

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO TRIMESTRE IV - 2021

1. OBJETIVO

Presentar el informe del Sistema de Información y Atención al Usuario respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y derechos de petición; así como los indicadores de satisfacción del usuario, con el fin de generar acciones de mejora, propendiendo por la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

Informe de resultados del cuarto trimestre de 2021.

3. RESPONSABILIDADES

El responsable de la generación de este informe es la Trabajadora Social y el Comité de Calidad será el responsable de su análisis y de la formulación de las acciones de mejora.

4. CONTENIDO

4.1 PROPORCIÓN DE MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

Proporción de Manifestaciones									
Mes	Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Total
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
Octubre	4	66.66%	2	33.33%	0	0%	0	0%	6
Noviembre	2	8.33%	14	58.33%	4	16.66%	4	16.66%	24
Diciembre	2	16.66%	6	50%	1	8.33%	3	25.0%	12

El Hospital tiene habilitado diferentes canales de información para conocer la opinión de los usuarios, como buzones de sugerencias en los diferentes servicios, además de la oficina de atención al usuario, el correo electrónico, el área de gestión documental, y la página web. A través de estos medios se recibieron 42 manifestaciones. Con un 71% para quejas y reclamaciones. Un 29% para sugerencias y reconocimientos. Teniendo en cuenta que las manifestaciones negativas se reciben

en mayor proporción, la institución genera procesos internos con el fin de dar solución a los requerimientos de los usuarios e intentar disminuir las reclamaciones por situaciones similares.

4.2 OPORTUNIDAD EN RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

Oportunidad de respuesta a las manifestaciones			
Mes	Numerador Sumatoria del número de días transcurridos desde el día que es recibida la manifestación hasta el día que se da respuesta al usuario.	Denominador Total de manifestaciones	Resultado días
Octubre	43	6	7
Noviembre	278	24	12
Diciembre	164	12	14

Durante el cuarto trimestre del año 2021, se presenta un aumento en el número de días de respuesta a las manifestaciones de los usuarios, debido a procesos internos para lo cual se involucran los líderes de los diferentes procesos.

4.5 SATISFACCIÓN

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, se define como instrumento, la encuesta de satisfacción en los servicios de la institución.

4.5.1 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS

Muestra estadística: 120 encuestas mensuales

Metas: Bueno: $\geq 95\%$. Aceptable: $< 95\% \geq 90\%$. No aceptable: $< 90\%$

Proporción de satisfacción global de los usuarios							
Mes	4: Muy satisfecho	3: Satisfecho	2: Poco satisfecho	1: Insatisfecho	NS/NR: no sabe/no responde	Total encuestados	% Satisfacción
Octubre	92	21	4	0	3	120	94%
Noviembre	105	11	1	3	0	120	97%
Diciembre	104	13	3	0	0	120	98%

Para el cuarto trimestre se aplican 360 encuestas de satisfacción en los servicios de hospitalización, urgencias, consulta externa, cirugía y cuidados críticos. No se descartan encuestas por mal diligenciamiento.

Para el cuarto trimestre la proporción de satisfacción global de los usuarios, fue variante. el mes de Octubre se ubicó por debajo de la meta establecida, pero dentro del límite aceptable con un 94%. Durante Noviembre se logró un porcentaje mayor a la meta establecida con un 97% y para el mes de Diciembre aumenta un punto porcentual, llegando a un 98% de satisfacción.

4.5.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA EL HICM A SUS FAMILIARES Y AMIGOS

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos					
Mes	SI	NO	NS: no sabe. NR: No responde	Total	% usuarios que Si recomendarían el HICM
Octubre	114	2	4	120	95%
Noviembre	117	1	2	120	98%
Diciembre	116	4	0	120	97%

Los resultados evidencian el esfuerzo institucional, en satisfacer las necesidades y expectativas de las familias, en lo relacionado con atención, trato, instalaciones y garantía de derechos. Realizando capacitaciones a los colaboradores, aumento en oferta de especialidades.

5. RECOMENDACIONES

- **Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos:** Se requiere disponer de señalización para personas con discapacidad visual y auditiva. El número de solicitudes de consultas ambulatorias es superior a la oferta. Continuar con la formación del personal en atención humanizada.
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:** Las sugerencias de los usuarios corresponden a un 12% del total de las manifestaciones recibidas. Las sugerencias están dirigidas a mejorar los canales de comunicación.

ción para la solicitud de citas, la oportunidad en atención, programación de procedimientos quirúrgicos.

- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública:** No se reciben en el periodo
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles:** No se reciben en el periodo
- **Número de solicitudes de acceso a la información pública recibida en la institución:** Durante el periodo se reciben 3 solicitudes de información, los cuales son resueltos en los términos establecidos normativamente.

6. ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES

Como principales acciones de mejora desde la institución, se han desarrollado actividades como:

- Capacitación al personal en humanización en los servicios de salud
- Actividades de bienestar laboral
- Retroalimentación al personal a través de control a fallos y reconocimientos
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y hotelería.