

**INFORME CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE
2024**

(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 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 cuarto 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
OCTUBRE	86	46	1	12	3	0	24	0	0	1
NOVIEMBRE	50	34	1	8	3	2	2	0	0	0
DICIEMBRE	60	41	1	6	9	2	1	0	0	0
TOTAL	196	121	3	26	15	4	27	0	0	1

De la anterior grafica se analiza que para octubre fueron 86 manifestaciones recepcionadas, 46 corresponden a felicitaciones, 24 reclamos simples, 12 quejas, 3 reclamos y 1 sugerencia. Por su parte, se recepciono 1 manifestación por parte del cliente interno en relación al trato inadecuado por parte del usuario hacia el colaborador. En noviembre se recepcionaron 50 manifestaciones, 34 felicitaciones, 8 quejas, 3 reclamos, 2 peticiones y 2 reclamos simples. En diciembre se recepcionaron 60 manifestaciones, 41 felicitaciones, 9 reclamos, 6 quejas, 1 sugerencia y 2 peticiones.

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 octubre, noviembre y diciembre se obtuvo la siguiente información:

Consolidado QR	Tipo	Octubre		Noviembre		Diciembre	
		Q	R	Q	R	Q	R
	Accesibilidad	0	21	0	4	0	3
	Calidad Técnica	12	6	8	1	6	7
	Comunicación	0	0	0	0	0	0
	Hotelería	0	0	0	0	0	0
	Información	0	0	0	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0	0	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	0	0	0	0
	TOTAL	12	27	8	5	6	10

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. En noviembre 8 quejas para calidad técnica, 4 reclamos para accesibilidad y 1 para calidad técnica. En diciembre 6 quejas y 10 reclamos.

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	Octubre	Noviembre	Diciembre
		F	F	F
	Accesibilidad	1	0	1
	Calidad Técnica	43	33	39
	Comunicación	0	0	0
	Hotelería	0	0	0
	Información	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0
	Oportunidad	0	0	0
	Privacidad	0	0	0
	Seguridad	0	0	0
	Trato	2	1	1
	TOTAL	46	34	41

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 accesibilidad y buen trato. En noviembre 34 felicitaciones, 1 para el buen trato y 33 para calidad técnica. En diciembre 41 felicitaciones, 39 por calidad técnica, 1 de accesibilidad y 1 por trato.

1.3. Consolidado de Peticiones (P)

Consolidado Peticiones	Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre
		P	P	P
	Accesibilidad	0	2	1
	Calidad Técnica	0	0	1
	Información	0	0	0
	TOTAL	0	2	2

En la tabla anterior se identifica que para el mes de octubre no se recibieron peticiones por parte de los usuarios. En noviembre las dos solicitudes corresponden a accesibilidad. En diciembre 1 petición en tema de accesibilidad y 1 para calidad técnica.

1.4. Manifestaciones por EPS

MES	Octubre	Noviembre	Diciembre
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
Ecoopsos	0	0	0
Famisanar	0	0	0
No reporta	0	0	0
Nueva EPS	0	1	2
Otras	4	15	29
Particular	0	0	0
Salud Total	0	0	0
Saludvida	0	0	0
Sanitas	0	0	0
Savia Salud	79	27	20
SOAT	0	3	3
Sumimedical	0	0	0
SURA	2	4	6
TOTAL	85	50	60

Teniendo en cuenta la tabla anterior se evidencia que para octubre fueron 79 usuarios de la EPS Savia Salud, 2 pertenecen a SURA y 4 corresponden a otras EPS. En noviembre 27 usuarios afiliados a Savia salud, 15 de otras EPS y 4 de SURA. En diciembre 29 usuarios pertenecen a diferentes EPS, 20 son de savia salud, 2 de NUEVA EPS y 5 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	
OCTUBRE	12	0	17	28	8	0	21	86
NOVIEMBRE	11	0	13	12	13	0	1	50
DICIEMBRE	12	0	10	23	12	0	3	60

