

EN LA OFICINA DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS MESES DE ENERO HASTA EL MES DE DICIEMBRE DE 2020 SE REALIZARON LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL SERVICIO

	HOSPITALIZACIÓN	% DE SATISFACCIÓN	CONSULTA EXTERNA	% DE SATISFACCIÓN	URGENCIA	% DE SATISFACCIÓN	CIRUGIA	% DE SATISFACCIÓN	S.M. HOSPITALIZACIÓN	% DE SATISFACCIÓN	S.M CONSULTA EXTERNA	% DE SATISFACCIÓN	PROMEDIO DE % SATISFACCIÓN
ENERO	106	97,17%	198	96,97%	225	84,44%	59	98,30%	34	100%	17	94,11%	95,16%
FEBRERO	129	99,22%	214	99,06%	226	86,28%	54	98,14%	36	100%	18	100%	97,11%
MARZO	126	89,68%	118	70,34%	183	74,86%	49	93,88%	29	96,55%	12	91,67%	86,16%
ABRIL	133	88,72%	122	89,34%	207	85,02%	55	96,36%	31	100%	14	92,85%	92,04%
MAYO	124	96,77%	-	-%	194	91,23%	49	97,95%	27	100%	-	-%	96,48%
JUNIO	129	96,89%	118	94,06%	201	92,03%	52	98,07%	31	100%	16	93,75%	95,53%
JULIO	42	90,47%	31	90,32%	104	91,34%	23	91,30%	17	94,11%	8	87,50%	90,84%
AGOSTO	34	97,05%	-	-%	95	91,57%	15	93,33%	16	93,75%	-	-%	93,92%
SEPTIEMBRE	149	97,98%	165	96,96%	271	91,51%	48	93,75%	36	97,22%	17	94,11%	95,21%
OCTUBRE	138	95,65%	-	-%	248	91,53%	42	95,23%	31	96,77%	-	-%	94,79%
NOVIEMBRE	138	97,82%	154	97,40%	251	92,03%	43	97,67%	29	96,55%	15	93,33%	95,80%
DICIEMBRE	132	98,48%	148	96,62%	238	92,85%	41	95,12%	28	96,42%	16	93,75%	95,54%
% TOTAL		95,49%		92,34%		88,72%		95,75%		97,61%		93,45%	93,89%
TOTAL ENCUESTAS	1.380		1.268		2.443		530		345		133		6.099

- En los meses ENERO, FEBRERO Y MARZO aplicamos 1.833 encuestas en los diferentes servicios que presta el Hospital Rosario Pumarejo de López, repartidas de la siguiente forma (Indicadas en las tabulaciones presentadas) HOSPITALIZACIÓN aplico 361 encuestas durante los tres meses con un promedio de 120 encuestas por mes aproximadamente. CONSULTA EXTERNA aplico 530 durante los tres meses con un promedio de 176 encuesta por mes aproximadamente; el área de URGENCIA aplicó 634 con un promedio de 211 encuesta aplicada por mes aproximadamente; CIRUGÍA aplicó 162 con un promedio de 54 encuesta por mes aproximadamente; SALUD MENTAL CONSULTA aplicó 47 con un promedio de 15 encuesta por mes. SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN aplicó 99 con un promedio de 33 encuesta por mes. Se realizó el análisis de satisfacción con los servicios que presta la IPS representado en un 93,14% de usuarios satisfechos con nuestros servicios frente a un 6,86% de insatisfacción.

- En los meses ABRIL, MAYO Y JUNIO aplicamos 1,503 encuestas en los diferentes servicios que presta el Hospital Rosario Pumarejo de López, repartidas de la siguiente forma (Indicadas en las tabulaciones presentadas) CONSULTA EXTERNA aplico 240 durante los tres meses con un promedio de 80 encuesta por mes aproximadamente; el área de HOSPITALIZACIÓN aplicó 386 con un promedio de 128 encuesta aplicada por mes aproximadamente; el área de URGENCIA aplicó 602 con un promedio de 200 encuesta aplicada por mes; el área de CIRUGÍA aplicó 156 con un promedio de 52 encuesta aplicada por mes; SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN aplicó 89 con un promedio de 29 encuesta y en SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA se aplicaron 30 con promedio de 10 encuesta por mes aproximadamente. Se realizó el análisis de satisfacción con los servicios que presta la IPS representado en un 94,68% de usuarios satisfechos con nuestros servicios frente a un 5,32% de insatisfacción.

- En los meses JULIO , AGOSTO Y SEPTIEMBRE aplicamos 2.206 encuestas en los diferentes servicios que presta el Hospital Rosario Pumarejo de López, repartidas de la siguiente forma (Indicadas en las tabulaciones presentadas) CONSULTA EXTERNA aplico 196 durante los tres meses con un promedio de 65 encuesta por mes; el área de HOSPITALIZACIÓN aplicó 225 con un promedio de 75 encuesta aplicada por mes aproximadamente; URGENCIA aplicó 470 con un promedio de 156 encuesta aplicada por mes aproximadamente; CIRUGÍA aplicó 86 con un promedio de 28 encuesta aplicada por mes aproximadamente; SALUD MENTAL HOSPITALIACION aplicó 69 con un promedio de 33 encuesta aproximadamente y en SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA se aplicaron 25 con promedio de 8 en cuesta por mes aproximadamente. Se

- realizó el análisis de satisfacción con los servicios que presta la IPS representado en un 93,32% de usuarios satisfechos con nuestros servicios frente a un 6,68% de insatisfacción.

