

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO TRIMESTRE II - 2022

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 segundo trimestre de 2022.

3. RESPONSABILIDADES

El responsable de la generación de este informe es la Trabajadora Social y el Comité Directivo o el definido por el área de calidad y control interno 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	%	
Abril	7	35%	8	40%	3	15%	2	10%	20
Mayo	6	24%	16	64%	3	12%	0	0%	25
Junio	10	47.6%	10	47.6%	1	4.7%	0	0%	21

El Hospital, con el objetivo de mantener comunicación continua con los usuarios, familias y comunidad en general, ha dispuesto de diferentes medios de comunicación, como la oficina de atención al usuario, la ventanilla de gestión documental, la página web, y la publicación de correos electrónicos, a través de los cuales se reciben las solicitudes de los usuarios.

Así para el segundo trimestre del año 2022, se recibieron 66 manifestaciones de usuarios que han consultado en los servicios.

De las 66 manifestaciones recibidas, el 34.8% corresponde a quejas de colaboradores directos o de servicios tercerizados. Un 51.5% equivale a reclamaciones con servicios y áreas. Para las sugerencias se tuvo un 10.6% y un 3.0% correspondiente a reconocimientos.

Adicionalmente, a las quejas por traslado de EPS y otras entidades, cuyo principales motivos es la solicitud de citas, programación quirúrgica o inconformidades con hotelería e infraestructura.

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
Abril	323	20	16
Mayo	305	25	12
Junio	223	21	11

Durante el segundo trimestre del año 2022, el promedio de días de respuesta a las manifestaciones de los usuarios, estuvo entre 11 y 16 días, debido a procesos internos, respuestas de los colaboradores nombrados en las quejas y el traslado de aquellas quejas que corresponde a servicios tercerizados.

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 hospitalización, urgencias, cirugía, consulta externa, unidad de cuidados críticos, 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
Abril	109	6	0	5	0	120	95.8%
Mayo	112	5	0	3	0	120	97.5%
Junio	80	14	0	6	0	100	94.0%

Para el segundo trimestre se aplicaron 340 encuestas de satisfacción en los servicios de hospitalización, urgencias, consulta externa, cirugía y cuidados críticos. Sin descartar encuestas por mal diligenciamiento.

Durante el periodo, la proporción de satisfacción global de los usuarios, estuvo por encima de la meta establecida en los meses de Abril y Mayo, con resultados del **95.8% y 97.5%**. Caso contrario fue el mes de Junio, con una proporción de satisfacción del 94%, la cual está un punto porcentual por debajo de la meta, sin embargo dentro del límite establecido. Esta disminución puede obedecer a que se realizaron 20 encuestas menos de la muestra, por ser un periodo de empalme entre estudiantes de licenciatura, como responsables de su aplicación.

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
Abril	114	0	6	120	95.0%
Mayo	117	0	3	120	97.5%
Junio	88	5	7	100	88.0%

El indicador anterior, demuestra que aunque algunos usuarios manifiesten inconformidad con su experiencia en la institución, recomendarían el Hospital a un familiar o amigo. Lo que da cuenta que la inconformidad es con situaciones específicas y no con los servicios en general prestados por la institución.

5. RECOMENDACIONES

- **Recomendaciones a la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos** Continuar con la cualificación permanente de los colaboradores. Formación en comunicación asertiva.
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:** Las sugerencias están dirigidas a mejorar las condiciones de infraestructura y hotelería, la comunicación con el call center para la solicitud de citas, la oportunidad en atención, programación de procedimientos quirúrgicos. Mejorar la atención por parte del personal de enfermería.
- **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 área de trabajo social, estas solicitudes durante el periodo
- **Número de solicitudes de acceso a la información pública recibida en la institución:**

Al área de trabajo social y atención al usuario, no llegan solicitudes de acceso a la información.

6. ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES

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

- Reuniones periódicas con el call center, definiendo acciones de mejora para dar solución a la demanda de los usuarios.
- Retroalimentación al personal a través de control a fallos y reconocimientos
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y hotelería.
- Procesos internos con el área de gestión humana.
- Apoyo en la gestión de citas a usuarios de manera presencial.

