INFORMES DLS TRIMESTRALES.

2023.

E.S.E. HOSPITAL SANTA ISABEL
San Pedro de los Milagros

Calle 43 A No. 52A - 109 /Telefono: 868 8504 / Fax: 868 7610

CONSOLIDADO SIAU-PQRSFD
E INFORME DE SATISFACCIÓN

ALCALDÍA MUNICIPAL
SAN PEDRO DE LOS MILAGROS
CORRESPONDENCIA RECIBIDA ARCHIVO
04 MAY 2023
Al Contestar
Cite Nº de Radicado:
Archivista:
Dirigido A:

ESE HOSPITAL SANTA ISABEL
SAN PEDRO

PRIMER TRIMESTRE 2023

Doctora,

CLAUDIA PATRICIA AVENDAÑO MOLINA
Dirección Local de Salud
San Pedro de los Milagros

Asunto: Consolidado SIAU-PQRSFD e informe de satisfacción primer trimestre 2023

INTRODUCCIÓN

Presentamos a continuación el informe consolidado de la gestión realizada por la ESE Hospital Santa Isabel, de las expresiones de los usuarios durante los meses de enero, febrero ymarzode 2023, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.

El presente documento busca a través de herramientas visuales brindar información detallada de las PQRSFD recibidas en la ESE a través de los diferentes medios habilitados, así como el cumplimiento de las respuestas dadas a los usuarios en el tiempo establecido.

Resultados:

En dicho trimestre el Hospital Santa Isabel recibió un total de 12 expresiones de los usuarios, 5 de ellas clasificadas como quejas, 5sugerencia Y 2 felicitaciones.

Fuente: Elaboración propia

A través de los medios dispuestos por la institución para la captación de las expresiones de los usuarios, los más utilizados son los buzones de sugerencias, ubicados en diferentes puntos estratégicos en lassedes de la empresa (sede Casa, urgencias, Centro de salud) y, de manera escrita a través de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU), o radicando directamente en la secretaría de la ESE.

Fuente: Elaboración propia

Luego de recolectar y analizar las expresiones, la ESE responde directamente a los usuarios, de acuerdo a los datos consignados por éstos siempre y cuando se disponga de la información completa del remitente.

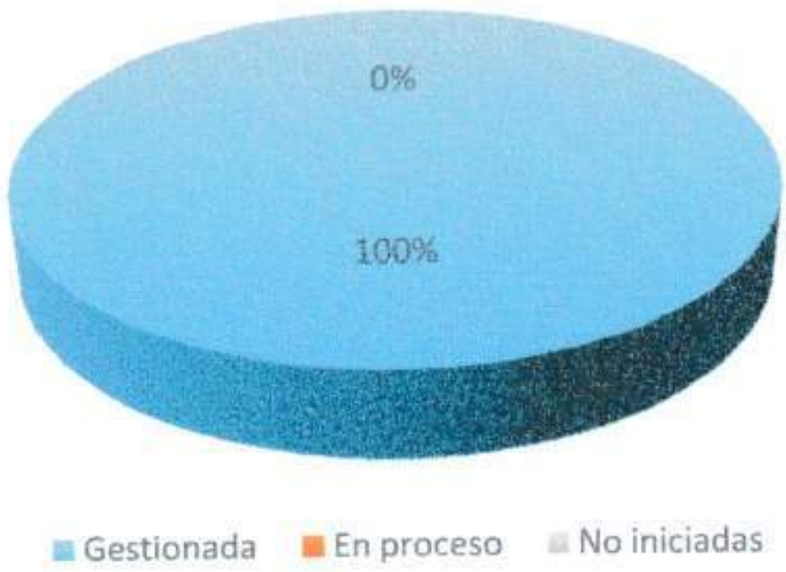
La respuesta se genera por escrito y es entregada directamente al usuario.
En los casos en los cuales las expresiones son anónimas, las respuestas se publican en la cartelera de la Oficina de Información y Atención al Usuario, y finalmente cuando las expresiones se recepcionan a través del correo electrónico, la respuesta es enviada al e-mail del usuario.

Durante el primer trimestre de 2023 las respuestas se han generado por los diferentes medios que tiene la institución.

Fuente: Elaboración propia

Durante este período se gestionaron el 100% de las expresiones de los usuarios.

