

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO MAYO 2025 –SIAU

Durante el mes de mayo se aplicaron un total de 599 encuestas de satisfacción, de las cuales 567 reflejaron usuarios satisfechos, lo que equivale a un 94,6 % de satisfacción general, cumpliendo con la meta nominal establecida por la institución.

En el mes de mayo se evidenció una disminución del 0,9 % en la percepción positiva de los usuarios en comparación con el mes de abril. Esta variación, aunque leve, indica una ligera caída en el nivel de satisfacción general.

Es importante destacar que no se observaron brechas significativas entre los distintos segmentos de usuarios, lo cual sugiere que la disminución fue homogénea y no atribuible a un grupo específico. Esto puede apuntar a factores generales que afectaron la experiencia del usuario durante el mes de mayo.

la mayoría de los servicios institucionales mantuvieron niveles de satisfacción acordes con los estándares establecidos, reflejando una percepción positiva sostenida por parte de los usuarios. Esto reafirma el compromiso general de la institución con la calidad del servicio.

No obstante, el servicio de urgencias mostró un comportamiento diferente, registrando una satisfacción del 80,1%, cifra que se ubica por debajo de la meta esperada. Este resultado representa una disminución del 3,9% con respecto al mes anterior, lo cual indica una variación negativa significativa

Durante los últimos meses se ha identificado la ausencia constante del servicio de fotocopidora para usuarios, particularmente en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. y las 7:00 a.m. Esta situación ha generado dificultades recurrentes para los usuarios, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de requisitos administrativos vinculados al proceso de facturación.

Del total de usuarios encuestados, el 47% (282 usuarios) manifestó conocer sus derechos y deberes, mientras que el 52,9 % (317 usuarios) indicó no haber recibido información suficiente al respecto. Este hallazgo sugiere la necesidad de reforzar las estrategias de comunicación y orientación institucional sobre este aspecto clave.

En el marco del monitoreo de percepción de los usuarios, se obtuvo que el 98,8% de los encuestados (592 usuarios) manifestó que recomendaría el Hospital Departamental María Inmaculada a un familiar o amigo, reflejando una alta proporción de satisfacción y confianza hacia los servicios prestados.

Solo el 1,1% (7 usuarios) expresó una percepción negativa, lo que representa un porcentaje marginal frente al total de encuestados.

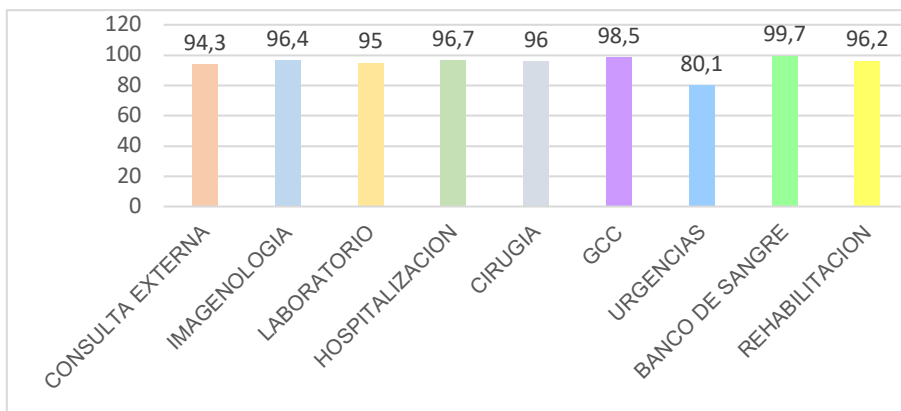
Durante el mes de mayo se recibieron un total de 34 manifestaciones, discriminadas así:

- Quejas: 11
- Reclamos: 18
- Felicidades: 5

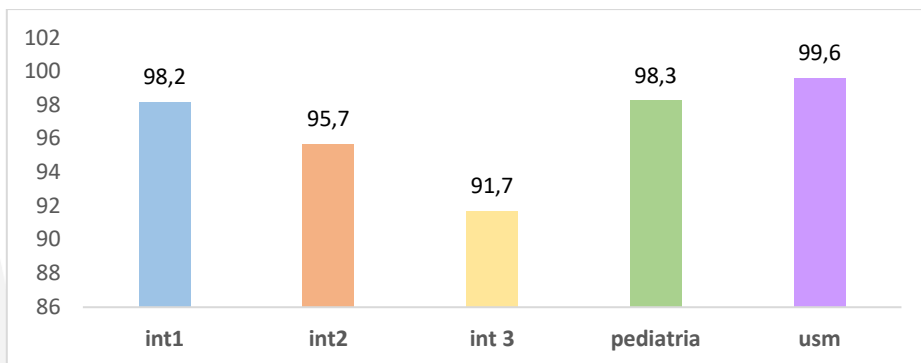
Las principales causas de insatisfacción reportadas fueron:

- Bienestar y Confort
- Oportunidad
- Asistencia médica y técnica:
- Información, comunicación

SATISFACCION POR SERVICIOS



COMPARATIVO ENTRE SERVICIOS HOSPITALARIOS



OBJETIVO GENERAL: Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios ofertados en portafolio institucional, capacidad de atención y gestión frente a las necesidades identificadas.

MUESTRA

La muestra es un subconjunto representativo, y finito que se extrae de la población total. Para este informe se toma en cuenta la estadística correspondiente al mes anterior. (abril)

#ENCUESTAS	SERVICIO	TMR(Tamaño muestral recomendado)	EGRESOS	Nivel de confiabilidad muestra
117	C. Ext	87	874	95%
90	Hospitalización	90	1343	95%
26	GCC	65	199	72%
89	Urgencias	89	1156	95%
66	Banco de Sangre	66	204	95%
53	Rehabilitación	94	4032	86%
104	GUO	91	1427	95%
82	Imagenología	82	516	95%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
Numero	Régimen	%
8196	subsidiado	79,4%
1218	contributivo	11,8%
855	otros	8,2%

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfaccion
CONSULTA EXTERNA	↑ 95,6	↓ 4,4
IMAGENOLOGIA	↑ 98,5	↓ 1,5
LABORATORIO	↑ 96	↓ 4
HOSPITALIZACION	↑ 98,1	↓ 1,9
CIRUGIA	↑ 98,1	↓ 1,9
GCC	↑ 99,6	↓ 0,4
URGENCIAS	↑ 84	↓ 16
BANCO DE SANGRE	↑ 98,8	↓ 1,2
REHABILITACION	↑ 92,3	↓ 8

ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

Tiempos de espera

El trato

La claridad de la información

Condiciones de privacidad

Comodidad de las instalaciones

Discreción y confidencialidad

Alimentación

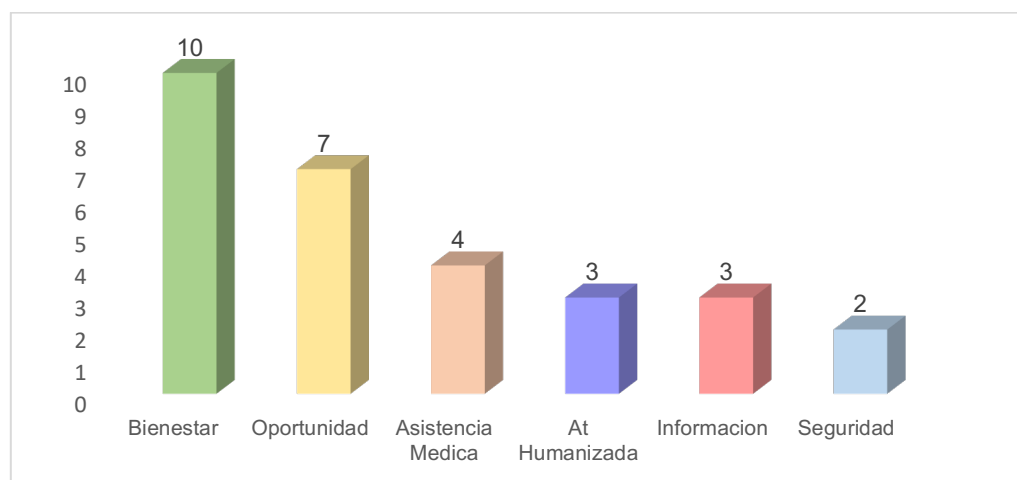
Conocimiento en Derechos y Deberes

Presentación del personal

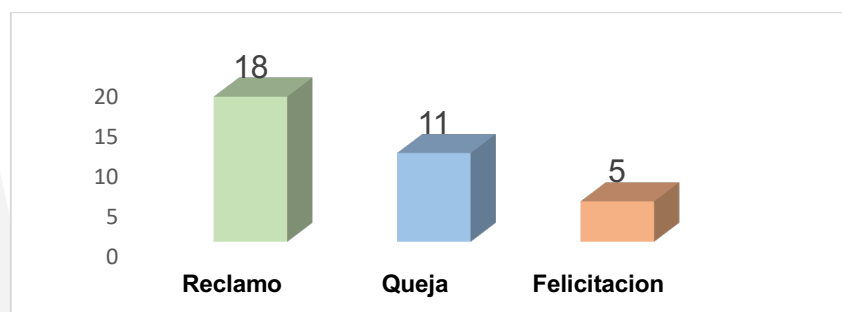
Normas de seguridad

Manejo de los desechos

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES FEBRERO (PQRSF)



DETALLES POR SERVICIOS

Facturación.

Caída reiterativa del sistema que retrasa los procesos administrativos del registro y evolución de los pacientes, visado de enfermería y legalización de boletas de salida.

Plataformas de aseguradoras que dificulta la descarga de autorizaciones y validación de derechos para acceder a los servicios programados incrementado el riesgo de pérdidas de citas y/o procedimientos.

Dificultades de información relacionados con trámites administrativos asociados a pólizas de aseguramiento de accidentes de tránsito. A la señora la mandaron a autorizar a la previsor y a pedir un código de que la póliza estuviera vigente,

La falta del servicio de fotocopidora en las primeras horas de la mañana retrasa la gestión documental y genera cuellos de botella en los procesos administrativos. Los usuarios se ven obligados a buscar soluciones externas o posponer trámites, lo que afecta la percepción de eficiencia institucional.

Consulta Externa:

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas de satisfacción en el servicio de consulta externa del Hospital Departamental María Inmaculada reflejan percepciones mixtas por parte de los usuarios, destacándose tanto aspectos positivos como oportunidades de mejora.

Asignación de citas: El 48,7% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para la asignación de su cita, lo que indica que más de la mitad percibe demoras o dificultades en este proceso.

Tiempo de atención en consulta: Un 73,5% expresó satisfacción con el tiempo de espera el día de la cita, lo que representa una valoración favorable del proceso de atención el mismo día de la consulta.

Inconformidad por tiempos de espera prolongados: Se identificó inconformidad en pacientes que experimentaron tiempos de espera superiores a 2 horas, especialmente en especialidades como ortopedia y neurología pediátrica, lo que sugiere la necesidad de ajustes en la programación y optimización del flujo de atención en estas áreas.

Presentación del personal asistencial: El 69,2% de los encuestados manifestó satisfacción con la presentación del personal asistencial que lo atendió, indicando una percepción mayoritariamente positiva en este aspecto del servicio.

Conocimiento de los mecanismos de participación: El 60,7% reportó conocer los canales disponibles para interponer quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, lo cual evidencia una cobertura aceptable, aunque aún con margen para fortalecer la difusión y visibilidad de estos mecanismos.

Rehabilitación:

En el marco del seguimiento a la percepción de los usuarios, se analizaron los resultados de las encuestas aplicadas en el servicio de rehabilitación. A continuación, se presentan los principales hallazgos:

1. Asignación de citas

El 87% de los usuarios encuestados manifestó satisfacción con el tiempo de espera para la asignación de la primera cita, lo que refleja una gestión oportuna en la entrada inicial al servicio. Sin embargo, se reporta inconformidad con los tiempos de espera para la programación de citas de terapias posteriores, los cuales son percibidos como demorados y poco flexibles, especialmente para usuarios que requieren múltiples sesiones semanales.

