

INFORME CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2023

(enero - marzo)

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 primer 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
ENERO	27	17	1	6	3	0
FEBRERO	23	10	1	6	6	0
MARZO	33	9	1	2	21	0
TOTAL	83	36	3	14	30	0

De la anterior grafica se analiza que para este trimestre se radicaron 36 felicitaciones, 14 quejas, 30 reclamos y 3 sugerencias.

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 enero, febrero y marzo se obtuvo la siguiente información:

MES	TRATO	OPORTUNIDAD	INFORMACION	ACCESIBILIDAD	CALIDAD	General
Enero	19	1	1	1	4	1
Febrero	15	2	0	4	1	1
Marzo	10	6	1	13	3	0
TOTAL	44	9	2	18	8	2

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
Enero	18	0	3	0	0	0	1	5
Febrero	9	0	6	1	0	0	1	6
Marzo	19	0	6	1	0	0	1	6
TOTAL	46	0	15	2	0	0	3	17

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se evidencia que para este trimestre fueron 46 usuarios de la EPS Savia Salud, 17 usuarios no registran EPS, 15 pertenecen a SURA, 3 ingresaron por accidente de tránsito.

1.3. Canales radicarón las manifestaciones

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO						
	BUZÓN	PERSONAL	TELFÓNICO	ENCUESTA	CORREO	OTRO	TOTAL
Enero	21	6	0	0	0	0	27
Febrero	11	10	0	0	2	0	23
Marzo	13	15	0	0	3	2	33
TOTAL	45	31	0	0	5	2	83

Para este trimestre 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 45 manifestaciones por este canal, seguido de 31 de manera presencial en las oficinas de atención al usuario, 5 por correo electrónico y finalmente 2 por otro canal (redes sociales).

1.4. Manifestaciones por servicio

MES NO. EXPRESIONES F.S.R.	ENERO						FEBRERO					
	F	P	Q	R	S	TOTAL	F	P	Q	R	S	TOTAL
Admisiones	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	1	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	1	0	1	0	0	2
Call Center	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Cartera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta general	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
Farmacia	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Hospitalización	3	0	0	0	0	3	5	0	0	0	1	6
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Oficina de anexos	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Otros	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
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	0	0	0	1	0	1	0	0	2

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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	0	0	1
Subgerencias y oficinas asesoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todos	9	0	0	0	0	0	9	1	0	0	0	1
Urgencias	0	0	3	2	1	6	1	0	1	1	0	3
Vacunación	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Vigilancia	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Cirugía	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17	0	6	3	1	27	10	0	6	6	1	23

Para el mes de marzo,

MES	MARZO					TOTAL
NO. EXPRESIONES F.S.R.	F	P	Q	R	S	
SERVICIO	F	P	Q	R	S	TOTAL
Admisiones	0	0	0	0	0	0
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	1	0	1
Call Center	0	0	0	5	0	5
Cartera	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	0	0	0	0	0	0
Consulta general	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	1	1	2
Farmacia	0	0	0	8	0	8
Hospitalización	8	0	0	1	0	9
Laboratorio	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	1	0	1
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0
Otros	1	0	0	0	0	1
PEDT	0	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0	0
Programación de cx	0	0	0	0	0	0
Puesto de Información	0	0	0	0	0	0
RCV	0	0	0	0	0	0
Referencia y contrareferencia	0	0	0	0	0	0
Servicios generales	0	0	0	0	0	0
Sin identificar	0	0	0	0	0	0
Subgerencias y oficinas asesoras	0	0	0	0	0	0

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Todos	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	0	2	4	0	6
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	0	2	21	1	33

Con base a la anterior información se identifica que los servicios con más manifestaciones por parte de los usuarios fueron urgencias, farmacia, cirugía y consulta general. Para el mes de febrero los servicios fueron urgencias, ayudas diagnósticas, hospitalización y facturación.

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 enero del 2023 fueron:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
3	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
5	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
2	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
7	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Ecografía abdominal
2	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
1	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
5	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
27	TOTAL	

Para el mes de febrero:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
2	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
2	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
3	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Ecografía abdominal
3	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
8	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
4	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
24	TOTAL	

Para marzo,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
2	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
10	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Ecografía abdominal

7	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
4	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
15	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
1	Inoportunidad en la asignación de toma de exámenes	Laboratorio
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta	Nutrición
4	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
51	TOTAL	

3. Medición de satisfacción

Para el mes de enero se realizaron 242 encuestas de satisfacción a los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa y programas de la sede de barrios unidos. En febrero se realizaron 246 encuestas.

MES	Satisfacción
Enero	94,6%
Febrero	97,3%
Marzo	94,8%

Para el mes de enero se obtuvo un 94,6% de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados en el hospital. Para febrero la satisfacción fue de 97,3%. En marzo la satisfacción fue del 94,8%.

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.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para el mes de enero se obtuvo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS			
Oportunidad	Atención médica	100%	Atención médica inicial	97%	Personal médico general y especialista	95%	Atención médica	98%		
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%		
	Trámites administrativos	95%	Realización de exámenes y procedimientos	100%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	93%	Trámites administrativos	100%
					Personal de vigilancia	98%				
					Personal administrativo	97%				
					Personal de camilleros	100%				

En febrero:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS			
Oportunidad	Atención médica	100%	Atención médica inicial	90%	Personal médico general y especialista	98%	Atención médica	100%		
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%		
	Trámites administrativos	89%	Realización de exámenes y procedimientos	100%	Trámites administrativos	95%	Personal de servicios generales	100%	Trámites administrativos	100%
					Personal de vigilancia	91%				
					Personal administrativo	100%				
					Personal de camilleros	100%				

Para el mes de marzo,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	100%	Atención médica inicial	90%	Personal médico general y especialista	93%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	97%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	92%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	98%	Trámites administrativos	98%
			Realización de exámenes y procedimientos	100%	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 enero se tienen los siguientes resultados:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Trato	Atención médica	100%	Atención médica inicial	98%	Atención médica inicial	100%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	97%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	100%		



INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	98%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	97%		

Para febrero :

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Trato	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	100%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	86%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%		
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

Para marzo

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Trato	Atención médica	100%	Atención médica inicial	100%	Atención médica inicial	98%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	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	97%		
		100%			P. administrativo	100%		

	vigilancia	P. administrativo	100%	P. alimentación	100%	P. administrativo	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 enero y febrero los resultados son:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Privacidad	Enero	100%	100%	99%	100%
	Febrero	100%	100%	99%	100%
	Marzo	100%	100%	100%	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	Enero	92%	97%	62%	100%
	Febrero	100%	92%	91%	100%
	Marzo	100%	98%	94%	100%

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 enero y febrero se obtuvo la siguiente información:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Infraestructura	Enero	92%	97%	62%	100%
	Febrero	100%	98%	100%	99%
	Marzo	50%	100%	100%	100%

Sandra Milena Arcos Zambrano
Trabajadora Social – Atención al usuario