Distribución porcentual de las expresiones según su estado durante el primer trimestre del 2023



Fuente: Elaboración propia

El tiempo promedio de respuesta a las expresiones de los usuarios durante el primer trimestre del año 2023 es de 14 días, lo cual cumple con el tiempo normativo el cual es de 15 días.

Motivo recurrente de las expresiones:

- Trato 2
- Otros 7
- Pertinencia 2
- Falta de información 1

Motivo mas recurrente de las expresiones por motivo durante el primer trimestre 2023

Fuente: Elaboración propia

Plan de acción:

Según las expresiones recolectadas durante este periodo la ESE identifica la necesidad de fortalecer la cultura de acceso a los canales de comunicación en la ciudadanía con el fin de conocer una mayor cantidad de perspectivas ciudadanas.

En el Hospital se viene trabajando fuertemente en la humanización de servicios de salud, para prestar una atención de calidad y con oportunidad, con la mejor disponibilidad posible y un trato igual para nuestros usuarios.

INFORME DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS AL 30 DE MARZO 2023

Objetivo:

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la ESE Hospital Santa Isabel en cuanto a los servicios recibidos en la institución.

Metodología:

Para la medición de satisfacción se utilizó una encuesta física con 10 preguntas las cuales fueron aplicadas a usuarios que se encontraban en la sede casa y en el servicio de urgencias.

Actualmente la ESE se encuentra en el proceso de elaboración de una nueva encuesta de satisfacción que permita la utilización de medios tecnológicos de mayor alcance, además con una metodología basada en la escala Likert para lograr conocer con mayor exactitud el grado de satisfacción de nuestros usuarios.

Ítems a calificar:

Oportunidad

Trato

Accesibilidad

Privacidad

Calidad del servicio

Análisis:

Durante el cuarto trimestre del año se realizaron 190 encuestas de satisfacción con un total de 5 usuarios insatisfechos y 185 personas satisfechas en todos los servicios prestados por nuestra E.S.E

El 97% de los usuarios se encuentran satisfechos y recomendarían los servicios de la ESE lo cual se considera muy favorable para la institución.

Satisfaccion de los usuarios durante el primer trimestre 2023

Fuente: Elaboración propia

Agradeciendo su atención y atento a cualquier inquietud de su parte.

Cordialmente,

Mª Cristina Sierra B.

MARIA CRISTINA SIERRA BETANCUR
Gerente.

CONSOLIDADO SIAU-PQRSFD
E INFORME DE SATISFACCIÓN

ESE HOSPITAL SANTA ISABEL
SAN PEDRO

SEGUNDO TRIMESTRE 2023

Calle 43 A No. 52A - 109 /Telefono: 868 8504 / Fax: 868 7610

Doctora,

CLAUDIA PATRICIA AVENDAÑO MOLINA
Dirección Local de Salud
San Pedro de los Milagros

