

## INFORME CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2022

(Abril – Junio)

### 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 segundo 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 diferentes canales de comunicación: teléfono, correo electrónico, oficina de atención al usuario y buzones de sugerencias; éstas fueron clasificadas así:

MES	TOTAL EXPRESIONES DE LOS USUARIOS	NUMERO DE EXPRESIONES POR TIPO				
		FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMACIONES	INJUSTIFICADAS
ABRIL	27	4	2	7	14	0
MAYO	29	5	1	10	13	0
JUNIO	31	9	3	19	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>0</b>

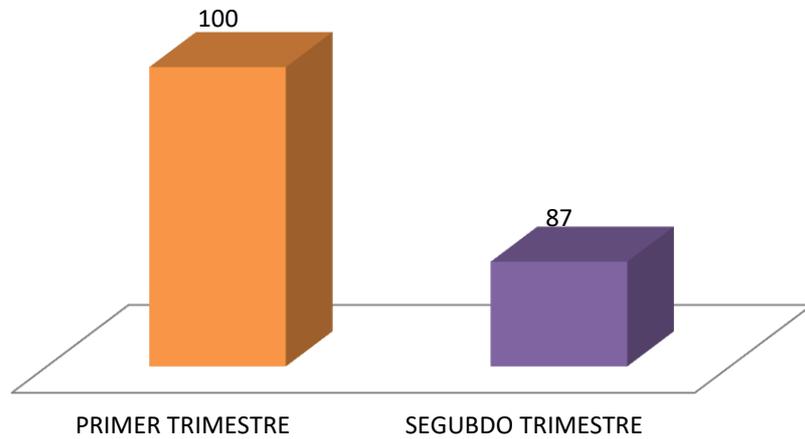
A tener en cuenta:

**Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa disconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

**Reclamo:** Manifestación de un Usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de la cual exterioriza su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

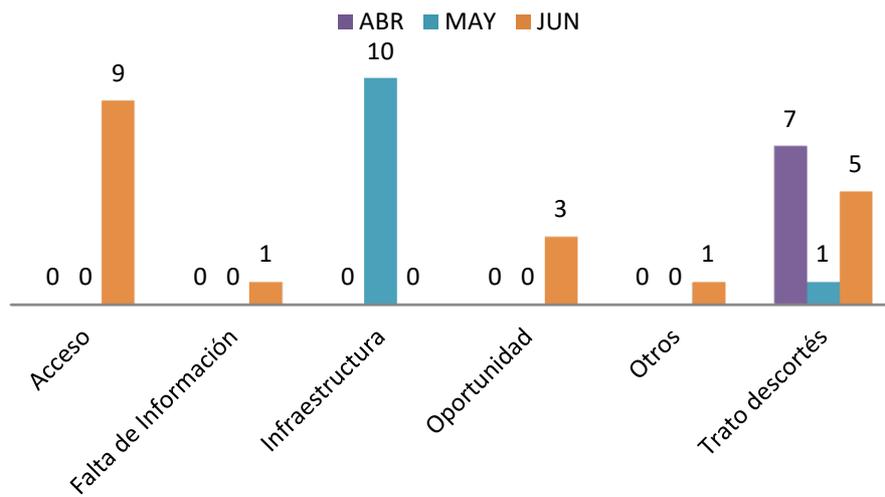


### Manifestaciones por trimestre



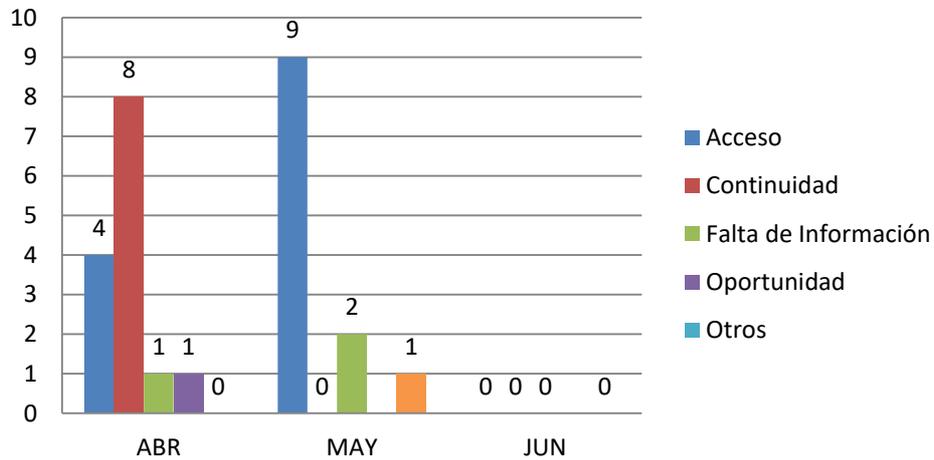
Adicionalmente, se evidencia que los atributos mayormente afectados por las manifestaciones de los usuarios son trato descortés, infraestructura y acceso:

### Quejas por tipo



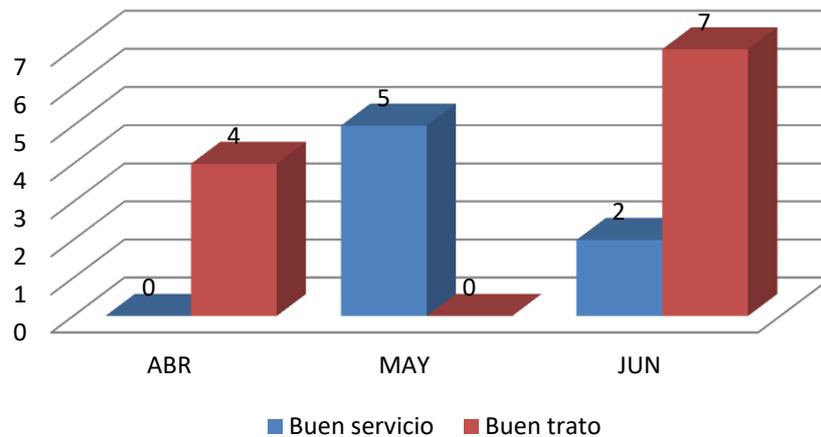


## Reclamos



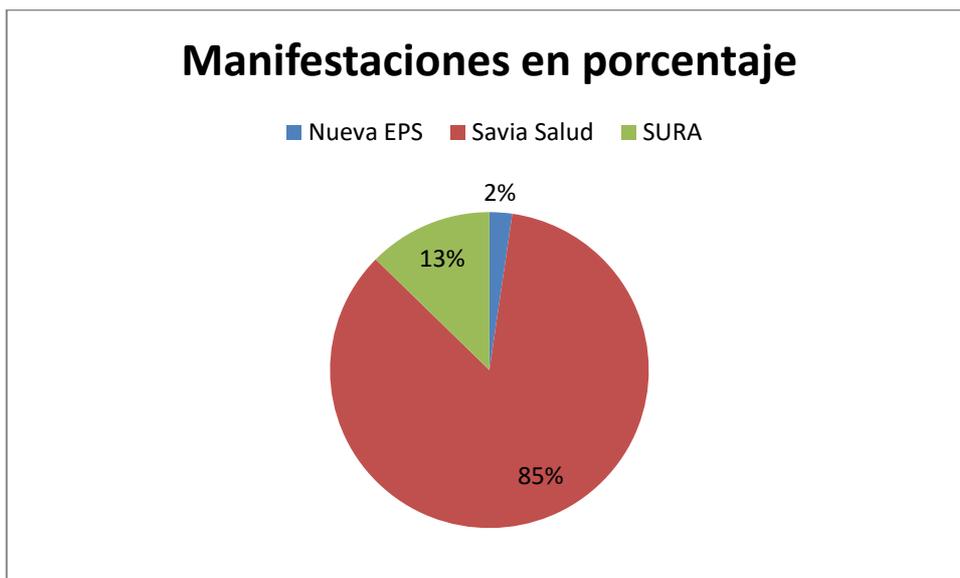
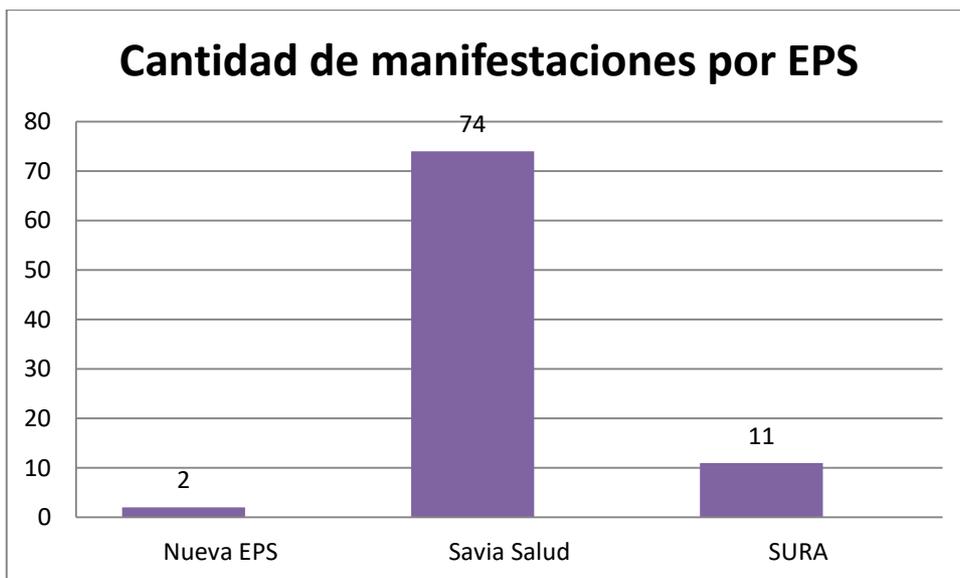
De igual manera, los usuarios manifestaron sus felicitaciones por el buen servicio y buen trato; sin embargo, evidenciando un incremento mensual en las estas manifestaciones:

## Felicitaciones



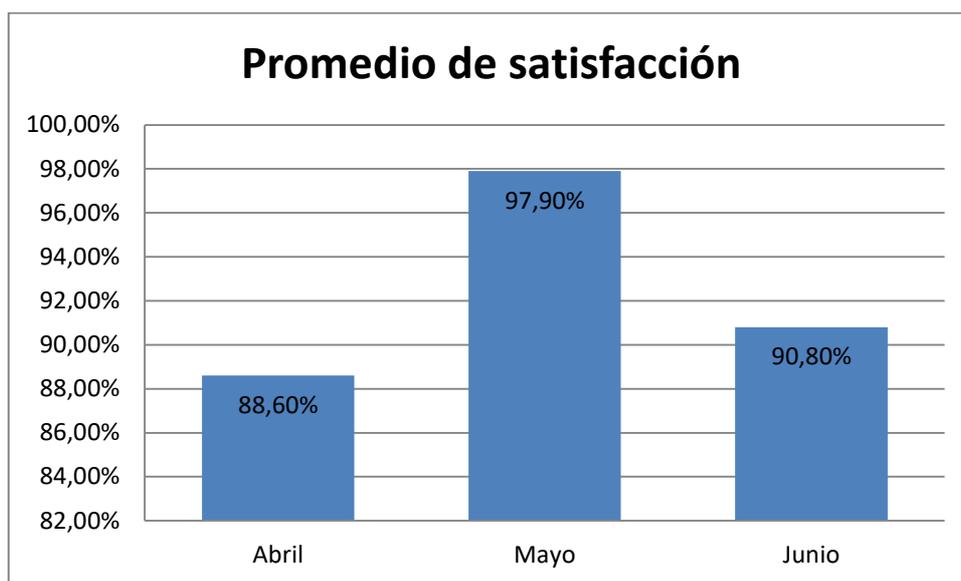


En relación a las empresas aseguradoras a las que se encuentran inscritos los usuarios que realizaron las manifestaciones, se evidencia que Savia Salud se encuentra en primer lugar con 74 manifestaciones, para el trimestre reportado, que corresponde a un 85% de PQRSDY:



## 2. SATISFACCIÓN

Durante los meses de abril, mayo y junio, se realizaron un total de 376 encuestas, evidenciando los siguientes resultados:



Para el trimestre evaluado, se obtiene una satisfacción promedio del 92.43%, identificando los servicios de urgencias y medicina general, con mayores oportunidades de mejora.

## 3. PLAN DE MEJORA

De acuerdo con lo analizado en relación a las manifestaciones y a la satisfacción de los usuarios correspondiente al segundo trimestre del 2022, se proponen los siguientes planes de mejora:

- Habilitar el canal de agentamiento por medio de la página web para autogestión de citas médicas de parte de los usuarios.
- Iniciar con la recordación o confirmación de citas médicas a los usuarios.
- Realizar campaña de derechos y deberes con usuarios internos y externos.
- Proponer e implementar plan de capacitación en atención al usuario y empatía, con el personal de la institución.

Cordialmente,

**Andrea Escobar Escobar**  
Trabajadora social  
E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Caldas