



INFORME CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2022

(Enero- Marzo)

1. P.Q.R.S. D.F

Con el objetivo de mejorarlos procesos y la prestación de los servicios, la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas busca a través del SIAU (Sistema Integral de Atención al Usuario) asegurar el relacionamiento con el usuario y el ciudadano, mediante la orientación y definición de mecanismos que permitan evaluar permanentemente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los usuarios y a través de éstas, dar soluciones y realizar acciones de mejoramiento, tendiente a la satisfacción de las necesidades y al mejoramiento continuo de los procesos.

Siendo así, Las PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) 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, por su parte, ayudan a identificar nuestros aciertos y es un incentivo para seguir en la mejora continua dentro de nuestro modelo de atención.

En consecuencia, se presenta el siguiente informe que da cuenta de las manifestaciones de los usuarios durante el primer trimestre del año 2022, permitiendo evidenciar los servicios con mayor afectación y la identificación de los procesos a cualificar.

Para el trimestre analizado, se recibieron manifestaciones a través de todos nuestros canales de comunicación: teléfono, correo electrónico, oficina de atención al usuario y buzones de sugerencias; éstas fueron clasificadas de acuerdo a las siguientes tipologías:

Reclamaciones 63

Quejas 13

Felicitaciones 12

Sugerencias 12

Para un total de **100** manifestaciones:



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

**PROCESO DE PQRSDF Y MEDICIÓN DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Código:

Versión:00

MES	TOTAL EXPRESIONES DE LOS USUARIOS	NUMERODEEXPRESIONESPORTIPO				
		FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMACIONES	INJUSTIFICADA
ENERO	31	3	5	4	19	0
FEBRERO	27	6	0	3	18	0
MARZO	42	3	7	6	26	0

Adicionalmente, se evidencia que los atributos mayormente afectados por las manifestaciones de los usuarios son acceso, pertinencia, oportunidad y trato; con un total de 20, 17, 16 y 13 requerimientos, respectivamente:

QUEJAS	ENE	FEB	MAR
Acceso	0	0	0
Atención	0	0	0
Continuidad	0	0	0
Falta de Información	0	0	0
Infraestructura	0	0	0
Oportunidad	0	0	0
Otros	0	0	0
Pertinencia	0	0	0
Priorización	0	0	0
Puntualidad	0	0	0
Trato descortés	4	3	6
TOTAL	4	3	6

RECLAMOS	ENE	FEB	MAR
Acceso	11	0	9
Atención	0	0	0
Continuidad	0	0	0
Falta de Información	3	3	3
Infraestructura	0	1	0
Oportunidad	4	7	5
Otros	0	0	0
Pertinencia	1	7	9
Priorización	0	0	0
Puntualidad	0	0	0
Trato descortés	0	0	0
TOTAL	19	18	26

SUGERENCIAS	ENE	FEB	MAR
Otros	5	0	7
TOTAL	5	0	7



De igual manera, los usuarios manifestaron sus felicitaciones por el buen servicio y buen trato; sin embargo, se evidencia una disminución del 14.2% en relación al trimestre inmediatamente anterior:

FELICITACIONES	ENE	FEB	MAR
Buen servicio	1	4	2
Buen trato	2	2	1
Comunicación	0	0	0
Infraestructura	0	0	0
Otros	0	0	0
TOTAL	3	6	3

En relación a las empresas aseguradoras a las que se encuentran inscritos los usuarios que realizaron las manifestaciones, se evidencia que Savia Salud se encuentra en primer lugar con el 70% de PQRSDF, lo que es coherente, teniendo en cuenta que ésta EPS aportó el 68.4% de usuarios para atención durante el último trimestre:

MES	ENERO					FEBRERO					MARZO				
NO. EXPRESIONES F.S.R.	F	S	Q	R	TOTAL	F	S	Q	R	TOTAL	F	S	Q	R	TOTAL
ARS ecoopsos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Caprecom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comfenalco EPS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coomeva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coosalud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DSSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
F.M.P (red Vital)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medimas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No reporta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Nueva EPS	0	1	0	1	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Otros	0	0	2	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
Particular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PPNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salud Total	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Saludcoop	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Savia Salud	3	3	1	11	18	5	0	0	11	16	1	6	4	25	36
SOAT	0	1	0	4	5	1	0	0	1	2	0	0	1	0	1
SURA	0	0	0	3	3	0	0	3	3	6	2	0	0	1	3
Vinculado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	5	4	19	31	6	0	3	18	27	3	7	6	26	42



2. SATISFACCIÓN

Durante los meses de enero, febrero y marzo, se realizaron un total de 300 encuestas, evidenciando los siguientes resultados:

Enero: 96%

Febrero: 100%

Marzo: 98%

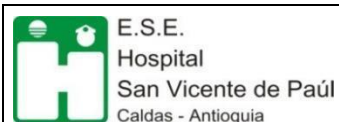


Para el trimestre evaluado, se obtiene una satisfacción promedio del 98%, identificando como atributos mayormente afectados la oportunidad y la información.

3. PLAN DE MEJORA

De acuerdo con lo analizado en relación a las manifestaciones y a la satisfacción de los usuarios correspondiente al primer trimestre del 2022, se proponen los siguientes planes de mejora que apuntalen directamente a los atributos mayormente afectados:

1. Diagnóstico rápido participativo DRP con usuarios y funcionarios, que posibilite encontrar estrategias para mejorar la oportunidad de asignación de citas.



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

**PROCESO DE PQRSDF Y MEDICIÓN DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Código:

Versión:00

2. Desarrollar estrategias que fomenten el buen trato a los usuarios, generando articulación con entidades territoriales pertinentes.

2. Posibilitar espacios con cada uno de los servicios de la E.S.E, que permita conocer los aspectos que se evalúan desde el SIAU, con base en las manifestaciones de los usuarios; con la finalidad de establecer acuerdos que permitan brindar una atención más oportuna, accesible y con calidad tanto técnico-científica cómo humana.

Cordialmente,

Marcela Urrego Castaño
Trabajadora Social
Rég. 1128429868

Lina Marcela Urrego Castaño
Trabajadora social
E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas