

Montería, 23 de abril de 2025

INFORME SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) (I TRIMESTRE 2025)

INTRODUCCIÓN

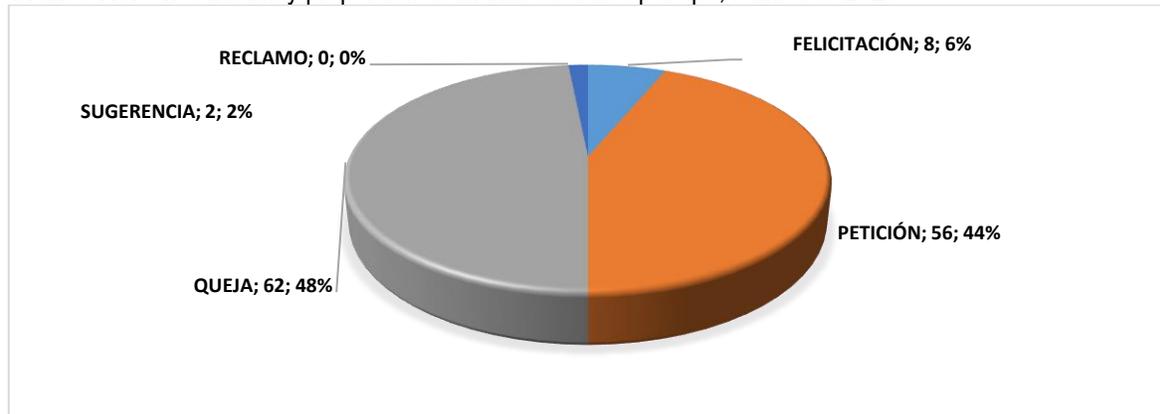
En el primer trimestre de 2025, el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 3 personas (1 coordinador y 2 auxiliares administrativos); para el mes de noviembre de 2024, se realizó el cambio de coordinador, que lidera el componente. A continuación, se presentan los siguientes resultados.

1. Gestión de PQRFS

Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 128 manifestaciones, de las cuales el 48% (62) fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 44% (56) corresponden a peticiones, 6% (8) refieren felicitaciones, 2% (2) correspondieron a sugerencias y no se reportaron reclamos y/o denuncias.

La distribución de las manifestaciones es muy variada, en la mayoría de las situaciones por casos aislados, pero prevalece un número significativo quejas en los servicios de consulta externa (15 quejas) y urgencia Adultos (15 quejas)

Gráfico No. 01: Cantidad y proporción de manifestaciones por tipo, I trimestre 2025



Fuente: Registro de PQRSDF

En el área de consulta externa, aunque se ha mejorado en el componente de organización del servicio con la oferta de servicios, organización de consultorios y definición de agendas, continúan las manifestaciones respecto a:

- ACTITUD DESCORTÉS: 2 casos, ambos relacionados directamente con la atención del profesional especialista, las cuales fueron subsanadas de manera inmediata porque se relacionaron con la comunicación efectiva y asertiva.

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

- DEMORAS O RETRASOS EN LA ATENCIÓN: 11 casos, todos estos casos están directamente con la atención de los diferentes canales de atención (call center, WhatsApp y correo electrónico).
- FALTA DE INFORMACIÓN: 1 caso, esto se relacionó con información no brindada de manera oportuna entre la E.S.E y el responsable de pago.
- HOTELERÍA/INFRAESTRUCTURA: 1 caso, usuario desea aire acondicionado o más ventilación en el área.

En el área de urgencia Adulto, se reportaron los siguientes tipos de manifestaciones:

- ACTITUD DESCORTÉS. 3 casos, relacionadas con el trato y la comunicación efectiva y asertiva
- DEMORAS O RETRASOS EN LA ATENCIÓN: 9 casos, los cuales se enfocaron principalmente en la oportunidad de atención brindada al usuario o la interrelación entre áreas, lo cual también se enfoca un poco en la comunicación efectiva entre el personal asistencial.
- FALTA DE INFORMACIÓN: 2 caso, relacionados con la comunicación efectiva entre usuario y personal asistencia.
- SITUACIONES ADMINISTRATIVAS: 1 caso, debido a roba entre usuarios.

