

1. INFORME DE MANIFESTACIONES

Con el objetivo de mejorar los procesos y la prestación de los servicios, el SIAU (Sistema Integral de Atención al Usuario) realiza el trámite de las manifestaciones expresadas por nuestros usuarios de ambas sedes. De este modo, aportamos al mejoramiento continuo de nuestro recurso tangible e intangible; con el fin de responder cada día a las necesidades de los usuarios. Las QRS (quejas, reclamos y sugerencias) se convierten en oportunidad de mejora, en donde se detectan las falencias y se contribuye al fortalecimiento de los servicios y la calidad de los mismos. Las Felicitaciones ayudan a identificar nuestros aciertos y es un incentivo para seguir en la mejora continua dentro de nuestro Modelo de Atención Integral.

En el presente comunicado compartimos con ustedes las expresiones de los usuarios recibidas durante los meses de **julio y agosto** en el servicio de **Promoción y Prevención** y así mismo las oportunidades de mejora detectadas, con el fin de retroalimentar los procesos. Del mismo modo, solicitamos que sea comunicado al SIAU las medidas tomadas y las acciones correctivas con el fin de que los procesos se integren y se establezca un canal de comunicación efectivo.

Número de manifestaciones recibidas

JULIO					AGOSTO				
F	S	Q	R	TOTAL	F	S	Q	R	TOTAL
0	1	0	1	2	0	0	0	0	0

F= felicitación
S= sugerencia
Q= queja
R= reclamo

Consolidado de manifestaciones

QUEJAS	JUL	AGO
Discriminación	0	0
Respeto por sus creencias	0	0
Ser escuchado	0	0
Trato descortés	0	0
Respuesta a inquietudes	0	0
Privacidad	0	0
TOTAL	0	0

RECLAMOS	JUL	AGO
Cancelación de Cx	0	0
Aseo	0	0
Custodia Pertenencia	0	0
Injustificada	0	0
Priorización	0	0
Custodia HC	0	0
Cercanía familia	0	0
Puntualidad	0	0
Acceso	0	0
Falta de Información	1	0
Oportunidad	0	0
Pertinencia	0	0
Planta física	0	0
Otras	0	0
TOTAL	1	0

Para los meses de julio y agosto, para el servicio de **Promoción y Prevención**, se recibieron 2 PQRSF, de las cuales fueron, 1 reclamo por falta de información 1 sugerencia.

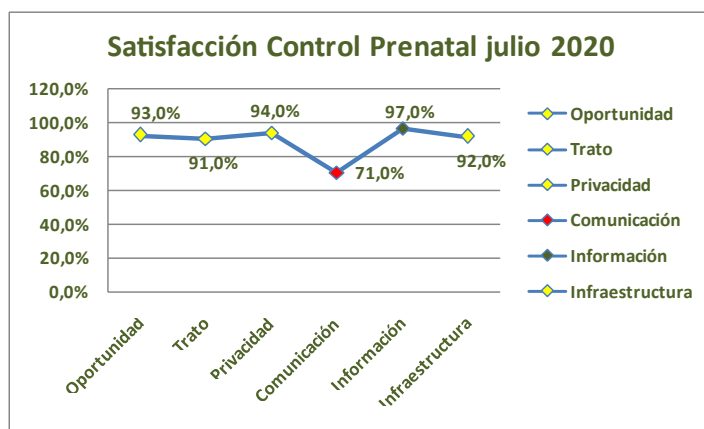
2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

A continuación se presenta el informe de satisfacción correspondiente del mes de **julio y agosto** del servicio de **Promoción y Prevención**; este instrumento tiene como propósito medir la satisfacción del cliente con el servicio ofrecido mediante un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho. Las variables evaluadas son: oportunidad, trato, privacidad, comunicación, información e infraestructura.

El nivel de satisfacción se establece de la siguiente manera:

Nivel deficiente	Nivel aceptable	Nivel sobresaliente
<90	90-95	>95

- Para el mes de **julio** se realizaron 25 encuestas telefónicas, para el programa de **Control Prenatal** que arrojaron una satisfacción de **89.7%** y la siguiente información:



- Para el mes de **agosto** se realizaron 29 encuestas telefónicas, para el programa de **Hipertensión** que arrojan una satisfacción de **86%** y la siguiente información:



Las variables con calificación sobresaliente: Información

Sobre información los usuarios se sienten satisfechos con las indicaciones generadas sobre la condición clínica, cuidados en casa y sobre signos de alerta.

Las variables con calificación aceptable y deficiente: Privacidad, Oportunidad, Trato, Comunicación e Infraestructura

Con la relación a la privacidad los usuarios manifiestan que falta discreción y confidencialidad manejada por el personal durante el momento de la atención. Sobre la variable oportunidad no hay satisfacción con relación al tiempo de atención y proceso de facturación. Con relación al trato los usuarios no se sienten satisfechos con la manera en que el personal: asistencial, auxiliares de facturación, administrativo, de aseo y de vigilancia se dirigieron tanto al paciente como a su

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	INFORME DE MANIFESTACIONES Y SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS	Código:
		Versión: 00
		Página 3 de 1

acompañante. De la variable de comunicación falta reconocimiento de los usuarios sobre sus derechos y deberes, lo cual se ubica como actividad transversal en la prestación de todos los servicios. Finalmente sobre infraestructura, no ven comodidad, falta higiene y aseo en las instalaciones

Atentamente,



NATHALIA HERRERA RIOS
Auxiliar de Atención al Usuario – Corporación Balboa

Adjunto: Manifestaciones Físicas