

INFORME CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2025

(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 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 primer trimestre del año 2025, 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
ENERO	68	51	2	5	8	2	1	0	0	0
FEBRERO	74	46	2	10	7	2	5	0	0	0
Marzo	75	54	2	16	7	1	0	0	0	2
TOTAL	217	151	6	31	22	5	6	0	0	2

De la anterior grafica se analiza que para enero fueron 68 manifestaciones recepcionadas, 51 corresponden a felicitaciones, 1 reclamos simples, 5 quejas, 8 reclamos y 2 sugerencias. Asimismo, para el mes de febrero, se obtuvo un total de 74 manifestaciones presentadas por los usuarios, se denota 2 sugerencias, 46 felicitaciones, 10 quejas, 7 reclamos expresados, 2 peticiones, y 5 reclamos simples.

En última instancia se analiza, un total de 75 manifestaciones para el mes de marzo, felicitaciones 54, sugerencias 2, 16 quejas, 7 reclamos, y 1 petición.

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 excluyen las manifestaciones de felicitaciones, peticiones, sugerencias. Para el mes de enero, febrero y marzo.

	Tipo	Enero		Febrero		Marzo	
		Q	R	Q	R	Q	R
Consolidado QR	Accesibilidad	0	2	0	1	0	0
	Calidad Técnica	2	6	6	4	11	7
	Comunicación	0	0	0	0	0	0
	Hotelería	0	0	0	1	0	0
	Información	0	0	1	1	0	0
	Infraestructura	0	0	0	0	0	0
	Oportunidad	0	0	0	0	0	0
	Privacidad	0	0	0	0	0	0
	Seguridad	1	0	0	0	0	0
	Trato	2	0	4	0	0	0
	TOTAL	5	8	11	7	16	7

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 calidad técnica en los diferentes servicios, seguido de la accesibilidad. En enero 2 quejas para calidad técnica, 1 para seguridad, 6 reclamos para calidad técnica y 2 reclamos para accesibilidad. Seguidamente para el mes de febrero analizando el consolidado de QR, sigue la calidad técnica siendo la causa por la que los usuarios radicaron sus inconformidades, ya que se obtuvo 6 quejas por calidad técnica, 1 queja por información y 4 quejas por trato, además se encontró 7 reclamos, siendo la causa principal la calidad técnica.

Analizando el consolidado para el mes de marzo, se obtuvo 16 quejas por calidad técnica, y 7 reclamos igual por calidad técnica, por tanto, sigue siendo la calidad técnica

la principal fuente de manifestaciones QR de los usuarios.

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.

	TIPO	Enero	Febrero	Marzo
		F	F	F
Consolidado Felicitaciones	Accesibilidad	0	0	0
	Calidad Técnica	49	38	54
	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	8	0
	TOTAL	51	46	54

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 por el buen trato. En enero 51 felicitaciones, 2 para el buen trato y 49 para calidad técnica. En el mes de febrero, se evidencian 45 felicitaciones dentro del cuadro anterior, el principal motivo para establecer las felicitaciones es por calidad técnica, las cuales fueron 38, y para trato un total de 8.

Finalmente, para el mes de marzo, se obtuvo 54 felicitaciones, todas ellas relacionadas con calidad técnica.

1.3. Consolidado de Peticiones (P)

Consolidado	Tipo	Enero	Febrero	Marzo
		P	P	P
	Accesibilidad	2	2	1
	Calidad Técnica	0	0	0
	Información	0	1	0
	TOTAL	2	3	1

En la tabla anterior se identifica que para el mes de enero se recibieron 2 peticiones por parte de los usuarios. En este mismo sentido, en el mes de febrero se recibieron 3 peticiones recepcionadas en la oficina de atención al usuario.

Para el mes de marzo se recibieron 1 petición de tipo accesibilidad.

1.4. Manifestaciones por EPS

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

MES	Enero	Febrero	Marzo
NO. EXPRESIONES F.S.R.			
EPS	TOTAL	TOTAL	TOTAL
AIC	0	0	0
Anaswayuu	0	0	0
ARL	0	0	1
Capital salud	0	0	0
Coomeva	0	0	0
Coosalud	0	0	1
DLS (Vinculado)	0	0	0
DSSA (Vinculado)	0	0	0
Ecoopsos	0	0	0
Famisanar	0	0	0
No reporta	0	0	1
Nueva EPS	4	2	6
Otras	9	16	9
Particular	0	0	0
Salud Total	1	1	0
Salud vida	0	0	0
Sanitas	2	0	0
Savia Salud	39	44	35
SOAT	8	6	9
Sumimedical	0	1	0
SURA	3	4	13
TOTAL	66	74	75

Teniendo en cuenta la tabla anterior se evidencia que para enero fueron 39 usuarios de la EPS Savia Salud, 3 pertenecen a SURA, 9 corresponden a otras EPS, 2 a sanitas, 1 salud total, y 4 a la nueva EPS. En este mismo sentido, observamos como para el mes de febrero, los usuarios que mayor número de manifestaciones radicaron fueron los de savia salud con un total de 44, seguidamente, otras EPS con 16, luego se encuentra el SOAT con 6, Sura con 4 y Nueva EPS, con dos usuarios.

Por otra parte, para el mes de marzo, se observa según el número de expresiones, se evidencia 35 expresiones de la EPS Savia salud, seguidamente SURA con 13, otras 9, nueva EPS 6, no reporta 1, Coosalud 1, y AR 1.

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	
Enero	29	3	28	0	6	0	2	68
Febrero	24	3	31	4	4	0	8	74
Marzo	26	3	34	0	10	0	2	75

Para el mes de enero el canal más utilizado por los usuarios fue el buzón, seguido de las encuestas de satisfacción y los buzones PQRSF. Desde el mes de septiembre desde el área de atención al usuario y comunicaciones se implementó una estrategia denominada **“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. En este mismo sentido, se observa que, para el mes de febrero, el canal más utilizado para las manifestaciones fueron las encuestas con un total de 31, en segundo lugar, se encuentra los buzones con 24 y seguidamente la página web con 8 expresiones.

Por otra parte, en el mes de marzo, se obtuvo que el medio principal para la recepción de las manifestaciones fue las encuestas en total 34, luego el buzón de sugerencias 26, personal 10 y por la página web 2.



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Psicología	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	51	0	2	5	7	2	1	0	0	68



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Autorizaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Psicología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	16	2	2	0	0	0	75

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 2025 fueron:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
15	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
10	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
10	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
3	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía De cuello Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
16	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
7	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
18	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
5	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
0	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Psicología
0	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	
86	TOTAL	

Para el mes de febrero

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
4	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
4	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 De cuello Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
14	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia

2	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
16	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
0	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
0	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Psicología
0	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	
57	TOTAL	

Para el mes marzo:

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	Cirugía general
13	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
1	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía De cuello 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
16	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
0	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
0	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Psicología
1	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	
47	TOTAL	

En el mes de enero se recibieron 86 PQR en la plataforma de SAVIA, y para el mes de febrero 57, 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 enero se realizaron 204 encuestas de satisfacción a los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, y servicios de la sede de barrios unidos. Seguidamente, podemos agregar que, para el mes de febrero, se realizaron 174 encuestas de satisfacción, y para el mes de marzo se realizaron 209 encuestas.

MES	Satisfacción
ENERO	90,7%
FEBRERO	87,8%
MARZO	88,9%

Para el mes de enero se obtuvo el 90.7% de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados en el hospital.

En este mismo sentido, para el mes de febrero, se obtuvo como indicador de satisfacción un 87,8 % por parte de los diferentes usuarios que realizaron las diferentes manifestaciones.

Por otra parte para el mes marzo, el indicador de satisfacción se consolidó en un 88,9 % en aras de los diferentes servicios de la institución.

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 enero se obtuvo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	98%	Atención médica inicial	90%	Personal médico general y especialista	98%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	92%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	96%	Trámites administrativos	98%
			Realización de exámenes y procedimientos	94%	Personal de vigilancia	100%		
					Personal administrativo	100%		
Personal de camilleros	100%							

Para el mes de febrero:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	93%	Atención médica inicial	93%	Personal médico general y especialista	100%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	95%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%
	Trámites	100%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	100%	Trámites	100%
				93%	Personal de vigilancia	100%		
					Personal	100%		

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	administrativos		Realización de exámenes y procedimientos		administrativo		administrativos	
					Personal de camilleros	100%		

Para el mes marzo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención medica	98%	Atención medica inicial	87%	Personal médico general y especialista	96%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	87%	Atención de enfermería	94%	Atención de enfermería	100%
	Trámites	100%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	96%	Trámites	100%
					Personal de vigilancia	98%		
				Personal	100%			

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

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 y febrero y marzo se tienen los siguientes resultados:

Enero:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
	Atención medica	98%	Atención medica inicial	100%	Atención medica inicial	100%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	94%	Atención de enfermería	100%
	Trámites		P. servicios generales	100%	P. servicios generales	94%		



E.S.E.
Hospital
San Vicente de Paúl
Caldas - Antioquia

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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

Febrero:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Trato	Atención medica	93%	Atención medica inicial	100%	Atención medica inicial	100%	Atención médica	98%
	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	98%	P. vigilancia	100%
P. vigilancia			100%	P. vigilancia	98%			
vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%	
				P. alimentación	100%			
		P. camilleros	100%	P. camilleros	100%			

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	96%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	98%	P. vigilancia	98%		

vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	98%
				P. alimentación	100%		
		P. camilleros	100%	P. camilleros	96%		

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, y marzo los resultados son:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Privacidad	Enero	100%	100%	100%	100%
	Febrero	100%	100%	100%	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	50%	61%	97%	76%
	Febrero	50%	73%	90%	83%
	Marzo	50%	63%	66%	95%

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, febrero y marzo la siguiente información:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Infraestructura	Enero	50%	96%	84%	100%
	Febrero	50%	95%	98%	100%
	Marzo	50%	98%	88%	99%

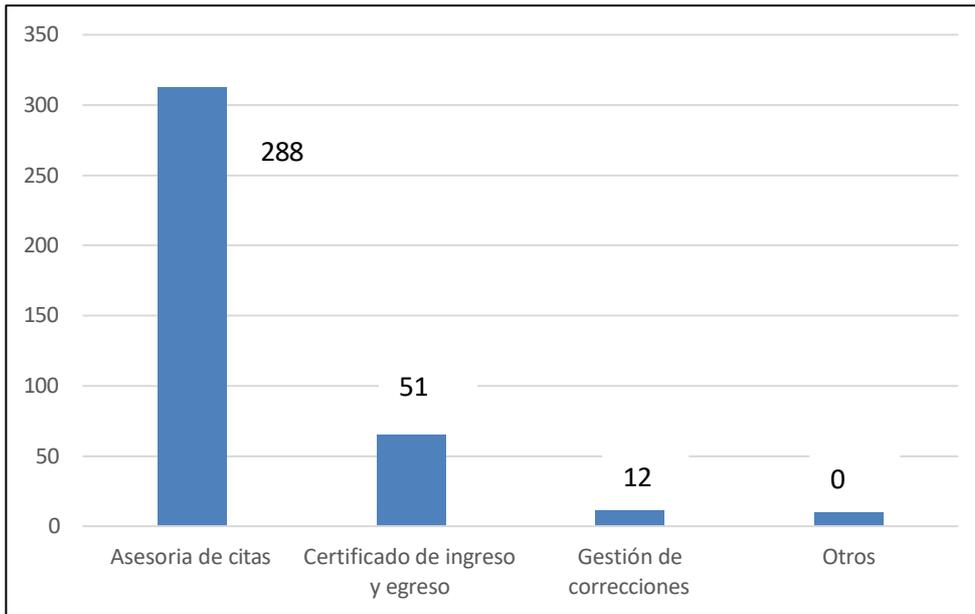
4. REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS

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 enero se realizaron **351** asesorías descritas a continuación:

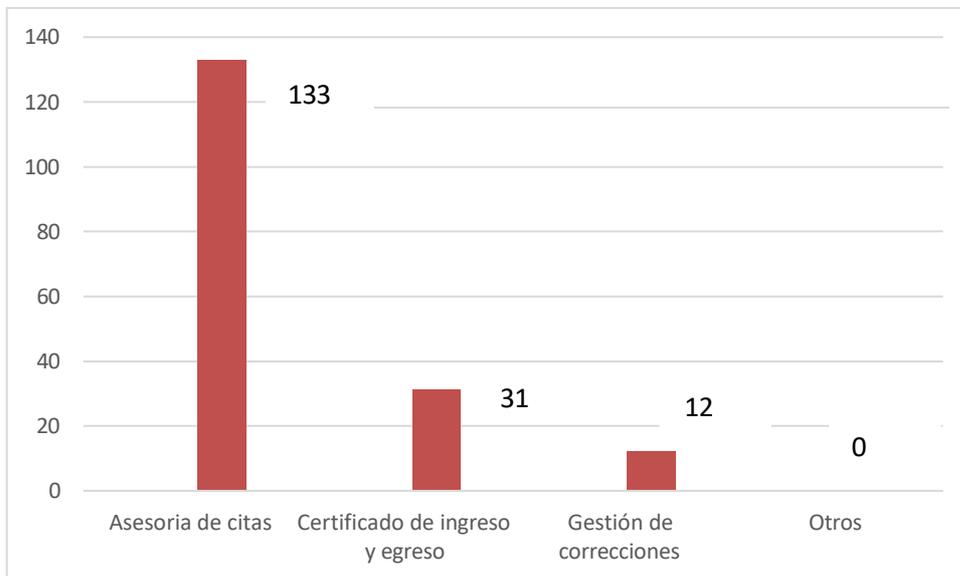
Enero



INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

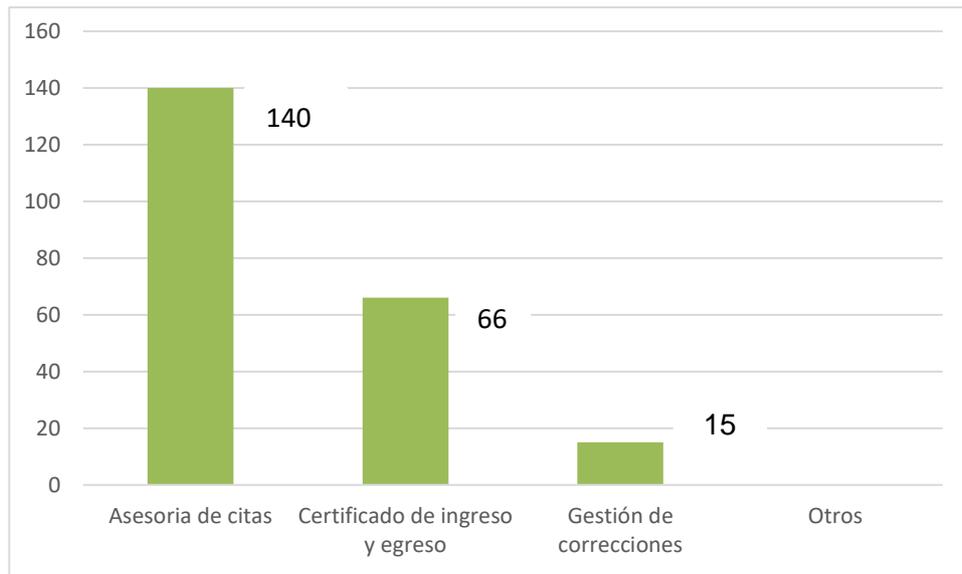


Febrero



Marzo

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.

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 enero:

No de citas asignadas	Citas asignadas	Especialidad
159	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
86	PQR Conexiones de SAVIA SALUD	Diferentes especialidades
118	Citas por SOAT y ARL	Ortopedia
0	PQR radicadas en los diferentes canales institucionales de la ESE (buzones, página, correo, presencial, telefónico)	Diferentes especialidades
423	TOTAL	

Para el mes de febrero

No de citas asignadas	Citas asignadas	Especialidad
141	Medicina prioritaria (consulta externa)	Médico prioritario (TRIAGE IV)
56	Tutelas por inoportunidad en la asignación de las citas con especialista y procedimientos quirúrgicos	Diferentes especialidades
57	PQR Conexiones de SAVIA SALUD	Diferentes especialidades
120	Citas por SOAT y ARL	Ortopedia
0	PQR radicadas en los diferentes canales institucionales de la ESE (buzones, página, correo,	Diferentes especialidades

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	presencial, telefónico)	
374	TOTAL	

Para el mes de marzo:

No de citas asignadas	Citas asignadas	Especialidad
104	Medicina prioritaria (consulta externa)	Médico prioritario (TRIAGE IV)
62	Tutelas por inoportunidad en la asignación de las citas con especialista y procedimientos quirúrgicos	Diferentes especialidades
47	PQR Conexiones de SAVIA SALUD	Diferentes especialidades
103	Citas por SOAT y ARL	Ortopedia
0	PQR radicadas en los diferentes canales institucionales de la ESE (buzones, página, correo, presencial, telefónico)	Diferentes especialidades
316	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.

ANDREA MACARENO PINEDA

Trabajadora Social – Atención al usuario

Asis