

**OCTUBRE –
NOVIEMBRE
DE 2024**

**EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS Y
GESTIÓN DE LAS
PQRSF**

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

PRESENTACIÓN.

La formulación e implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud contempla la puesta en marcha de estrategias para la evaluación de los componentes técnico científicos e interpersonales de la prestación de los servicios, en ese sentido se ha definido un plan de trabajo para nuestra institución con miras a dar cabal cumplimiento a los requerimientos establecidos en el sistema obligatorio de garantía de la calidad buscando el mejoramiento continuo.

La Superintendencia Nacional de Salud expidió La circular 030, la cual establece la obligatoriedad de hacer seguimiento a los indicadores de calidad y reportar la información en forma semestral, ahora realiza una derogación a esta circular con la **resolución 256 de 2016** que incluye otros indicadores de seguimiento a la satisfacción del usuario, los cuales en la Institución fueron actualizados y se realizaron las correspondientes fichas técnicas.

Adicionalmente, en los dieciséis indicadores de calidad de notificación obligatoria se encuentra el de la satisfacción global de los usuarios, la cual evaluamos mensualmente, para tal fin se realizó una medición mediante encuesta cuya metodología y resultados se presentan en este informe.

OBJETIVO GENERAL.

Conocer las expectativas de los usuarios y el grado de satisfacción obtenido con los servicios prestados por la institución con el fin de establecer planes de mejoramiento.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Obtener información válida y fiable sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos en la E.S.E.
- Validar los planes de mejoramiento de la atención puestos en marcha en la institución.
- Establecer los correctivos para los aspectos evaluados como insatisfactorios y lograr de esta manera la satisfacción de los usuarios.
- Generar los indicadores de satisfacción para el seguimiento a los procesos y el reporte a los organismos de control.
- Generar información de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias planteadas por los usuarios

CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1774 DE JULIO 12 DE 2012.

ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.](#) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

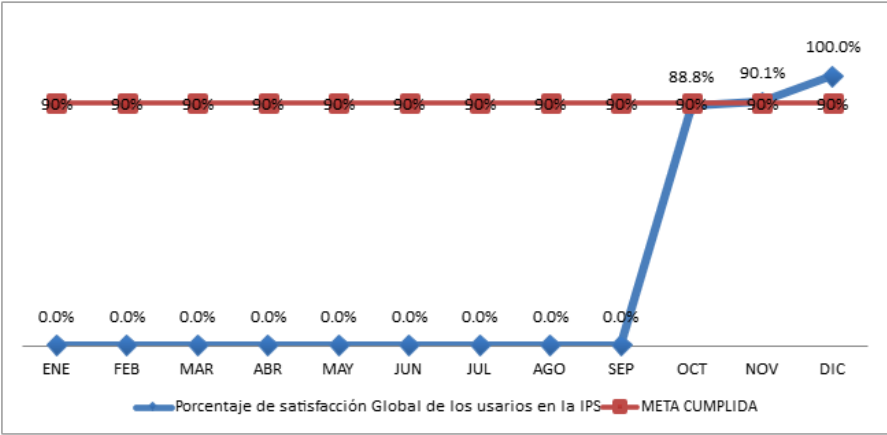
El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS



ANÁLISIS.

En el cuarto trimestre del 2024 se reporta un indicador de satisfacción global del 93 % de los usuarios encuestados, aunque el indicador es positivo se debe mejorar varios aspectos:

1. Se debe continuar con el desarrollo del programa de Humanización en el Servicio dirigido al personal asistencial y administrativo, mejorar en el silencio y los procesos de escucha activa, teniendo en cuenta que en ocasiones se presentan altos niveles de ruido en servicios y zonas donde debe prevalecer el silencio. Es importante establecer estrategias de comunicación con la Ciudadanía para la comprensión de la clasificación del Triage en la Urgencia, lo que permitiría disminuir el indicador de insatisfacción en pacientes Triage III – IV – V.

