



E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

SIAU-2.16.1 0001 – 2023

Santiago de Cali, enero 19 del 2023

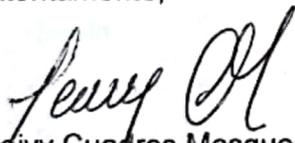

VENTANILLA ÚNICA
Radicación No. 028
Hora 09:23 Fecha 20-01-2023
Recibió *Mugaly Victoria Fajardo*

Doctora
Sandra Marentes A
Gerente
ESE HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL

Cordial Saludo,

Adjunto se presenta informe Gerencial de los resultados de las PQRS y la medición de la satisfacción del segundo semestre del año 2022

Atentamente;


Leivy Cuadros Mosquera
Trabajadora Social
Ese- Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel

Con copia: Dra. Diana Patricia Molina Jefe Control Interno HGASM

Elaboró: Diana Patricia Echeverry Hincapié - Auxiliar administrativa Siau

Nit 890.303.448-6
Carrera 70 No. 2A - 04 Cali – Colombia
PBX +57 (2) 339 0821
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com
Vigilado "superintendencia nacional de salud"


SECRETARIA DE GERENCIA
Ene 20/23
9:07 am

Rdo
Enero 20/2023
Control Interno
9:30 AM



INFORME CONSOLIDADO PQRS - ENCUESTAS DE SASTISFACCION SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022

INFORME PQRS Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2022

FECHA INFORME CONSOLIDADO: Enero 19 de 2023

PROCESO Y/O DEPENDENCIA: Proceso Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano – Trabajo Social

TEMA DE SEGUIMIENTO: Informe de Seguimiento PQRS y del Semestre II vigencia 2022

Introducción:

A continuación se presenta a la Gerencia General de la institución, informe de seguimiento y análisis de la gestión realizada por el SIAU en torno a:

- Las PQRS reportadas por los usuarios de los servicios del HGYASM
- Medición de la Satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

El informe contempla el período entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del año 2022, abarca los resultados de la gestión del SIAU a través de la implementación de los distintos mecanismos de ley, instaurados en la institución para la recepción y atención de las PQRS y la Medeción de la satisfacción de los usuarios.

Fuentes de Recepción de las PQRS en el HGYASM:

- Buzón
- Correo electrónico
- Presencial escrita ante Of. SIAU
- Correspondencia radicada en ventanilla única

Objetivo:

Presentar un informe analítico al gerente general del HGYASM sobre los resultados obtenidos de las PQRS y la Satisfacción al Usuario del SIAU de la institución, frente a los servicios prestados durante los meses de julio a diciembre del año 2022.

DESARROLLO INFORME EJECUTIVO:

A. INFORME PQRS RECIBIDAS SEMESTRE II AÑO 2022

Desde del SIAU, en cumplimiento al marco legal para rendir informe a la Gerencia de las PQRS presentadas en el segundo semestre del año 2022, la evaluación para el periodo se realiza sobre el total de 12 PQRS; el análisis se hace en términos de oportunidad para la implementación de nuevas acciones tendientes a lograr la mejoría en la prestación de los servicios comprometidos en las PQRS reportadas por los adultos usuarios.

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE LAS PQRS SEMESTRE II AÑO 2022

Cuadro No.1

TIPO DE PQRS-F	2022
PETICION	0
QUEJA	12
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
TOTAL	12

En el análisis de la información obtenida a través del SIAU se tiene que un 92% de las PQRS presentadas en el segundo semestre del años 2022, corresponden al tipo Queja registradas de forma presencial en la Of. Del SIAU, en el formato ATU-PQR-004 2022 y el 8% que obedece a 1 sola que fue presentada por ventanilla única.

