

INFORME CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2024

(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 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 tercer 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
JULIO	66	25	1	6	11	8	15	0	0	0
AGOSTO	74	28	3	13	6	15	9	0	0	1
SEPTIEMBRE	100	50	2	8	8	6	26	0	0	0
TOTAL	240	103	6	27	25	29	50	0	0	1

De la anterior grafica se analiza que para julio fueron 66 manifestaciones recepcionadas, 25 corresponden a felicitaciones, 15 reclamos simples, 11 reclamos, 6 quejas, 1 sugerencia y 8 peticiones. En agosto se recepcionaron 74 manifestaciones, 28 felicitaciones, 13 quejas, 6 reclamos, 15 peticiones, 9 reclamos simples, 3 sugerencias y 1 manifestación por parte de un cliente interno (no se contabiliza). Septiembre se recepcionaron 240 manifestaciones, 50 felicitaciones, 26 reclamos simples, 8 reclamos, 6 peticiones, 8 quejas y 2 sugerencias.

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 julio, agosto y septiembre se obtuvo la siguiente información:

Consolidado QR	Tipo	Julio		Agosto		Septiembre	
		Q	R	Q	R	Q	R
	Accesibilidad	0	21	0	11	1	28
	Calidad Técnica	6	4	12	4	7	6
	Comunicación	0	0	0	0	0	0
	Hotelería	0	0	0	0	0	0
	Información	0	0	1	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0	0	0	0
	Oportunidad	0	1	0	0	0	0
	Privacidad	0	0	0	0	0	0
	Seguridad	0	0	0	0	0	0
	Trato	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	6	26	13	15	8	34

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 oportunidad.

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.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Consolidado Felicitaciones	Tipo	Julio	Agosto	Septiembre
		F	F	F
	Accesibilidad	0	0	0
	Calidad Técnica	21	28	48
	Comunicación	0	0	0
	Hotelería	0	0	0
	Información	0	0	0
	Infraestructura	1	0	0
	Oportunidad	0	0	0
	Privacidad	0	0	0
	Seguridad	0	0	0
	Trato	3	0	2
	TOTAL	25	28	50

En la tabla anterior se identifica que la causa más frecuente que motiva a los usuarios a radicar felicitaciones está relacionada con calidad técnica, seguido de buen trato e infraestructura.

1.3. Consolidado de Peticiones (P)

Consolidado Peticiones	Tipo	Julio	Agosto	Septiembre
		P	P	P
	Accesibilidad	7	12	5
	Calidad Técnica	1	0	0
	Información	0	3	1
	TOTAL	8	15	6

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.

1.4. Manifestaciones por EPS

MES	Julio	Agosto	Septiembre
NO. EXPRESIONES F.S.R.			
EPS	TOTAL	TOTAL	TOTAL
AIC	0	0	0
Anaswayuu	0	0	0
ARL	0	0	0

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Capital salud	0	0	0
Coomeva	0	0	0
Coosalud	0	0	1
DLS (Vinculado)	0	0	1
DSSA (Vinculado)	0	0	0
Ecoopsos	0	0	0
Famisanar	0	0	0
No reporta	0	4	0
Nueva EPS	0	4	0
Otras	4	10	26
Particular	0	0	0
Salud Total	0	2	0
Saludvida	0	0	0
Sanitas	0	0	0
Savia Salud	53	46	59
SOAT	0	4	0
Sumimedical	1	0	0
SURA	8	4	13
TOTAL	66	74	100

Teniendo en cuenta la tabla anterior se evidencia que para julio fueron 53 usuarios de la EPS Savia Salud, 8 pertenecen a SURA, 1 es de sumimedical y 4 reportar otras EPS. En agosto 46 son de savia salud, 10 de otras EPS, 4 de SURA y 4 de SOAT. Finalmente, en septiembre 59 de savia salud, 26 de otras EPS, 13 de SURA.

1.5. Canales radicaron las manifestaciones

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO							TOTAL
	Buzón	Correo	Encuesta	Otro	Personal	Telefónico	Página web	
JULIO	10	5	17	1	15	0	18	66
AGOSTO	7	11	23	2	12	0	19	74
SEPTIEMBRE	13	14	18	23	11	0	21	100
TOTAL	30	30	58	26	38	0	58	240

Para el mes de julio el canal más utilizado por los usuarios fue las encuestas de satisfacción con 17 manifestaciones, 15 de manera presencial en la oficina de atención al usuario, 5 por correo electrónico, 10 por buzones de PQRSF. En agosto el canal más utilizado para radicar manifestaciones fue la encuesta, seguido de la página web, correo electrónico, canal presencial y por último los buzones de PQRSF. En septiembre, 13 manifestaciones fueron radicadas en los buzones, 14 por correo electrónico, 18 a través de la encuesta, 23 otro canal (buzón de la gratitud), 11 por el canal presencial y 21 por la página web.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

En el mes de septiembre, desde el área de atención al usuario y comunicaciones se implementó la estrategia “buzón de la gratitud”, con el objetivo de fortalecer la relación entre el colaborador y los usuarios, de esta manera incentivar el buen trato y la humanización en la prestación de los servicios.

1.6. Manifestaciones por servicio

MES	JULIO								
NO. EXPRESIONES F.S.R.	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	TOTAL
Admisiones	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Alimentación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambulancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Archivos	0	1	0	0	0	0	0	0	1
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	2	0	2	0	0	0	0	4
Call Center	1	1	0	1	0	14	0	0	17
Cartera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	2	0	1	1	0	0	0	0	4
Consulta general	5	0	1	0	0	0	0	0	6
Facturación	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Farmacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Odontología	8	0	0	0	1	0	0	0	9
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	1	0	0	0	0	0	0	2
PEDT	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Procedimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programación de cx	0	0	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Urgencias	4	1	3	5	0	0	0	0	13
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Cirugía	0	0	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	25	8	6	11	1	15	0	0	66

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Agosto,

MES	AGOSTO								
NO. EXPRESIONES F.S.R.	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	TOTAL
SERVICIO									
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	6	0	0	0	0	0	0	6
Atención al usuario / Trabajo Social	1	2	0	0	0	0	0	0	3
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	0	0	0	0	0	0	0
Call Center	0	1	0	4	0	9	0	0	14
Cartera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	2	1	1	1	0	0	0	0	5
Consulta general	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Facturación	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Farmacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	7	0	2	0	1	0	0	0	10
Laboratorio	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Odontología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	2	0	0	2	0	0	0	4
PEDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programación de cx	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	5	1	0	0	0	0	0	0	6
Urgencias	6	1	3	1	0	0	0	0	11
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IAMII	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Autorizaciones	0	0	2	0	0	0	0	0	2
TOTAL	28	15	13	6	3	9	0	0	74

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Septiembre,

MES	SEPTIEMBRE								
NO. EXPRESIONES F.S.R.									
SERVICIO	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	TOTAL
Admisiones	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Alimentación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambulancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Archivos	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Atención al usuario / Trabajo Social	0	0	1	0	0	0	0	0	1
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	2	2	0	0	2	0	0	6
Call Center	0	0	1	1	0	21	0	0	23
Cartera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Consulta general	10	0	0	0	0	0	0	0	10
Facturación	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Farmacia	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Hospitalización	14	0	1	2	1	0	0	0	18
Laboratorio	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Odontología	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PEDT	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Procedimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programación de cx	0	0	0	0	0	3	0	0	3
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	14	0	0	0	0	0	0	0	14
Urgencias	2	1	2	4	0	0	0	0	9
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IAMII	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autorizaciones	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Psicología	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	50	6	8	8	2	26	0	0	100

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.

