

**INFORME CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE  
2023**

**(abril - junio)**

**1. P.Q.R.S.F**

Con el objetivo de mejorar los 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 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 PQRS (Peticiones, quejas, reclamos, 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, 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 2023, 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	No Expresiones	NUMERO DE EXPRESIONES POR TIPO				
		F	S	Q	R	P
<b>Abril</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>0</b>
<b>Mayo</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>1</b>
<b>Junio</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>49</b>	<b>3</b>

De la anterior grafica se analiza que para el mes de abril se radicaron 26 manifestaciones, en mayo fueron 40 manifestaciones. En el mes de junio se recibieron 31 manifestaciones. Para este trimestre un total de 97 PQRSF.

### 1.1. Causa de las manifestaciones

En este apartado se analizará la causa por la cual los usuarios radican las diferentes manifestaciones, este ítem está relacionado con la experiencia en el servicio de acuerdo al trato por parte del personal, a la información brindada, oportunidad, calidad en la atención, accesibilidad de los servicios, entre otros. Para este trimestre correspondiente al mes de abril, mayo y junio se obtuvo la siguiente información:

MES	TRATO	OPORTUNIDAD	INFORMACION	ACCESIBILIDAD	CALIDAD	General
Abril	10	0	3	10	2	1
Mayo	7	18	2	7	4	2
Junio	10	4	3	4	7	3
<b>TOTAL</b>	27	22	8	21	13	6

En la gráfica anterior se identifica que la causa más frecuente que motiva a los usuarios a radicar las manifestaciones PQRSF está relacionada con el trato por parte del personal asistencial y administrativo del hospital, seguido de este se encuentra la variable de accesibilidad, calidad y e información en los servicios ofertados.

### 1.2. Manifestaciones por EPS

MES	SAVIA SALUD	NUEVA EPS	SURA	SUMIMEDICAL	ARL	SALUD TOTAL	SOAT	No registra
Abril	17	1	2	1	0	0	0	5
Mayo	24	1	4	3	1	0	2	5
Junio	13	3	8	2	0	0	1	4
<b>TOTAL</b>	54	5	14	6	1	0	3	14

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se evidencia que para el mes de abril fueron 17 usuarios de la EPS Savia Salud, 5 usuarios no registran EPS, 2 pertenecen a SURA y 1 de Sumimedical y Nueva EPS. En mayo se radicaron 24 manifestaciones de usuarios de Savia Salud, 3 de sumimedical, 4 de SURA y 1 ingreso por ARL. Para el mes de junio, 13 usuarios son de SAVIA SALUD, 8 de SURA, 3 de NUEVA EPS, 2 de Sumimedical, 1 SOAT y 4 no registra EPS.

### 1.3. Canales radicaron las manifestaciones

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO							
	BUZÓN	PERSONAL	TELEFÓNICO	ENCUESTA	CORREO	OTRO	PAGINA	TOTAL
Abril	14	11	0	0	1	0	0	26
Mayo	16	9	0	0	1	0	14	40
Junio	15	12	0	0	1	0	3	31
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>97</b>

Para el mes de abril el canal más utilizado por los usuarios fueron los buzones de PQRSF ubicados en los diferentes servicios de la sede principal y la de barrios unidos, para un total de 14 manifestaciones por este canal, seguido de 11 de manera presencial en las oficinas de atención al usuario y 1 por correo electrónico. Para mayo fueron 16 manifestaciones por buzón, 9 por el canal presencial, 14 por página web y 1 por correo. En el mes de junio se radicaron 15 manifestaciones por los buzones, 12 por el canal presencial, 1 por correo institucional y 3 por página web.

### 1.4. Manifestaciones por servicio

MES	ABRIL						MAYO					
	NO. EXPRESIONES F.S.R.											
SERVICIO	F	P	Q	R	S	TOTAL	F	P	Q	R	S	TOTAL
Admisiones	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Alimentación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambulancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Archivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al usuario / Trabajo Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención quirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auditoria y Cuentas Medicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ayudas dx	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Call Center	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8	0	8
Cartera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	0	0	2	0	0	2	0	1	2	1	0	4
Consulta general	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2
Facturación	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

## INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Farmacia	0	0	0	7	1	8	0	0	0	7	1	8
Hospitalización	3	0	0	0	0	3	2	0	2	1	0	5
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Odontología	2	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PEDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programación de cx	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Puesto de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RCV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Referencia y contrareferencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin identificar	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3
Subgerencias y oficinas asesoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todos	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Urgencias	1	0	2	2	0	5	1	0	0	3	0	4
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>40</b>

