

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y CIUDADANO – SIAUC

INFORME DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE AÑO 2022

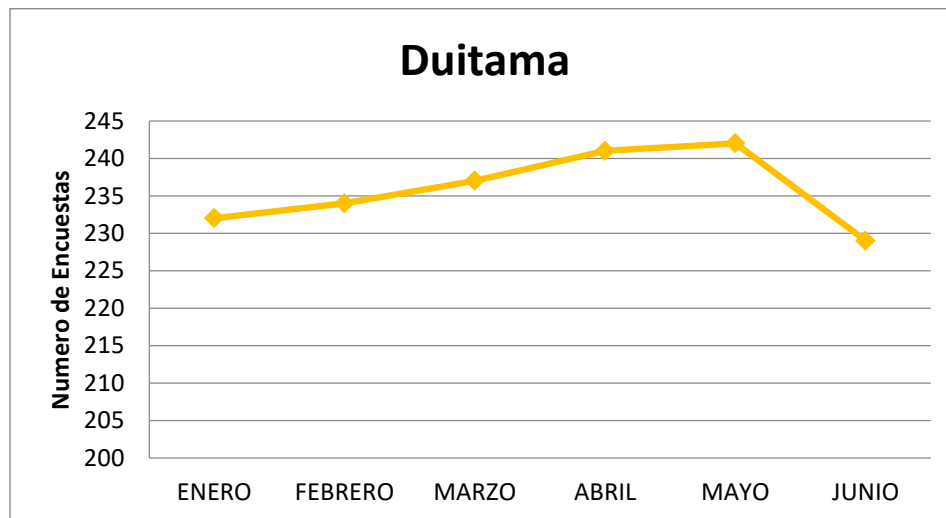
La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de la satisfacción de nuestros usuarios y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio.

A continuación, se dan a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción procesadas durante el primer semestre, desde el 1 de enero hasta el 30 de Junio del año 2022.

DUITAMA

Se aplicaron un total de **1178** encuestas en los servicios de Urgencias, Internación y servicios Ambulatorios, distribuidas mensualmente así:

Gráfica 1. Encuestas aplicadas mensualmente I-2022



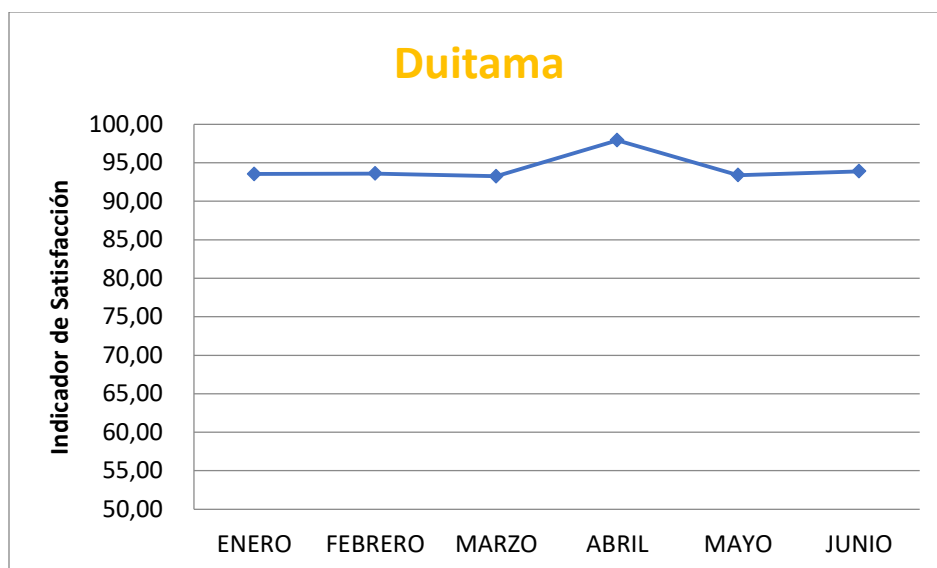
Se presenta una línea regular ascendente con disminución en el mes de Junio, con congruencia estadística, las desviaciones de mes a mes corresponden a aproximadamente de 10 encuestas, se puede observar que se ha tomado mayor cantidad de encuestas a través del tiempo y respecto al semestre anterior, mejorando la fiabilidad de los datos obtenidos en la satisfacción de los usuarios.

