

## 1. INFORME DE MANIFESTACIONES

En el presente comunicado compartimos con ustedes las expresiones de los usuarios recibidas durante los meses de **julio y agosto** en el servicio de **Urgencias** 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	1	1	3	1	0	1	1	3

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	1	0
Respuesta a inquietudes	0	0
Privacidad	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

RECLAMOS	JUL	AGO
Cancelacion de Cx	0	0
Aseo	0	0
Custodia Pertenencia	0	0
Injustificada	0	0
Priorización	0	0
Custodia HC	0	0
Cercania familia	0	0
Acceso	0	0
Falta de Informacion	1	1
Oportunidad	0	0
Pertinencia	0	0
Planta física	0	0
Otras	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

El servicio de **Urgencias** recibió para los meses de **julio y agosto**, 6 manifestaciones, donde fueron 2 reclamos por falta de información, 2 quejas, (1 por trato descortés y 1 por privacidad), y 1 sugerencia. Es importante definir estrategias preventivas con el fin de fortalecer el servicio y apuntar al mejoramiento continuo de la institución.

## 2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

A continuación se presenta el informe de satisfacción correspondiente del mes de **julio y agosto del 2020** del servicio de **Urgencias**; este instrumento tiene como propósito medir la satisfacción del cliente externo 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:

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



Para el mes de **julio** se realizaron 25 encuestas telefónicas que arrojaron una satisfacción de **82.8%** y la siguiente información:



#### **Las variables con calificación aceptable: Privacidad e Información**

De la privacidad los usuarios consideran que falta discreción y confidencialidad en el momento de la atención. Con relación a la información los usuarios no se sienten satisfechos con la información brindada sobre la ayuda diagnóstica a realizar, la información sobre los cuidados en casa y signos de alerta

#### **Las variables con calificación deficiente: Oportunidad, Trato, Comunicación e Infraestructura**

Sobre la oportunidad el usuario manifiesta que falta satisfacción con relación al momento de atención en el servicio y proceso de facturación. Con relación al trato los usuarios no se sienten satisfechos con la manera en que el personal: asistencial, de facturación, administrativo, de aseo y de vigilancia se dirigieron tanto al paciente como a su acompañante. Sobre 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. Sobre Infraestructura, falta comodidad, higiene y aseo en las instalaciones

Atentamente

NATHALIA HERRERA RIOS- Corporación Balboa  
Auxiliar de Atención al Usuario