

**INFORME CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2023**

**(julio - septiembre)**

**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 tercer 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	RS	R vital	Q. C INTERNO
<b>Julio</b>	<b>26</b>	1	3	5	15	2	0	0	0
<b>Agosto</b>	<b>57</b>	1	7	8	16	5	19	1	1
<b>Septiembre</b>	<b>30</b>	5	0	6	7	1	7	4	3
<b>Total</b>	<b>113</b>	7	10	19	38	8	26	5	4

De la anterior grafica se analiza que para el mes de julio se radicaron 26 manifestaciones. En agosto se radicaron 57 manifestaciones (sin contar las Quejas del cliente interno). En septiembre se radicaron 30 PQR (sin contar las Quejas del cliente interno).

### 1.1. Causa de las manifestaciones

En este apartado se analizará la causa por la cual los usuarios radica 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 julio, agosto y septiembre se obtuvo la siguiente información:

MES	TRATO	OPORTUNIDAD	INFORMACION	ACCESIBILIDAD	CALIDAD	General
Julio	3	9	3	4	3	4
Agosto	5	31	1	8	8	4
Septiembre	9	7	1	8	4	1
<b>TOTAL</b>	17	47	5	20	15	9

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

### 1.2. Manifestaciones por EPS

MES	SAVIA SALUD	NUEVA EPS	SURA	SUMIMEDICAL	ARL	SALUD TOTAL	SOAT	No registra
Julio	19	1	4	0	0	0	1	1
Agosto	40	0	5	1	2	0	0	9
septiembre	13	2	4	0	2	0	5	4
<b>TOTAL</b>	72	3	13	1	4	0	6	14

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se evidencia que para el mes de julio fueron 19 usuarios de la EPS Savia Salud, 1 usuario no registra EPS, 4 pertenecen a SURA y 1 Nueva EPS. En agosto 40 son de Savia Salud, 5 son de Sura, 9 no registran EPS y 2 son de ARL. En septiembre 13 savia salud, 2 nueva eps, 4 Sura, 2 ARL, 5 SOAT y 4 no registra EPS.



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

Farmacia	0	0	0	3	1	4	0	0	0	0	1	1
Hospitalización	0	0	0	2	1	3	0	0	2	2	1	5
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	2	5
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	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
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	1	0	1
Sin identificar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subgerencias y oficinas asesoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Urgencias	0	0	2	4	0	6	0	0	1	3	1	5
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Cirugía	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>57</b>

MES	SEPTIEMBRE					
NO. EXPRESIONES F.S.R.						
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	1	0	0	1
Atención al usuario / Trabajo Social	1	0	1	1	0	3
Auditoria y Cuentas Medicas	0	0	1	0	0	1
Ayudas dx	0	0	1	5	0	6
Call Center	0	0	0	5	0	5
Cartera	0	0	0	0	0	0
Cirugía	1	0	0	0	0	1
Consulta especialista	1	1	0	1	0	3
Consulta general	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	0	0	0	1	0	1
Laboratorio	0	0	0	0	0	0
Odontología	1	0	0	0	0	1
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0

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

Otros	0	0	0	0	0	0
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
Todos	1	0	0	1	0	2
Urgencias	0	0	2	4	0	6
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>30</b>

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

### 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 julio del 2023 fueron:

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

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

9	Asignación de citas para consultaespecialista	Ginecología
12	Asignación de citas para consultaespecialista	Medicina interna
4	Asignación de citas pararealización de exámenes	Nutrición y dietética
6	Asignación citas para consultaespecialista	Pediatría
<b>72</b>	<b>TOTAL</b>	

Para agosto,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
11	Asignación de citas para consultaespecialista	Cirugía general
9	Asignación de citas para consultaespecialista	Urología
9	Asignación de citas para ayudasdiagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía - tomografía Ecografía abdominal
15	Asignación de citas para consultaespecialista	Ortopedia
10	Asignación de citas para consultaespecialista	Ginecología
10	Asignación de citas para consultaespecialista	Medicina interna
1	Asignación de citas pararealización de exámenes	Nutrición y dietética
7	Asignación citas para consultaespecialista	Pediatría
<b>72</b>	<b>TOTAL</b>	