Se evidencia que a pesar que en periodos anteriores se contemplaba una muestra aceptable de encuestas, se ha mejorado la medición lo cual ha permitido la estabilidad de los resultados mensualmente.



Al medir el indicador de satisfacción promedio en el semestre I-2022 se obtuvo un promedio ponderado de **94.5%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

Gráfica 2. Porcentajes de Satisfacción durante el 2021



MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Indicador de Satisfacción	93,53	93,59	93,25	97,93	93,39	93,89

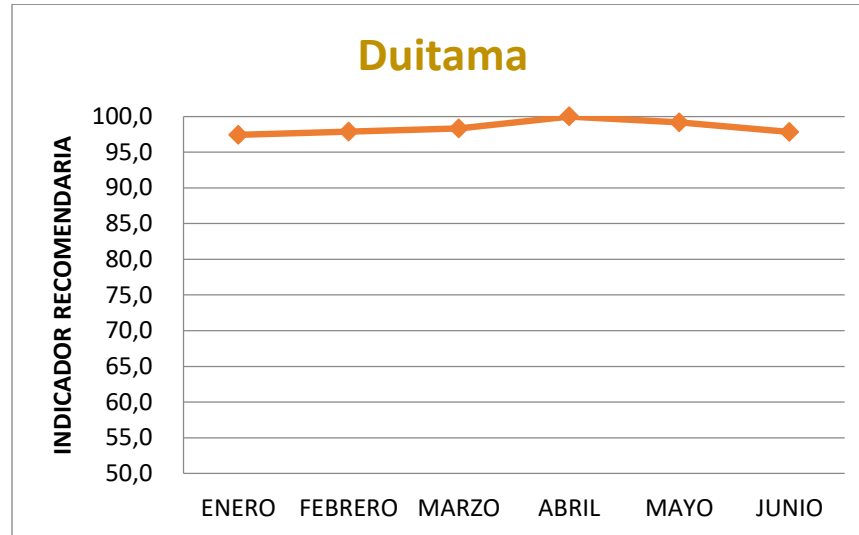
En la gráfica 2. Se puede distinguir que durante el semestre se cumplió en la totalidad de los meses con los niveles de excelencia en satisfacción del usuario >90%, identificando un **Satisfacción promedio semestral del 94.5%**.

Respecto al semestre evaluado anteriormente, se permite conocer que ha mejorado el promedio de satisfacción, encontrándose el aumento de un punto porcentual pues el promedio del **semestre anterior cerró en el 93.4%** de satisfacción total.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Duitama durante año 2021 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **98.4%** y se encuentra distribuido en la gráfica 3.



Gráfica 3 Porcentaje de Recomendación de los Usuarios I-2022



MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
	97,4	97,9	98,3	100,0	99,2	97,8

En la gráfica 3. Se puede encontrar cumplimiento óptimo del indicador en Duitama, en ninguno de los meses evaluados se observa disminución del 96% cuando los niveles de excelencia en recomendación del usuario a la IPS debe ser >90%, identificando un **Satisfacción promedio semestral del 98.4%**

Respecto al semestre evaluado anteriormente, se permite conocer que ha mejorado el promedio de satisfacción, encontrándose el aumento de cuatro puntos porcentuales pues el promedio del **semestre anterior cerró en el 94.5%** de recomendación de la IPS.

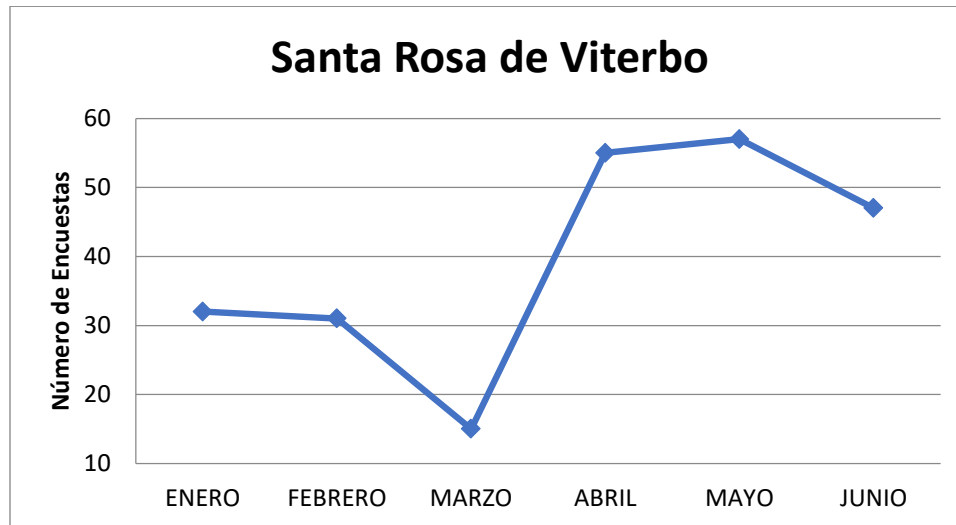
SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL SANTA ROSA DE VITERBO

En la gráfica 4. Se puede evidenciar una moderada disminución a través del año 2021 en la cantidad de usuarios encuestados, requiriendo acciones de mejora en el mismo para tener mejor fidelidad en los datos.

En la sede de primer nivel se aplicaron un total de **381** encuestas distribuidas mensualmente así



Gráfica 4. Total de encuestas aplicadas en Santa Rosa de Viterbo



MES/ST A RO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CANTIDAD	32	31	15	55	57	47

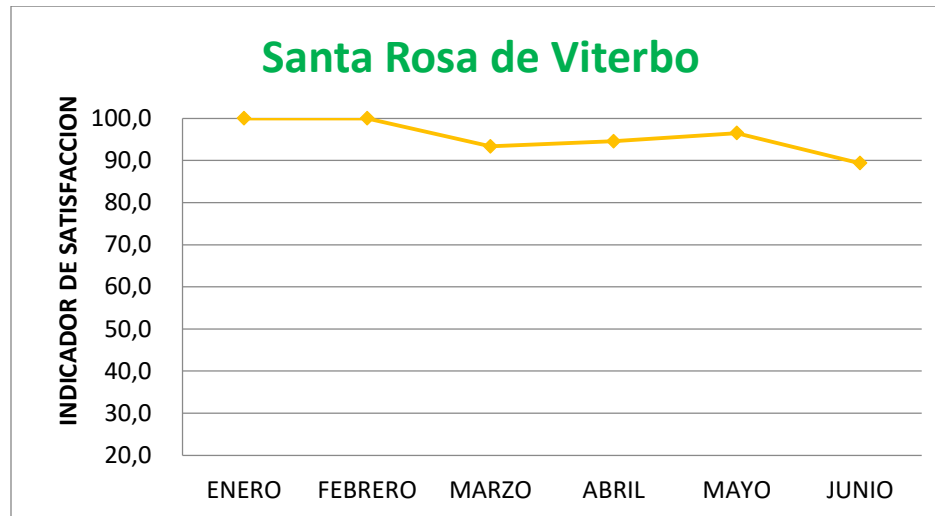
En la gráfica 4. Se puede observar que en el semestre evaluado se han realizado cambios organizacionales que permiten mejorar la muestra mensual por lo tanto se evidencian variaciones en las encuestas realizadas.

Se espera en el segundo semestre estabilizar la muestra mensual con el propósito de mejorar la fiabilidad de la evaluación.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Santa Rosa de Viterbo del I-2022 se obtuvo un promedio ponderado de **97.5%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:



Gráfica 5. Distribución de Porcentajes de Satisfacción



MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
	100,0	100,0	93,3	94,5	96,5	89,4

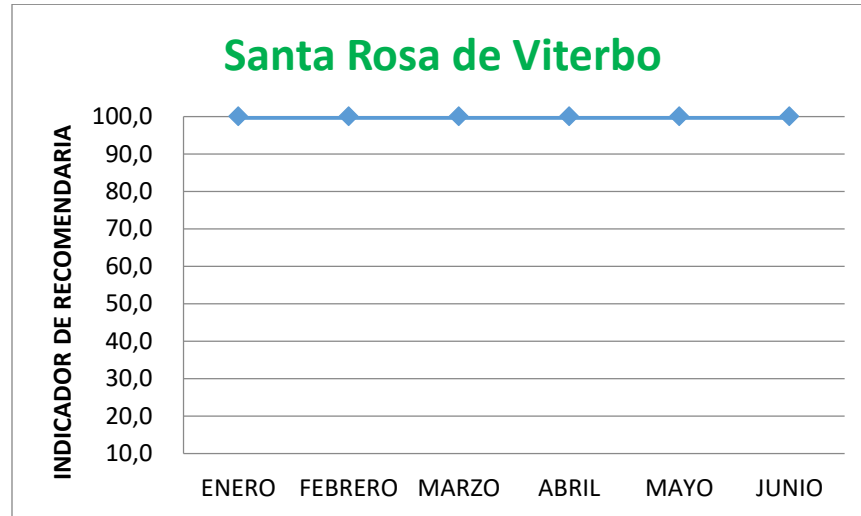
En la gráfica 5. Se puede distinguir que durante el transcurso del semestre se ha cumplido con el indicador de excelencia en satisfacción de los usuarios (>90%) con excepción del mes de Junio con leve caída del indicador.

El promedio de la evaluación semestral es del **95,6%** en el indicador de satisfacción en Santa Rosa de Viterbo.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Santa Rosa de Viterbo durante el año 2021 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **98.8%** y se encuentra distribuido en la gráfica 6.



Gráfica 6. Porcentajes de Recomendación Santa Rosa de Viterbo



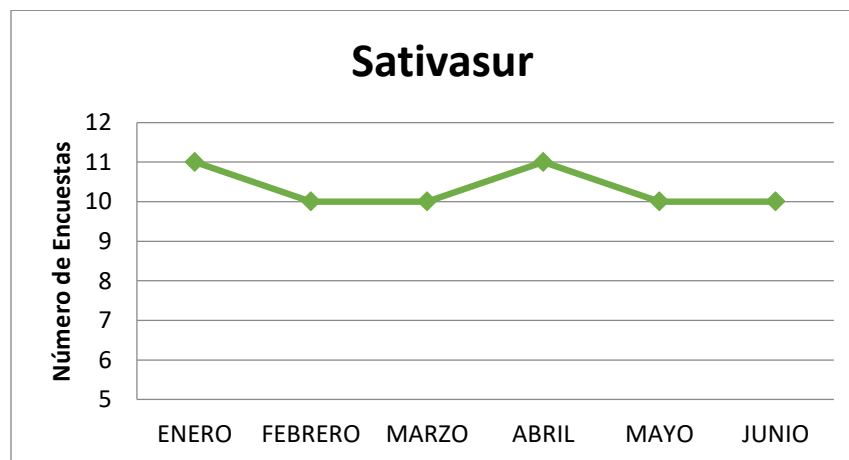
En la gráfica 6. Se puede encontrar un cumplimiento óptimo del indicador en Santa Rosa de Viterbo, se demuestra estabilidad en los datos mostrados, a pesar de la variación en las encuestas tomadas.

Respecto al semestre anterior, el indicador ha mejorado pues se encontró un cumplimiento del **98.8%** de recomendación a la IPS

SATIVASUR

Se aplicaron en la sede de primer nivel, Sativa Sur un total de **62** encuestas distribuidas mensualmente así

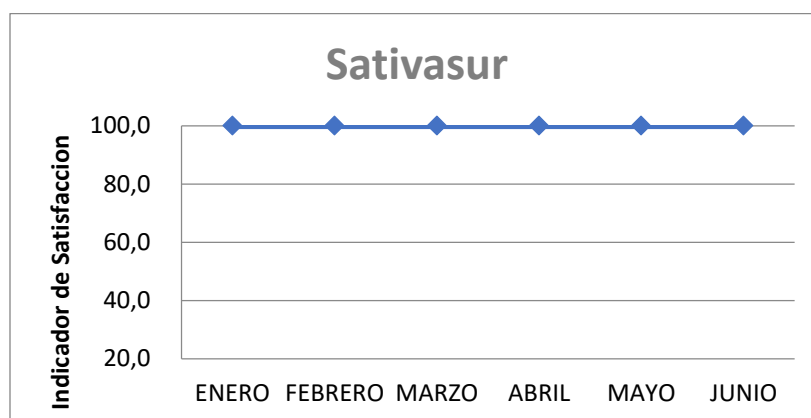
Gráfica 7. Encuestas a los usuarios en Sativa-Sur



En la gráfica 7. Se puede evidenciar que la muestra ha sido estable a través del semestre I-2022 Septiembre en la cantidad de usuarios encuestados en Sativa Sur, requiriendo acciones de mejora en el mismo para tener mejor fidelidad estadística en los datos.

Al medir el indicador de satisfacción promedio en la sede Sativa Sur durante el primer semestre 202 se obtuvo un promedio ponderado de **100%** y se distribuye la satisfacción porcentualmente así:

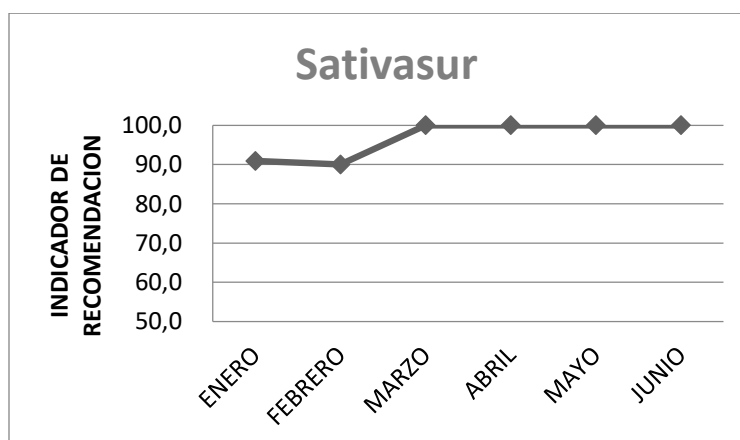
Gráfica 8. Satisfacción de los usuarios en Sativa Sur



En la gráfica 8. Se puede distinguir que en lo trascurrido del año 2022 se cumplió totalmente con los niveles de excelencia en satisfacción y la tendencia de la gráfica tiende a mantenerse estable.

Al medir los indicadores de recomendación de los usuarios en Sativa Sur durante el año 2021 se pueden obtener un porcentaje ponderado de **100%** y se encuentra distribuido en la gráfica 9.

Gráfica 9. Porcentajes de Recomendación Sativasur



En la gráfica 9. Se puede encontrar cumplimiento del indicador en Sativa Sur, se demuestra estabilidad en los datos mostrados con observancia total.

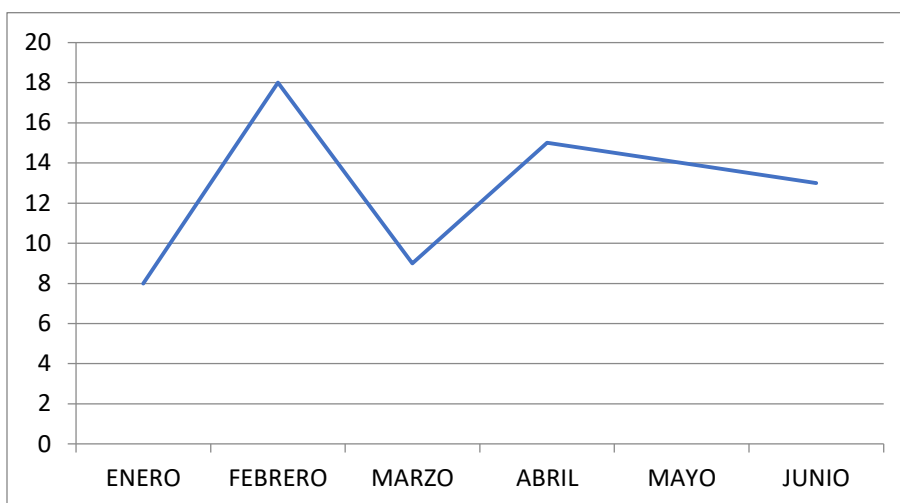
Se evidencia alta variación en la gráfica en los primeros dos meses del semestre aunque esto está determinado por la baja muestra en la toma de las encuestas.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La ESE Hospital Regional de Duitama recibe, tramita y da respuesta a las manifestaciones de sus usuarios puestas en conocimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario por medio de los diferentes espacios habilitados: Líneas telefónicas, página WEB, Redes Sociales, Buzones de Sugerencias y de forma presencial.