2. Condiciones de Higiene

- *Varios usuarios reportaron que las sábanas no se cambian con regularidad, indicando que “las sábanas siempre están sucias” y “el aseo es muy malo”.*
- *Este aspecto impacta negativamente la percepción del servicio, particularmente en un entorno terapéutico donde se espera cumplimiento estricto de normas de higiene y confort.*

3. Estado de los equipos

Se evidenció preocupación por parte de los usuarios debido a la falta de mantenimiento de los equipos de dotación, con observaciones sobre el uso de equipos en mal estado o deteriorados, lo que puede afectar tanto la seguridad como la calidad

4. Disponibilidad de los horarios

- *Los usuarios señalaron que no siempre se tiene en cuenta su disponibilidad horaria para la programación de las sesiones, lo que representa una barrera de acceso para quienes tienen restricciones laborales, escolares o de transporte.*

Imagenología

El 75,6% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo que duraron los trámites administrativos. No obstante, se identifican observaciones relacionadas con la necesidad de agilizar aún más el proceso, así como con la limitada capacidad física de la sala de espera, lo que genera incomodidad en horarios de alta demanda.

El 84% de los usuarios se mostró satisfecho con las condiciones de la sala de espera, baños y parqueaderos. Este porcentaje refleja una percepción mayoritariamente positiva, aunque condicionada por el incremento en el número de pacientes, lo cual excede la capacidad instalada del área.

Se evidencian falencias importantes en el protocolo de comunicación del personal hacia los usuarios: solo el 18,3% indicó que el personal se presentó adecuadamente. Este aspecto representa una debilidad crítica, ya que el primer contacto y la identificación del profesional impactan directamente en la percepción de confianza y seguridad del paciente.

El 68,3% refiere haber recibido explicación sobre la aplicación de medicamentos o sustancias previas a la realización de exámenes diagnósticos.

El 69,5% manifestó haber recibido información sobre los riesgos del procedimiento y reportó que se solicitó su consentimiento antes de proceder.

Durante el período evaluado, se presentó un daño técnico en el tomógrafo, lo cual limitó significativamente la oferta del servicio de tomografía en el Hospital Departamental María Inmaculada. Esta contingencia tuvo un impacto directo en la oportunidad y continuidad de la atención, afectando la experiencia del usuario y los tiempos de respuesta.

Dentro de las implicaciones en la satisfacción del usuario se evidencio direccionamiento a IPS aliadas: Se requirió el envío de pacientes a otras instituciones para la realización de estudios tomografico, lo que implicó:

- *Mayor tiempo en la programación de cita*
- *Desplazamientos adicionales por parte de los usuarios.*
- *Gestión administrativa compleja en la solicitud de autorizaciones y remisiones.*

Trámites administrativos afectados:

El traslado de usuarios exigió una coordinación adicional en la generación de órdenes, autorizaciones y soportes de facturación, generando mayores tiempos de espera y molestias para el usuario.

Restricción en exámenes con medios de contraste:

Algunos procedimientos no pudieron realizarse por limitaciones técnicas, lo cual redujo el acceso a estudios diagnósticos complejos, afectando especialmente a pacientes con patologías que requieren atención prioritaria.

Cirugía General

Como parte del proceso de evaluación de la calidad percibida por los usuarios, se analizaron los resultados de las encuestas aplicadas a pacientes del servicio de cirugía. Los hallazgos reflejan un panorama mayoritariamente positivo.

El 75% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo que duraron los trámites administrativos relacionados con el ingreso al servicio quirúrgico. Este resultado es aceptable, aunque sugiere margen de mejora en términos de agilidad y simplificación de procesos, especialmente en fases previas a la cirugía como autorizaciones, ingreso, y preoperatorios.

El 86% de los encuestados se mostró satisfecho con el tiempo de espera para ser intervenido quirúrgicamente, lo que indica una buena capacidad operativa y de programación quirúrgica por parte del servicio.