DISTRIBUCIÓN PQRS POR MES EN EL SEMESTRE II AÑO 2022

Cuadro No. 2

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMBRE
PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	4	8	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLUCITUD	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	8	0	0	0	0

En el análisis de las quejas del Cuadro No. 2, según su clasificación por **severidad** se tiene que:

- El 70% son **leves**: esta clasificación con el mayor porcentaje se encierran las quejas que no trasciende a instancias del nivel gerencial ni a los respectivos entes de control, las alternativas de solución son generadas por los líderes de áreas de los servicios afectados y/o el equipo asistencial; se puede deducir que estas quejas surgen como resultado del no cumplimiento cabal del Manual de Convención por la poca tolerancia en la interacción social de los adultos mayores residentes.
- El 30% son **moderadas**: las quejas contempladas en este porcentaje evidencian que trascienden los conflictos entre los adultos residentes e involucran otros actores del contexto institucional como: los auxiliares de enfermería, ayudantes de Cocina, personal de apoyo del Servicio de Aseo, profesionales del área asistencial y funcionarios; la gestión en torno a la solución de estas quejas implican el nivel gerencial.

De acuerdo a los **procesos** en los cuales se generan las quejas se tiene que:

- El 60% pertenecen a aspectos diversos relacionados con la convivencia entre los adultos: agresiones verbales, confrontaciones físicas en menor proporción, discusiones frecuentes a gritos, no respeto por el compañero, presuntos hurtos de objetos personales, no acatamiento de las normas del Manual de Convivencia.
- El 40% corresponden a otros aspectos surgidos en la prestación de los servicios de alimentos, lavandería, gestión de autorizaciones, citas y medicamentos.

En el análisis de la categorización de las quejas, frente a los **indicadores de calidad** se tiene que:

- El 60% son relacionadas con la Convivencia entre los residentes.
- El 40% tienen que ver con otros aspectos

En el análisis de los datos encontrados de la información registrada de las PQRS, se puede evidenciar que en la clasificación de las quejas, los porcentajes más altos según las categorías de **severidad, procesos y calidad**; con un 60% están directamente relacionados con los problemas presentados en la **Convivencia** y el trato entre los residentes de las diferentes salas, concentrándose con mayor énfasis en las salas de **Santa Clara, San Judas y San Camilo**. Adicionalmente se reporta un indicador de 40% en las distintas categorías mencionadas que corresponden a aspectos referidos por los adultos como:

- Alimentación: "mala preparación de los alimentos", sirven cantidades poquitas de los alimentos
- Servicio Lavandería: "la ropa sale sucia, demora en la entrega de la ropa, se pierde la ropa y no vuelve a aparecer"
- Infraestructura de las instalaciones: existencia de goteras en los techos de salas como Santa Clara,

HALLAZGOS:

Analizado el uso de las distintas fuentes de recepción de las PQRS, se observa que en el segundo semestre del año 2022 continua la misma tendencia detectada en la evaluación del primer semestre del año 2022: poco o nulo, uso de los buzones lo que obedece principalmente según el sondeo realizado por Trabajo Social en el segundo semestre del año 2022 a que:

- La mayoría de los adultos refieren no saber leer ni escribir
- Un porcentaje representativo de los adultos presentan alguna discapacidad física o mental que dificulta el uso de esta fuente

Frente al bajo uso del mail de las PQRS pqrs@ancianatosanmiguel.com: se encuentra que durante todo el año el sistema presentó fallas técnicas para su uso, situación que predominó de forma más continua en el por qué presentó en el segundo semestre del año abordado.

Las situaciones problemas que acarrear las quejas más recurrentes por parte de los adultos residentes, continúan dándose en el tema de la Convivencia, en el momento la salas con la situación más crítica en este aspecto la presentan Santa Clara que cuenta con un espacio reducido para la atención de 14 residentes hombres y San Judas.

Por otro lado las quejas se concentran en menor proporción en los servicios de Alimentación que ya vienen implementado acciones de cambio para su mejoría que han sido percibidas positivamente por la mayoría de los adultos residentes, y también está el servicio de lavandería sobre el cual se tiene muchas expectativas para lograr sula prestación de un servicio calificado acorde a las necesidades de la institución.

RECOMENDACIONES:

- Implementar acciones educativas para promocionar el uso de todas las fuentes de recepción de las PQRS, acorde a las necesidades de los adultos residentes.