Asunto: Consolidado SIAU-PQRSFD e informe de satisfacción segundo trimestre 2023

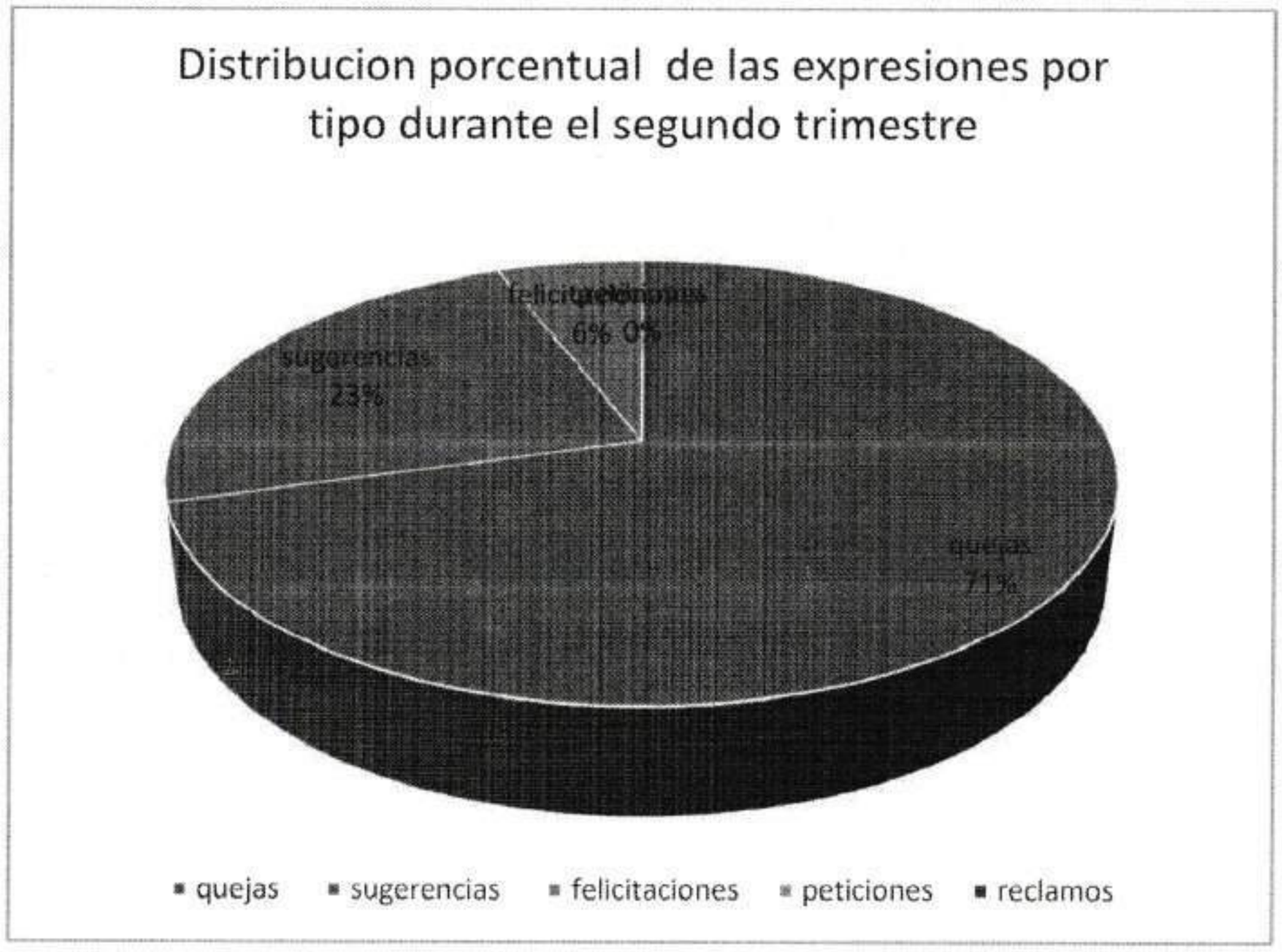
INTRODUCCIÓN

Presentamos a continuación el informe consolidado de la gestión realizada por la ESE Hospital Santa Isabel, de las expresiones de los usuarios durante los meses de abril, mayo yjuniode 2023, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.

El presente documento busca a través de herramientas visuales brindar información detallada de las PQRSFD recibidas en la ESE a través de los diferentes medios habilitados, así como el cumplimiento de las respuestas dadas a los usuarios en el tiempo establecido.

