

INFORME PQRS Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO: TERCER SEMESTRE DEL AÑO 2023

FECHA INFORME DE SEGUIMIENTO: Noviembre 13 de 2023

PROCESO Y/O DEPENDENCIA: Proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano.

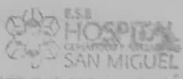
TEMA DE SEGUIMIENTO: Informe de Seguimiento PQRSDF del trimestre julio, agosto y septiembre del 2023

Introducción:

El informe unificado abarca el período comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre del año 2023, cumpliendo con el requisito de ley se realiza para la Gerencia General de la institución, sobre los resultados de la gestión del SIAU en torno a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, presentadas por los usuarios/funcionarios frente a los servicios ofrecidos por la institución y la percepción obtenida de los usuarios durante la Medición de la Satisfacción por la prestación de los servicios.

Fuentes de Recepción de las PQRS-F: Los canales de recepción de las PQRSDF de la entidad, instaurados bajo la coordinación del SIAU para el periodo fueron:

- > Buzón
- > Correo electrónico
- > Presencial: Atención en Of. SIAU
- > Correspondencia radicada en Vventanilla Única
- > Aplicación Whatsapp


VENTANILLA ÚNICA
 Radicación No. E 662.
 Hora 5:00pm Fecha 27/11/23
 Recibió Jm Jfor Zapata

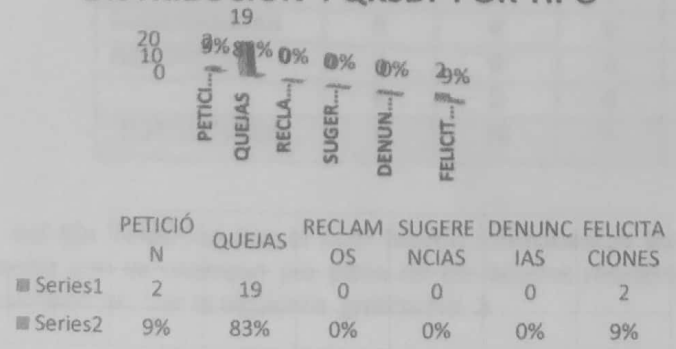
Objetivo:

Presentar a la gerencia general del HGYASM el informe de resultados de la gestión del SIAU de las PQRSDF y la medición de la Satisfacción, correspondiente al del tercer trimestre del año 2023.

A. ANÁLISIS PQRSDF TERCER SEMESTRE AÑO 2023

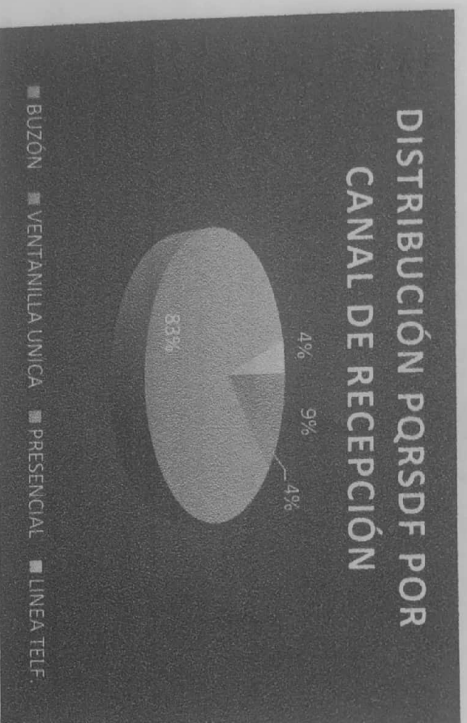
La elaboración del informe se ejecuta desde la Oficina del SIAU a partir de la gestión de los resultados obtenidos sobre un total de 23 PQRSDF, presentadas el tercer trimestre del año 2023. Ver gráfico No. 1:

DISTRIBUCIÓN PQRSDF POR TIPO



Se recibió un total de 23 PQRSDF en el tercer trimestre del 2023, lo que da un incremento considerable al compararlo con el primer y segundo trimestre del presente año, donde entre los dos trimestres surman un total de 22 PQRSDF; la variación puede atribuirse principalmente al aumento de funcionarios de la institución, que para el tercer trimestre presentaron mayor uso del servicio SIAU.