- Se propone establecer mecanismo para formalizar como fuente de recepción de PQRS el espacio de participación social DIME: Dame ideas para mejorar; para control y seguimiento oficial de las PQRS generadas en dicho espacio con los residentes de la institución.
- Coordinar con el área de Gerontología un programa de Convivencia que apunte al mejoramiento y mantenimiento de una sana interacción social y buen trato entre los residentes; con apoyo del equipo psicosocial de la institución para dar cubrimiento a los distintos elementos inmersos en la temática de la Convivencia.
- Continuar ejecutando capacitaciones en los temas relacionados con la "Prevención del Maltrato" y el Fortalecimiento de vínculos socio afectivos entre los adultos pares.

B. INFORME DE MEDICIÓN DE LA SASTISFACCION DEL USUARIO SEMESTRE II AÑO 2022

En el marco del mejoramiento continuo en la prestación de servicios de la institución se implementa desde el SIAU el procedimiento de medición Satisfacción del Usuario, en los ítems de Atención y Satisfacción Global para el período del 01 de julio al 31 de diciembre del 2022.

Objetivo: "Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del HGYASM por los servicios recibidos en la institución, para mejorar cada vez más la calidad de la atención que se ofrece".

Alcance: En la medición de la satisfacción se contempla a los usuarios que hicieron uso de los servicios ofrecidos por la institución durante el periodo de evaluación mencionado: adultos del servicio de albergue, adultos del servicio Centro Día y usuarios de servicios particulares, convenios vigentes de la institución.

Metodología: La medición de la Satisfacción se realiza a través de la aplicación mensual de la "Encuesta de Calidad de Prestación de Servicios de Residencia", formato ATU-PQRS-for-003 que contiene 9 preguntas que indagan sobre la percepción que tienen los usuarios respecto a las principales características que requiere tener un buen servicio:

- El Ambiente Físico institucional
- Atención del Personal
- Prestación de los servicios de salud
- Percepción de la institución como IPS

Para obtener una percepción general de la experiencia vivida por todos nuestros usuarios, es necesario siempre abarcar en la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios de:

- Residencia
- Centro Día
- Ambulatorios

Para la medición de la satisfacción, la información recolectada se clasifica para su análisis bajo 4 criterios:

- E-excelente
- B-bueno
- R-regular
- M-malo

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN FRENTE A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR HGYASM

Cuadro No 3

CONSOLIDADO DE LOS SERVICIOS SEGUNDO SEMESTRE 2022

TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

INDICADOR =	USUARIOS ENCUESTADOS SATISFECHOS X 100		
	TOTAL DE ENCUESTAS		
SATISFECHOS	469	100	88
	536		
NO SATISFECHOS	67	100	12
	536		
NO CONTESTAN	0,0	100	0
	536		

SATISFACCIÓN DE USUARIOS ENCUESTADOS POR SERVICIOS

Cuadro No. 4

Servicio	Satisfecho	%	No Satisfecho	%	No Contestan	%	Total Encuestados
RESIDENTES	394	87	58	13	0	0,0	452
CENTRO DÍA	34	95	2	5	0	0,0	36
AMBULATORIO	41	85	7	15	0	0,0	48
Total	469	88	67	12	0	0,0	536

En general hay una **satisfacción global del 88%** de los adultos encuestados, con una percepción positiva y un 12% que manifestaron una percepción negativa frente a los servicios recibidos por el HGYASM. Al discriminar el análisis por los tres tipos de servicios evaluados se tiene:

- **Servicio de Residencia:** tiene un promedio de 87% de satisfacción entre los usuarios consultados, el resultado obtenido por parte de los adultos se soporta en:

*La posibilidad que ofrece el Estado a los adultos residentes de tener un lugar fijo donde satisfacer las necesidades básicas (dormir, comer, tener vestido y calzado)

*Poder acceder a la salud y distintas actividades formativas, educativas y recreativas que los ayudan a mantener su funcionalidad.