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Psicología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	34	2	8	3	1	2	0	0	50

En diciembre,

MES	DICIEMBRE								
NO. EXPRESIONES F.S.R.									
SERVICIO	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	TOTAL
Admisiones	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Alimentación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambulancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Archivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al usuario / Trabajo Social	1	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0
Call Center	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Cartera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	4	0	0	1	0	0	0	0	5
Consulta general	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Facturación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	4	1	2	2	0	0	0	0	9
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Odontología	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	1	0	0	0	0	1
PEDT	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Procedimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programación de cx	1	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
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	19	1	0	0	0	0	0	0	20
Urgencias	1	0	3	1	0	0	0	0	6
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	2	0	0	0	0	2
IAMII	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Autorizaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Psicología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	41	2	5	9	1	1	0	0	60

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 octubre del 2024 fueron:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
11	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
7	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
14	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
4	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
25	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
4	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
3	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Psicología
5	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
4	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
5	PQR injustificadas, no corresponden al portafolio de servicios del hospital	
96	TOTAL	

Noviembre,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
9	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
13	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
2	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
7	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
7	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
31	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
4	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	PQR injustificadas, no corresponden al portafolio de servicios del hospital	
84	TOTAL	

Diciembre,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
8	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
9	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
1	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
11	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	Odontología
1	PQR injustificadas, no corresponden al portafolio de servicios del hospital	Medicamentos
48	TOTAL	

En el mes de octubre se recibieron 96 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 y ortopedia, 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.

3. Medición de satisfacción

Para el mes de octubre se realizaron 178 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
OCTUBRE	88.8%
NOVIEMBRE	89.4%
DICIEMBRE	90,6%

Para el mes de octubre se obtuvo el 88.8% de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados en el hospital. En noviembre la satisfacción fue del 89.4%. En diciembre la satisfacción fue del 90,6%.

3.1 Indicador de oportunidad por servicios

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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 octubre se obtuvo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	94%	Atención médica inicial	73%	Personal médico general y especialista	100%	Atención médica	98%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	89%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	98%
	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	98%	Personal de servicios generales	98%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	91%	Personal de vigilancia	100%		
					Personal administrativo	100%		
					Personal de camilleros	100%		

En noviembre,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	100%	Atención médica inicial	75%	Personal médico general y especialista	100%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	90%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%
			Trámites administrativos	96%	Personal de servicios generales	100%		

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	Trámites administrativos	100%	Realización de exámenes y procedimientos	90%	Personal de vigilancia	100%	Trámites administrativos	100%
					Personal administrativo	100%		
					Personal de camilleros	100%		

Diciembre,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	96%	Atención médica inicial	85%	Personal médico general y especialista	95%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	100%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	98%	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 respeto por sus particularidades. Para octubre se tienen los siguientes resultados:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
	Atención médica	96%	Atención médica inicial	98%	Atención médica inicial	100%	Atención médica	98%



INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Trato	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	95%	Atención de enfermería	98%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	98%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	95%		
	vigilancia	98%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

Noviembre,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Trato	Atención medica	100%	Atención medica inicial	98%	Atención medica 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	96%	P. vigilancia	100%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	98%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
		P. camilleros	100%	P. camilleros	100%			

Diciembre,

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

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Trato	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	100%		
	vigilancia	100%	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 octubre, noviembre y diciembre los resultados son:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Privacidad	Octubre	100%	100%	100%	100%
	Noviembre	100%	100%	100%	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%	58%	74%	70%
	Noviembre	50%	51%	71%	78%
	Diciembre	50%	56%	84%	73%

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 octubre, noviembre y diciembre se obtuvo la siguiente información:

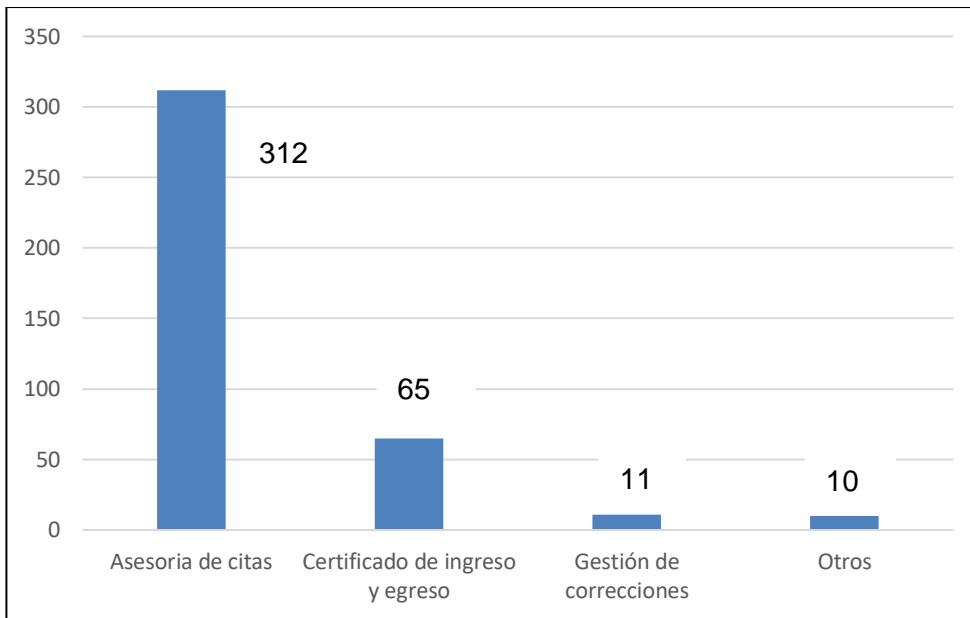
	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Infraestructura	Octubre	50%	91%	98%	100%
	Noviembre	50%	94%	93%	100%
	Diciembre	50%	100%	98%	100%

4. REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS

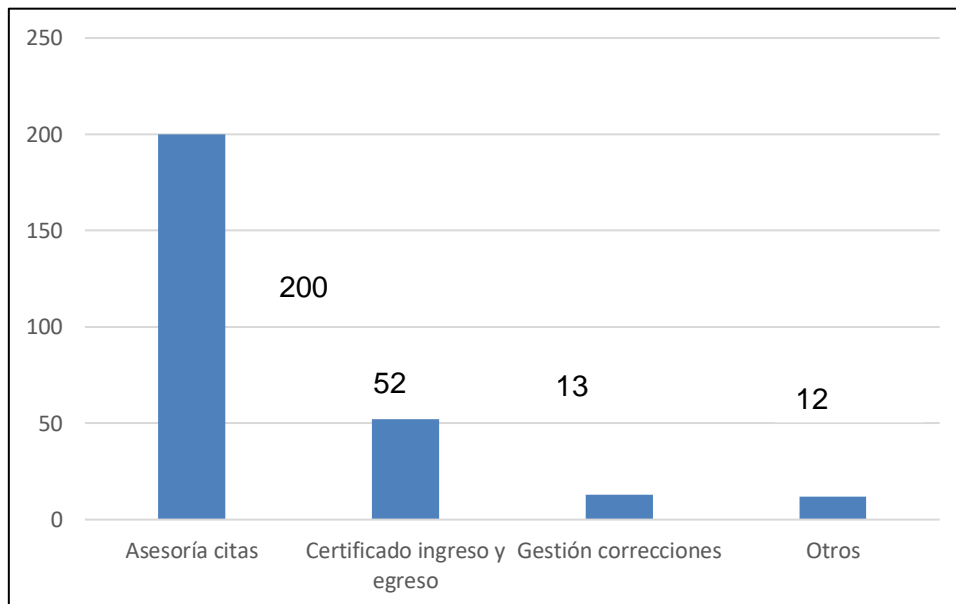
En la base de datos donde se registra las actividades de orientación e intervención diarias que se realizan desde el área de atención al usuario, estas actividades están relacionadas con asesoría en temas de proceso para conseguir una cita, como comunicarse a call center, inconvenientes con las incapacidades, 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 octubre se realizaron **398** asesorías descritas a continuación:



INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

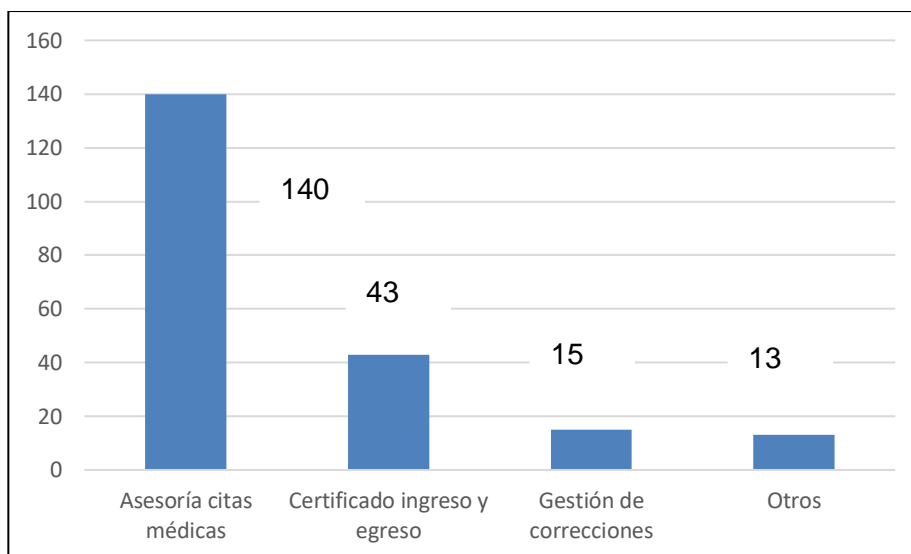


En noviembre, 265 asesorías



En diciembre,

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



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.

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 octubre:

No de citas asignadas	Citas asignadas	Especialidad
250	Medicina prioritaria (consulta externa)	Médico prioritario (TRIAGE IV)
67	Tutelas por inoportunidad en la asignación de las citas con especialista y procedimientos quirúrgicos	Diferentes especialidades
120	PQR Conexiones de SAVIA SALUD	Diferentes especialidades
170	Citas por SOAT y ARL	Ortopedia

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

15	PQR radicadas en los diferentes canales institucionales de la ESE (buzones, página, correo, presencial, telefónico)	Diferentes especialidades
622	TOTAL	

En noviembre,

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

En diciembre,

No de citas asignadas	Citas asignadas	Especialidad
189	Medicina prioritaria (consulta externa)	Médico prioritario (TRIAGE IV)
60	Tutelas por inoportunidad en la asignación de las citas con especialista y procedimientos quirúrgicos	Diferentes especialidades
68	PQR Conexiones de SAVIA SALUD	Diferentes especialidades
133	Citas por SOAT y ARL	Ortopedia

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

60	PQR radicadas en los diferentes canales institucionales de la ESE (buzones, página, correo, presencial, telefónico)	Diferentes especialidades
510	TOTAL	

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 procedimiento de atención con enfoque diferencial
 - Reunión con la asociación de usuarios y líderes comunitarios
 - Capacitación mensual en temas de salud a los usuarios y la comunidad en general
 - Apertura diaria de buzones de PQRSF en la sede principal y sede de barrios unidos.
 - Desde atención al usuario y comunicaciones se implementó la estrategia buzón de la gratitud, con la finalidad de fortalecer la relación médico paciente
 - Intervención con los usuarios que presentan dificultades en la prestación del servicio
 - Ajuste en los tiempos de respuesta y clasificación PQRSF según circular Supersalud.
 - 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