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 2024 fueron:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
11	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
3	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
15	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnósticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
23	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
12	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
12	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
4	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
1	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
1	PQR injustificadas, no corresponden al portafolio de servicios del hospital	
89	TOTAL	

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Agosto,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
17	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
8	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
13	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
7	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
13	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
9	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
7	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
3	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
1	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
6	PQR injustificadas, no corresponden al portafolio de servicios del hospital	
90	TOTAL	

Septiembre,

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

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

23	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
12	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
2	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Psicología
7	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
1	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
4	PQR injustificadas, no corresponden al portafolio de servicios del hospital	
102	TOTAL	

En el mes de julio se recibieron 89 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. Para agosto se radicaron 90 PQR en la plataforma de conexiones. En septiembre se radicaron 102 PQR en la plataforma de savia.

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
JULIO	88.1%
AGOSTO	88.2%
SEPTIEMBRE	89.8%

Para el mes de julio se obtuvo el 88.1% de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados en el hospital. En agosto la satisfacción fue del 88.2%. En septiembre la satisfacción fue del 89.8%

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.

Para el mes de julio se obtuvo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	81%	Atención médica inicial	60%	Personal médico general y especialista	92%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	96%	Atención de enfermería	56%	Atención de enfermería	92%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	96%	Trámites administrativos	77%	Personal de servicios generales	92%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	65%	Personal de vigilancia	92%		
			Personal administrativo		92%			
					Personal de camilleros	100%		

Agosto,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	100%	Atención médica inicial	66%	Personal médico general y especialista	91%	Atención médica	93%
	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	79%	Atención de enfermería	94%	Atención de enfermería	98%
			Trámites administrativos	91%	Personal de servicios generales	97%		

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	Trámites administrativos	100%	Realización de exámenes y procedimientos	91%	Personal de vigilancia	97%	Trámites administrativos	
					Personal administrativo	100%		
					Personal de camilleros	100%		

Septiembre,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	100%	Atención médica inicial	77%	Personal médico general y especialista	96%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	90%	Atención de enfermería	96%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	95%	Personal de servicios generales	98%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	92%	Personal de vigilancia	98%		
			Personal administrativo		100%			
					Personal de camilleros	96%		

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	98%	Atención médica inicial	85%	Atención médica	100%



INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Trato	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	96%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	100%		
	vigilancia	96%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

agosto,

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

Septiembre,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
	Atención médica	100%	Atención médica inicial	97%	Atención médica inicial	100%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	95%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites	100%	P. servicios generales	97%	P. servicios generales	100%		100%

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Trato	administrativos		P. vigilancia	97%	P. vigilancia	96%	P. vigilancia	
	vigilancia	98%	P. administrativo	97%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	98%		
			P. camilleros	97%	P. camilleros	98%		

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 julio, agosto y septiembre los resultados son:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Privacidad	Julio	100%	94%	81%	100%
	Agosto	100%	98%	92%	98%
	septiembre	100%	97%	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	Julio	50%	83%	85%	76%
	Agosto	69%	62%	72%	69%