Revisando el Canal de Recepción de las PQRSDF: Ver gráfico No. 2



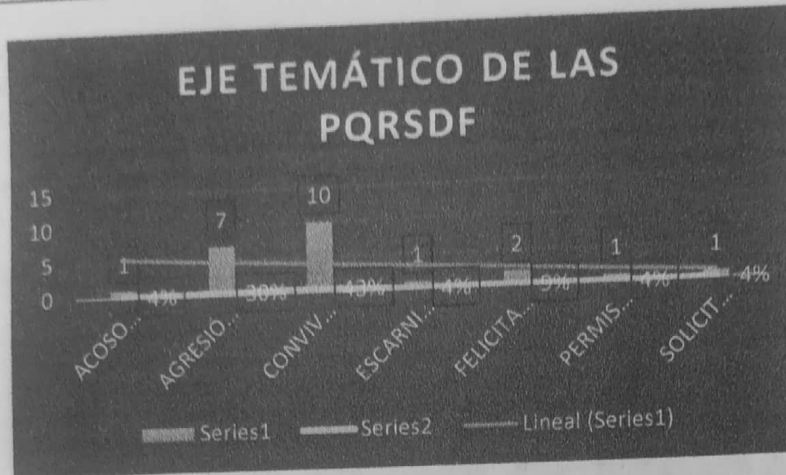
Se aprecia que se mantiene la tendencia del Canal "Presencial" (Oficina de Atención al Usuario), con un 83%, como el canal de mayor frecuencia de uso para los usuarios en la institución; muy por debajo en el uso está con un 9% el Canal "Buzón", utilizado principalmente por usuarios externos.

Al analizar el comportamiento de las PQRSDF interpuestas por los usuarios, se tiene que en un 83% corresponden al tipo "Quejas", tan solo aparece dos tipo "Petición", manteniendo la tendencia de los últimos dos años en la institución; las quejas presentadas se concentran en los meses de julio y agosto/2023, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2023

TIPO DE PARS- F	JUL.	AGOS.	SEPT.	TOTAL / PQRSDF
PETICIONES	0	1	1	2
QUEJAS	8	7	4	19
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL / MIES	8	10	4	23

En el análisis del Eje Temático por el cual fueron interpuestas las PQRSDF, se tiene que los motivos de consulta que se destacan por parte de los adultos residentes, funcionarios y/o usuarios externos, se concentran en: Ver la siguiente gráfica No. 3



- ✓ Un 9% son de "felicitación" a la asistencia del SIAU, por la satisfacción del servicio recibido durante la atención al usuario.
- ✓ El 39 % fueron interpuestas por funcionarios y obedecen en su mayoría a "agresiones verbales" proferidas por parte los adultos residentes.
- ✓ El 43% Corresponden a problemas generados en la "Convivencia" entre los adultos residentes.
- ✓ El 9% restantes, se responden una "solicitud de cupo y un permiso de salida"

Una vez más, el mayor porcentaje lo representan todas las situaciones de conflictos surgidas en el tema de la convivencia entre los adultos mayores residentes del servicio de albergue de la institución, persistiendo en la caracterización de éstas:

- ✓ Las agresiones verbales que nacen en la interacción de los adultos en la cotidianidad de las salas
- ✓ La trascendencia a agresiones físicas entre los residentes hombres independientes.
- ✓ La persistencia de las agresiones verbales esta condición ha conllevado al maltrato psicológico del adulto hacia el mismo adulto.

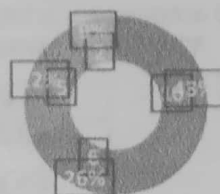
Por otro lado, en esta ocasión se destacan por su aumento, las quejas presentadas por funcionarios surgidas en el contexto laboral, durante el desarrollo de las labores cotidianas con los adultos mayores, en el marco de estas quejas se tiene qué:

- ✓ Superando las **agresiones verbales**, se encuentra el **escarnio público** al cual se ven sometidos los funcionarios, en ocasión de la realización de actividades que traen consigo visitantes a la institución, y no siendo menos grave se presentó el caso de acoso sexual de un adulto a una funcionaria del servicio de aseo de la institución.

