



**DOCTORA**

**DIANA MARIA MISAS PARRA**

**Gerente**

**ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**

**REMEDIOS**

Ref. Informe de Gestión I Trimestre 2025 (Sistema de Información y Atención al Usuario)

Respetada doctora

De conformidad con el artículo 6 numeral 1 de la resolución 0978 de agosto de 2004, "por medio de la cual se adoptan las disposiciones correspondientes en términos de la ley sobre la aplicación en la empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Remedios, al servicio de información y atención al usuario (SIAU).

El presente informe, corresponde a la Gestión realizada correspondiente al I Trimestre 2025, en lo relacionado con las manifestaciones de los usuarios recibidas por los diferentes medios con los que cuenta la institución; igualmente la medición de la satisfacción de nuestros usuarios, canalizado por el Sistema de Información y Atención al Usuario y procesos que en la oficina del SIAU se atienden y se consolidan.

El contenido del presente informe está estructurado en siete (7) ítems

1. Atención al ciudadano
2. Proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones
3. Tramite de Remisiones Ambulatorias
4. Procedimiento de monitoreo de satisfacción del usuario
5. Tramites de portabilidad
6. Tramites de afiliación institucional.
7. Política pública de Participación Social en Salud.

Marco normativo:

Constitución Política Nacional

Ley 100 de 1993 por el cual se crea el sistema General de Seguridad Social

Ley 1474 de 2007 estatuto anticorrupción y de atención al ciudadano



Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector salud y protección Social.

#### 1. ATENCION AL CIUDADANO:

La ESE Hospital San Vicente de Paul de Remedios, cuenta como eje estratégico con Atención y orientación al ciudadano, proceso del SIAU, con este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario/paciente la comprensión de su situación, transmitirle todos nuestros esfuerzos realizados en la búsqueda de resolver su necesidad en salud, igualmente brindar asesoramiento sobre la forma o métodos para acceder a los diferentes servicios de la institución.

Es importante centrarnos en este eje estratégico, pues, los determinantes sociales son cada vez más relevantes, inciden e impactan la calidad de salud de nuestros usuarios, dicha incidencia se ve reflejada en la disposición con la que llegan los usuarios a nuestros servicios, los cuales pueden llegar a afectar el buen desarrollo de la prestación de los servicios.

Para el ejercicio de este proceso la Oficina de información y Atención al Usuario cuenta con una funcionaria y las siguientes disposiciones de canales de comunicación con nuestros usuarios los cuales permiten facilitar y promover la Participación Social en salud.

#### **Canales de comunicación directa con el usuario:**

##### **CANAL MODO DE CONTACTO**

Teléfono Línea de celular: 3217815576

Teléfono fijo: 6042012270 opción 126 disponible de 7:am a 12 y de 1:pm a 5:pm

virtual Correo electrónico

siau@hsvpremedios.gov.co,

siau.hsvpremedios@gmail.com

Sitio web

Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia

[www.hsvpremedios.gov.co](http://www.hsvpremedios.gov.co)

Buzón de sugerencias La ESE Hospital San Vicente de Paul de Remedios, cuenta con seis (7) Buzones de Sugerencias, ubicados así:

1. Ingreso principal de la ESE, servicio de Admisiones.



2. Sala de espera de consulta médica.
3. Sala de espera de servicio de urgencias.
4. Servicio de Hospitalización
5. Área Vacunación
6. centro de salud la cruzada
7. centro de salud Santa Isabel

En este canal, el usuario puede darnos a conocer sus Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones. La apertura de estos Buzones es realizada una vez por semana, a las comunicaciones allí encontradas, se les realiza la debida gestión para generar respuesta de acuerdo los términos de ley.

presencial Se brinda atención personalizada a nuestros usuarios, se cuenta con una oficina de fácil acceso ubicada en el primer piso de la institución (atención en horario hábil)

El proceso de Atención al ciudadano hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario- familia o actores involucrados, solicitando información adicional, con el fin de entregar una respuesta oportuna o servicio según necesidad del usuario/paciente, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, se contactan funcionarios de los diferentes servicios, de manera virtual, presencial o telefónica. En caso de ser necesarios se solicita apoyo a las entidades que sean necesarias para brindar información pertinente al usuario, sensibilizando sobre el proceso a seguir y procurando encontrar alternativas cuando no sea posible obtener una solución a la necesidad del usuario que permita una respuesta satisfactoria.

Este eje estratégico, facilita al usuario la entrega de información sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios ofertados en la institución y es la mejor oportunidad de educarlos sobre el seguimiento al Sistema General de Seguridad Social y los mecanismos establecidos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud. (zapata, 2017).

## **1. PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

El Hospital San Vicente de Paul de Remedios, ha venido velando fuertemente en aras del mejoramiento continuo de los procesos tendientes al fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de los avances significativos en esta área se encuentra que todos los procesos manejados en esta área cuentan con proceso documentados. Además, a pesar de no contar con un software que permita la clasificación de las comunicaciones de los usuarios según su no conformidad, se cuenta

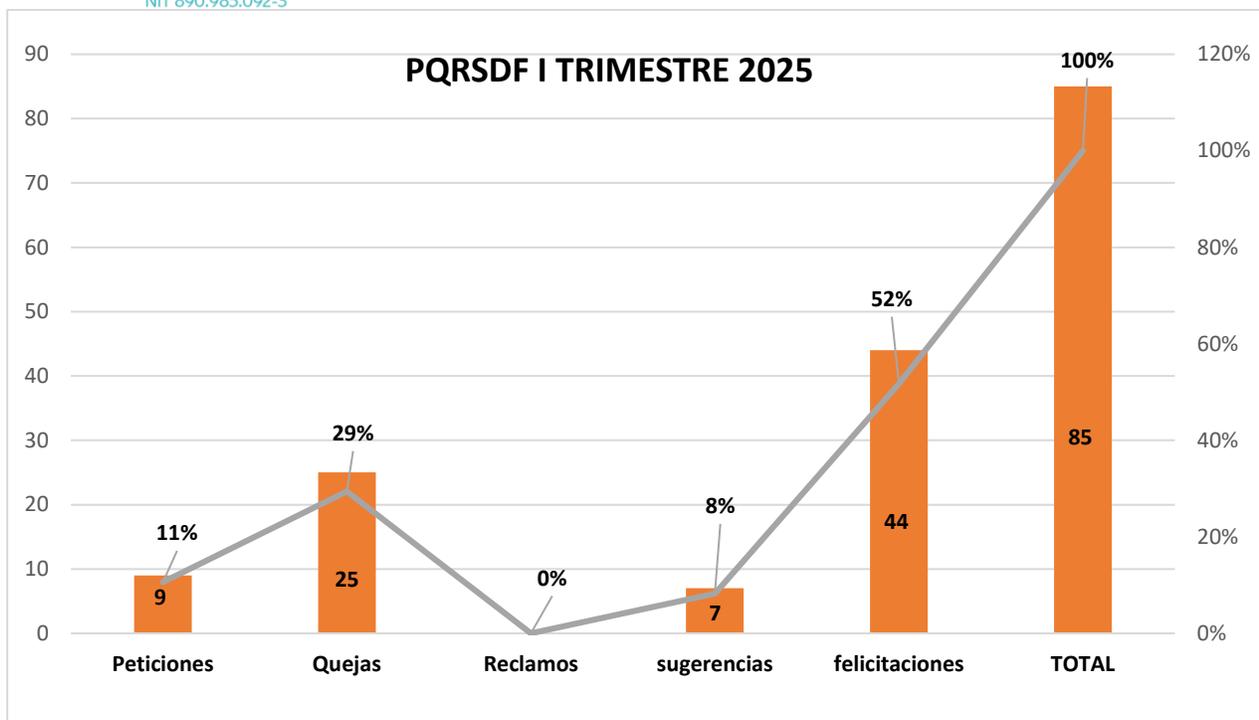


con un proceso estandarizado y categorizado donde se puede evidenciar con facilidad los motivos generadores de inconformidades, distribución de comunicaciones por áreas y resultados de indicadores de oportunidad en la gestión a las comunicaciones. Cabe anotar que este proceso se enfoca en el ejercicio de la prestación de los servicios de la salud en nuestra ESE y presenta un enfoque centrado en la vulneración de los Derechos de nuestros usuarios.

Este proceso de gestión a las comunicaciones de nuestros usuarios, se reciben a través de los diferentes canales anteriormente mencionados consiste en la recepción, lectura, análisis, clasificación, radicación, envío al área responsable, seguimiento y cierre final una vez se dé respuesta al usuario.

En este trimestre I, trimestre del año 2025 se presentaron 85 comunicaciones de los usuarios, comparado con el IV trimestre 2024, (36) se presentó un aumento de comunicaciones del 100%, resaltando que se presento el mayor aumento en felicitaciones y agradecimientos.

	I Trimestre			IV Trimestre 2024	
Peticiones	9	11%	↑	7	19%
Quejas	25	29%	↑	20	56%
Reclamos		0%		0	0%
sugerencias	7	8%	↑	2	6%
felicitaciones	44	52%	↑	7	19%
TOTAL	85	100%	↑	36	100%



De las 85 comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este I trimestre, un 11% equivalente a 9 comunicaciones fueron Peticiones, un 29% correspondiente a 25 comunicaciones fueron Quejas, un 8% de las comunicaciones (7) fueron sugerencias y un porcentaje mayor del 52% (44) comunicaciones fueron agradecimiento y felicitaciones.