En la gráfica 10. Se muestra la cantidad de PQRSF recibidas en el transcurso del primer semestre del 2022 con un total de **77 manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado mes a mes así:

Gráfica 10. PQRSF recibidas en el I-2022



En la gráfica 10. Se puede observar un comportamiento estable de la cantidad de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, que se reciben mensualmente en la institución con un promedio semestral de **12.8** manifestaciones mensuales.

Lo anterior se conserva respecto a la medición del año 2021, donde el promedio fue de 12 manifestaciones mensuales.

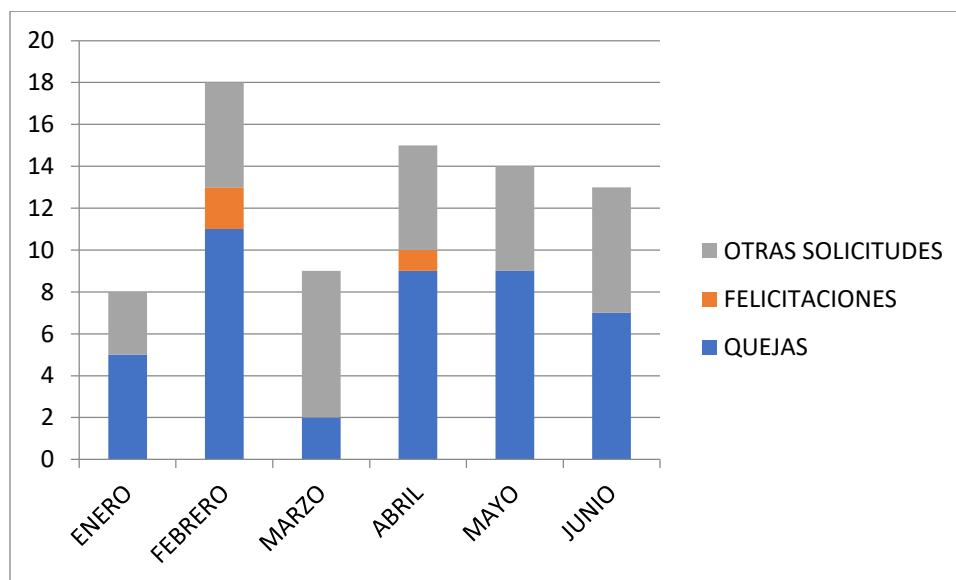
Se resalta que en el periodo medido, a través de todos los meses el medio donde mayoritariamente se reportan PQRSDF es el portal WEB Institucional seguido de la vía presencial.

Así mismo, se conserva el tiempo de oportunidad de respuesta a los recursos expuestos en la institución, pues en promedio durante el primer semestre se conservó en **3.1** días hábiles



A continuación se relación un gráfico comparativo entre la cantidad de quejas recibidas, felicitaciones recibidas y otras solicitudes tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario durante el periodo I-2022.

Gráfica 11. Proporción de manifestaciones recibidas en el I-2022



MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
QUEJAS	5	11	2	9	9	7
FELICITACIONES	0	2	0	1	0	0
OTRAS SOLICITUDES	3	5	7	5	5	6

Respecto a la gráfica 11. Se puede observar que la mayor cantidad de manifestaciones ingresadas y tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario en el primer semestre de 2022 fueron quejas y reclamos representando el **55%** de los tramites gestionados, seguido por otras solicitudes de información, derechos de petición, historias clínicas, cambios o correcciones y menor medida por felicitaciones que cumplieron los criterios para dar respuesta al usuario.

Respecto a la medición del año 2021, se ha disminuido el porcentaje de quejas o reclamos en un 10% aumentando el trámite de solicitudes de información o peticiones.

