

## INFORME DE GESTION TRIMESTRE IV - 2023

## 1. INTRODUCCION

El presente informe brinda de la gestión social del cuarto trimestre del año 2023 de los procesos desarrollados en el área de trabajo social encaminados la salud integral y atención de los usuarios, niños, niñas y adolescentes en el Hospital Infantil Consejo de Medellín desde un ámbito social.

A lo largo del informe, se darán a conocer la diferentes estrategias desarrolladas en la atención de trabajo social como una metodología en la gestión de PQRS, satisfacción de los usuarios a través de encuestas realizadas en cada servicio ofrecido por la institución; actividades lúdico recreativas para el bienestar de los pacientes y acompañantes; además

## 2. OBJETIVO

Dar a conocer el informe de gestión del área de Trabajo Social que dé cuenta de los procesos desarrollados durante este periodo, para identificación de riesgos y oportunidades de mejora en el área de trabajo social.

## 3. ALCANCE

Informe de resultados del cuarto trimestre de 2023.

## 4. 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.

## 5. DESARROLLO DEL INFORME.

## 5.1 INFORME DE GESTION DE PQRS.

Mes	Tipo de PQRS	Total
<b>Octubre</b>	Felicitación	3
	Queja	34
	Reclamo	12
	Sugerencia	3
<b>Noviembre</b>	Felicitación	5
	Petición	1
	Queja	15
	Reclamo	3
	Sugerencia	3
<b>Diciembre</b>	felicitaciones	2
	Quejas	26
	Reclamos	3
	Sugerencias	3
	Peticiones	1
<b>Total general</b>		<b>114</b>

TIPO DE MANIFESTACION		
MANIFESTACION	CANTIDAD	%
Felicitación	10	8,7%
Petición	2	1,7%
Queja	75	65,7 %
Reclamo	18	15,7 %
Sugerencia	12	10.%
(en blanco)		0,00%
<b>Total general</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>

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 cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 114 manifestaciones de usuarios que han consultado en los servicios.

De las manifestaciones recibidas, el 10% equivale a las felicitaciones del todo el personal por la atención durante la atención en hospitalización y en el área de urgencias, el 1.27% equivale a petición para la gestión de traslado del menor y acompañante a lugar de residencia; el 62 % corresponde a quejas de colaboradores directos o tercerizados. Un 18.99% equivale a reclamaciones con servicios y áreas. Como principales motivos de reclamaciones y quejas se encuentran la dificultad en la comunicación con el contactcenter, 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; para las sugerencias se tuvo un 7.59% relacionados con la atención de especialistas y mejorar las condiciones de orden y aseo.

#### 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	240	52	<b>20</b>
Noviembre	520	33	<b>16</b>
Diciembre	230	34	<b>15</b>

Durante el cuarto trimestre del año 2023, el promedio de días de respuesta a las manifestaciones de los usuarios, estuvo entre 20 y 16 días, debido a procesos internos, respuestas de los colaboradores, traslado a servicios tercerizados como call center para la asignación de citas; además de capacitación de manejo de plataforma SAIA para la gestión de las PQRS que ya estaban en el sistema; lo que no permitió la gestión de las anteriores en los tiempos establecidos.

#### 4.3 SATISFACCIÓN

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, que ingresan a la institución para la atención; 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.

#### 4.3.1 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS

Muestra estadística: 122 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
Octubre	115	0	5	0	120	95.8%
Noviembre	102	15	3	0	120	85.0%
Diciembre	110	8	2		120	91.7%

Para el cuarto trimestre que va desde el primero de octubre hasta el 31 de diciembre se aplicaron 360 encuestas de satisfacción en los servicios de hospitalización, urgencias, consulta externa, cirugía y cuidados intensivos.

Durante el mes de Octubre la proporción de satisfacción global de los usuarios tuvo resultados del 95.8% dentro del límite sobresaliente, en el mes de noviembre 85.0% el nivel de satisfacción de los usuarios disminuyó a porcentaje no aceptable; en el mes de diciembre fue aceptable con 110 personas muy satisfechas y 8 satisfechas con la atención y los servicios prestados por la institución; además de 2 personas insatisfechas por la atención del personal asistencial y por el aseo.

#### 4.3.2 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	120			120	100%
Noviembre	115	5		120	95.8%
Diciembre	110	10		120	91.7%

El indicador anterior, evidencia que la proporción de usuarios que recomendarían el Hospital, en el mes de octubre está en experiencia de desempeño sobresaliente de la meta establecida, y para el mes de diciembre por debajo del límite aceptable.

## 5 ACCIONES ESTRATEGICAS DE LA DEPENDENCIA.

En el ultimo trimestre del año 2023 se desarrollo estrategias encaminadas al bienestar de los niños, niñas, adolescentes y familias durante el proceso de hospitalización y atención de consulta a través de manual de bienvenida de los usuarios a la institución, actividades y talleres lúdico recreativos lideradas por practicantes de licenciatura en educación infantil con el convenio docencia servicio; lo que permite que durante este proceso se logre identificar las apreciaciones de los padres con el fin de tomar planes de mejora y tener mejores resultados en cuanto a las quejas emitidas por la atención.

### Manual de bienvenida al usuario

**Objetivo:** Dar a conocer a las familias el manual de bienvenida al usuario del Hospital Infantil Concejo de Medellín (HICM).