### COMUNICACIONES DE LOS USUARIOS DESCRITAS POR AREA

POR AREAS		
Administrativa	10	12%
asistenciales	73	86%
asiste/admón.	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

IV TRIMEST	
11	30%
24	67%
1	3%
<b>36</b>	<b>100%</b>

De las 85 comunicaciones presentadas por los usuarios en este I trimestre, un 12% equivalente a 10 corresponden al área administrativa, en un mayor porcentaje mayor del 86% (73) comunicaciones corresponden al área asistencial y solo el 2% (2) corresponde a área articulada administrativa-asistencial.



### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

Indicador de Oportunidad de Respuesta I Trimestre			IV Trimestre	
con oportunidad de respuesta	68	80%	22	59%
con respuesta extemporánea	7	8%	8	22%
en trámite con Oportunidad	3	4%	3	11%
en trámite extemporáneo	1	1%	3	8%
sin respuesta (Ext)	6	7%	0	
total	85	100%	36	100%

INDICADOR DE OPORTUNIDAD I TRIMESTRE 2025 (**80%**) comparado con el trimestre anterior, el indicador de oportunidad aumento un 21%.

Observación: se debe generar plan de mejoramiento, en aras de dar cumplimiento a la normatividad vigente circular 008 de 2018 del ministerio de salud y protección social en directrices para respuesta a PQRS en salud.

### DESCRIPCION DE COMPORTAMIENTO EN TRAMITE POR AREAS:

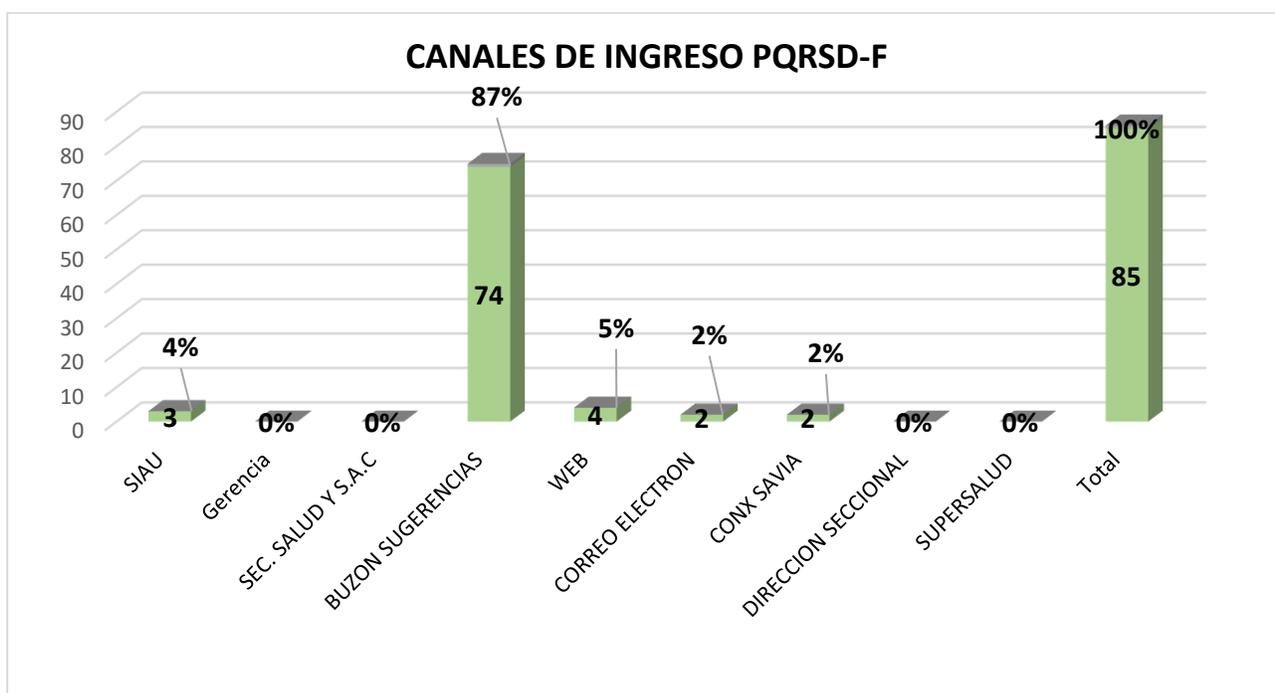
AREA	p	Q	R	S	F	TOTAL	Rta oportuna	Rpta No oportuna	en tte	sin resp
asistencial medico	2	5		1	3	11	7	2		2
asistencial Enfermería		5			3	8	6			2
asist med/enferme										
asistencial PYM	1	2				3	2	1		
Asistencial laboratorio		1				1	1			
administrativa Archivo										
Administrativas	2			2	1	5	4			1
Facturación	3	2		1	2	7	5	3		
adm/asistencial					2	2	2			
asistencial RX		1				1	1			
asist/farmacia		7				7	7			
asistencial Vacunacion										
Asistencial Fisioterapia				3	33	36	37			
asistencial Psicología		1				1				1
asist/odontología		1				1	1			
No competencia de la ESE	1					2				
total	9	25		7	44	85	73	6		6



## CANALES DE INGRESO PQRS-F I TRIMESTRE 2025

CANALES DE INGRESO PQRS-D-F I TRIMESTRE 2025		
SIAU	3	4%
Gerencia		0%
SEC. SALUD Y S.A.C		0%
BUZON SUGERENCIAS	74	87%
WEB	4	5%
CORREO ELECTRONICO	2	2%
CONX SAVIA	2	2%
DIRECCION SECCIONAL		0%
SUPERSALUD		0%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

IV trim	
3	8%
1	3%
1	3%
27	76%
3	8%
1	3%
	0%
	0%
	0%
<b>37</b>	<b>100%</b>



Como puede evidenciarse en la imagen, el medio o canal que los usuarios más utilizan para manifestar sus PQRSF, son los buzones de sugerencias con un 87% sobre los demás canales institucionales.



## MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD-F I TRIMESTRE 2025

MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD I TRIMESTRE 2025					
MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD	I TRIMESTRE		↓	IV TRIMESTRE	
	Percepción de tiempo de espera prolongado	6		7%	↓
Percepción de actitud o trato inadecuado	7	8%	↑	4	11%
Difícil acceso a líneas telefónicas (agendamiento citas)	5	6%	↓	6	17%
Percepción de mala atención	3	4%	↑	2	6%
Percepción de pertinencia y/o negligencia médica/ ética		0%		0	0%
percepción de barreras de atención	2	2%	=	2	6%
felicitación por buena atención	44	52%	↑	6	17%
cambio de metodología dispensación de medicamentos centros de salud	7	8%	↑	1	3%
percepción violación a privacidad hc	2	2%	↑		0%
otras	7	8%	=	7	19%
no competencia de la ESE	2	2%			0%
total, comunicaciones	85			36	100%

**RECOMENDACIONES:** como puede evidenciarse a pesar de continuar con un indicador positivo de agradecimiento y felicitaciones, (52%), en el I trimestre las tres principales causas generadoras de comunicaciones siguen siendo: tiempo de espera prolongado, difícil acceso a citas médicas - odontológicas y percepción de trato y/o actitud inadecuada profesional-usuario.

Cabe resaltar que durante la vigencia 2024, se realizaron varias capacitaciones brindadas por profesionales externos sobre trato humanizado a nuestros usuarios internos, se vio una leve disminución de esta causa en los últimos dos trimestres, sin embargo, se ha mantenido dentro de las tres principales causas generadoras de inconformidad del paciente.

sería pertinente que se continúe con la capacitación constante en trato humanizado y garantizar que todos los empleados de la ESE cuenten con el certificado de capacitación en trato humanizado y lenguaje claro, los cuales son dictados de manera gratuita en diferentes plataformas o instituciones.

**OBSERVACION:** las comunicaciones de los usuarios, a nivel institucional y profesional, debemos tomarlas como una oportunidad de mejora. Cada una de las comunicaciones generadas por los usuarios, es tramitada a través de cada líder de proceso y se debe velar por el cumplimiento y obligatoriedad de dar respuesta a cada uno de los procesos institucionales; dentro de los cuales están inmersos los procesos del SIAU, procesos que nos permiten ver la percepción del usuario frente a la prestación de nuestros servicios y los



cuales son una fuente esencial para la toma de decisiones correctivas ante las inconformidades percibidas.

Por otra parte, a cada comunicación notificada a líder de proceso, se le solicita realización de plan de mejora en aras que la insatisfacción percibida por el usuario no sea repetitiva y pueda generar cambios satisfactorios en el servicio.

Actualmente, el tiempo que se está dando para respuesta a las comunicaciones es de 5 días hábiles tomando como referencia la circular 008 de 2018 del ministerio de salud y protección social de Antioquia, donde define los tiempos para respuesta a los usuarios en términos de comunicaciones generadas por atención en salud.

### **AVANCES EN RECOMENDACIONES Y PLANES DE MEJORA:**

- La administración actual, vio viable la recuperación de la sala de espera y se encuentra en proceso de adaptación una sala más, en aras de retomar la educación a usuarios a través de videos educativos en dichos espacios.
- Se ha venido implementando el proceso de Inducción al personal entrante que permita conocimiento de sus funciones y de su puesto de trabajo, a fin de evitar desinformación y barreras de atención en la prestación del servicio.

Se sigue trabajando, para Mejorar la comunicación interna en la institución

### **PROCESO BUZON DE SUGERENCIAS:**

Referente a los buzones de sugerencias ubicados en el hospital, en este I trimestre se realizaron (5) aperturas con las personas inmersas en el proceso y con sus respectivas actas; las comunicaciones allí encontradas fueron tramitadas con las personas inmersas en el proceso.

Las actas hacen parte de los adjuntos del presente informe.

