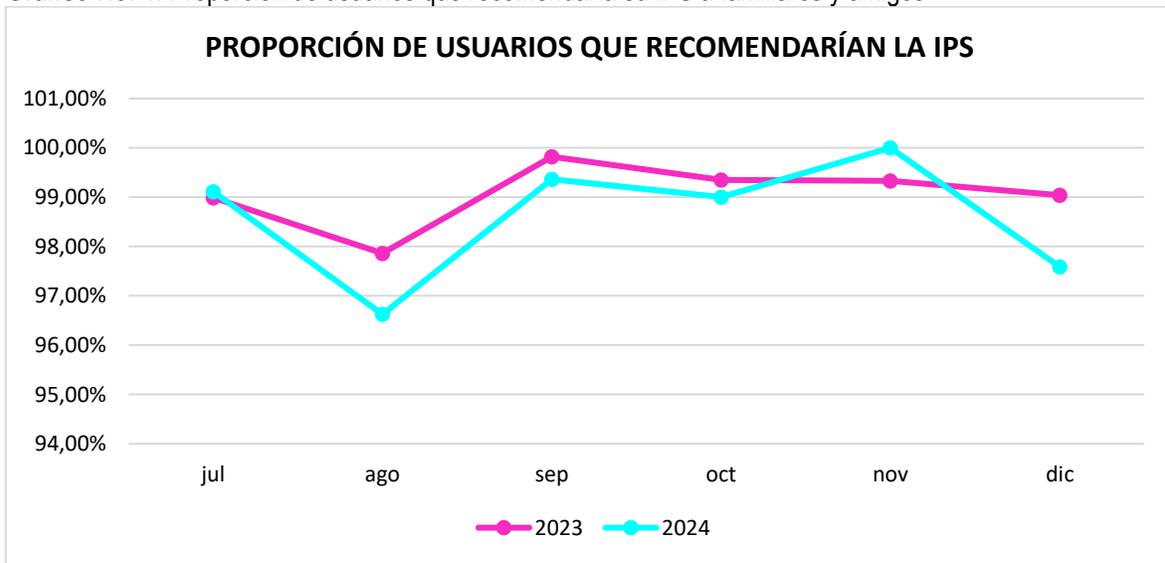
Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

Tabla No. 02: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos

AÑO/MES	META 2024	2023	2024
JULIO	95%	99,52%	97,70%
AGOSTO	95%	98,99%	99,11%
SEPTIEMBRE	95%	97,86%	96,63%
OCTUBRE	95%	99,82%	99,36%
NOVIEMBRE	95%	99,35%	99,00%
DICIEMBRE	95%	99,33%	100,00%
TOTAL	95%	99,04%	97,59%

Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

Gráfico No. 4: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos



Fuente: Sistema de información y atención al usuario.

3. Consideraciones generales

- Para el área de consulta externa (medicina especializada y ayudas diagnósticas) es necesario cumplir con la promesa de servicio en cuanto a la hora, fecha y profesional informado al paciente. Se debe mantener actualizada la información de los pacientes en el sistema de gestión clínica (Dinámica Gerencial) para que, dados los casos de novedades, sea posible establecer la comunicación e informar oportunamente a los pacientes para evitarles dificultades al momento de realizar la admisión para la atención de su cita médica, así mismo para anunciar las cancelaciones de agenda y prevenir el desplazamiento de los pacientes desde sus hogares a la E.S.E
- 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.
- 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 semestre evaluado. Aspectos a mejorar la cantidad de encuestas por servicios y realizar unas nuevas metas por área y por funcionario del SIAU para el segundo semestre de 2024.
- En este semestre se cumplió la meta institucional de satisfacción de los usuarios con un resultado del 97,51%, sin embargo es importante conocer la apreciación que los usuarios ofrecen frente a respuestas REGULARES y SUGERENCIAS que los usuarios manifestaron con sus respuestas.

		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ney Patricia Orozco Quiñonez	Nombre: Carlos González Herrera	Nombre: Carlos González Herrera
Cargo: Prof. Universitario información	Cargo: Prof. Esp. Planeación y Calidad	Cargo: Prof. Esp. Planeación y Calidad

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454

esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co