Respecto a la respuesta de las manifestaciones, respecto a las quejas se consolida un 63% de respuestas dentro del término establecido para la respuesta oportuna, lo que indica que el indicador está por fuera de la meta (90%) y el ideal (100%). Para 2025, se debe observar más atentamente la gestión de respuestas oportunas e integrar la información para la consolidación y análisis de situaciones en tiempo real.

2. Satisfacción de los usuarios:

Durante el primer trimestre 2025 (enero - marzo) se realizaron 2.079 encuestas de satisfacción, cantidad obtenida de manera física (con el diligenciamiento de los formatos en cada uno de los servicios) y de forma telefónica, desde la oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.

Con el fin de mejorar la cantidad de encuestas de satisfacción se ha reiterado a cada uno de los servicios la importancia del diligenciamiento del formato de encuesta de satisfacción, así como el compromiso por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del área, para que de acuerdo con sus asignaciones diarias desarrollen todas sus tareas, incluidas la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes

2.1 Satisfacción global

(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. Para el caso del primer trimestre, en el gráfico 2 se observa la calificación obtenida, y en el gráfico 3, el resultado de satisfacción por servicio, donde se observa en general una calificación favorable.

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

Gráfico No. 02: Satisfacción global, I trimestre 2025

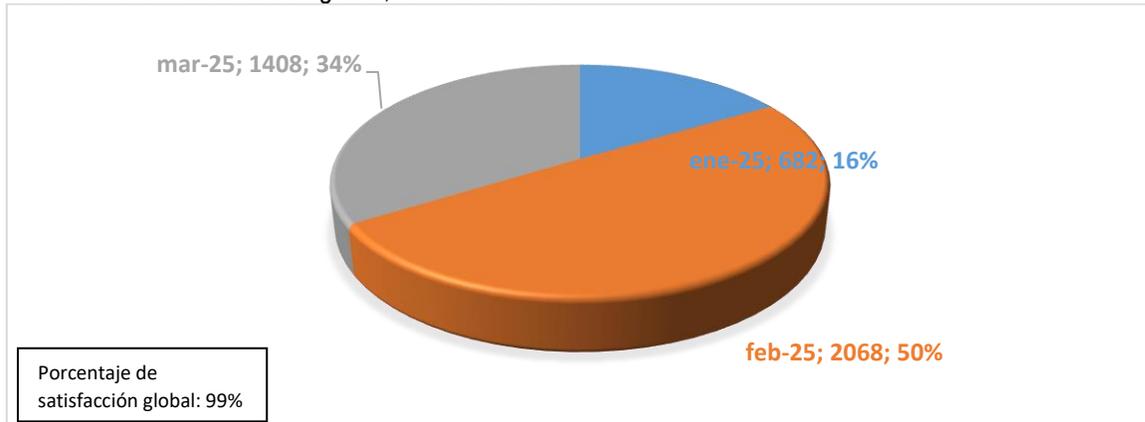
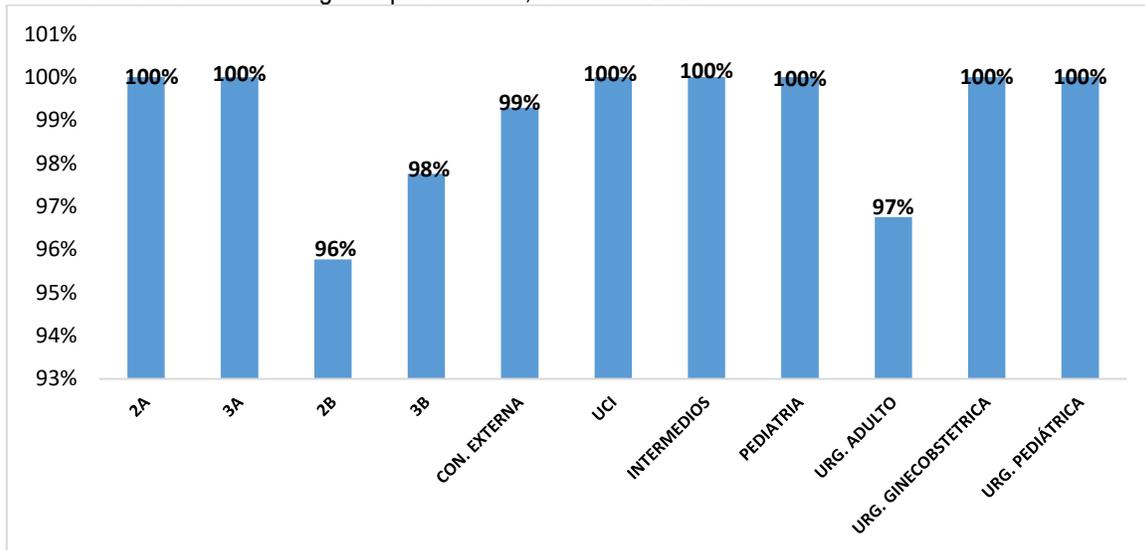


Gráfico No. 03: Satisfacción global por servicios, I trimestre 2025



El resultado de este indicador por servicios avala mayormente la información registrada en el listado de PQRSFD, donde Urgencia Adulto y Consulta Externa registran el mayor número de quejas reportadas y en satisfacción estos servicios están afectados, sin embargo se debe revisar en meses subsiguientes los servicios hospitalarios 2B y 3B.

2.2 Fidelización

(¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas)

Otro componente evaluado en las encuestas de satisfacción es lo que se considera la fidelización y 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 4), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el período evaluado, la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería obtiene un 88% de personas que definitivamente sí volverían a utilizar los servicios y se tiene un 10% que probablemente lo harían.

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

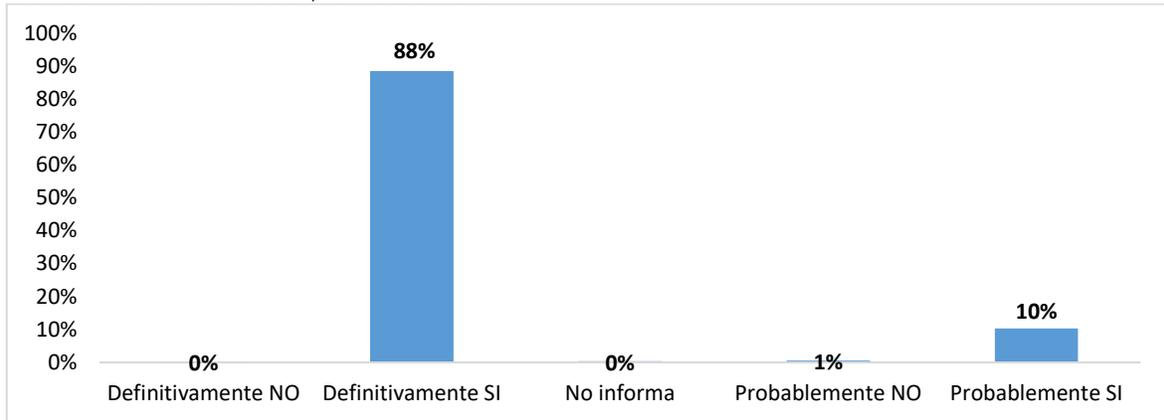
Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

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

Gráfico No. 04: Fidelización, I trimestre 2025



Luego del análisis general de la satisfacción de los usuarios, la evaluación por servicios nos entrega una satisfacción (calificación muy favorable) en todos los servicios superior al 95% que es la meta institucional.

De manera general, en todos los servicios del hospital se mantiene una calificación buena y muy buena, y una fidelización fortalecida; 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.

3. Recomendaciones generales

Para el área de consulta externa es necesario cumplir con la promesa de servicio en cuanto a optimización de los canales de comunicación de la entidad.

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. Adicionalmente al cambio de coordinador del área, el cual se mencionó en la parte inicial del informe, es de resaltar que para el 2025 que se revisar las actividades del personal y adicionar en caso de que sea necesario, con el fin de fortalecer la orientación e información que se les brinda a los usuarios en cada uno de los servicios y áreas de la institución.

		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ney Patricia Orozco Quiñonez	Nombre: Carlos González Herrera	Nombre: Carlos González Herrera
Cargo: Prof. Univ. Gestión de Información Estadística	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