Un 13% de los usuarios del servicio de residencia manifestaron no estar conformes por las falencias que presentaron en su momento servicios como:

*Servicio de Alimentación: en términos de calidad, cantidad, variedad, no cumplimiento en el horario de distribución de los alimentos

*Servicio de Lavandería: por la baja calidad en el servicio prestado,

*Instalaciones locativas: Se alude al deterioro y falta de mantenimiento oportuno a la infraestructura de la institución: goteras, humedad, falta de pintura en el hospedaje de las salas generales; suspensión del espacio de fisioterapia por problemas en la estructura de dicha área, mejor adecuación del ambiente físico.

- **Servicio de Centro Día:** obtuvo un 95% de satisfacción en los usuarios encuestados y un 5% de no conformidad en matonería de los servicios recibidos durante el periodo evaluado. Actualmente el programa de Centro Día, solo cuenta con 6 usuarios, en términos de oportunidad para incrementar la población usuaria de este servicio particular, se requiere cualificar el programa con una Ccoordinación general y personal técnico en: Recreación y Cultura, Manualidades y Estimulación Cognitiva que garantice y proyecte una atención integral que responda a las necesidades y expectativas de la población atendida.
- **Servicios Ambulatorios:** los servicios ofrecidos durante el periodo evaluado fueron Laboratorios, Consulta Geriátrica, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Gerontología principalmente; recibieron en promedio el 85% de favorabilidad y un 15% de no satisfacción por parte de los usuarios encuestados; se observa que los de mayor acceso por parte de los usuarios ambulantes son: el servicio de **laboratorios** en primera instancia, le sigue en su orden la **consulta geriátrica**, fisioterapia y terapia ocupacional.

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA:

CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A SERVICIOS RECIBIDOS POR HGYASM:

Cuadro No. 5

No de usuarios que respondieron a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	Residentes	Centro Día	Ambulatorio	Total Encuestados	Nivel de Satisfacción
No de usuarios que respondieron "Muy Buena"	212	30	44	286	SATISFECHOS
No de usuarios que respondieron "Buena"	231	6	4	241	
No de usuarios que respondieron "Regular"	9	0	0	9	NO SATISFECHOS
No de usuarios que respondieron "Mala"	0	0	0	0	
No de usuarios que respondieron "Muy Mala"	0	0	0	0	
No de usuarios que respondieron "N"	0	0	0	0	NO CONTESTARON

Al analizar los datos arrojados de la calificación de la Experiencia en el uso de los servicios de la institución, se encuentra que durante el segundo semestre del periodo evaluado, del total de 536 usuarios encuestados, **el 98% calificaron su experiencia como "Muy Buena y/o Buena"** ante los servicios recibidos y **un 9% calificaron como "Regular"**, la experiencia vivida al hacer uso de los servicios ofertados por la institución.

CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA GLOBAL FRENTE A RECOMENDAR

LOS USUARIOS RECOMENDARÍAN LA IPS HGYASM

Cuadros No.6

Respuestas a la pregunta : ¿Recomendaría a sus amigos esta IPS?	Residentes	CentroDía	Ambulatorio	Total Encuestados	Nivel de Satisfacción
No. de usuarios que respondieron "Definitivamente SI" a la pregunta	265	35	41	341	SATISFECHOS
No. de usuarios que respondieron "Probablemente SI" a la pregunta	187	1	7	195	
No de usuarios que respondieron "Definitivamente NO" a la pregunta	0	0	0	0	NO SATISFECHOS
No. de usuarios que respondieron "Probablemente NO" a la pregunta	0	0	0	0	
No. de usuarios que No Respondieron a la pregunta	0	0	0	0	NO CONTESTARO

Al observar los resultados expuestos en el Cuadro No. 6 se tiene que un 64% de los usuarios encuestados de los distintos servicios, que se sienten satisfechos "DEFINITIVAMENTE SI" recomendaría hacer uso de los servicios del HGYASM como IPS, y el otro 36% de los usuarios restantes también manifestaron que "PROBABLEMENTE SI" recomendarían esta IPS.



Elabora Leivy Cuadros M. – Trabajo Social

Fuente Información – SIAU HGYASM Diana Patricia Echeverry