El 88,6% de los usuarios refirió conocer a quién llamar o a dónde acudir en caso de presentar complicaciones o inquietudes posteriores a la cirugía. Este dato evidencia un buen nivel de comunicación institucional, así como la existencia de canales efectivos de orientación al paciente, lo que favorece la continuidad del cuidado y el empoderamiento del usuario.

Hospitalización

Tiempo de espera para el traslado al servicio hospitalario

El 73.4% de los usuarios encuestados manifestaron satisfacción con el tiempo de espera para ser trasladados al servicio hospitalario, a pesar de la actual sobreocupación. Esta situación está siendo atendida mediante el plan de expansión que se encuentra en ejecución.

Atención del personal medico

El 87.2% de los usuarios reportaron que el personal médico se presentó adecuadamente, mostrando un nivel alto de reconocimiento hacia la atención profesional.

Información brindada a los usuarios

- El 69.7% de los pacientes afirmaron haber recibido información clara sobre qué hacer en caso de una emergencia.
- El 57.8% indicó haber sido informado sobre las normas de lavado de manos y otras medidas para prevenir infecciones dentro del servicio hospitalario.

Alimentación de los pacientes

Se perciben cambios en la alimentación, tanto en cantidad como en la adecuación de las dietas a aspectos culturales específicos.

- Caso particular: Vicky Lorena Naranjo (cédula 117549493) manifestó sentirse conforme con la alimentación, aunque señaló que los caldos son muy aguados y bajos en proteínas, lo cual no satisface su necesidad de una dieta hiperproteica.

Se ha implementado el uso de loza para el suministro de alimentos, permitiendo un tiempo prudencial para su consumo. Sin embargo, algunos pacientes no alcanzan a consumir completamente los alimentos debido a condiciones médicas, por lo que estos son recogidos. Se sugiere la posibilidad de trasladar los alimentos a recipientes adecuados para su consumo posterior, como lo han recomendado varios usuarios.

Atención del personal auxiliar

Se identificó la necesidad de mejorar la empatía y el trato por parte del personal auxiliar.

Un caso relevante fue reportado por Omilfer Torres (cédula 96369132), quien presentó flebitis atribuida a la administración rápida del medicamento, resaltando la importancia de una atención más cuidadosa y humana.

Infraestructura y condiciones para los acompañantes

Los divanes destinados para el descanso de los acompañantes se encuentran en malas condiciones, con puntillas salidas, rotos y con un estado visible insatisfactorio que no permite un descanso adecuado.

Se constató la falta de ventiladores en las habitaciones, lo cual afecta negativamente el bienestar de los pacientes y acompañantes durante su estancia hospitalaria.

De acuerdo a las observaciones se plantea:

- Continuar con la implementación del plan de expansión para reducir la sobreocupación y mejorar los tiempos de espera.
- Fortalecer la comunicación y capacitación del personal para asegurar que toda la información vital sea claramente transmitida a los pacientes.
- Ajustar y supervisar la calidad de la alimentación, atendiendo a necesidades especiales y preferencias culturales.
- Evaluar la viabilidad de permitir que los pacientes con condiciones especiales puedan conservar sus alimentos para consumo posterior.
- Capacitar al personal auxiliar en empatía y protocolos de administración de medicamentos para evitar complicaciones.
- Reparar o reemplazar los divanes para acompañantes y mejorar las condiciones del mobiliario hospitalario.
- Equipar las habitaciones con ventiladores u otros sistemas de climatización para mejorar el confort.

Banco de Sangre

Durante el mes de mayo, el servicio de banco de sangre se destacó como uno de los servicios con mayor grado de satisfacción y recomendación por parte de los usuarios. Sin embargo, de manera reiterada se observó una sugerencia frecuente relacionada con el horario de atención, donde los usuarios solicitaron la habilitación de atención los días sábados, lo que permitiría una mayor accesibilidad y comodidad para quienes requieren este servicio

Gestión de cuidado crítico.