Total comunicaciones encontradas en los Buzones durante el I Trimestre: 77







## TRAMITES PORTABILIDAD I TRIMESTRE 2025

EPS	CANT	Aprobadas	No Aprobó	En tramite	sin Respuesta	MEDIO	
						SIAU	USUARIO
AIC							
MUTUALSER	3	2		1		3	
NUEVA EPS	3	3				3	
SALUDTOTAL	7	7				7	
SAVIA SALUD	5	5				5	
SURA	25	25					25
CAJACOPI	1	1				1	
COOSALUD	2	2				2	
SANITAS	1			1		1	
TOTAL	47	45		2		22	25

En este I trimestre se realizaron 45 solicitudes de portabilidad, de las cuales 22 fueron gestionadas por el SIAU y 25 por usuarios de SURA. de 45 solicitudes (4) aún se encuentran en trámite.

Comparado con el trimestre anterior, se presentó un aumento del 100% en este trámite, pues en el trimestre anterior se realizaron 21 solicitudes de portabilidad.

## AFILIACIONES INSTITUCIONALES I TRIMESTRE 2025

a tendiendo el decreto 064 de 2020, por el cual se modifican artículos 2.1.3.11, 2.1.3.13, 2.1.5.1, 2.1 2.1 y 2.1.3.17, y se adicionan los artículos 1.5.4 y 2.1.5.5 del decreto 780 201 en relación con los afiliados régimen subsidiado, la afiliación de oficio y se dictan otras disposiciones. (sistema de Afiliación transicional).

En este I trimestre se realizaron 21 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos y otro tipo de edades, comparado con el trimestre anterior, se presentó un aumento del 24% de afiliaciones (trimestre anterior se realizaron 16 afiliaciones)

Descripción de afiliación: número de recién nacidos afiliados en nuestra institución 10, afiliaciones a mayores de edad captados en diferentes servicios de la ESE (9) y dos (2) afiliaciones corresponden a menores de edad.

Numero de afiliaciones excepcionales: 00

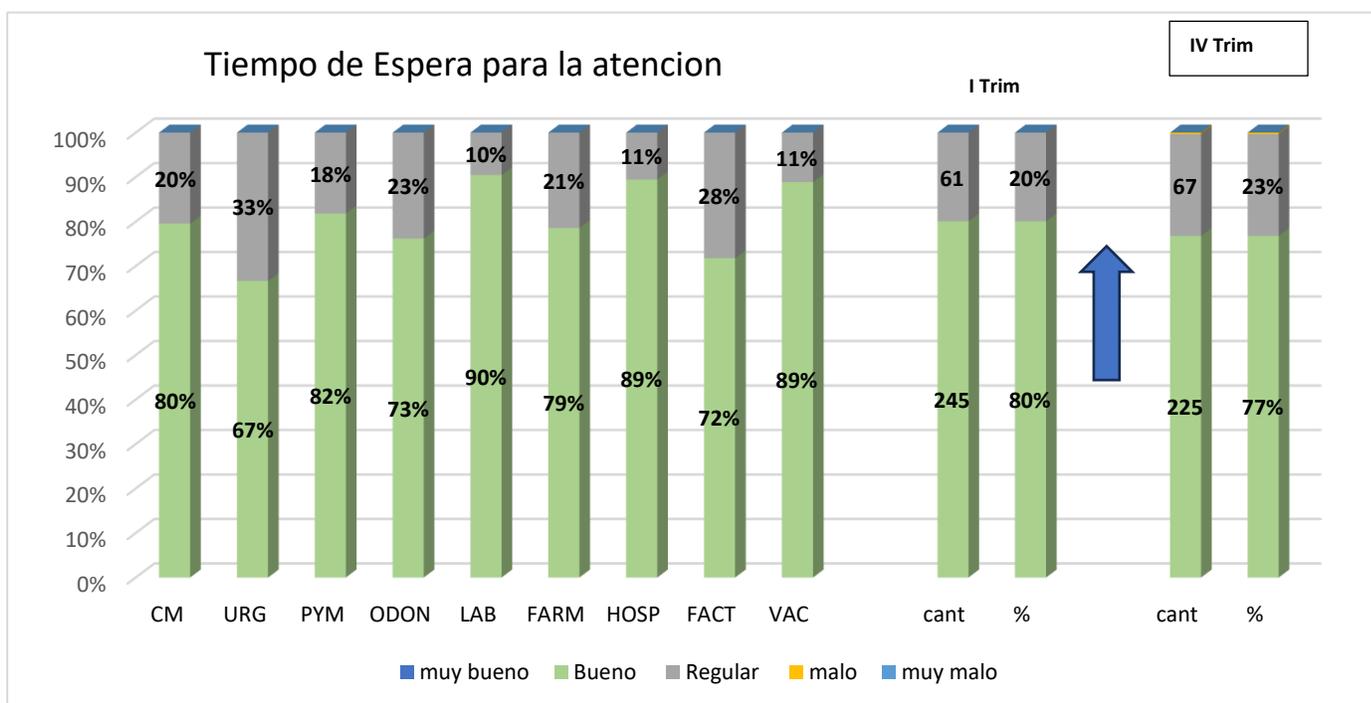
(ver tabla por tipo de afiliación y EPS)



TOTAL AFILIACIONES I TRIMESTRE 2025					
EPS	Recien nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	7	2	7	16	76%
SAVIA SALUD	3		2	5	24%
NUEVA EPS					0%
FAMISANAR					0%
<b>TOTAL AFILIACIONES</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

### MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO I TRIMESTRE 2025

#### TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO I TRIMESTRE 2025



En este trimestre I, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **80%**, equivalente a 245 usuarios, comparado con el IV Trimestre del año 2024, el indicador, aumentó un 3% (trimestre anterior 77%).

**OBSERVACION:** como puede evidenciarse en la gráfica, las áreas que logran la meta esperada son: en primer lugar, Laboratorio con un indicador positivo de 90%, Hospitalización y Vacunación ambas con un indicador positivo del 89%.

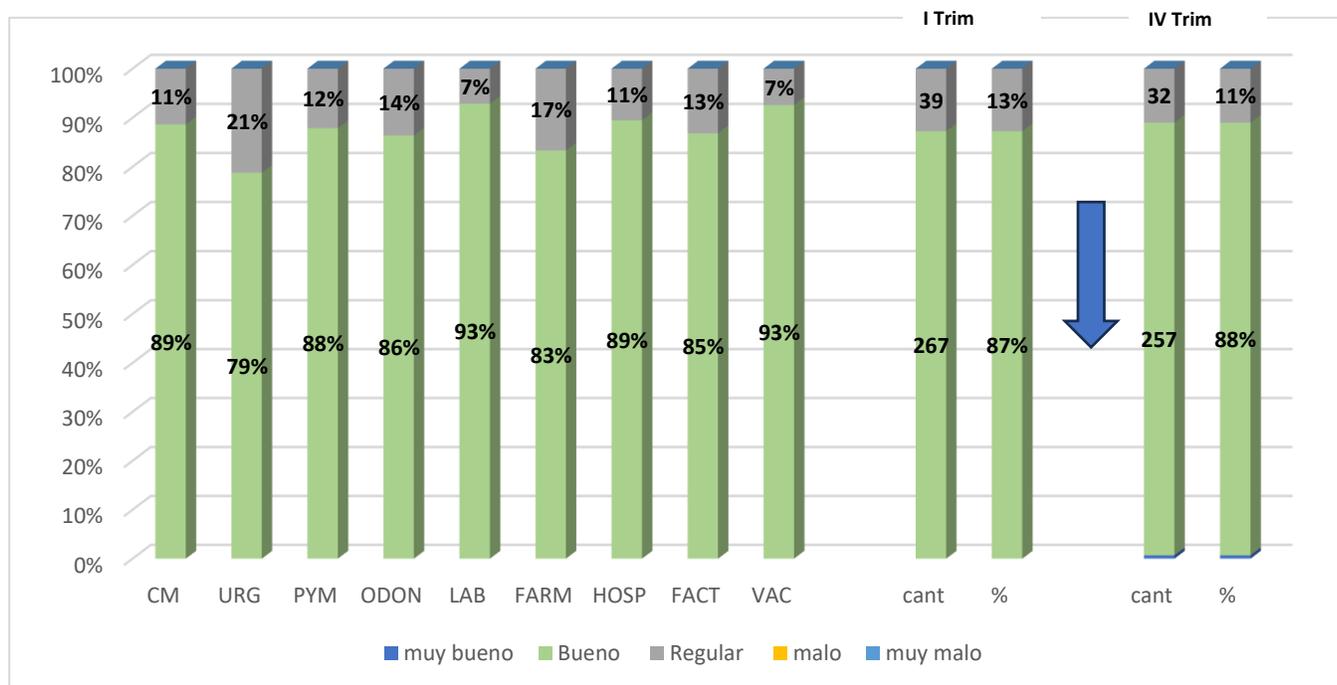


El área donde el usuario percibe más tiempo de espera es el área de urgencias, con un indicador negativo del 33%

En los últimos trimestres la percepción del usuario sobre tiempo de espera para ser atendidos, ha venido mostrando un indicador negativo para nuestra institución, lo que puede evidenciar que los planes de mejora elaborados por las diferentes áreas no han sido efectivos.

Se recomienda plan de mejora institucional articulado en cada uno de los servicios ofertados por la institución.

### Pregunta N. 2: TRATO PERCIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO I TRIMESTRE 2025



para el presente trimestre I, el % global de satisfacción en cuanto al trato percibido es del 88% equivalente a 267 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presentó una disminución del 2% (trimestre anterior 89%).