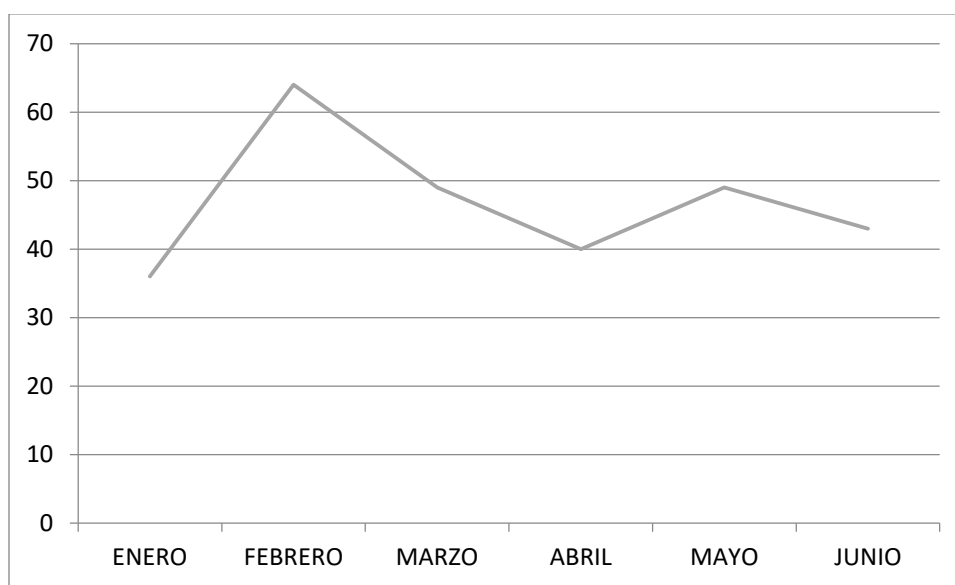


BUZONES DE SUGERENCIAS.

A través del primer semestre del 2022, se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la oficina de Control Interno de la Institución, uno o más representantes de los usuarios de la Institución y un representante del programa de humanización.

Se encontraron en total **281 manifestaciones** en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, sede Santa Rosa y sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:

Gráfica 12. Proporción de manifestaciones recibidas en los buzones

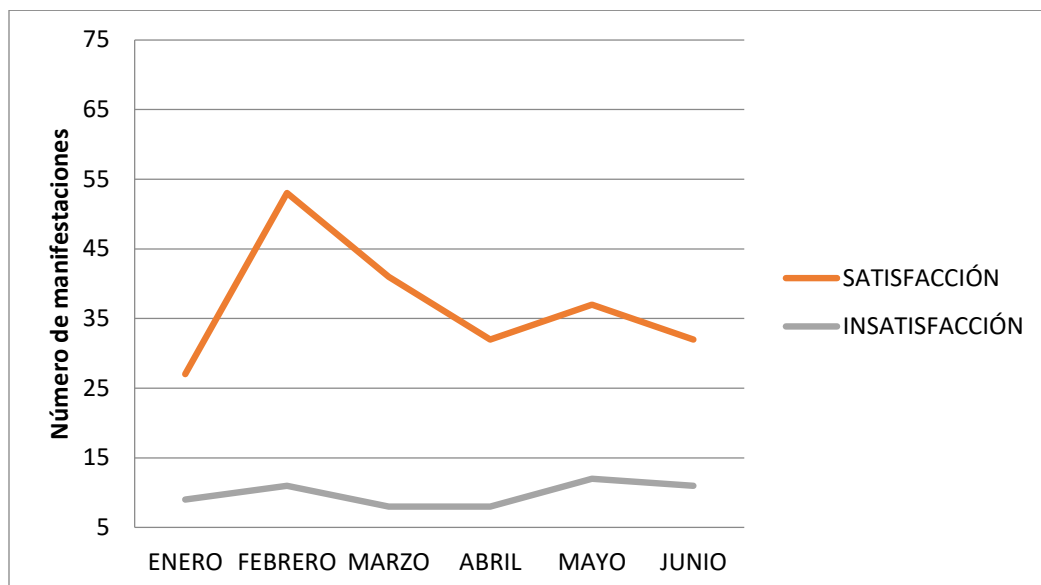


Según lo observado en la gráfica anterior, se puede dilucidar que en promedio se realiza el hallazgo de **46** manifestaciones en los buzones de sugerencias mensualmente y puede evidenciar que en el mes de Febrero se contó con mayor cantidad de manifestaciones y esto es congruente con la presentación formal de PQRSDF, pues en el mismo mes se observó un incremento.