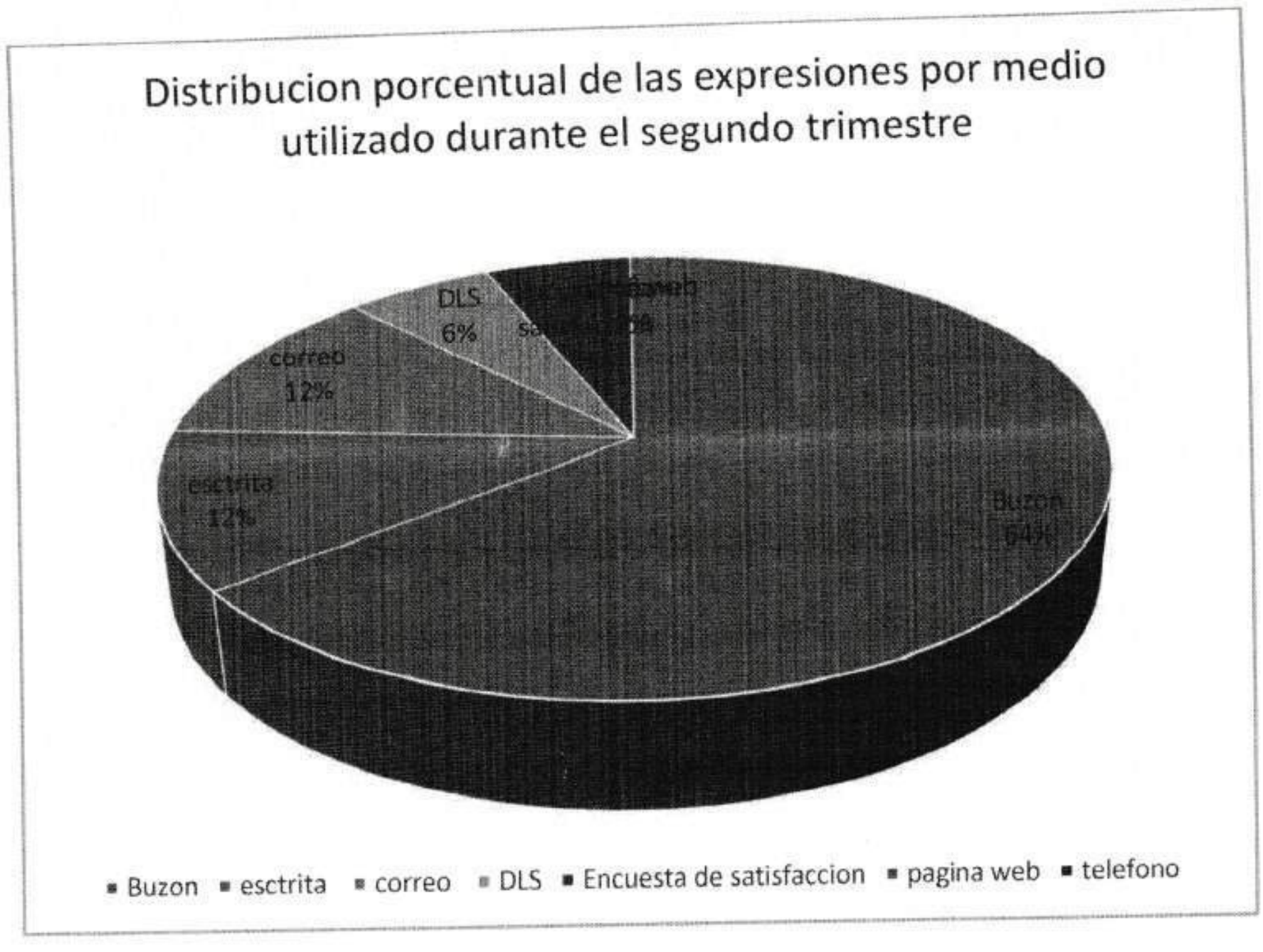
Resultados:

En dicho trimestre el Hospital Santa Isabel recibió un total de 17 expresiones de los usuarios, 12 de ellas clasificadas como quejas, 4 sugerencia Y 1 felicitación.



Fuente: Elaboración propia

A través de los medios dispuestos por la institución para la captación de las expresiones de los usuarios, los más utilizados son los buzones de sugerencias, ubicados en diferentes puntos estratégicos en lassedes de la empresa (sede Casa, urgencias, Centro de salud) y, de manera escrita a través de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU), o radicando directamente en la secretaría de la ESE.

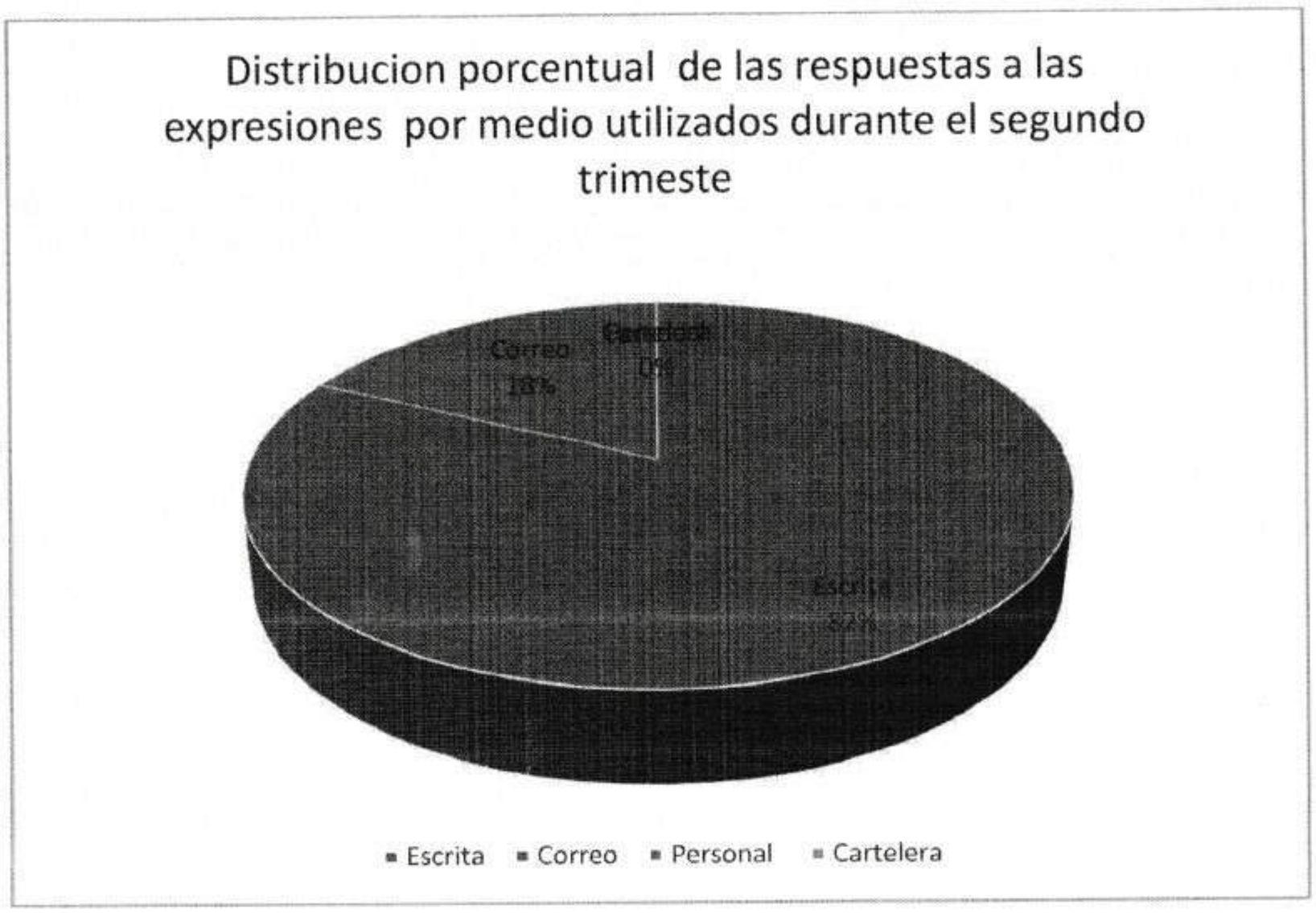


Fuente: Elaboración propia

Luego de recolectar y analizar las expresiones, la ESE responde directamente a los usuarios, de acuerdo a los datos consignados por éstos siempre y cuando se disponga de la información completa del remitente.

