

**INFORME CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE  
2024**

**(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 de la oficina 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 2024, 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, página web y buzones de sugerencias; éstas fueron clasificadas así:

MES	No Expresiones	NUMERO DE EXPRESIONES POR TIPO								
		F	S	Q	R	P	RS	RP	RVITAL	Q. C INTERNO
<b>Abril</b>	<b>38</b>	5	1	8	7	4	13	0	0	0
<b>Mayo</b>	<b>59</b>	12	1	9	11	8	18	0	0	0
<b>Junio</b>	<b>37</b>	18	1	5	4	3	6	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	35	3	22	22	15	37	0	0	1

De la anterior grafica se analiza que para abril se radicaron 38 manifestaciones, de ellas 5 felicitaciones, 8 quejas, 1 sugerencia, 13 reclamos simples y 7 reclamos. En mayo se radicaron 59 manifestaciones, 12 felicitaciones, 9 quejas, 18 reclamos simples, 11 reclamos y 1 sugerencia. En el mes de junio se recepcionaron 37 manifestaciones, 18 felicitaciones, 6 reclamos simples, 4 reclamos, 3 peticiones, 5 quejas.

### 1.1. Causa de las manifestaciones QR (quejas y reclamos)

En este apartado se analizará la causa por la cual los usuarios radican las diferentes QR, 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 indicador se excluye las manifestaciones de felicitaciones, peticiones, sugerencias. Para el mes de abril, mayo y junio se obtuvo la siguiente información:

Consolidado QR	Tipo	Abril		Mayo		Junio	
		Q	R	Q	R	Q	R
	Accesibilidad	0	14	0	21	0	7
Calidad Técnica	8	6	6	4	4	3	
Comunicación	0	0	0	0	0	0	
Hotelería	0	0	0	0	0	0	
Información	0	0	0	1	0	0	
Infraestructura	0	0	0	2	0	0	
Oportunidad	0	0	0	0	0	0	
Privacidad	0	0	0	0	0	0	
Seguridad	0	0	0	0	0	0	
Trato	0	0	3	1	1	0	
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

En la gráfica anterior se identifica que la causa más frecuente que motiva a los usuarios a radicar las manifestaciones QR está relacionada con la accesibilidad en los diferentes servicios, seguido de la calidad técnica y finalmente trato. En junio se recepcionaron 5 quejas y 10 reclamos, las quejas corresponden a calidad técnica y trato y los reclamos accesibilidad y calidad técnica.

### 1.2. Consolidado de las felicitaciones

En este apartado se analizará la causa por la cual los usuarios radican felicitaciones, este ítem está relacionado con la experiencia en el servicio.

Consolidado Felicitaciones	Tipo	Abril	Mayo	Junio
		F	F	F
Accesibilidad		1	0	0
Calidad Técnica		0	6	16
Comunicación		0	0	0

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

Hotelería	0	0	0
Información	0	1	1
Infraestructura	0	1	0
Oportunidad	0	0	0
Privacidad	0	0	0
Seguridad	0	0	0
Trato	4	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>18</b>

En la tabla anterior se identifica que la causa más frecuente que motiva a los usuarios a radicar felicitaciones está relacionada con el buen trato por parte del personal asistencial y administrativo del hospital, también resaltan la accesibilidad. En junio se recibieron 18 felicitaciones, 16 de calidad técnica, 1 trato y 1 de información.

### 1.3. Consolidado de Peticiones (P)

Consolidado peticiones	Tipo	Abril	Mayo	Junio
		P	P	P
	Accesibilidad	3	6	2
	Calidad Técnica	1	1	0
	Información	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

En la tabla anterior se identifica que la causa más frecuente que motiva a los usuarios a radicar peticiones está relacionada con la accesibilidad, calidad técnica e información en los procesos de atención. En junio se recibieron 3 peticiones, 2 de accesibilidad y 1 de información.

### 1.4. Manifestaciones por EPS

MES	Abril	Mayo	Junio
NO. EXPRESIONES F.S.R.			
EPS	TOTAL	TOTAL	TOTAL
AIC	0	0	0
Anaswayuu	0	0	0
ARL	0	0	0
Capital salud	0	0	0
Coomeva	0	0	0
Coosalud	0	0	0
DLS (Vinculado)	0	0	0
DSSA (Vinculado)	0	0	0





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

Atención al usuario / Trabajo Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención quirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auditoria y Cuentas Medicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ayudas dx	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Call Center	1	1	0	1	0	13	0	0	16
Cartera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Consulta general	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Facturación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	1	0	0	0	0	0	0	1
PEDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programación de cx	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Puesto de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RCV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Referencia y contrareferencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin identificar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subgerencias y oficinas asesoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	1	0	4	6	0	0	0	0	11
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>38</b>

Mayo,

MES	MAYO								
NO. EXPRESIONES F.S.R.									
SERVICIO	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	TOTAL
Admisiones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alimentación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambulancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Archivos	0	1	2	0	0	0	0	0	3
Atención al usuario / Trabajo Social	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Atención quirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auditoria y Cuentas Medicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ayudas dx	1	1	0	0	0	1	0	0	3
Call Center	0	1	0	4	0	16	0	0	21
Cartera	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Consulta especialista	2	0	4	0	0	0	0	0	6



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

<b>Odontología</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Oficina de anexos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Otros</b>	1	2	0	0	0	0	0	0	3
<b>PEDT</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Procedimientos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Programación de cx</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Puesto de Información</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>RCV</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Referencia y contrareferencia</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Servicios generales</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Sin identificar</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Subgerencias y oficinas asesoras</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Todos</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Urgencias</b>	5	0	1	2	0	2	0	0	10
<b>Vacunación</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Vigilancia</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Cirugía</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	18	3	5	4	1	6	0	0	37

Con base a la anterior información se identifica que los servicios con más manifestaciones por parte de los usuarios fueron call center, urgencias, hospitalización, consulta especialista y vigilancia.

### 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 2024 fueron:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
9	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
14	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
18	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
13	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
56	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia

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

13	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
12	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
3	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
3	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
6	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
4	Inoportunidad en la asignación de la cita para servicios de primer nivel	Programa de hipertensión
20	PQR injustificadas, no corresponden al portafolio de servicios del hospital	
<b>151</b>	<b>TOTAL</b>	

Mayo,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
4	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
9	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
9	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
9	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
38	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
3	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
10	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
4	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
1	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
4	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Psicología
1	Inoportunidad en la asignación de la cita para servicios de primer nivel	Programa de hipertensión



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

6	PQR injustificadas, no corresponden al portafolio de servicios del hospital	
2	Otras	
<b>101</b>	<b>TOTAL</b>	

Junio,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
11	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
8	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
14	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
16	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
5	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
7	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
4	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
3	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Psicología
0	Inoportunidad en la asignación de la cita para servicios de primer nivel	Programa de hipertensión
4	PQR injustificadas, no corresponden al portafolio de servicios del hospital	
2	Otras	
<b>82</b>	<b>TOTAL</b>	

En el mes de abril se recibieron 171 PQR en la plataforma de SAVIA, estas inconformidades se radican en atención al usuario de SAVIA o en la SUPERSALUD. Es importante tener en cuenta la capacidad dedicada que desde la ESE se envía

mensualmente a SAVIA SALUD, puesto que especialidades como medicina interna, ortopedia y cirugía, se generan autorizaciones que superan la capacidad, motivo por el cual los usuarios NO acceden de forma oportuna a las valoraciones con estos especialistas. Este tema ya se informó en reunión con el área de autorizaciones de la EPS. De igual manera, es significativo mencionar que 20 PQR fueron injustificadas y rechazadas por la ESE por no cumplir con el portafolio de servicios del hospital. Para el mes de mayo fueron 101 PQR radicadas por la plataforma de conexiones. En junio se radicaron 82 PQR en la plataforma de conexiones.