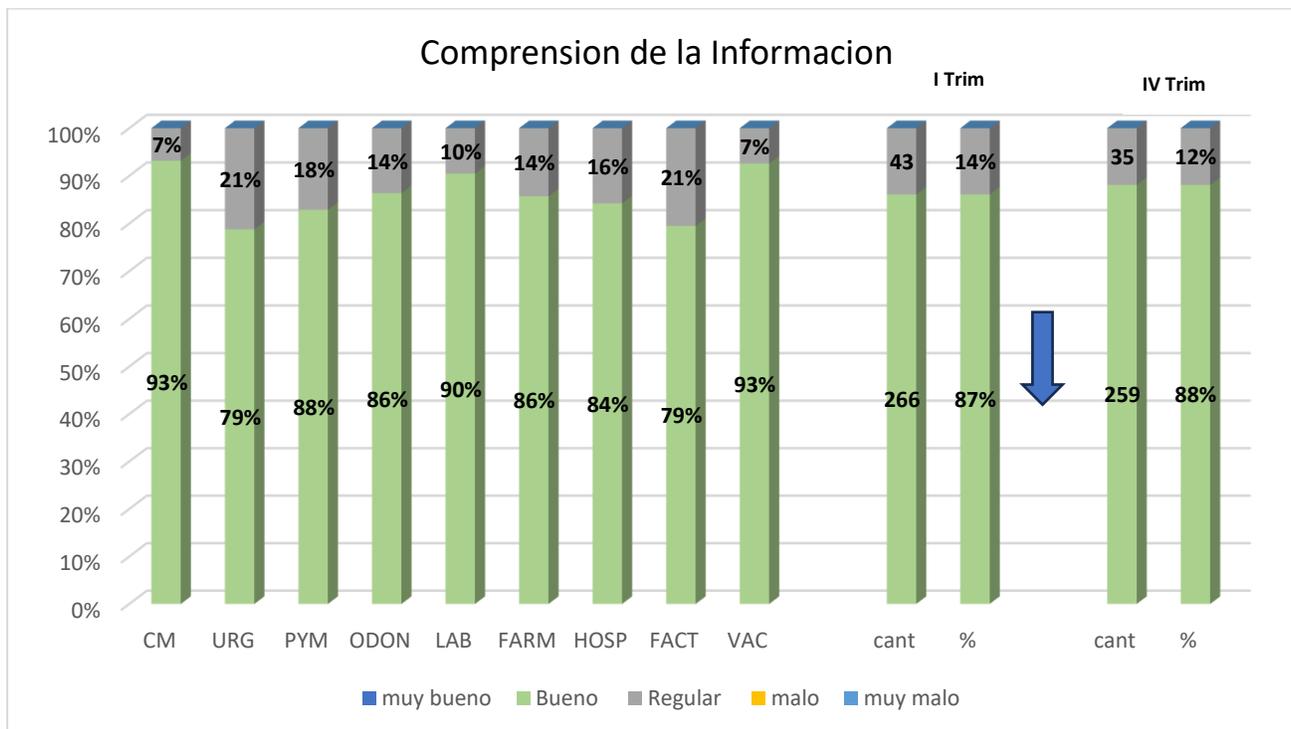
El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto al trato brindado por el personal es el área de laboratorio y Vacunacion las tres áreas con un indicador positivo del 93%

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es el área de urgencias con un indicador negativo del 21%. se mantiene igual al trimestre anterior.

Se recomienda verificar con los empleados, si realizaron o no el curso que deben realizar todos los funcionarios de la ESE sobre Lenguaje Claro y trato humanizado.



## COMPRESION DE LA INFORMACION I TRIMESTRE 2025



En cuanto a la comprensión de la información en este I trimestre se percibió un indicador del 87% equivalente a 266 usuarios. comparado con el IV trimestre 2024, este indicador disminuyo un 1% (trimestre anterior 88%) a pesar de cumplir con la meta esperada, se debe seguir trabajando en mejora continua en aras de un nivel de información optima y clara para nuestros usuarios.

### **A nivel global 2024 el indicador cerro con un 88% de satisfacción. (1.088 usuarios)**

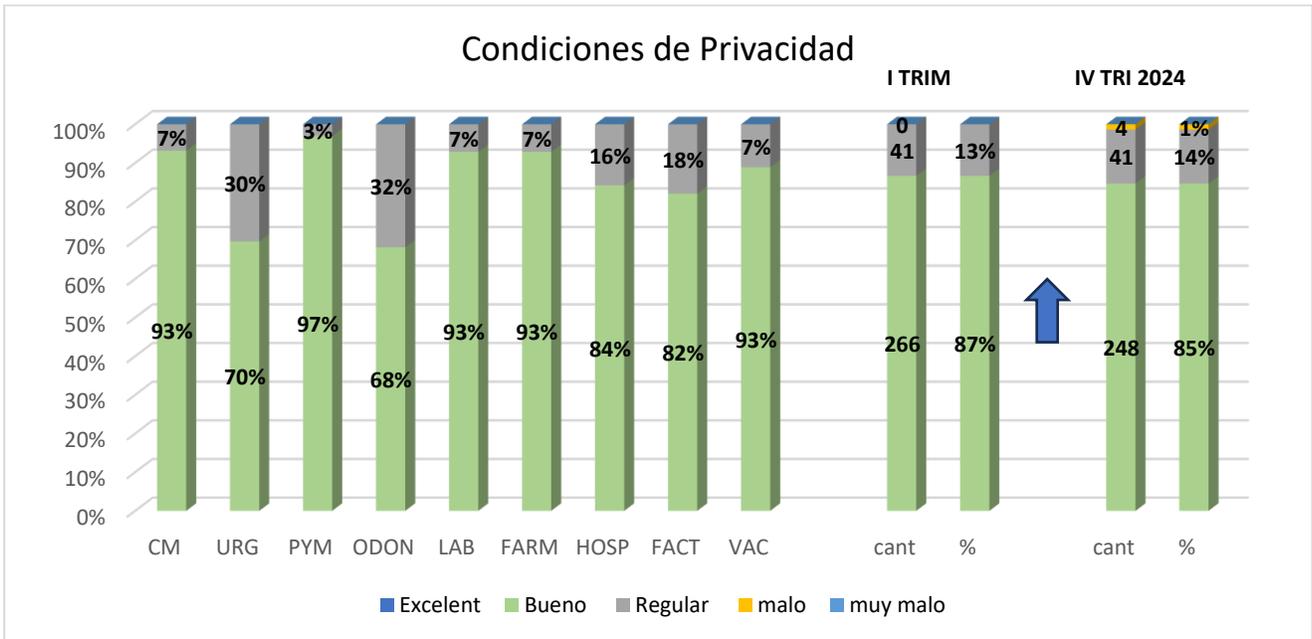
El área donde se presenta el indicador más alto de comprensión de la información es Vacunación, con un indicador positivo del 100%.

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es área de urgencias con indicador negativo de 21%. Esta área durante la vigencia 2024 mantuvo indicador negativo.

Se debe generar plan de mejoramiento por parte del área.



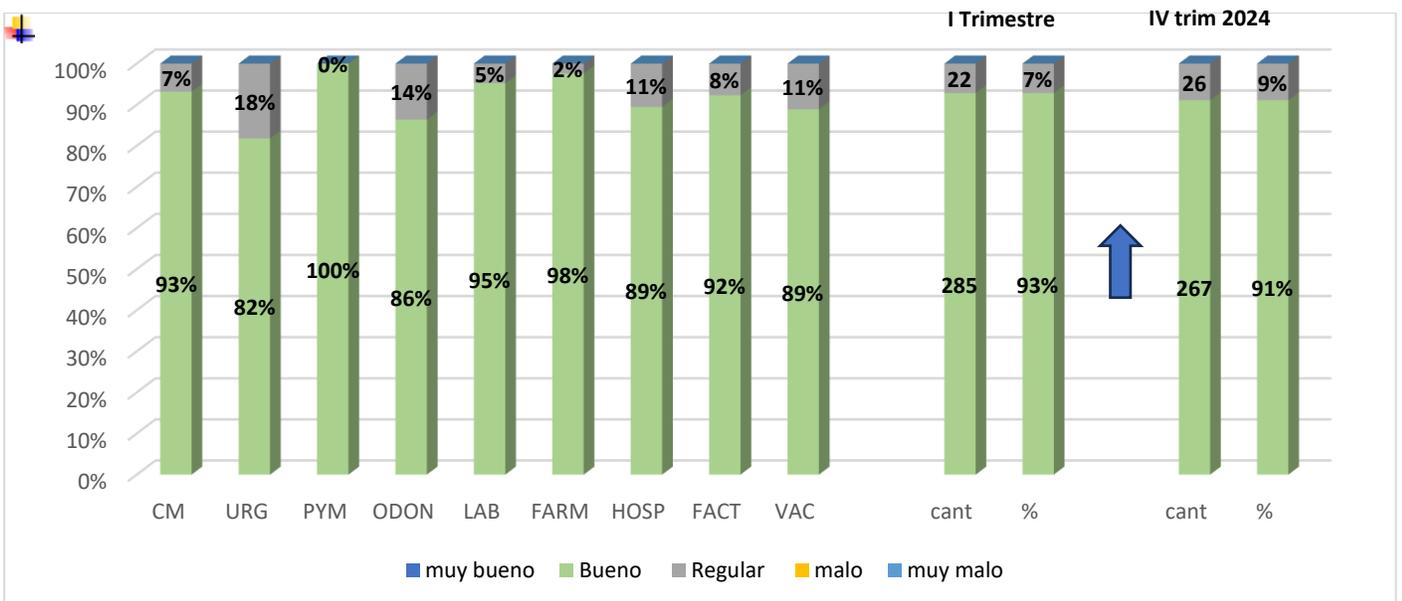
**Pregunta N.º 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD I TRIMESTRE 2025**



El indicador global para este I trimestre de 2025 en cuanto a la privacidad para la atención es del 87%. Correspondiente a 266 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, se presentó un aumento del 2% (Trimestre anterior 85%).