En el mes de junio,

MES	JUNIO					
NO. EXPRESIONES F.S.R.	F	P	Q	R	S	TOTAL
SERVICIO	F	P	Q	R	S	TOTAL
Admisiones	0	0	1	0	0	1
Alimentación	0	0	0	0	0	0
Ambulancia	0	0	0	0	0	0
Archivos	0	0	0	0	0	0
Atención al usuario / Trabajo Social	0	0	0	0	0	0
Atención quirúrgica	0	0	0	0	0	0
Auditoria y Cuentas Medicas	0	0	0	0	0	0
Ayudas dx	0	0	0	0	0	0
Call Center	0	1	0	1	0	2
Cartera	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	0	0	0	0	0	0
Consulta general	1	0	0	0	0	1
Facturación	1	0	1	1	0	3
Farmacia	0	0	0	3	0	3
Hospitalización	3	0	1	0	0	4
Laboratorio	0	0	0	0	0	0

<b>Odontología</b>	0	0	0	0	1	1
<b>Oficina de anexos</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Otros</b>	0	0	1	1	0	2
<b>PEDT</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Procedimientos</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Programación de cx</b>	0	0	1	0	0	1
<b>Puesto de Información</b>	0	0	0	0	0	0
<b>RCV</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Referencia y contrareferencia</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Servicios generales</b>	0	0	0	1	0	1
<b>Sin identificar</b>	1	0	0	0	0	1
<b>Subgerencias y oficinas asesoras</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Todos</b>	2	0	0	0	0	2
<b>Urgencias</b>	0	1	1	6	0	8
<b>Vacunación</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Vigilancia</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Cirugía</b>	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	8	2	6	14	1	31

Con base a la anterior información se identifica que para el mes de abril los servicios con más manifestaciones por parte de los usuarios fueron farmacia, urgencias, odontología y hospitalización. Para mayo fueron farmacia, call center, hospitalización y urgencias.

## 2. PQR plataforma Conexiones EPS Savia Salud

La EPS Savia Salud a través de la plataforma Conexiones envía al hospital las manifestaciones de quejas, peticiones y reclamos de los usuarios frente a la atención brindada, estas deben ser tramitadas en tres días hábiles, para el mes de abril del 2023 fueron:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
7	Asignación de citas para consultageneral	Medicina general
10	Asignación de citas para consultaespecialista	Cirugía general
6	Asignación de citas para consultaespecialista	Urología
8	Asignación de citas para ayudasdiagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Ecografía abdominal
10	Asignación de citas para consultaespecialista	Ortopedia

## INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

7	Asignación de citas para consultaespecialista	Ginecología
7	Asignación de citas para consultaespecialista	Medicina interna
2	Asignación de citas pararealización de exámenes	Nutrición y dietética
<b>57</b>	<b>TOTAL</b>	

Para mayo:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
2	Asignación de citas para consulta general	Medicina general
9	Asignación de citas para consultaespecialista	Cirugía general
11	Asignación de citas para consultaespecialista	Urología
2	Asignación de citas para ayudasdiagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Ecografía abdominal
4	Asignación de citas para consultaespecialista	Ortopedia
3	Asignación de citas para consultaespecialista	Ginecología
9	Asignación de citas para consultaespecialista	Medicina interna
1	Asignación de citas pararealización de exámenes	Nutrición y dietética
5	Asignación de citas para consultaespecialista	Pediatría
2	Asignación de citas para programación de cirugía	Programación de cirugía
<b>48</b>	<b>TOTAL</b>	

Para junio:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
2	Asignación de citas para consulta general	Medicina general
5	Asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
8	Asignación de citas para consulta especialista	Urología
6	Asignación de citas para ayudas diagnósticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Ecografía abdominal
7	Asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
2	Asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
7	Asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
1	Asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
2	Asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
1	Laboratorio	Laboratorio
<b>41</b>	<b>TOTAL</b>	

### 3. Medición de satisfacción

Para el mes de abril se realizaron 228 encuestas de satisfacción a los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa y programas de la sede de barrios unidos. En mayo se realizaron 231 encuestas. En junio se aplicaron 229 encuestas.

MES	Satisfacción
<b>Abril</b>	89.1%
<b>Mayo</b>	90,0%
<b>Junio</b>	89,5%

Para el mes de abril se obtuvo un 89,1% de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados en el hospital. Para el mes de mayo la satisfacción fue del 90%. En el mes de junio la satisfacción fue del 89,5%.