### 3. Medición de satisfacción

Para el mes de abril se realizaron 201 encuestas de satisfacción a los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, servicios de la sede de barrios unidos, control prenatal y post parto.

MES	Satisfacción
Abril	87,9%
Mayo	89,2%
Junio	89,0%

Para el mes de abril se obtuvo 87.9% de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados en el hospital. En mayo la satisfacción fue del 89,2%. En junio la satisfacción fue del 89,0%.

#### 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	
	Atención medica	96%	Atención medica inicial	54%	Personal médico general y especialista	100%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	54%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%



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

<b>Oportunidad</b>	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	96%	Personal de servicios generales	100%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	70%	Personal de vigilancia	100%		
					Personal administrativo	100%		
					Personal de camilleros	100%		

En mayo,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Oportunidad</b>	Atención médica	98%	Atención médica inicial	98%	Personal médico general y especialista	98%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	94%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	98%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	100%	Personal de vigilancia	96%		
Personal administrativo					98%			
Personal de camilleros	98%							

Junio,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Atención médica	88%	Atención médica inicial	77%	Personal médico general y especialista	83%	Atención médica	95%	
Atención de enfermería	90%	Atención de enfermería	83%	Atención de enfermería	93%	Atención de enfermería	98%	

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

<b>Oportunidad</b>	Trámites administrativos	80%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	85%	Trámites administrativos	95%
			Realización de exámenes y procedimientos	83%	Personal de vigilancia	88%		
					Personal administrativo	93%		
					Personal de camilleros	93%		

### 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:

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

En mayo,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
	Atención médica	100%	Atención médica inicial	100%	Atención médica inicial	98%	Atención médica	100%

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

<b><u>Trato</u></b>	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	98%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	98%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

Junio,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b><u>Trato</u></b>	Atención médica	100%	Atención médica inicial	100%	Atención médica inicial	93%	Atención médica	98%
	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	93%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	93%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	98%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	94%	P. vigilancia	98%		
	vigilancia	98%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
P. camilleros			100%	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
Privacidad	Abril	100%	100%	100%	100%
	Mayo	100%	100%	99%	100%
	Junio	100%	100%	95%	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
Comunicación	Abril	50%	51%	54%	82%
	Mayo	50%	50%	56%	90%
	Junio	49%	76%	80%	84%

### 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
Infraestructura	Abril	50%	98%	100%	100%

	<b>Mayo</b>	50%	100%	96%	100%
	<b>Junio</b>	50%	86%	93%	98%

### 3. ACCIONES DE MEJORA DESDE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL

De acuerdo con lo analizado en relación a las manifestaciones y a la satisfacción de los usuarios correspondiente, desde el área de atención al usuario y trabajo social se realizaron las siguientes acciones de mejora, que refuercen directamente a los atributos mayormente afectados:

- Capacitación al personal asistencial y administrativo en el modelo de escucha activa al cliente externo
- Capacitación a los usuarios en los trámites SUIT
- Capacitación al personal asistencial y administrativo en el procedimiento de atención con enfoque diferencial
- Capacitación a los usuarios en la política de participación social en salud
- Apertura diaria de buzones de PQRSF en la sede principal y sede de barrios unidos.
- Intervención con los usuarios que presentan dificultades en la prestación del servicio
- Ajuste en los tiempos de respuesta y clasificación PQRSF según circular Super Salud.
- Rondas en la sede de barrios unidos para verificar satisfacción del usuario, brindar información e identificar inconformidades en la atención.
- Desde trabajo social se realizan rondas diarias por todas las salas de hospitalización y urgencias para identificar requerimientos por parte de usuarios.
- Desde atención al usuario y comunicaciones socialización de derechos y deberes en hospitalización y sede de barrios unidos.
- Información y orientación diaria a los usuarios para solicitar cita a través de los canales institucionales (línea y página).
- Desde trabajo social aplicación de las escalas de apgar familiar y Zarit en las intervenciones realizadas.

**SANDRA MILENA ARCOS ZAMBRANO**  
Trabajadora Social – Atención al usuario  
Corporación Balboa