Los comentarios recibidos en los buzones de sugerencias permiten encontrar toda clase de manifestaciones las cuales para efectos de seguimiento en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se clasifican en 2 tipos, satisfechos e insatisfechos como se visualiza en la gráfica 13.



Gráfica 13. Comparación de comentarios satisfechos e insatisfechos



Según lo observado en la gráfica anterior, se puede demostrar que durante el primer semestre del año 2022 hubo una relación directa entre los comentarios de usuarios satisfechos e insatisfechos, siempre siendo menor la incidencia de los últimos; esto concuerda con los periodos medidos anteriormente.

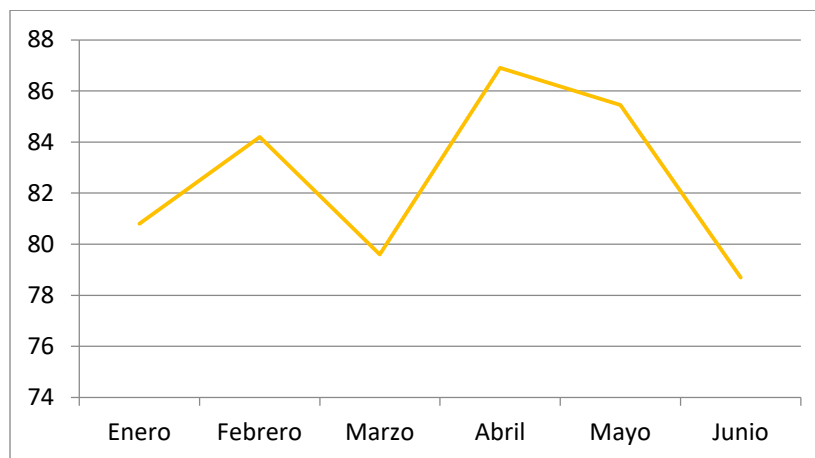
Se observa mejoramiento en la cercanía que los usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama perciben con los espacios de participación ciudadana razón por la cual se observa mayor participación respecto al mismo periodo del año anterior.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

En el primer semestre del 2022 se realizó la socialización de **Deberes y Derechos** a los Usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama a través material audiovisual distribuido en diversos espacios y representado de forma directa por medio de capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios y miembros de la asociación de Usuarios de la Institución, por medio de comparendos pedagógicos para los usuarios que no asisten a las consultas de consulta externa y a través de la labor cotidiana del equipo de Atención al Usuario a un total de **378** usuarios registrados en listados tanto al cliente externo como al cliente interno de la institución y a través del funcionamiento de las áreas misionales conforme el plan de divulgación establecido, representando los avances de la consolidación en la gráfica 14:



Gráfica 144. Porcentaje de Usuarios que conocen sus deberes y derechos



La grafica 14. Muestra que en promedio el **82.6%** de las **1178** personas encuestadas en el primer semestre del 2022 refieren conocer sus deberes y derechos en la Institución.

Así mismo durante el primer semestre del 2022, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **918** acciones de gestión, información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y vinculación entre los pacientes, sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel. Las gestiones incluyen cambios y correcciones, horarios, intermediación con las EPS para citas, autorizaciones y servicios, ubicación de las diferentes áreas y dependencias del hospital o entidades de la red prestadora de salud, porcentajes de copagos, requisitos para la atención e intermediación con otras entidades, por los medios de participación ciudadana habilitados.

La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en la web de la Institución.

Se invita perseverantemente a la comunidad y los grupos de valor de la ESE Hospital Regional de Duitama y sus Sedes Integradas de Primer Nivel a participar de los espacios que en este informe han sido puestos en manifiesto, resaltando que la Institución se construye cotidianamente gracias a los aportes y la retroalimentación que sus usuarios otorgan a los servicios recibidos, pues es el insumo más importante para la mejora continua.

Amablemente

Daniel Sebastián Fuentes Martínez
Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario
Hospital Regional de Duitama

