

## INFORME ATENCIÓN AL USUARIO TRIMESTRE III - 2023

## 1. OBJETIVO

Presentar el informe del Sistema de Información y Atención al Usuario respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos; 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 tercer 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		Peticiones		Felicitaciones		Total
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
Julio	13	52%	4	16%	6	24%	0	0%	2	8%	25
Agosto	23	76.6%	5	16.6%	0	0%	2	6.6%	0	0%	30
Septiembre	20	50%	8	20%	3	7.5%	7	17.5%	2	5%	40

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.

Para el tercer trimestre del año 2023, se recibieron 95 manifestaciones de usuarios que han consultado en los servicios.

De las manifestaciones recibidas, el 70% corresponde a quejas y reclamos, relacionados principalmente con las instalaciones, orden, aseo, condiciones de las sillas de acompañantes, dificultad para comunicación con el contact center. .

Para las sugerencias se tuvo un 7.5%, un 5% por reconocimientos y el 17.5% correspondiente a peticiones. Las sugerencias estuvieron relacionadas con mejorar las condiciones de las instalaciones, habilitar canales efectivos para la solicitud de citas, mejorar el trato por parte del personal asistencial.

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

#### 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
Julio	141	25	6
Agosto	257	30	9
Septiembre	410	40	10

En el tercer trimestre del año 2023, el promedio de días de respuesta a las manifestaciones de los usuarios, estuvo entre 6 y 10 días, debido al aumento de manifestaciones mes a mes, a la complejidad de las reclamaciones y al no remplazo de la líder de atención al usuario.

#### 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. Dicho instrumento es aplicado por las practicantes de educación infantil del Tecnológico de Antioquia.

#### 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
Julio	69	14	1	0	84	98.8%
Agosto	80	38	4	0	122	96.7%
Septiembre	8	101	10	0	119	91.6%

Para el tercer trimestre se aplicaron 325 encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de la institución. El número de encuestas de satisfacción en el mes de julio fue inferior a la muestra por la fecha de inicio de las practicantes de educación infantil. Sin descartar encuestas por mal diligenciamiento.

Durante los meses de julio y agosto, la proporción de satisfacción estuvo por encima de la meta establecida. Pudiendo obedecer el resultado de julio al número de encuestas realizadas. En el mes de septiembre, por el contrario disminuye a un 91.6% estando por debajo de la meta y dentro del límite aceptable. Afectado este indicador por la inconformidad de los usuarios con la atención del contact center, las condiciones de las instalaciones, hotelería, y atención del personal asistencial.

#### 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	Probable- mente No	NS: no sabe. NR: No responde	Total	% usuarios que Si recomendarían el HICM
Julio	82	2	0	0	84	92,5%
Agosto	101	14	7	0	122	90,2%
Septiembre	57	38	24	0	119	68,1%

La proporción de usuarios que recomendarían el Hospital, continua en descenso, pudiendo obedecer a la inconformidad de los usuarios con alguno de los aspecto evaluados. la institución de manera constante realiza acciones de mejora encaminadas a lograr la satisfacción y fidelización de los usuarios, sin lograr resultados positivos.

## 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, así como el mantenimiento constante a las instalaciones.
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:** Las sugerencias están relacionadas con mejorar condiciones de las instalaciones como las sillas de acompañantes. orden y aseo. Garantizar la atención en el contact center para la solicitud de citas.
- **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.
- Aumento de horas de especialidades para dar respuesta a la demanda de los usuarios.