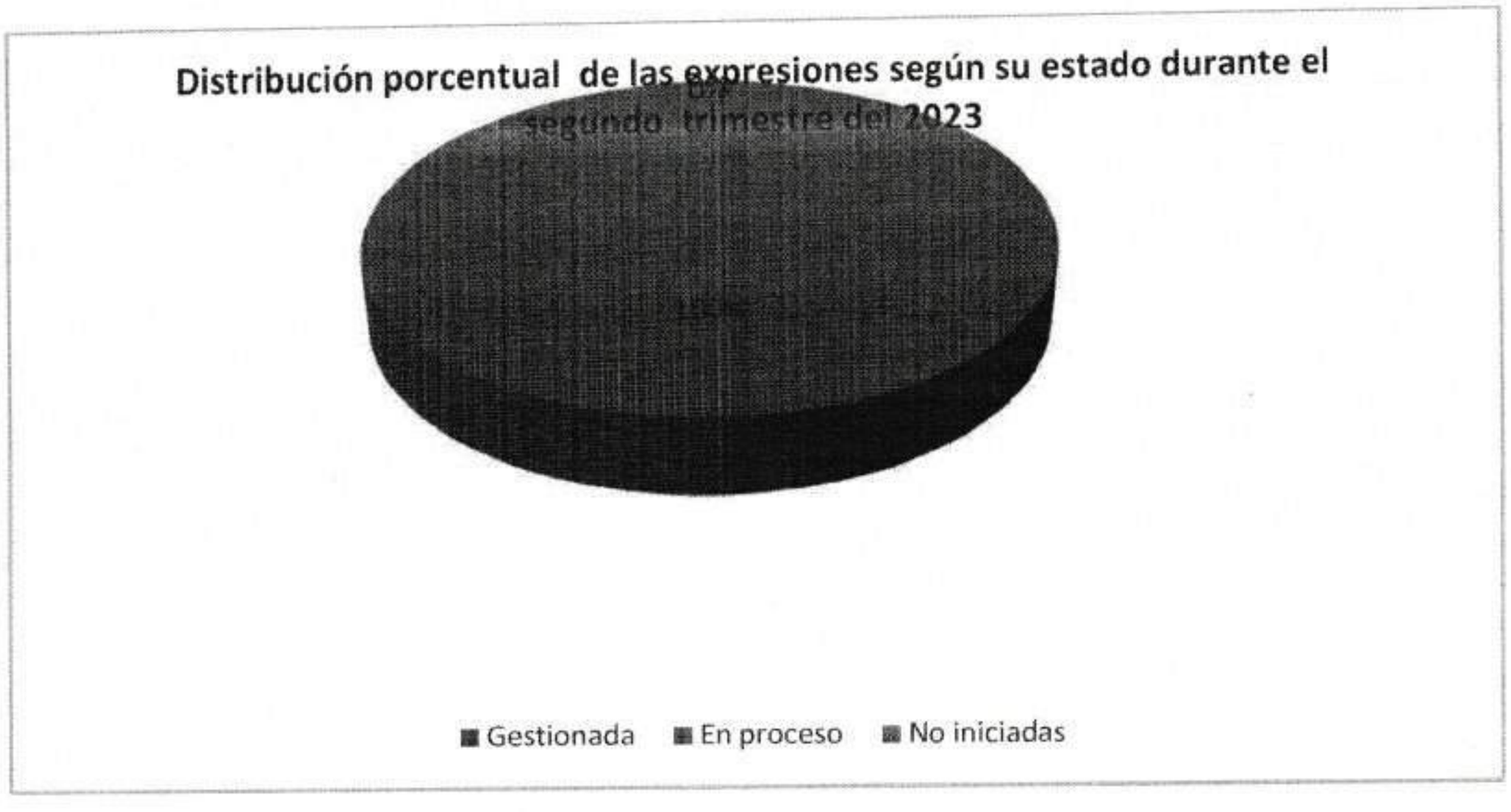
La respuesta se genera por escrito y es entregada directamente al usuario.
En los casos en los cuales las expresiones son anónimas, las respuestas se publican en la cartelera de la Oficina de Información y Atención al Usuario, y finalmente cuando las expresiones se recepcionan a través del correo electrónico, la respuesta es enviada al e-mail del usuario.

Durante el segundo trimestre de 2023 las respuestas se han generado por los diferentes medios que tiene la institución.



Fuente: Elaboración propia

Durante este período se gestionaron el 100% de las expresiones de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia

El tiempo promedio de respuesta a las expresiones de los usuarios durante el segundotrimestre del año 2023 es de 14 días, lo cual cumple con el tiempo normativo el cual es de 15 días.

Motivo recurrente de las expresiones:

- Trato 4
- Otros 4 (demora en atención en el servicio de urgencias y trato y demora en las taquillas)
- Pertinencia 3
- Oportunidad 6

Fuente: Elaboración propia

Plan de acción:

Según las expresiones recolectadas durante este periodo la ESE identifica la necesidad de fortalecer la cultura del Triage, por lo que se han realizado capacitaciones con la asociación de usuarios, divulgación de material audiovisual y programas radiales., así mismo, se han realizado capacitaciones con el personal asistencial y administrativo, para fortalecer la humanización de servicios de salud y prestar una atención de calidad y con oportunidad, con la mejor disponibilidad posible y un trato igual para nuestros usuarios.

INFORME DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS AL 30 DE JUNIO 2023

Objetivo:

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la ESE Hospital Santa Isabel en cuanto a los servicios recibidos en la institución.

Metodología:

Para la medición de satisfacción se utilizó una encuesta física con 10 preguntas las cuales fueron aplicadas a usuarios que se encontraban en la sede casa y en el servicio de urgencias.

Actualmente la ESE se encuentra en el proceso de elaboración de una nueva encuesta de satisfacción que permita la utilización de medios tecnológicos de mayor alcance, además con una metodología basada en la escala Likert para lograr conocer con mayor exactitud el grado de satisfacción de nuestros usuarios.