- En los meses OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE aplicamos 1.702 encuestas en los diferentes servicios que presta el Hospital Rosario Pumarejo de López, repartidas de la siguiente forma (Indicadas en las tabulaciones presentadas) CONSULTA EXTERNA aplico 302 durante los tres meses con un promedio de 100 encuesta por mes aproximadamente; el área de HOSPITALIZACIÓN aplicó 408 con un promedio de 136 encuesta aplicada por mes aproximadamente; URGENCIA aplicó 737 con un promedio de 245 encuesta aplicada por mes; CIRUGÍA aplicó 126 con un promedio de 42 encuesta aplicada por mes aproximadamente; SALUD MENTAL HOSPITALIACION aplicó 98 con un promedio de 32 encuesta aproximadamente y en SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA se aplicaron 31 con promedio de 10 encuesta por mes aproximadamente. Se realizó el análisis de satisfacción con los servicios que presta la IPS representado en un 95,37% de usuarios satisfechos con nuestros servicios frente a un 4,63% de insatisfacción.

- En los meses de enero a diciembre se realizaron 45 aperturas de buzones distribuidos de la siguiente manera, QUEJAS 97, SUGERENCIAS 15 Y FELICITACIONES 19. Para un gran total de 131 siendo las quejas más reiterativas el incumplimiento de horario por parte de nuestros médicos especialista ya que llegan muy tarde, la falta humanización de algunas enfermeras y médicos generales en el servicio de urgencias.
- **CHARLAS EDUCATIVAS:** Se realizan Charlas Educativas a los usuarios que se encuentren en la sala de espera de Consulta Externa, Cirugía, Urgencia, salud mental hospitalización, salud mental consulta externa y a los pacientes con sus respectivos familiares que se encuentren en el área de Hospitalización, charlas realizadas en el mes de Enero 738 usuarios, en el mes de Febrero a 868 usuarios y en el mes de Marzo 743, abril 852, mayo 542, junio 846, julio 212, agosto 192, septiembre 587, octubre 396, noviembre 494, diciembre 498, para un total general de 6.958 charlas, sobre los temas que más relevancia tienen para socializar, estos son: Derechos y Deberes de los Usuarios; Como, Cuando y donde deben dar a conocer sus PQR; Que significa SIAU y cuáles son nuestras funciones; portafolio de servicios del Hospital Rosario Pumarejo de López y Recomendaciones para realizar los diferentes exámenes médicos.

2020	
ENERO	738 CHARLAS
FEBRERO	868 CHARLAS
MARZO	743 CHARLAS
ABRIL	852 CHARLAS
MAYO	542 CHARLAS
JUNIO	846 CHARLAS
JULIO	212 CHARLAS
AGOSTO	192 CHARLAS
SEPTIEMBRE	587 CHARLAS
OCTUBRE	396 CHARLAS
NOVIEMBRE	494 CHARLAS
DICIEMBRE	498 CHARLAS
TOTAL	6.968 CHARLAS

SATISFACCIÓN GLOBAL 2020			
1.	SATISFECHOS	5.726	93,89%
2.	INSATISFECHOS	- 373	6,11%
		6.099	100%

CONCLUSIONES

Con la información recopilada por la oficina del SIAU a través de las diferentes actividades como son: Apertura de Buzones, Aplicación de encuestas de satisfacción, quejas personalizadas, charlas educativas y la orientación personalizada a los usuarios; podemos decir que durante el año 2020 se encontraron las siguientes particularidades:

- ✓ Seguimos teniendo problemas con el incumplimiento de horario de los especialistas, situación que repercute en la insatisfacción ya que muchas personas llegan de diferentes municipios y se les dificulta estar viniendo.
- ✓ La oficina de SIAU, realiza charlas de los derechos y deberes de los usuarios y charlas educativas sobre humanización, y participación social al ciudadano.
- ✓ En servicio de consulta externa la queja más frecuente es la falta de agenda de algunas especialidades como (infectología, neurocirugía, reumatología)
- ✓ En el servicio de urgencias se quejan mucho por la falta de atención de algunas enfermeras y médicos por el trato que tienen con los usuarios.

PLAN DE MEJORA

- Continuar realizando charlas educativas en los diferentes servicios de la institución: (consulta externa, urgencias, hospitalización, salud mental) que le permitan al usuario conocer sus Derechos y Deberes y humanización orientarlos para que conozcan la manera de cómo acceder a los diferentes servicios que

prestamos. Es sumamente importante el apoyo psicosocial que se le brinda a nuestra población usuaria en general, ya que ofreciendo excelentes servicios lograremos la satisfacción de nuestros usuarios.

- Continuar realizando el seguimiento al proceso de asignación de citas para realizar los cambios pertinentes y optimizar la oportunidad en la asignación de las mismas.
- Seguir realizando charlas educativas a los usuarios.

- El presente informe ha sido desarrollado conjuntamente con la información suministrada por cada uno de los funcionarios de SIAU y Trabajo Social y de cada coordinador de su servicio del Hospital Rosario Pumarejo de López ESE.
- Esperamos nos sigan brindando las herramientas necesarias para seguir cumpliendo con los objetivos propuestos, siendo este nuestro compromiso el de mejorar la prestación de los servicios que ofrecemos para lograr la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, los cuales son “nuestra razón de ser”.
- Se hizo rutas para darles una buena atención al usuario con todas las medidas de bioseguridad en consulta externa por el covid 19.

Atentamente,

ANNY GONZALEZ RIVERO.
Coordinadora SIAU