	septiembre	50%	51%	87%	74%
--	-------------------	-----	-----	-----	-----

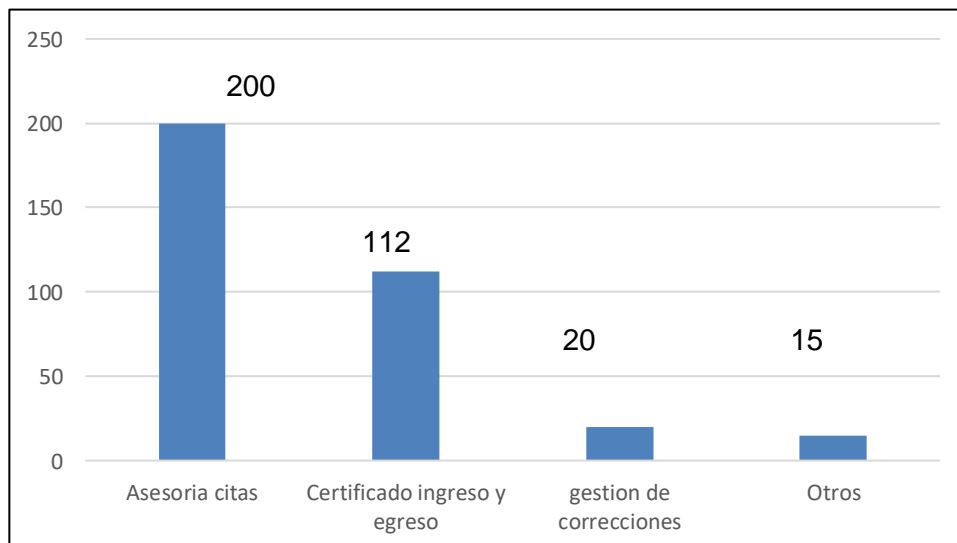
3.5. Indicador de infraestructura por servicio

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 julio, agosto y septiembre se obtuvo la siguiente información:

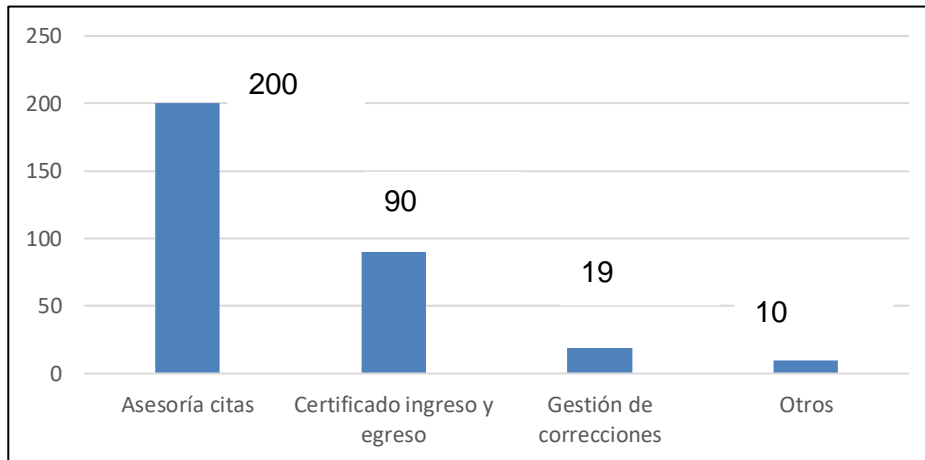
	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Infraestructura	Julio	50%	95%	100%	100%
	Agosto	50%	87%	94%	99%
	Septiembre	50%	100%	100%	100%

4. REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS

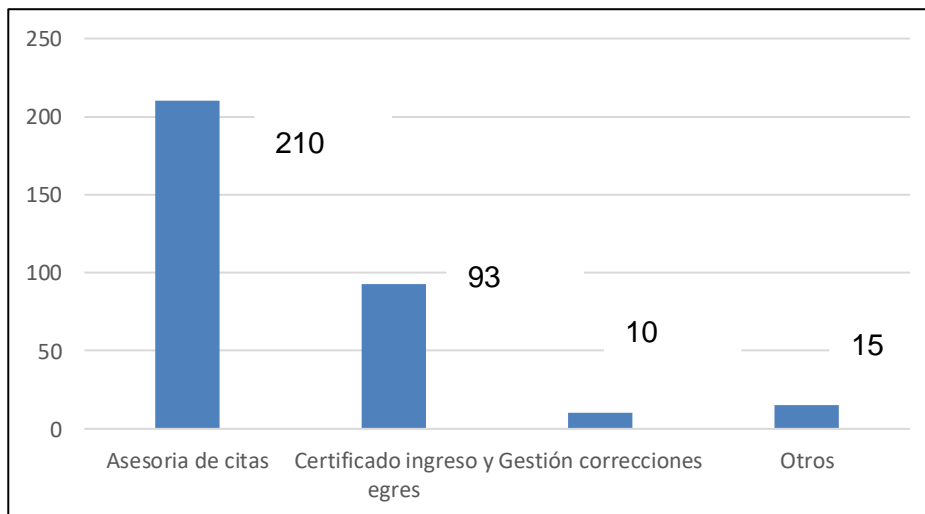
En la base de datos donde se registra las actividades de orientación e intervención diarias que se realizan desde el área de atención al usuario, estas actividades están relacionadas con asesoría en temas de proceso para conseguir una cita, como comunicarse a call center, inconvenientes con las incapacidades, entrega de certificados de ingreso y salida, verificación de afiliación y sisben, orientación en trámite de autorización y demás requerimientos por parte de los usuarios. En el mes de julio se realizaron **347** asesorías descritas a continuación:



Agosto,



Septiembre,



Teniendo en cuenta las solicitudes y manifestaciones verbales que realizan los usuarios en la oficina de atención al usuario estuvieron relacionadas con inconvenientes y dificultades para comunicarse con call center y gestionar la cita, desde atención al usuario se realiza intervención en el momento, se orienta sobre trámite a realizar, facilita número de contacto y se explica el proceso para la solicitud a través de la página web y en casos que ameriten (adulto mayor, mujer en embarazo, residencia lejana) se gestiona la cita por intermedio de call center. el objetivo es resolver el inconveniente en el momento, satisfacer la necesidad del usuario y reducir las quejas e inconformidades.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Otras actividades cotidianas que se realizan son la entrega de certificados de ingreso y egreso, gestión en la corrección de errores en las incapacidades médicas, asesorías en trámites de autorización y afiliación, entre otros.

Una de las auxiliares de atención al usuario tiene a cargo la asignación de citas prioritarias, PQR, tutelas y ortopedia SOAT y ARL que requieran de incapacidad.

Para el mes de julio:

No de citas asignadas	Citas asignadas	Especialidad
194	Medicina prioritaria (consulta externa)	Médico prioritario (TRIAGE IV)
47	Tutelas por inoportunidad en la asignación de las citas con especialista y procedimientos quirúrgicos	Diferentes especialidades
89	PQR Conexiones de SAVIA SALUD	Diferentes especialidades
196	Citas por SOAT y ARL	Ortopedia
30	PQR radicadas en los diferentes canales institucionales de la ESE (buzones, página, correo, presencial, telefónico)	Diferentes especialidades
556	TOTAL	

Agosto,

No de citas asignadas	Citas asignadas	Especialidad
195	Medicina prioritaria (consulta externa)	Médico prioritario (TRIAGE IV)
61	Tutelas por inoportunidad en la asignación de las citas con especialista y procedimientos quirúrgicos	Diferentes especialidades
95	PQR Conexiones de SAVIA SALUD	Diferentes especialidades
109	Citas por SOAT y ARL	Ortopedia
20	PQR radicadas en los diferentes canales institucionales de la ESE	Diferentes especialidades

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	(buzones, página, correo, presencial, telefónico)	
480	TOTAL	

Septiembre,

No de citas asignadas	Citas asignadas	Especialidad
354	Medicina prioritaria (consulta externa)	Médico prioritario (TRIAGE IV)
180	Tutelas por inoportunidad en la asignación de las citas con especialista y procedimientos quirúrgicos	Diferentes especialidades
102	PQR Conexiones de SAVIA SALUD	Diferentes especialidades
266	Citas por SOAT y ARL	Ortopedia
20	PQR radicadas en los diferentes canales institucionales de la ESE (buzones, página, correo, presencial, telefónico)	Diferentes especialidades
922	TOTAL	

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
- Realización de brigadas de salud en CDI y centro vida del municipio de Caldas
- Capacitación al personal asistencial y administrativo en el procedimiento de atención con enfoque diferencial
- Reunión con la asociación de usuarios y líderes comunitarios
- 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.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- 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