El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de odontología con un indicador negativo del 32% Atribuible al espacio tan limitado en esta área. Se espera que, con la nueva instalación para odontología, este indicador mejore, en segundo lugar, área de urgencias, con un indicador negativo del 30%

**Pregunta N.º 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD I TRIMESTRE 2025**

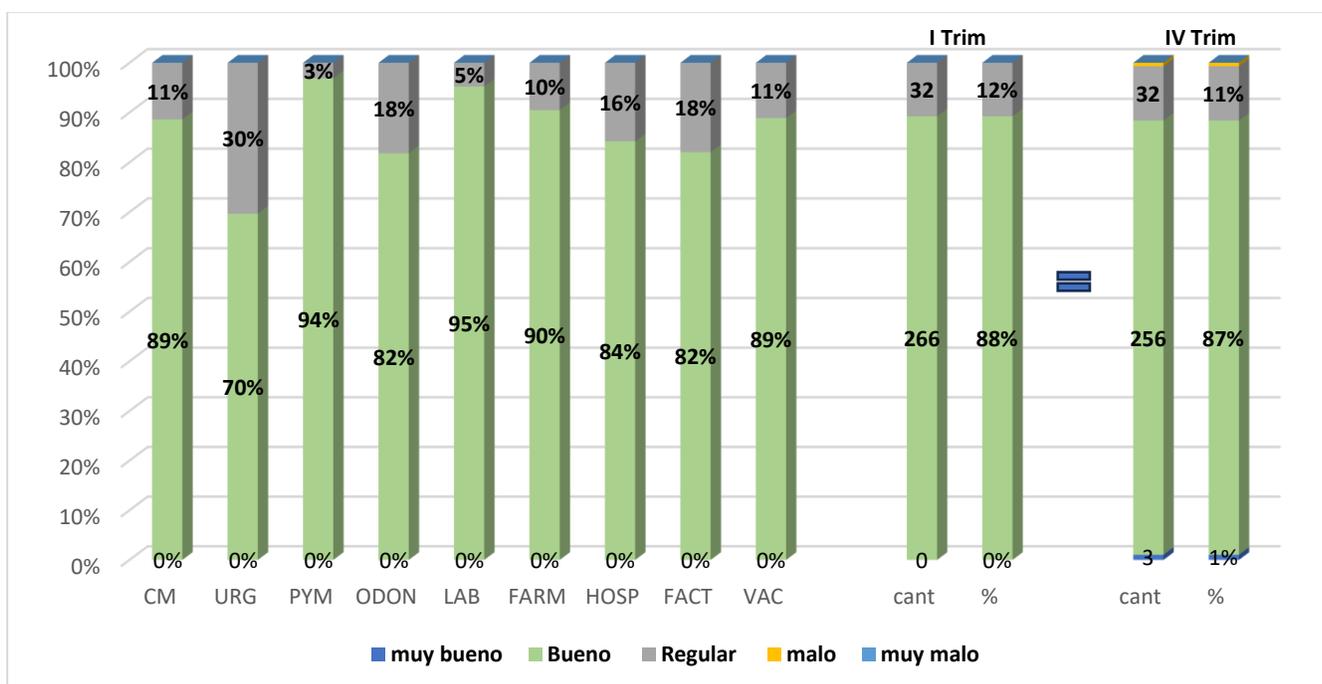




El indicador global para este I trimestre de 2025 en cuanto a la discreción y confidencialidad percibida por el usuario durante la atención es del 93%. Correspondiente a 285 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 2% (trimestre anterior 91%).

El área donde el usuario percibe menos discreción y confidencialidad por parte del personal es urgencias con un indicador negativo del 18% y odontológica con un 14%, esto puede atribuirse a los espacios tan reducidos que no permiten brindar un servicio con mas privacidad para el paciente de manera que le genere confianza.

### Pregunta N. 6: COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2025.



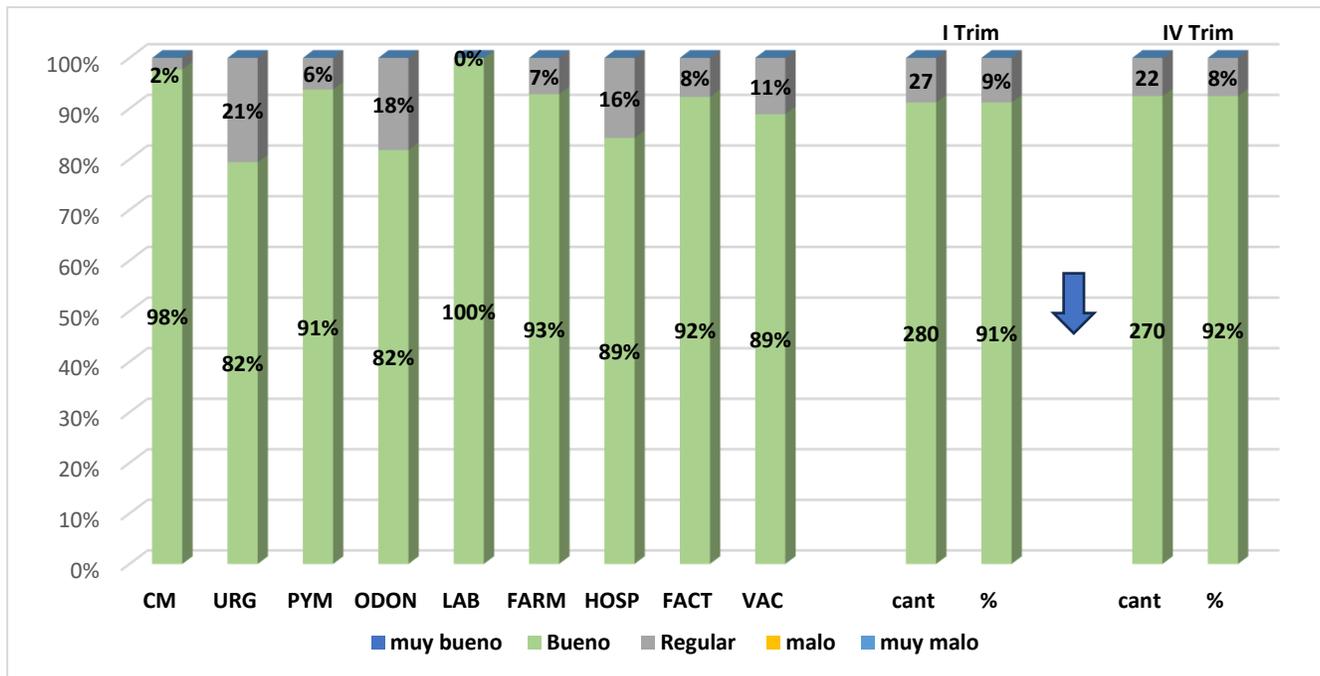
Para este I trimestre de 2025, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 88%, equivalente a 266 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador permanece igual (trimestre anterior 88%).

El área donde el usuario percibe mayor comodidad es área de laboratorio con un indicador positivo del 95%. Área de menor satisfacción urgencias con un indicador negativo del 30%.



**Pregunta N° 7:**

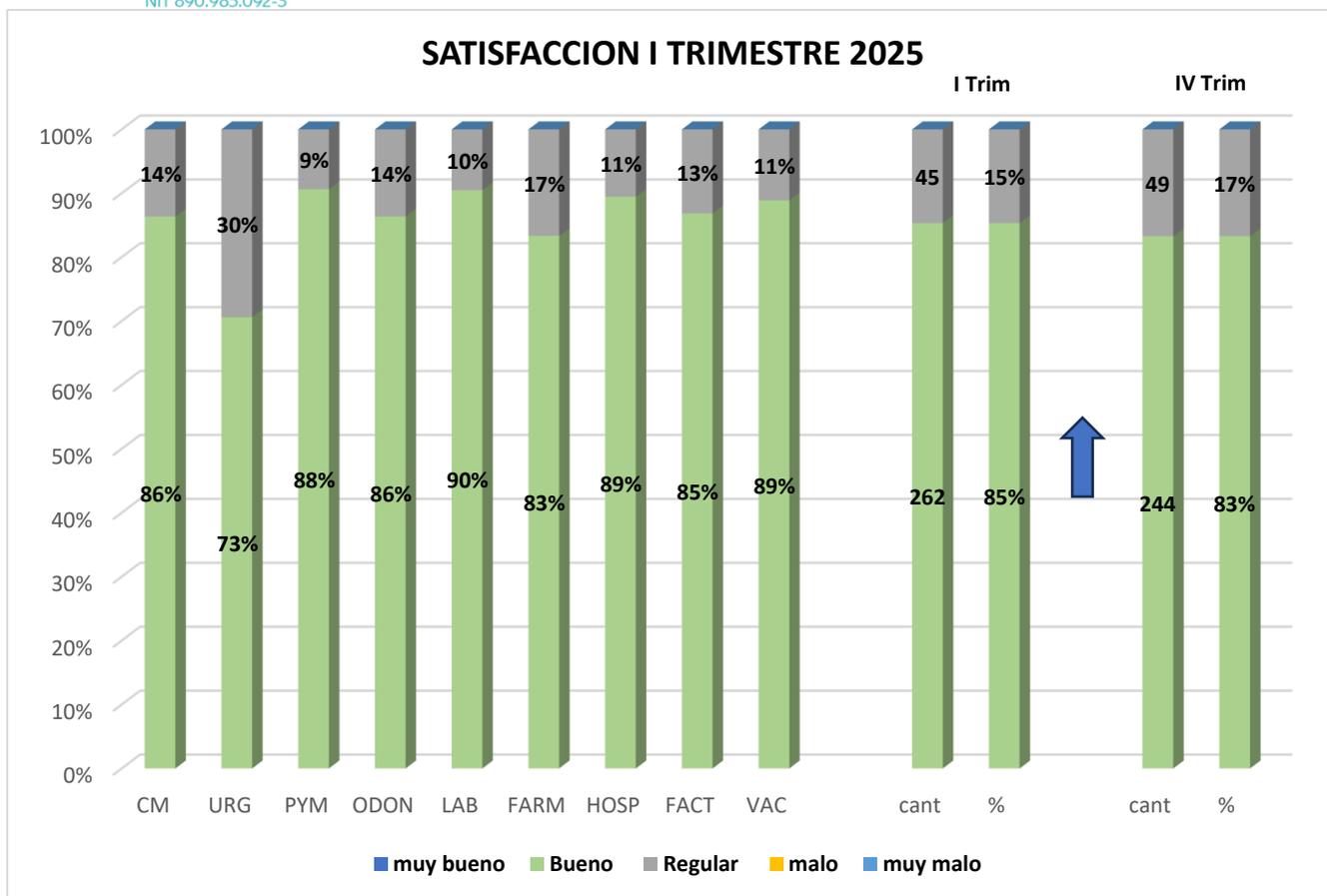
**LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2025**



