

**INFORME CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE
2023**

(octubre - diciembre)

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 cuarto 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
Octubre	27	3	2	9	8	0	3	2	0
Noviembre	28	12	0	3	7	1	4	1	1
Diciembre	27	10	4	4	1	1	6	1	0
Total	82	25	6	16	16	2	13	4	1

De la anterior grafica se analiza que para el mes de octubre se radicaron 27 manifestaciones. En noviembre se radicaron 28 manifestaciones. Diciembre 27 manifestaciones.

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 octubre, noviembre y diciembre se obtuvo la siguiente información:

MES	TRATO	OPORTUNIDAD	INFRAESTRUCTURA	ACCESIBILIDAD	CALIDAD	General
Octubre	3	5	0	9	8	2
Noviembre	6	5	0	8	9	0
diciembre	8	4	1	5	9	0
TOTAL	17	14	1	22	26	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 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	Otras
Octubre	13	1	4	0	1	0	0	8
Noviembre	17	2	0	0	1	2	0	6
Diciembre	22	0	3	0	0	0	0	2
TOTAL	52	3	7	0	2	2	0	16

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se evidencia que para el mes de octubre fueron 13 usuarios de la EPS Savia Salud, 8 usuarios de otras EPS, 4 pertenecen a SURA y 1 Nueva EPS. Para noviembre fueron 17 usuarios de Savia Salud, 6 de otras EPS, 2 de Nueva Eps, 1 de Sura, 2 de Salud Total y 1 de ARL. En diciembre fueron 22 usuarios de SAVIA SALUD, 3 de SURA y 2 de otras EPS.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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	0	0	0	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	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Sin identificar	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Subgerencias y oficinas asesoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	1	0	0	3	1	5	0	1	2	2	0	5
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	3	0	9	13	2	27	12	1	3	12	0	28

En diciembre,

MES	DCIEMBRE					
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	0	0	1	1
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	0	0	6	1	7
Cartera	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	1	0	2	0	0	3
Consulta general	0	0	1	1	0	2
Facturación	0	0	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	6	0	1	0	0	7
Laboratorio	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0
Otros	0	1	0	0	0	1
PEDT	0	0	0	0	0	0

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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	3	0	0	0	1	4
Urgencias	0	0	0	1	0	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	0	0	1	1
Cirugía	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	1	4	8	4	27

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 **octubre** del 2023 fueron:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
10	Asignación de citas para consultageneral	Medicina general
20	Asignación de citas para consultaespecialista	Cirugía general
44	Asignación de citas para consultaespecialista	Urología
34	Asignación de citas para ayudasdiagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía - tomografía Ecografía ginecológica Ecografía abdominal
41	Asignación de citas para consultaespecialista	Ortopedia
18	Asignación de citas para consultaespecialista	Ginecología
40	Asignación de citas para consultaespecialista	Medicina interna
6	Asignación de citas pararealización de exámenes	Nutrición y dietética

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

5	Asignación citas para consultaespecialista	Pediatría
12	Otros servicios	(procedimiento, laboratorio)
230	TOTAL	

Noviembre,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
7	Asignación de citas para consultageneral	Medicina general
16	Asignación de citas para consultaespecialista	Cirugía general
50	Asignación de citas para consultaespecialista	Urología
30	Asignación de citas para ayudasdiagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía - tomografía Ecografía ginecológica Ecografía abdominal
75	Asignación de citas para consultaespecialista	Ortopedia
17	Asignación de citas para consultaespecialista	Ginecología
37	Asignación de citas para consultaespecialista	Medicina interna
2	Asignación de citas pararealización de exámenes	Nutrición y dietética
4	Asignación citas para consultaespecialista	Pediatría
11	Otros servicios	(procedimiento, laboratorio)
11	Otras solicitudes	(laboratorio, call center, etc)
260	TOTAL	

En diciembre,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
5	Asignación de citas para consultageneral	Medicina general
7	Asignación de citas para consultaespecialista	Cirugía general

23	Asignación de citas para consultaespecialista	Urología
25	Asignación de citas para ayudasdiagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía - tomografía Ecografía ginecológica Ecografía abdominal
47	Asignación de citas para consultaespecialista	Ortopedia
7	Asignación de citas para consultaespecialista	Ginecología
2	Asignación de citas para consulta psicología	Psicología
29	Asignación de citas para consultaespecialista	Medicina interna
3	Asignación de citas pararealización de exámenes	Nutrición y dietética
5	Asignación citas para consultaespecialista	Pediatría
7	Otros servicios	(procedimiento, laboratorio)
4	Otras solicitudes	(laboratorio, call center, etc)
164	TOTAL	

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 octubre se aplicaron 225 encuesta.

MES	Satisfacción
Octubre	90%
Noviembre	89.1%
Diciembre	87,4%

Para el mes de octubre se obtuvo un 90% de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados en el hospital. En noviembre la satisfacción fue del 89.1% para diciembre la satisfacción fue del 87,4%.

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,

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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 **octubre** se obtuvo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	97%	Atención médica inicial	78%	Personal médico general y especialista	100%	Atención médica	98%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	90%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	97%	Personal de servicios generales	100%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	91%	Personal de vigilancia	100%		
			Personal administrativo		100%			
			Personal de camilleros		100%			

Noviembre,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	92%	Atención médica inicial	66%	Personal médico general y especialista	97%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	78%	Atención de enfermería	92%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	90%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	97%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	100%	Personal de vigilancia	97%		
			Personal administrativo		97%			

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

					Personal de camilleros	95%	
--	--	--	--	--	------------------------	-----	--

En diciembre,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	93%	Atención médica inicial	81%	Personal médico general y especialista	94%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	86%	Atención de enfermería	96%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	93%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	100%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	98%	Personal de vigilancia	90%		
			Personal administrativo	98%	Personal de camilleros	100%		
			Personal de camilleros	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 respeto por sus particularidades. Para **octubre** se tienen los siguientes resultados:

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

Noviembre,

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	97%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	97%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	97%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	98%	P. administrativo	97%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

En diciembre,

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	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	92%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%	P.	100%
					P. alimentación	100%		

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

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.

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Privacidad	Octubre	100%	100%	98%	100%
	Noviembre	100%	100%	98,7%	100%
	Diciembre	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	Octubre	50%	59%	79%	84%
	Noviembre	50%	51.7%	73.1%	72.5%
	Diciembre	50%	55%	56%	61%

3.5. Indicador de infraestructura por servicio

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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 octubre, noviembre y diciembre se obtuvo la siguiente información:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Infraestructura	Octubre	50%	100%	100%	100%
	Noviembre	50%	98.3%	100%	100%
	Diciembre	50%	100%	98%	100%

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