Ítems a calificar:

Oportunidad

Trato

Accesibilidad

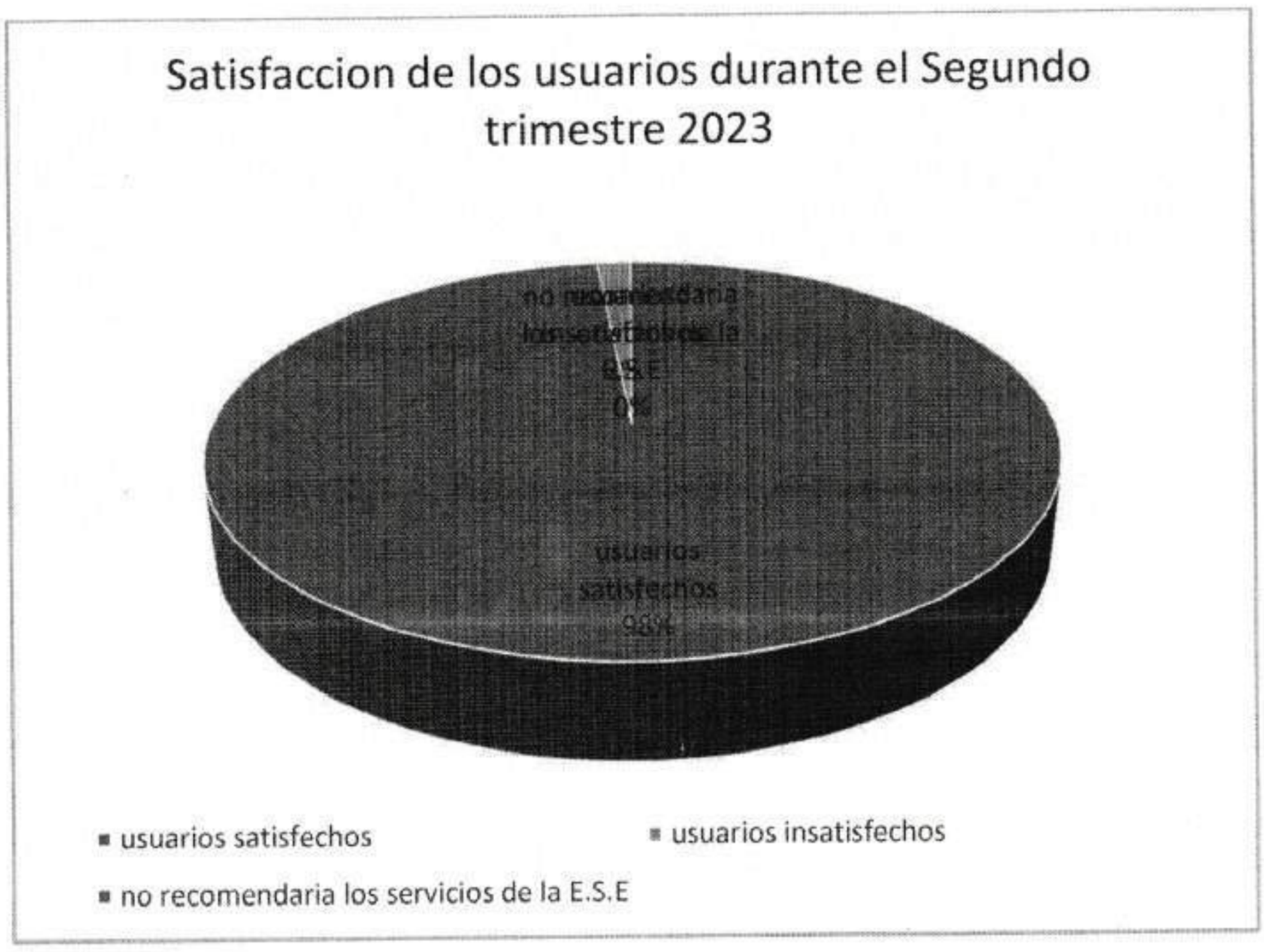
Privacidad

Calidad del servicio

Análisis:

Durante el segundo trimestre del año se realizaron 199 encuestas de satisfacción con un total de 3 usuarios insatisfechos y 196 personas satisfechas en todos los servicios prestados por nuestra E.S.E

El 98. % de los usuarios se encuentran satisfechos y recomendarían los servicios de la ESE lo cual se considera muy favorable para la institución.



Fuente: Elaboración propia

Agradeciendo su atención y atento a cualquier inquietud de su parte.

Cordialmente,

Mª Cristina Sierra B.

MARIA CRISTINA SIERRA BETANCUR
Gerente.