El porcentaje de satisfacción en este I trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del 91%, comparado con el trimestre anterior el indicador se disminuyó un 1% (trimestre anterior 92%).

todas las áreas cumplen con la meta esperada a excepción del servicio de odontología, con indicador negativo del 18% y urgencias con un 21%.

**Pregunta N°8: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO I TRIMESTRE 2025**



El porcentaje de satisfacción global para este I Trimestre de 2025 es del 85%, equivalente a 262 usuarios satisfechos, y 15% no satisfechos (45 usuarios); comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 2% (trimestre anterior 83%)

Cumplen con la meta esperada las áreas: PYM, laboratorio, hospitalización, y Vacunación.

Área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es Vacunación con un 89% positivo.

El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de urgencias, con un indicador negativo del 30%.

**OBSERVACION:** se debe seguir con la implementación de nuevas estrategias que permitan una mejor satisfacción del usuario.

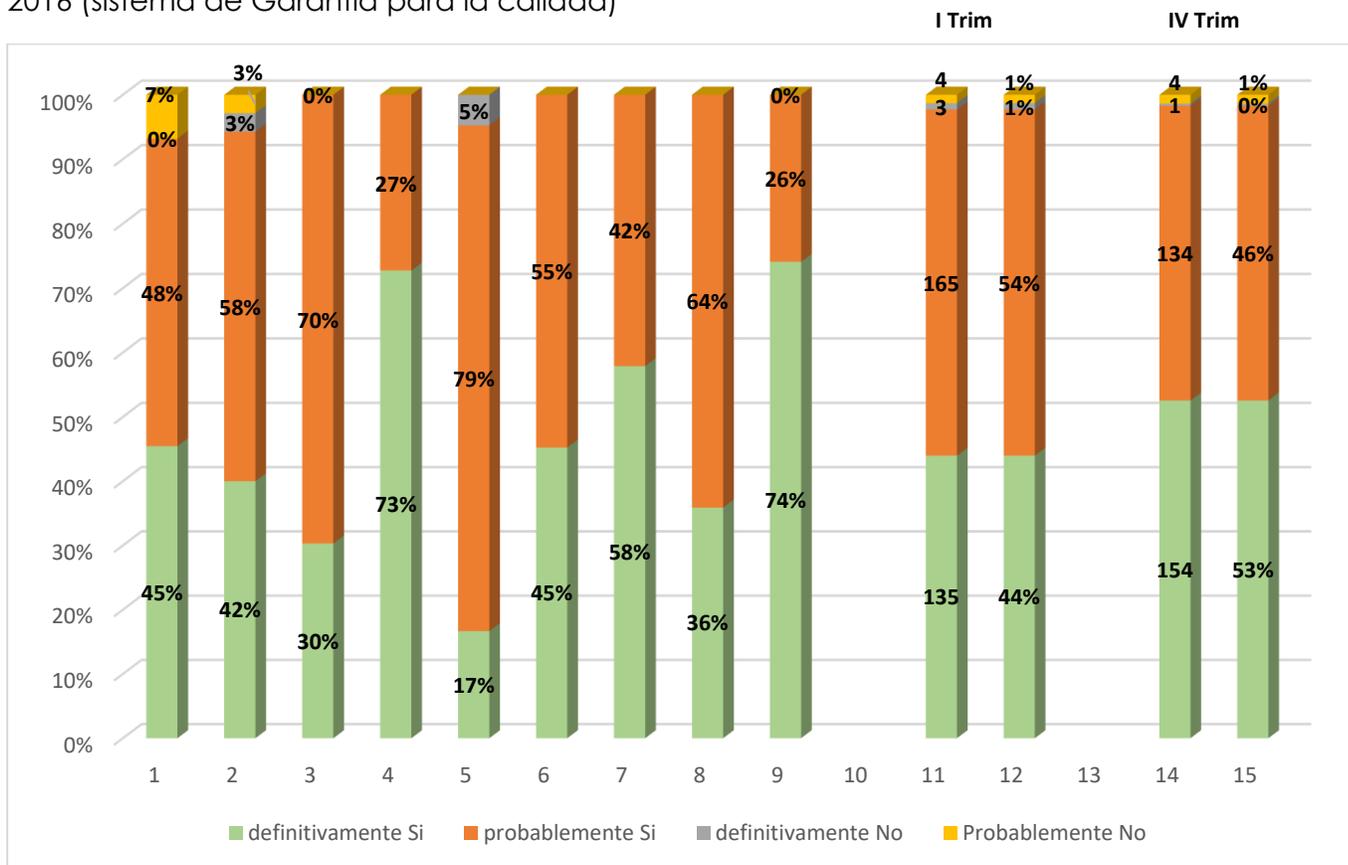
Los resultados de esta encuesta se dan a conocer a cada uno de los jefes de área, se les notifica el resultado con los respectivos indicadores de satisfacción, igualmente en el informe se les solicita socialización con el personal a cargo y el respectivo plan de mejoramiento de acuerdo a los resultados.



**PREGUNTA N. 09:**

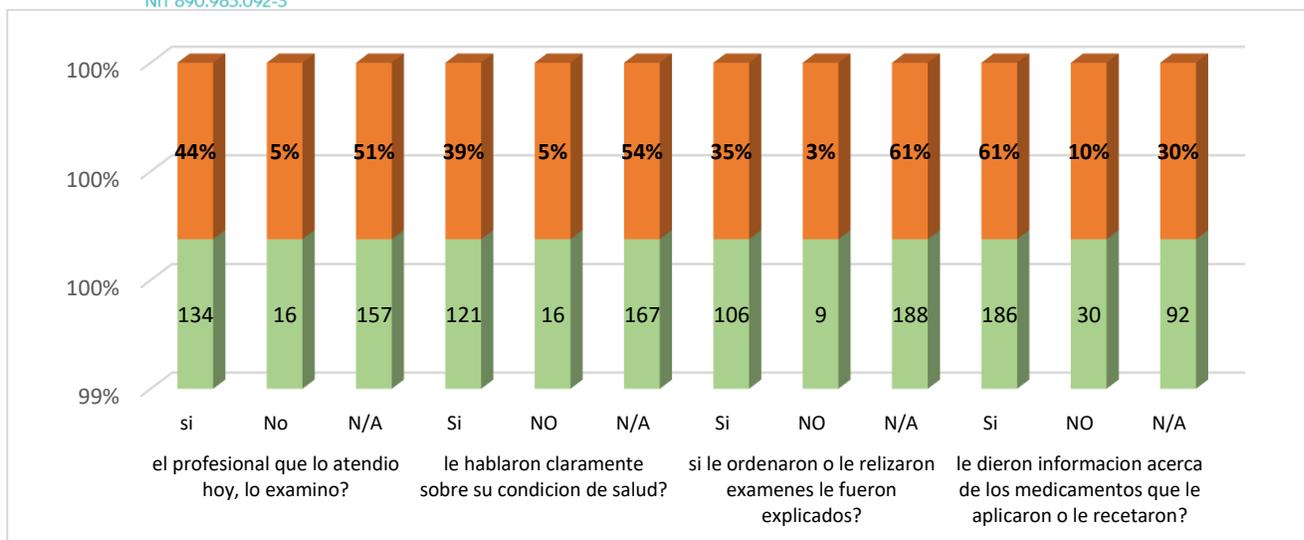
**RECOMENDARIA EL HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?**

Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema de Garantía para la calidad)



En este I trimestre, El 44% de los usuarios encuestados, equivalente a 135 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 54% equivalente a 165 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendarían el Hospital, y un 1% manifestaron que definitivamente No recomendarían el hospital y un 11% manifestó probablemente si recomendarían el hospital.

**PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES I TRIMESTRE 2025**



En este I trimestre 2025, EL 44% de los usuarios encuestados equivalente a (134), usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 5%, correspondiente a 16 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Al 51% de los usuarios encuestados (157) no les aplico esta pregunta.

