

# INFORME ATENCIÓN AL USUARIO TRIMESTRE I – 2024 TRABAJO SOCIAL

## 1. OBJETIVO

Presentar informe del primer trimestre del año 2024 , 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 primer trimestre de 2024.

## 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

El Hospital infantil concejo de Medellín, con el fin de brindar o velar por la satisfacción de nuestros y tener una 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 2024, se recibieron 112 manifestaciones de usuarios que han consultado en los servicios.

Proporción de Manifestaciones									
Mes	Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Total
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
Enero	42	1.2%	0	0%	2	0.1%	0	0%	44
Febrero	40	1.1%	3	0.1%	7	0.5%	0	0%	50
Marzo	21	0.5%	0	0%	0	0%	1	0.1%	22
TOTAL									112

De las manifestaciones recibidas durante el primer trimestre del año 2024; la proporción total fue de 112, en el primer mes se reportaron 44 manifestaciones la cuales teniendo en cuenta los pacientes que ingresaron por atención de la institución por el servicio de urgencias a triaje; 42 reportaron quejas con un 1.2 % corresponde a quejas de colaboradores y de call center por asignación de citas y 2 sugerencias con un 0.1 % por asignación de citas.

En el segundo mes con 50 manifestaciones; de las cuales 40 fueron quejas, 3 reclamos y 7 sugerencias que van desde inconformidades en la atención y dificultad para la asignación de citas; en el tercer mes solo se reportaron 22 manifestaciones de las cuales 21 fueron quejas por los motivos mencionados en el mes anterior.

Como principal motivo de reclamaciones y quejas se encuentran la dificultad en la comunicación con el call center, los tiempos para la asignación de citas con especialistas, las condiciones de las instalaciones, orden y aseo. Así mismo, la inconformidad con la atención del personal asistencial.

Más sin embargo se evidencia que en el mes de marzo las manifestaciones disminuyeron un 50% de las manifestaciones de los meses anteriores.

## 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	12	44	16
Febrero	4	50	6
MARZO	21	22	14

Durante el primer trimestre del año 2024, el promedio de días de respuesta a las manifestaciones de los usuarios, estuvo entre 14 y 16 días, debido a procesos internos, respuestas de los colaboradores, o líderes de procesos; además de la respuesta del call center para asignación de citas con especialistas o traslado 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. Dicho instrumento es aplicado por las practicantes de educación infantil del Tecnológico de Antioquia en el mes de enero y mediados de febrero; en marzo fue realizado por alfabetizadoras de grado decimo de instituciones educativas públicas.

### 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	116	4	0	0	120	99%
Febrero	34	20	14	0	68	62.2%
Marzo	98	10	4	0	112	98.2%

Para el primer trimestre se aplicaron 300 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 marzo la proporción de satisfacción global de los usuarios tuvo resultados del 99% y 98.2% estando entre nivel de satisfacción entre buena y aceptables de la meta establecida, para el mes de febrero, la proporción de satisfacción bajo a un 62.2%, siendo muy baja el nivel de satisfacción teniendo en cuenta; dejando claro que este porcentaje fue por el número de encuestas realizadas en ese mes; fueron por debajo de la muestra estadística debido a falta de apoyo de practicantes y solo se realizaron 68 encuestas. Los usuarios resaltan:

#### 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	120			120	100.0%
Febrero	61	7		68	89.7%
Marzo	110	2		112	98,2%

El indicador anterior, muestra la proporción de usuarios que recomendarían el Hospital, el mes de febrero está por debajo de la meta establecida está por debajo de la meta establecida, y para el mes de enero y marzo se encuentra en límites estables. La

experiencia de los usuarios tiene una proporción mediana de satisfacción lo que repercute en el presente indicador; en cual se logra identificar que esto esta se ve afectado por la inconformidad de los usuarios por la higiene o aseo de las instalaciones, la atención prestada por el personal de enfermería; falta de sábanas y por cucarachas.

Así, la percepción de los usuarios es mayormente negativa respecto a los servicios recibidos.

Cabe resaltar que en la oficina de atención al usuario en el primer trimestre se recibieron 569 inconformidades por la falta de respuesta oportuna o no respuesta de solicitud de citas a través de llamadas por el call center; las cuales se gestionaron con el call center o gestión con especialista como adicional; teniendo más dificultad para la asignación las especialistas de ortopedia, neumología y dermatología.

## 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.  
Evaluar la adherencia del personal a los protocolos institucionales.  
Generar acciones de mejora a partir de las evaluaciones de clima organizacional.  
Tomar medidas con la asignación de citas del call center para tener respuesta oportuna; a través de mesas técnicas.
- **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 para más comodidad de las familias o acompañantes.  
Orden y aseo.  
Garantizar la atención en el call 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.
- Aumento de horas de especialidad de ortopedia, neumología para dar respuesta a la demanda de los usuarios.