**Desarrollo:** Luego se realiza la entrega de un plegable y se le da a conocer a cada una de las familias la información que contiene y su importancia para su estancia hospitalaria y fuera de ella con trámites frente a la solicitud de citas y más.



### Taller “Somos corresponsables”

**Objetivo:** Concientizar a los padres de familia, adultos significativos acerca de la corresponsabilidad y el cuidado para mantener el bienestar de los niños y niñas.

**Desarrollo:** Se proyecta el video cuento titulado “Un puñado de botones” y a partir de él se da paso a la dinámica del tingo tango para conocer los puntos de vista de los participantes acerca de la corresponsabilidad y hábitos de cuidado. Además, se realiza una retroalimentación por parte de las docentes que lideran la actividad.

**Cierre:** Para terminar el encuentro se propone la realización de un cuadro familiar con materiales como botones, recortes, lapiceros, Colbon.

De igual manera, se invita a las familias a que expresen un tips o consejo en el mural “Somos corresponsables”



### Celebración de Halloween

**Objetivo:** Festejar el día de Halloween con los niños, niñas y familias del HICM.

**Desarrollo:** Se realiza un recorrido por los diferentes espacios del hospital con la compañía de Batman, su grupo de apoyo, la comunicadora social, la trabajadora social, el músico terapeuta, la psicóloga y algunas de las docentes de la ludoteca con el propósito de hacer del día de los niños un día especial, lleno de alegría, regalos y muchas sonrisas.



### Taller de resolución de problemas.



**Ojetivo:** Generar un espacio para fortalecer la resolución de problemas por medio del aprendizaje basado en retos para los niños, niñas y las familias del HICM.

**Desarrollo:** Continuo a ello se organiza a los niños por pareja y se les brinda 3 vasos plásticos, 2 cordones y tres pimpones en donde tienen el reto de meter cada pimpon en cada vaso solo con la ayuda de los cordones, con el objetivo de favorecer la comunicación y el trabajo en equipo.

**Cierre:** Al finalizar el reto se genera una tertulia acerca de los sentimientos que les dejó la actividad y continuo a ello las docentes que lideran la actividad brinda un mensaje acerca de la comunicación asertiva, la importancia del trabajo en equipo y el aceptar los diferentes puntos de vista.

Luego, los niños(as) participantes relocalizan un dibujo relacionado con sus sentires frente a la actividad.

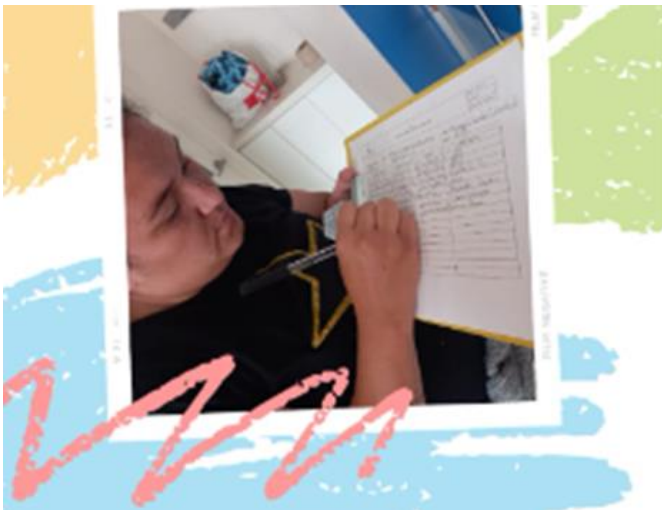


### **Apertura de buzones y encuestas**

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio y la experiencia que han tenido en el Hospital Infantil Concejo de Medellín.

**Desarrollo:** Se realiza un recorrido por los diferentes espacios del hospital con el objetivo de diligenciar la encuesta de satisfacción general frente a los servicios que han recibido los usuarios.

En este el padre, madre o acudiente del paciente expresa con un puntaje de 1 a 5 la calidad del servicio desde el ingreso, tiempo de espera y la atención brindada.



### **INTERCONSULTAS DE TRABAJO SOCIAL.**

Durante el mes de octubre se recibieron 58 interconsultas las cuales están direccionadas por los médicos generales y pediatras por presentar los siguientes riesgos:

1. La no inscripción en el registro civil de nacimiento
2. Esquema de vacunación incompleto o nulo
3. No afiliación al sistema general de seguridad social en salud
4. Maltrato infantil
5. Negligencia
6. Consulta tardía
7. Intoxicación por sustancias psicoactivas
8. Intoxicación por medicamentos

9. No controles ambulatorios por diagnósticos
10. Violencia sexual
11. Abandono
12. Aclaración de custodia y cuidados personales
13. Intento suicida
14. Desnutrición
15. Población especial

Ante los casos de vulneración de derechos de los niños , niñas y adolescentes se activarán rutas de atención en el sector protección y sector justicia; además se realiza envío de material probatorio (embalaje) ante el instituto de medicina legal y ciencias forenses.

## 16. 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.
- **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.

## 17. 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 y equipos.
- Procesos internos con el área de gestión humana.
- Aumento de horas de especialidades para dar respuesta a la demanda de los usuarios que tiene que acudir a otras instancias para poder tener acceso a citas para los menores.