#### **LE HABLARON CLARAMENTE SOBRE SU CONDICION DE SALUD**

El 39% (121) expreso positivamente la pregunta, un 5% (16) se manifestó negativamente y al 54% (167) no les aplico la pregunta)

#### **¿SI LE ORDENARON O LE REALIZARON EXAMENES, LE FUERON EXPLICADOS?**

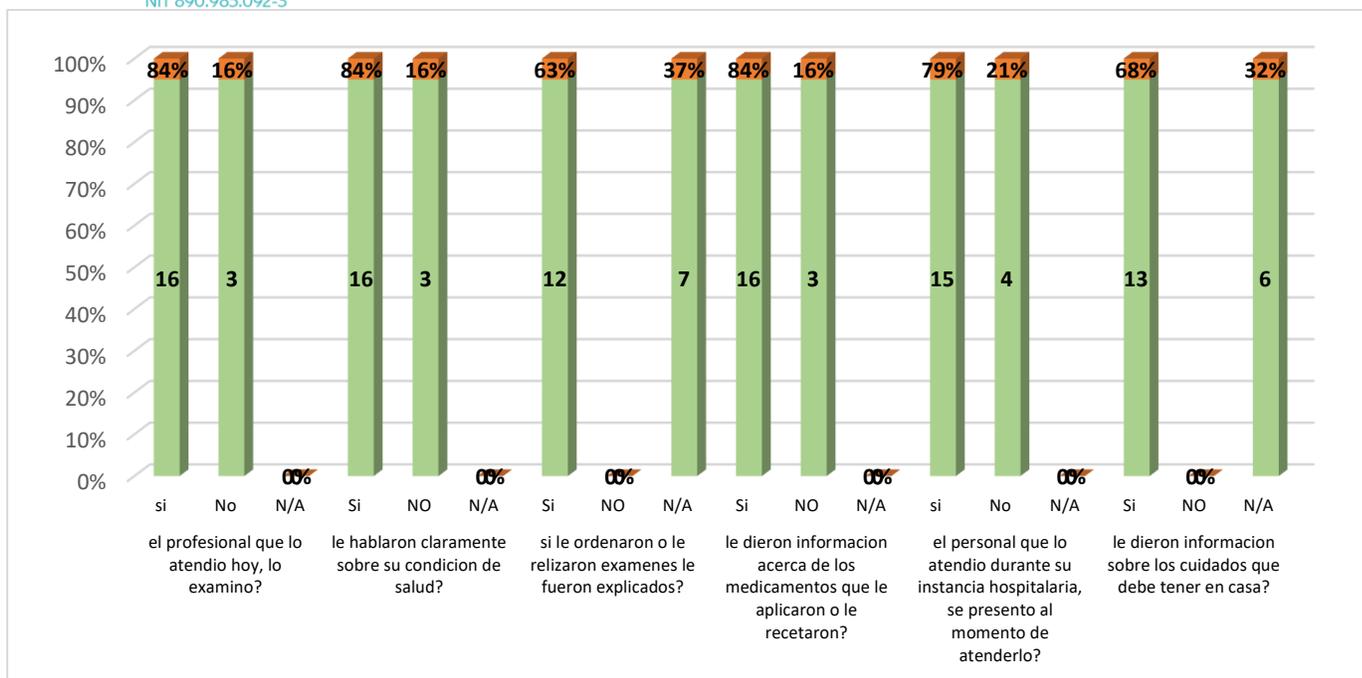
El 35% (106) manifestó que, si le fueron explicados sus exámenes, un 3% (9), al 61% (188) no les aplico la pregunta.

#### **¿LE DIERON INFORMACION SOBRE LOS MEDICAMENTOS QUE LE APLICARON O LE RECETARON?**

El 61% (186) de los usuarios encuestados, respondió positivamente que, si recibieron información sobre los medicamentos ordenados y/o aplicados, un 10(30), respondió negativamente la pregunta y al 30% (92), no les aplico la pregunta.

**Observación:** se debe generar estrategia que mejore la claridad de la información frente a los medicamentos dispensados.

#### **PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION I TRIMESTRE 2025**



De los 19 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, 16 correspondiente al 84%, manifestó que el profesional de salud lo examinó, el 16% (3) se expresó negativamente.

16 usuarios (84) manifestaron positivamente que el profesional les hablo claro sobre su condición de salud, 3 (14%) respondieron negativamente la pregunta.

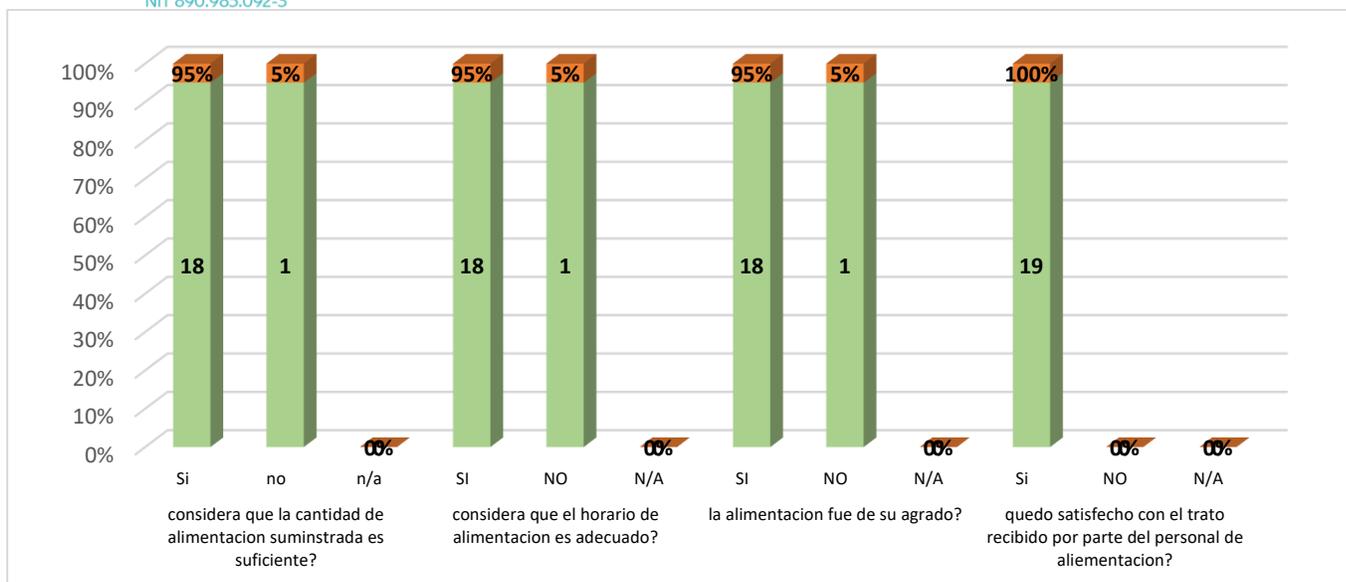
12 usuarios (63%), expreso positivamente que le fueron explicados los exámenes ordenados o aplicados y al 37% (7) no les aplico la pregunta.

16 usuarios (84) manifestaron que si recibieron información clara sobre los medicamentos aplicados u ordenados, el 16% (3) expresaron no haber recibido información clara.

**A nivel global 2024, el 8% (96 usuarios) expreso su respuesta de forma positiva, mientras que el 12% (28 usuarios) respondieron de manera negativa.**

El 75% (18 usuarios), manifestó positivamente haber recibido información sobre los cuidados que deben tener en casa. Al 25% no les aplico la pregunta, pues aún continuaban hospitalizados.

#### SERVICIO DE ALIMENTACION I TRIMESTRE 2025



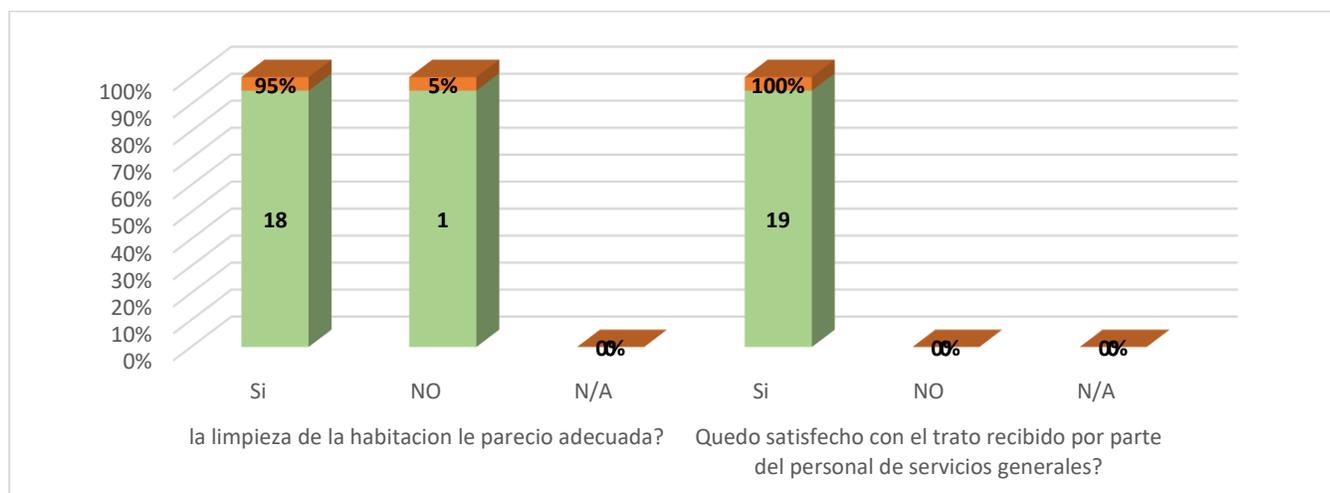
Para el 95% (16 usuarios) la cantidad de alimentación en el servicio de hospitalización fue suficiente, el 5% (1) manifestaron que la alimentación no fue suficiente.

En cuanto al horario destinado para la alimentación, 18 (95%) usuarios manifestaron que es el adecuado, solo un usuario (1) respondió negativamente la pregunta.

Para el 95% (18) la alimentación fue de su agrado y para el 5% (1) no lo fue.

El 100% de los usuarios encuestados en este servicio, quedó satisfecho con el trato brindado por el personal de alimentación.