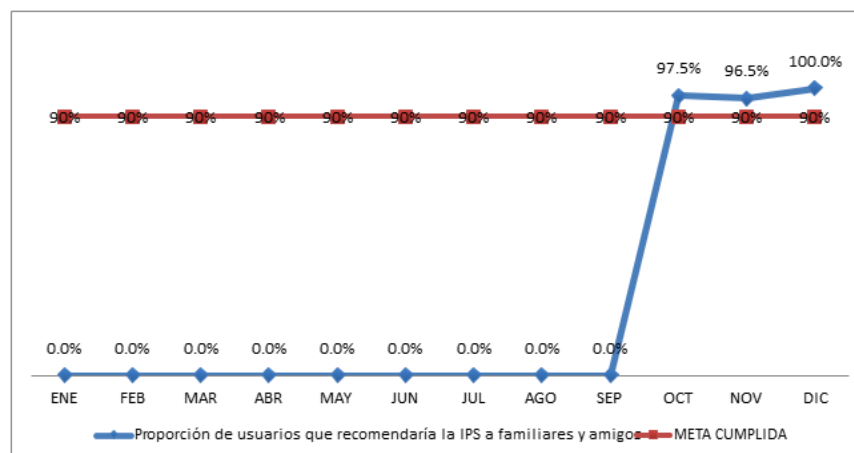
	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

2. Se debe continuar mejorando el proceso de facturación en admisiones, donde se pueda realizar el proceso de facturación de manera ágil y puntual, evitando que los usuarios facturen después de la hora en la que se tiene programada la consulta o procedimiento. Garantizar en el Digiturno la atención preferencial, ya que se realiza de manera manual.

3. Garantizar la puntualidad en las consultas médicas, procedimientos y ayudas diagnósticas, esto desde el usuario externo y desde el personal asistencial; permitiendo así la disminución en los tiempos de espera, las quejas o disgustos en los usuarios por el tiempo prolongado de espera para ser atendidos por el personal asistencial en Consulta Externa.

4. Se resalta nuevamente que se debe de mejorar en el reconocimiento de usuarios que requieren ser atendidos de manera preferencial en el servicio de laboratorio, siendo estos, niños, niñas, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, personas en condición de discapacidad. Si bien todos los usuarios requieren una atención ágil se puede evidenciar casos en los que la atención preferente se debe de realizar en el servicio.

USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS.



	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

ANÁLISIS.

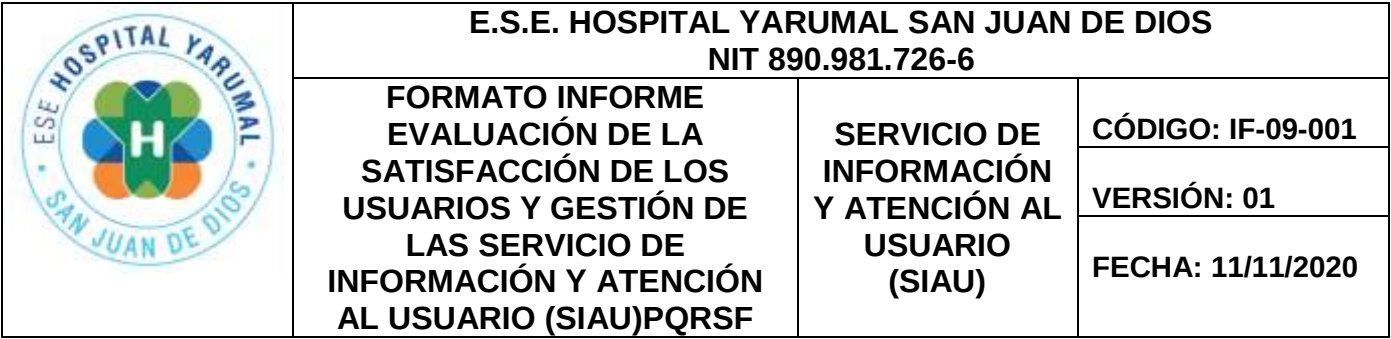
Durante el cuarto trimestre del año 2024, se tiene un indicador del 98 % de los usuarios encuestados que “definitivamente sí” recomendarían a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la ESE Hospital sin descartar la importancia de resaltar que en los diversos servicios y de manera especial, Triage, urgencias, RX y Consulta Externa (Medicina General y Medicina Especializada) se debe mejorar en la puntualidad en la atención de la consulta médica programada a los usuarios.

Además, deben buscarse estrategias que posibiliten mejorar los procesos de comunicación asertiva en los diferentes servicios y con los diferentes usuarios que hacen parte de las dinámicas institucionales.

Adicionalmente, se debe de desarrollar el programa de humanización donde se ejecuten actividades que permita fortalecer las atenciones con Trato Digno, vinculando al usuario interno y externo, lo cual posibilita mejorar la relación entre Médico – Paciente.

METODOLOGÍA PROCESO DE PQRS.

En concordancia con la normatividad existente a la fecha, se realiza el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas en la institución, para lo cual se apoya en el informe mensual elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los usuarios, utilizando como herramientas para ello, la revisión selectiva, encuestas y comprobación de la información a través de visita a las oficinas encargadas de éste proceso y/o verificación telefónica de las peticiones encontradas en los diferentes buzones de la institución. También se diseñó un formato para hacer seguimiento a la respuesta, tabularla y analizarla.

[illegible]

PLAN DE MEJORAMIENTO

Se realiza por parte de cada servicio o funcionario de la ESE, para implementar en la mejora de la calidad en la atención y servicios brindados a los usuarios., es importante destacar que se debe realizar en un tiempo determinado para dar cumplimiento al formato FO-09-001 de PQRS que interponen los usuarios y darle oportuna respuesta.

INFORME ENCUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

En este informe se presentan los aspectos más relevantes que en materia de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRS-F, permiten evaluar de manera objetiva las actuaciones de los funcionarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Yarumal, responsables por el buen desempeño y funcionamiento de la misma, ya que de esta forma podemos brindar las recomendaciones a que de lugar. Inicialmente se plantean unos objetivos generales y específicos tendientes a determinar la

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

eficiencia y eficacia en la gestión del proceso bajo análisis con base en la información presentada por la Oficina de Atención al Usuario y para lo cual se diseñó un aplicativo en graficas para una mayor comprensión y análisis.

Es de anotar que el reporte que a continuación adjunto está basado solo en lo que encontramos en los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la ESE, ya que algunas PQRS son radicadas directamente en el archivo central y no llegan al SIAU.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar y analizar el trámite de las PQRS, con base en el análisis de la distribución de las siguientes variables:
Tipo de PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia y sugerencias)
Motivos (oportunidad, cordialidad, atención, maltrato, etc.)
Modo (verbal, escrito, buzones, pagina web etc.)
Dependencia responsable de la PQRS, Oficina de información y atención al usuario.

DEFINICIONES

- **Peticiones:** serie de palabras o escritos con que se pide una o varias cosas.
- **Quejas:** Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.
- **Reclamos:** Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

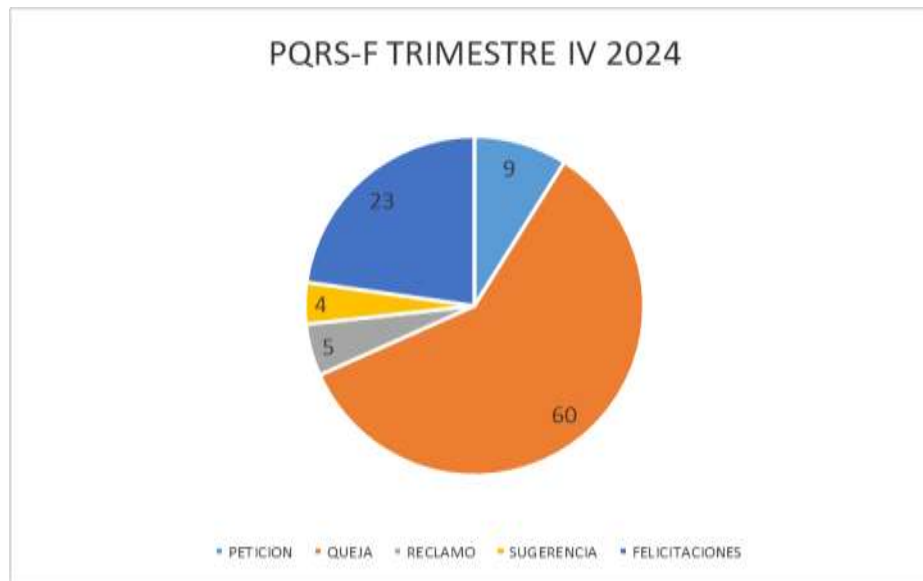
- **Sugerencia:** Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la institución
- **Felicitaciones:** Manifestación a una o varias personas de la felicidad y agradecimiento que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.
- **Satisfacción:** Resultante de un proceso de evaluación de uso de servicios, susceptible a cambiar.
- **Usuario:** Persona que usa ordinariamente algo, en este caso servicios de salud

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

CUARTO TRIMESTRE 2024

UBICACIÓN	OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE				
	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F
PUERTA PRINCIPAL	0	9	0	0	3	0	13	1	1	3	0	9	0	0	13
PUESTO SALUD DE LA ESTACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS SALA DE ESPERA	0	8	0	0	1	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0
PYP	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
PAGINA WEB	8	11	2	0	0	1	1	1	2	0	0	5	1	0	2
TOTAL	8	28	2	1	4	1	18	2	3	4	0	14	1	0	15

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020



En el cuarto trimestre del año 2024 se presentaron 9 peticiones, 60 quejas, 5 reclamación, 4 sugerencias y 23 felicitaciones. Estas PQRS-F son clasificadas en los siguientes temas:

- 1. Mejoramiento en el Proceso de Facturación y Digiturno:** Se debe mejorar los tiempos de facturación, donde se pueda realizar el proceso de facturación de manera ágil y puntual, evitando que los usuarios facturen después de la hora en la que se tiene programada la consulta o procedimiento. Garantizar en el Digiturno la atención preferencial, ya que se realiza de manera manual.
- 2. Humanización del servicio orientado al trato digno:** Desde la relación Paciente- Personal asistencial y viceversa, permitiendo de esta manera una atención en salud respetuosa, digna y ágil, reconociendo al otro como sujeto portador de derechos y deberes. Además, la importancia de brindar información clara y oportuna tanto al usuario como su familia respecto a la enfermedad y el tratamiento correspondiente en las estancias hospitalarias y ambulatorias,

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

garantizando así conocimiento total y pleno de los diagnósticos por parte del usuario.

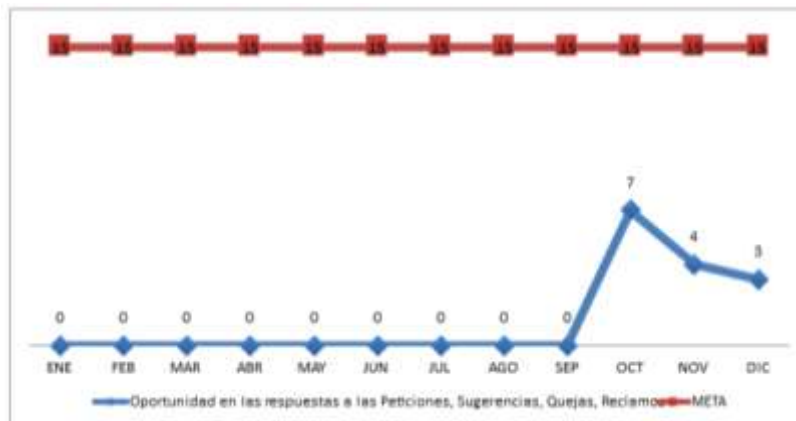
3. **Mejorar la atención en el servicio de urgencias:** Debe mejorarse la relación Paciente- Personal asistencial, en el servicio de Triage- urgencias, reconociendo el lugar y las necesidades de ambos, brindado una atención humanizada, cumpliendo con las normas de humanización en el servicio durante la atención, velando por el cumplimiento tanto de derechos como de deberes por parte del usuario interno y de los funcionarios del área.

4. **Puntualidad en las atenciones médicas:** Mejorar en la puntualidad en las consultas médicas, procedimientos y ayudas diagnósticas, esto desde el usuario externo y desde el personal asistencial; permitiendo así la disminución en los tiempos de espera, las quejas o disgustos en los usuarios por el tiempo prolongado de espera para ser atendidos por el personal asistencial en Consulta Externa.

5. **Atención preferencial en el servicio de laboratorio:** Se hace necesario mejorar en el reconocimiento de usuarios que requieren ser atendidos de manera preferencial en el servicio de laboratorio, siendo estos, niños, niñas, mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, personas en condición de discapacidad. Si bien todos los usuarios requieren una atención ágil se puede evidenciar casos en los que la atención preferente se debe de realizar en el servicio.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRD



Para este trimestre se debe de mejorar en la gestión y tiempos de respuesta de las PQRD con el propósito de dar cumplimiento de los tiempos establecidos por la Supersalud teniendo en cuenta lo establecido en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023

PLAN DE MEJORAMIENTO:

1. Continuar con el monitoreo en el Proceso de Facturación y Digiturno.
2. Continuar desarrollando las actividades de Humanización del servicio orientado al trato digno.
3. Se cuenta con Trabajo Social en la Urgencia para mejorar la atención en el servicio de urgencias - triage.
4. Continuar con el monitoreo en la puntualidad en las atenciones médicas.
5. No se cuenta en el momento estrategias para la atención preferencial en el servicio de laboratorio.

WILMER ALEJANDRO BLANDÓN ROMÁN
Coordinador Atención al Usuario
Hospital San Juan de Dios - Yarumal

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	FORMATO INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE LAS SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: IF-09-001
			VERSIÓN: 01
			FECHA: 11/11/2020

Teléfono: 853-73-73 ext. 131-155 Elaboró: Wilmer Alejandro Blandón Cargo: Coordinador del proceso SIAU	VoBo	Revisó: Jhoann Mauricio Marín Sierra Cargo: Asesor de Calidad	VoBo	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez Cargo: Gerente	VoBo
--	------	--	------	--	------