

## INFORME ATENCIÓN AL USUARIO TRIMESTRE I - 2023

## 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 primer trimestre de 2023.

## 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	%	
Enero	12	52.17%	9	39.13%	1	4.34%	1	4.34%	<b>23</b>
Febrero	5	50%	4	40%	0	0%	1	10%	<b>10</b>
Marzo	5	13.51%	30	81.08%	0	0%	2	5.40%	<b>37</b>

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 primer trimestre del año 2023, se recibieron 70 manifestaciones de usuarios que han consultado en los servicios.

De las 70 manifestaciones recibidas, el 31.42% corresponde a quejas de colaboradores directos o de servicios tercerizados. Un 61.42% equivale a reclamaciones con servicios y áreas. Para las sugerencias se tuvo un 1.42% y un 5.71% correspondiente a reconocimientos.

Adicionalmente, a las quejas por traslado de EPS y otras entidades, cuyo principales motivos es la solicitud de citas, programación quirúrgica y otros.

Con el fin de establecer comunicación directa entre las EAPB y el área de asignación de citas, se tiene establecido un correo electrónico, que permita la agilidad en el trámite interno de solicitud de citas.

#### 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
Enero	269	23	12
Febrero	109	10	11
Marzo	118	36	3

Durante el primer trimestre del año 2023, el promedio de días de respuesta a las manifestaciones de los usuarios, estuvo entre 3 y 12 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						
Mes	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	NS/NR: no sabe/no responde	Total encuestados	% Satisfacción
Enero	8	110	4	0	122	96.7%
Febrero	6	112	4	0	122	96.7%
Marzo	9	105	8	0	122	93.4%

Para el primer trimestre se aplicaron 366 encuestas de satisfacción en los servicios de hospitalización, urgencias, consulta externa, cirugía y cuidados críticos. Sin descartar encuestas por mal diligenciamiento.

Durante los meses de enero y febrero la proporción de satisfacción global de los usuarios tuvo resultados del 96.7% estando por encima de la meta establecida. Contrario a éstos, fue el mes de marzo, con una proporción de satisfacción del 93.4%, la cual está por debajo de la meta, sin embargo dentro del límite establecido. Esta disminución puede obedecer al aumento de consultas – pacientes atendidos, generando insatisfacción con la atención.

#### 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
Enero	106	14	2	122	86.9%
Febrero	103	19	0	122	84.4%
Marzo	101	21	0	122	82.8%

El indicador anterior, demuestra que aunque algunos usuarios manifiesten un grado considerable de satisfacción con su experiencia en la institución, un alto porcentaje no recomendarían el Hospital a un familiar o amigo. Lo que da cuenta que la inconformidad es con situaciones específicas repercute en su percepción general de 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. Humanización en los servicios de salud.
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:** Las sugerencias están dirigidas a mejorar las condiciones de hotelería como el aseo, las sillas de acompañantes, la comunicación con el call center para la solicitud de citas, 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.
- Aumento de horas de especialidades para dar respuesta a la demanda de los usuarios.