### SERVICIOS GENERALES I TRIMESTRE 2025

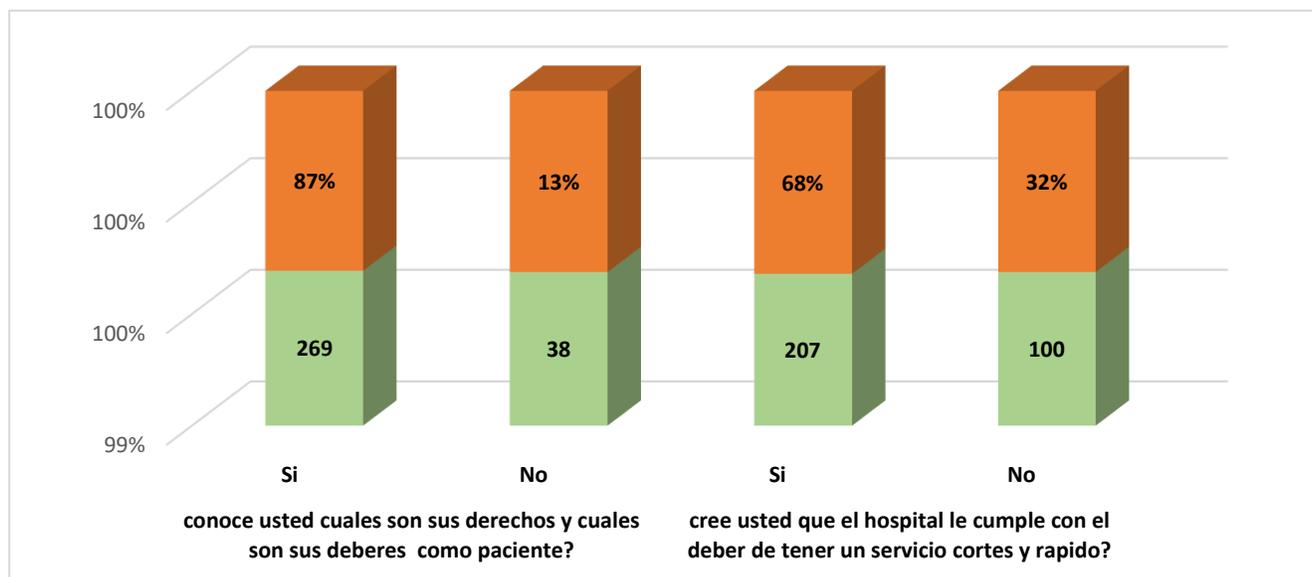


Para el 95% de los usuarios encuestados, la limpieza de las habitaciones les pareció adecuada, solo el 5% (1) respondió negativamente.



El 100% de los usuarios encuestados en este servicio esta satisfecho con el trato recibido por el personal de servicios generale.

### CONOCIMIENTO DE LOS USUARIO EN DERECHOS Y DEBERES EN SALUD I TRIMESTRE 2025



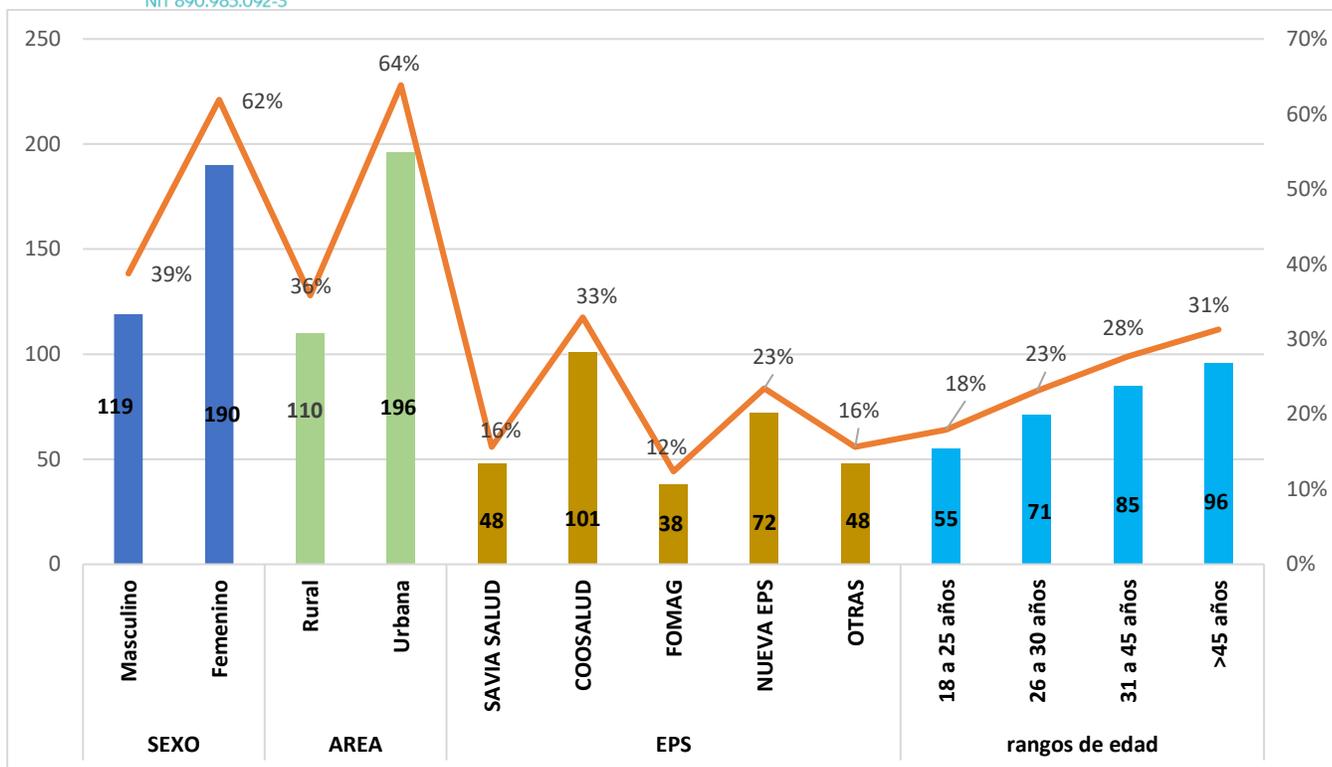
El 87%, de los usuarios encuestado correspondiente a 269 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 13% equivalente a 38 usuarios expresaron no conocerlos.

El 68% de los usuarios encuestados (207 usuarios) manifestó positivamente que el hospital cumple con un servicio cortés y rápido. El 32% (100) usuarios, manifestaron su satisfacción de manera negativa.

Se seguirán implementado estrategias de educación en Derechos y Deberes.

Como estrategia, se continua con la entrega del folleto educativo en Derechos y deberes y estos mismos se encuentran publicados en carteleras informativas de la ESE. Se realiza educación en la realización de las encuestas de satisfacción.

### CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA I TRIMESTRE 2025



El 39% (119) de los usuarios encuestados en el I Trimestre, corresponden al sexo masculino, el 62% (190) corresponden al sexo femenino.

Un 36% (110) corresponde a usuarios del área rural y el 64% (196) al área urbana.

en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 16% (58) corresponde a la EPS savia salud, el 33% (101) a EPS Coosalud, el 12% (38) a FOMAG, el 23% (72) a nueva EPS y el 16% (48) a otras EPS.

#### **Rangos de edad:**

De 18-25 años: 18%(55)

De 26-30 años: 23% (71)

De 31-45 años: 28% (85)

Mayores de 45 años: 31% (96)

#### **POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD**

La asociación de usuarios, viene siendo operativa de acuerdo a los estatutos, sin embargo, las actas de las asambleas y documento (Reforma de estatutos) no reposan en la oficina de atención al usuario. Se ha solicitado a la asociación de usuarios, hacer llegar copia de los mismos a esta oficina, afín de contar con la información requerida cuando alguna entidad de control así lo solicite.



El representante ante el comité de atención al usuario, realiza acompañamiento a los procesos de apertura de Buzón de Sugerencias, de acuerdo a disponibilidad de su tiempo.

**OBSERVACION:**

La oficina del SIAU, no cuenta con los soportes de actas de asambleas realizadas por la asociación, pues se han venido presentando situaciones incómodas que no ha permitido un trabajo articulado entre asociación y funcionaria SIAU.

Situación ya conocida por la parte administrativa de la ESE, secretaria de Salud y Referente de participación Ciudadana de la Gobernación de Antioquia.

Por parte de funcionaria SIAU, se ha realizado lo pertinente como solicitud escrita de los soportes de actas de reuniones y asambleas realizadas por parte de la asociación, sin embargo, dos actas allegadas al SIAU, no han cumplido con las características que deben llevar como listados de asistencias, orden del día, desarrollo de asamblea y registro fotográfico.

En el mes de marzo se sostuvo reunión (gerencia, Subdirección Científica y SIAU) con el comité directivo de la asociación, afín de llegar a acuerdos para trabajo articulado.

**POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)**

Con respecto al proceso de Participación Social en salud, se cuenta con un plan de acción para la vigencia 2025, se dio cumplimiento al cargue de Seguimiento del plan de Acción 2024 y se dio cumplimiento oportuno al cargue de la programación del mismo para la vigencia 2025. Las actividades programadas en plan de acción se encuentran en desarrollo.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida

REPUBLICA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL  
REMEDIOS - ANTIOQUIA  
ATENCIÓN AL USUARIO

**MONICA YANET MORALES LUJAN**

**Técnica SIAU**

**ESE Hospital San Vicente de Paul**

**Remedios Antioquia**

Con copia:

Subdirección Administrativa

Secretaría de Salud y Bienestar Social

Jorge Celis (interventor S.S.B.S)