### 3.1 Indicador de oportunidad por servicios

La oportunidad en la atención es uno de los ítems que se mide en las encuestas de satisfacción, esta variable hace referencia a identificar el porcentaje de satisfacción con respecto a la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Para el mes de abril se obtuvo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Oportunidad</b>	Atención médica	97%	Atención médica inicial	75%	Personal médico general y especialista	94%	Atención médica	95%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	83%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%
	Trámites administrativos	89%	Trámites administrativos	93%	Personal de servicios generales	100%	Trámites administrativos	91%
			Realización de exámenes y procedimientos	90%	Personal de vigilancia	98%		
					Personal administrativo	100%		
					Personal de camilleros	100%		

Para mayo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Oportunidad</b>	Atención médica	98%	Atención médica inicial	72%	Personal médico general y especialista	95%	Atención médica	95%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	80%	Atención de enfermería	96%	Atención de enfermería	97%
			Trámites administrativos	94%	Personal de servicios generales	100%		



## INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	Trámites administrativos	89%	Realización de exámenes y procedimientos	89%	Personal de vigilancia	96%	Trámites administrativos	98%
					Personal administrativo	96%		
					Personal de camilleros	100%		

Para junio,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Oportunidad</b>	Atención médica	97%	Atención médica inicial	70%	Personal médico general y especialista	91%	Atención médica	98%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	83%	Atención de enfermería	91%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	89%	Trámites administrativos	98%	Personal de servicios generales	100%	Trámites administrativos	95%
			Realización de exámenes y procedimientos	95%	Personal de vigilancia	98%		
					Personal administrativo	98%		
					Personal de camilleros	100%		

### 3.2. Indicador de trato por servicios

El segundo indicador de satisfacción corresponde al trato, esta variable hace referencia al derecho de los usuarios a ser tratados como personas, no solamente como pacientes, donde exista una cordialidad y respecto por sus particularidades. Para abril se tienen los siguientes resultados:

## INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Trato</b>	Atención médica	98%	Atención médica inicial	97%	Atención médica inicial	96%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	95%	Atención de enfermería	97%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	98%	P. servicios generales	98%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	98%	P. vigilancia	94%		
	vigilancia	97%	P. administrativo	95%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
		P. camilleros	95%	P. camilleros	100%			

Para Mayo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Trato</b>	Atención médica	100%	Atención médica inicial	100%	Atención médica inicial	100%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	96%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	98%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	98%	P. vigilancia	93%		
	vigilancia	95%	P. administrativo	98%	P. administrativo	96%	P.	
					P. alimentación	100%		

## INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%	administrativo	100%
--	--	--	---------------	------	---------------	------	----------------	------

Para junio,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Trato</b>	Atención médica	100%	Atención médica inicial	97%	Atención médica inicial	98%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	93%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	97%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	97%	P. vigilancia	98%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	95%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	97%	P. camilleros	100%		

### 3.3. Indicador de privacidad por servicio

El tercer indicador hace referencia a la privacidad, variable que nos permiten analizar la satisfacción del usuario con respecto a la privacidad en los servicios, con respecto a infraestructura, confidencialidad de la información. Para abril, mayo y junio los resultados son:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
	<b>Privacidad</b>	<b>Abril</b>	98%	96%	97%
	<b>Mayo</b>	100%	97%	97%	100%
	<b>Junio</b>	100%	100%	98%	100%

### 3.4. Indicador de comunicación por servicio

Otra variable que permite medir la satisfacción del usuario es la comunicación,

relacionada con: presentación del personal (nombres), respuesta a las dudas presentadas, recomendaciones, socialización de los derechos y deberes.

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
	<b>Comunicación</b>	<b>Abril</b>	48%	64%	80%
	<b>Mayo</b>	49%	57%	92%	80%
	<b>Junio</b>	49.2%	63,3%	69,1%	83,3%

### 3.5. Indicador de infraestructura por servicio

De igual manera en la encuesta de satisfacción se evalúa lo relacionado con el ambiente físico y la infraestructura, ítem que es de gran importancia para medir la calidad de nuestros servicios. Para el mes de abril, mayo y junio se obtuvo la siguiente información:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
	<b>Infraestructura</b>	<b>Abril</b>	50%	95%	94%
	<b>Mayo</b>	49%	93%	96%	98%
	<b>Junio</b>	49,2%	100%	97,9%	99,2%

**Sandra Milena Arcos Zambrano**  
Trabajadora Social – Atención al usuario