En un análisis por Severidad de las PQRSDF, de acuerdo al gráfico No. 4

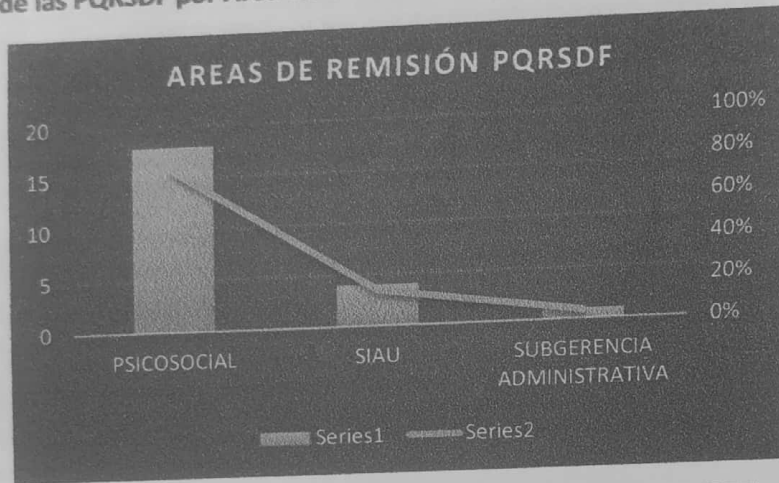
CLASIFICACIÓN PQRSDF POR SEVERIDAD

■ GRAVES ■ MODERADAS ■ LEVES ■ NO APLICA



- El porcentaje más alto de las PQRSDF del tercer trimestre del año con un 43%, lo representan las faltas de **tipo Graves** porque lesionan la integridad física, psicológica y mental de los usuarios internos y funcionarios de la institución que interpusieron sus PQRSDF
- Con un 26% le siguen las PQRSDF de **tipo Moderadas** y con un **22% les siguen las de tipo Leves**, que surgen en el contexto de la interacción entre los adultos mayores, usuarios del servicio de Albergue de la institución.

En el análisis de las PQRSDF por Área de Remisión: Ver gráfico No. 5



AREA DE REMISIÓN	% EN FRECUENCIA DE REMISIÓN
PSICOSOCIAL	18 - 78%
SIAU	4 - 17%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1 - 4%
TOTAL	23 - 100%

En esta ocasión se puede observar que en correlación con los ejes temáticos, se destacan tres áreas de remisión para el presente período:

- En Primer lugar está el **área Psicosocial** con un 78%, con la cual se gestionan los trámites para dar respuestas a los problemáticas que involucran los conflictos surgidos en las dinámicas establecidas en el ejercicio de las relaciones interpersonales entre adultos residentes y/o adultos residentes / funcionarios.
- En segundo lugar se encuentra la **Oficina de Atención al Usuario – SIAU**, con un 17%, que
- En tercer lugar aparece la **Subgerencia Administrativa** para dar respuesta a tramites que requieren nivel de autorización superior, para dar respuesta al usuario.

Al validar la oportunidad en el tiempo de respuesta de las PQRSDF, se tiene el 96% de éstas fueron tramitadas de forma oportuna para responder a los usuarios dentro de los tiempos permitidos, partiendo del segundo día hábil de haber sido interpuesta la PQRSDF:

GRAVES	15 DIAS HÁBILES
MODERADAS	8 DÍAS HÁBILES
LEVES	8 DÍAS HÁBILES



ESE
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

**SIAU INFORME PQRSDF /
MEDICIÓN SATISFACCIÓN
DEL USUARIO - TERCER
TRIMESTRE AÑO 2023**

B. INFORME DE MEDICIÓN DE LA SASTISFACCION DEL USUARIO TERCER TRIMESTRE AÑO 2023

La implementación de la Medición de la Satisfacción del Usuario para el período comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre del presente año parte del siguiente **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".

El alcance de la medición de la satisfacción para el presente período contempla los usuarios que hicieron uso de los servicios ofrecidos por la institución en el rango de tiempo establecido: Adultos Residentes del Albergue, Adultos de Centro Día y usuarios de servicios ambulatorios.

La **metodología para la medición de la satisfacción**, se realiza a partir 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

Con el fin de tener una percepción general y objetiva de la experiencia obtenida por nuestros usuarios, la muestra de los usuarios utilizada para la aplicación mensual fue seleccionada a partir de los listados generados del Sistema del área de Facturación de la institución; la cantidad de encuestas aplicadas se distribuyen según la representación numérica de los usuarios en los servicios de: Residencia (Albergue) y servicio privado de residencia, Centro Día y servicios Ambulatorios. Los criterios seleccionados para el análisis de los resultados de la medición de la satisfacción tenidos en cuenta en la aplicación de las preguntas a los usuarios son: -E-excelente, -B-bueno, -R-regular y -M-mal

Resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios obtenidos en el Tercer Trimestre del año 2023

**TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL EN USUARIOS
TERCER TRIMESTRE 2023**

INDICADOR = $\frac{\text{USUARIOS ENCUESTADOS SATISFECHOS X 100}}{\text{TOTAL DE ENCUESTAS}}$			
SATISFECHOS	267	100	92%
	289		
NO SATISFECHOS	22	100	8%
	289		
NO CONTESTAN	0,0	100	0
	289		
100%			



CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA GLOBAL DEL SERVICIO RECIBIDO EN LA IPS

En los resultados global alcanzados durante el ejercicio de la presente medición, el **92% de los usuarios** respondieron de manera favorable, manifestando un alto nivel de satisfacción por la atención recibida, esta característica se puede visualizar en los resultados obtenidos de los usuarios externos de los servicios ambulatorios en las especialidades de **Geriatría, Gerontología y Fisioterapia**; el mismo comportamiento de satisfacción se observa en los usuarios del programa de "Centro Día", situación que se aprecia en la siguiente tabla:

Distribución de la satisfacción de usuarios encuestados por servicios durante el tercer trimestre 2023

Tabla de Frecuencias No.1

SERVICIO	SATISFECHOS	%	NO SATISFECHOS	%	NO CONTESTAN	%	TOTAL ENCUESTADOS
RESIDENTES	220	87	22	8	0	100	242
CENTRO DÍA	16	100	0	0	0	100	16
AMBULATORIO	31	100	0	0	0	100	31
TOTAL	267	92	22	8	0	100	289


Con un **8%** se encuentran 22 usuarios del servicio de Residencia, en cuyas respuestas calificadas con "Regular y/o Malo" muestran bajo nivel de satisfacción por los servicios recibidos durante la atención en salud en la institución, aseveran que "no hay medicamentos" principalmente.

-CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA GLOBAL FRENTE A RECOMENDAR A LA INSTITUCIÓN COMO IPS CALIFICACIÓN SI RECOMENDARÍA O NO A LA INSTITUCIÓN COMO IPS

Tabla de Respuestas No.

	Residentes	Centro Día	Ambulatorio	Total Encuestados	Nivel de Satisfacción
	116	0	31	147	SATISFECHOS 98%
	121	16	0	137	
	5	0	0	5	NO SATISFECHOS 2%
	0	0	0	0	
	242	16	31	289	

Relacionada con las preguntas del 9 al 13 del formato ATU-PQRS-for-003 Aplicado durante el tercer año 2023

 <p> ESF HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANO SAN MIGUEL </p>	SIAU INFORME PORSDF / MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO - TERCER TRIMESTRE AÑO 2023	

De acuerdo a los resultados obtenidos en el tercer trimestre del año 2023, de los 289 usuarios encuestados el 98% en general opinan que si recomendarían la IPS de la institución, discriminando los datos se encuentra nuevamente que:

- El **100%** de los usuarios externos que usaron los servicios ambulatorios respondieron que "Definitivamente si recomendarían la IPS de la Institución".
- El **100%** de los usuarios de los servicios de Centro Día, respondieron que "Probablemente si recomendarían este programa de la institución.
- El **48%** de los usuarios residentes respondieron que "definitivamente si recomendarían la IPS de la Institución, el **50%** respondió que "Probablemente si la recomendaría y un **2%** responde que "Definitivamente no la recomendaría"

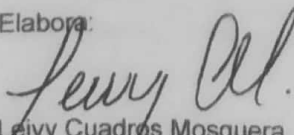
Conclusiones:

- ❖ Se observa que el uso del canal "buzón", en los dos últimos años pese a la educación y promoción de canal entre los usuarios internos (residentes), tiende a ser nulo y para los usuarios externos su uso solo llega a un 4%.
- ❖ Continua siendo el canal "Presencial" el de mayor frecuencia de uso para los usuarios internos.
- ❖ Hay un aumento considerable de PORSDF interpuestas para el tercer Trimestre del año 2023, con los dos primeros trimestres del mismo año, para el tercer trimestre se evidencia una correlación con el incremento de PORSDF interpuestas por funcionarios de la institución.
- ❖ Frente a la medición de la satisfacción de usuarios para el tercer trimestre, se encuentra total satisfacción en los usuarios externo de servicios ambulatorios destacando la especialidad de Geriatria

Recomendaciones:

- En términos de facilitar el acceso de los usuarios en condiciones de discapacidad, se requiere habilitar el espacio físico de la Oficina de Atención al Usuario, debido que en el momento se encuentra restringido el acceso para esta población, por el desnivel del piso en la puerta de ingreso.
- Frente a la persistencia de la no adecuada convivencia entre los usuarios residentes, cuya tendencia ya trasciende a las relaciones interpersonales con los funcionarios en el desarrollo de sus labores; se requiere contemplar el tema con estrategias que apunten a la mejoría de la convivencia a nivel institucional desde el programa de Humanización.
- Se hace necesario reforzar los recursos disponibles para el desarrollo de la labor diaria en el SIAU a nivel de insumos físicos e infraestructura del espacio.
- Promover con el equipo psicosocial capacitaciones con el personal de auxiliares de enfermería de las salas de residencia, campañas que favorezcan la interacción socio-laboral con los adultos residentes de la institución.
- Ejecutar capacitaciones en los temas relacionados con la "Prevención del Maltrato" entre pares y la "Sana Convivencia" entre los adultos.

Elabora:


 Leivy Cuadros Mosquera
 Trabajadora Social