Para septiembre,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
9	Asignación de citas para consultaespecialista	Cirugía general
22	Asignación de citas para consultaespecialista	Urología

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

27	Asignación de citas para ayudasdiagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía - tomografía Ecografía abdominal
23	Asignación de citas para consultaespecialista	Ortopedia
25	Asignación de citas para consultaespecialista	Ginecología
12	Asignación de citas para consultaespecialista	Medicina interna
9	Asignación de citas pararealización de exámenes	Nutrición y dietética
6	Asignación citas para consultaespecialista	Pediatría
1	Asignación citas para psicología	Psicología
5	Procedimientos quirúrgicos	Procedimiento quirúrgico
10	Asignación citas para médico general	Medicina general
<b>149</b>	<b>TOTAL</b>	

De las 149 PQR radicadas por savia salud, 25 no se asignaron debido a que el usuario decide NO tomar la cita en la fecha y hora programada, aludiendo que NO tienen resultados de exámenes, tienen otra cita o realizaron la valoración en otra IPS, autorización vencida, autorización reciente, datos incorrectos.

### 3. Medición de satisfacción

Para el mes de julio se realizaron 231 encuestas de satisfacción a los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa y programas de la sede de barrios unidos. En agosto se aplicaron 229 encuesta y en septiembre 200 encuestas.

MES	Satisfacción
Julio	88,4%
Agosto	87,6%
Septiembre	88,7%

Para el mes de julio se obtuvo un 88.4% de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados en el hospital. En agosto la satisfacción fue del 87,6%. En septiembre 88,7% de satisfacción.

### 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 julio se obtuvo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Oportunidad</b>	Atención médica	100%	Atención médica inicial	55%	Personal médico general y especialista	93%	Atención médica	98%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	84%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	98%
	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	98%	Trámites administrativos	98%
			Realización de exámenes y procedimientos	96%	Personal de vigilancia	95%		
					Personal administrativo	97%		
					Personal de camilleros	98%		

En agosto,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Oportunidad</b>	Atención médica	95%	Atención médica inicial	63%	Personal médico general y especialista	90%	Atención médica	98%
	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	78%	Atención de enfermería	86%	Atención de enfermería	100%
			Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	96%		



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

	Trámites administrativos	98%	Realización de exámenes y procedimientos	93%	Personal de vigilancia	96%	Trámites administrativos	100%
					Personal administrativo	96%		
					Personal de camilleros	98%		

En septiembre,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
<b>Oportunidad</b>	Atención médica	100%	Atención médica inicial	52%	Personal médico general y especialista	88%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	76%	Atención de enfermería	92%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	96%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	100%	Personal de vigilancia	100%		
					Personal administrativo	100%		
					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 julio se tienen los siguientes resultados:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
	Atención médica	100%	Atención médica inicial	100%	Atención médica inicial	97%	Atención médica	100%



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

<b>Trato</b>	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	97%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	97%	P. vigilancia	98%
			P. vigilancia	98%	P. vigilancia	93%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	98%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

Agosto,

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

Septiembre,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
	Atención médica	100%	Atención médica inicial	91%	Atención médica inicial	96%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	91%	Atención de enfermería	96%	Atención de enfermería	100%
	Trámites	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%		

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

<b>Trato</b>	administrativos		P. vigilancia	100%	P. vigilancia	100%	P. vigilancia	100%
	vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%		
					P. alimentación	100%	P. administrativo	100%
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

### 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.

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
<b>Privacidad</b>	<b>Julio</b>	100%	98%	97%	100%
	<b>Agosto</b>	100%	99%	97%	100%
	<b>Septiembre</b>	100%	100%	100%	100%

### 3.3. 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>Julio</b>	50%	53%	79%	79%
	<b>Agosto</b>	50%	53%	79%	73%
	<b>Septiembre</b>	50%	54%	79%	83%

### 3.4. 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 julio, agosto y septiembre se obtuvo la siguiente información:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Infraestructura	Julio	50%	100%	97%	100%
	Agosto	50%	98%	90%	100%
	Septiembre	50%	96%	92%	99%

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