Durante el mes de mayo, el proceso de Gestión del Cuidado Crítico se destacó como uno de los servicios con mayor grado de satisfacción y recomendación por parte de los usuarios, evidenciando la calidad y compromiso del equipo asistencial en este nivel de atención.

No obstante, se identificó que la duración de los trámites de salida presentó un nivel de satisfacción del 88.5%, porcentaje que, aunque alto, se ve impactado por fallas en el sistema, las cuales convierten este procedimiento en un cuello de botella operativo. Esta situación requiere ajustes técnicos para optimizar el egreso y reducir los tiempos de espera.

Laboratorio:

Durante el mes de mayo se aplicaron 12 encuestas en el servicio dirigido a pacientes ambulatorios. Sin embargo, aún no se ha definido con claridad la metodología para establecer una muestra representativa, debido a que un mismo usuario puede realizarse

varios exámenes en una sola visita, lo que podría generar duplicidad o sesgo en los resultados. Este aspecto se encuentra pendiente por definir en articulación con el líder del proceso, con el fin de garantizar una recolección de datos más precisa y representativa de la experiencia del usuario en este servicio.

Sala de Partos.

El servicio de sala de partos obtuvo un 99.1% de satisfacción, posicionándose como uno de los servicios con mayor nivel de referenciación positiva por parte de las maternas encuestadas. Las usuarias destacaron especialmente aspectos como el tiempo de espera para recibir atención, el trato humanizado y respetuoso del personal, la claridad en la información brindada durante el proceso, así como la adecuada presentación del equipo asistencial. Estos resultados reflejan un alto estándar en la calidad del servicio ofrecido a las gestantes.

Urgencias:

El 47.2% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido en la ventanilla de admisiones. No obstante, este indicador refleja una necesidad de optimización en los procesos de ingreso, especialmente en horas de mayor afluencia.

El tiempo de espera para ser atendido por el médico en consultorio fue percibido con un 65.2% de satisfacción.

La presentación del personal médico durante las revistas fue referida positivamente por el 62.9% de los usuarios, mientras que el personal de enfermería fue identificado por el 64.0%. Sin embargo, la claridad de la información brindada por el personal médico fue calificada con un bajo índice de satisfacción, alcanzando solo un 22.5%, lo que señala una oportunidad significativa de mejora en la comunicación médico-paciente.

Se presentaron dificultades importantes relacionadas con la caída del sistema, lo que ha dilatado los trámites administrativos de egreso de los pacientes por más de 3 horas. Este aspecto ha sido motivo de inconformidad y requiere atención prioritaria para evitar demoras innecesarias al alta del paciente.

La comodidad de las instalaciones fue calificada con un 22.5% de satisfacción, evidenciando la percepción negativa de los usuarios respecto a las limitaciones de espacio físico. Además, se reportó que los pacientes deben permanecer sentados durante su estancia en sillas poco ergonómicas, lo que resulta inadecuado y no contribuye al bienestar de quienes ya presentan condiciones de salud comprometidas.

Vicky Lorena Naranjo (cédula 117549493) expresó conformidad general con la alimentación suministrada durante su estancia en urgencias. No obstante, reiteró que los caldos ofrecidos son muy aguados y con bajo contenido proteico, lo cual es insuficiente en su caso particular, al requerir una dieta hiperproteica. Esta observación pone en evidencia la necesidad de revisar las dietas asignadas según las condiciones clínicas individuales.

Recomendaciones

Fortalecer los procesos en admisiones y consultorios para mejorar los tiempos de espera.

Mejorar la comunicación del personal médico con los pacientes y acompañantes, asegurando que la información se transmita de forma clara y comprensible.

Atender las fallas del sistema informático para evitar retrasos en los egresos.

Implementar mejoras en la infraestructura, incluyendo la sustitución de sillas por mobiliario adecuado para el confort de los pacientes.

Revisar los planes nutricionales individualizados, especialmente en casos con requerimientos específicos, como dietas hiperproteicas.



Claudia Chacón Urquijo
Profesional Universitario Atención al Usuario
Hospital Departamental María Inmaculada E.S.E
PBX. 6084366464 Ext 3-1
Celular 3107966618