



INFORME CONSOLIDADO CUARTO  
TRIMESTRE 2025

(Octubre - Diciembre)

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, las entidades están obligadas a garantizar la atención oportuna y eficaz de las manifestaciones presentadas por los ciudadanos. Estas manifestaciones incluyen peticiones, quejas, reclamos (simples, prioritarios y vitales), sugerencias y felicitaciones, que constituyen una herramienta fundamental para fortalecer la participación ciudadana y mejorar la calidad del servicio. Este informe presenta un análisis detallado de la gestión realizada por el área de Atención al Usuario, conforme a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales actualizados en materia de atención al ciudadano.

De igual modo, nos acogemos a las directrices establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante su guía para la gestión de las PQRSF, en donde se definen claramente las categorías de requerimientos y se detallan los términos de respuesta en días hábiles:

Queja, reclamo, sugerencia, felicitación: 15 días

## 2. DEFINICIONES DE MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

**Petición:** Es la solicitud que presenta un usuario, de manera respetuosa, para requerir información, orientación, servicios o decisiones relacionadas con la atención en salud.

**Queja:** Expresión de insatisfacción relacionada con el comportamiento de un funcionario o el servicio prestado, sin que se pretenda una solución directa o compensación. Se enfoca en aspectos como el trato, la atención o el incumplimiento de deberes.

**Reclamo:** Manifestación mediante la cual el usuario expresa su inconformidad con la prestación de un servicio de salud o con el incumplimiento de normas, procedimientos o compromisos. Los reclamos se clasifican en:

- *Reclamo simple:* Requiere una respuesta estándar. No afecta gravemente la salud ni implica urgencia.
- *Reclamo prioritario:* Tiene relación con barreras de acceso o calidad que pueden poner en riesgo la atención del usuario.
- *Reclamo vital:* Involucra situaciones que afectan de manera grave e inminente la vida o salud del paciente, por lo que requiere respuesta inmediata o dentro de las siguientes 24 horas.



**Sugerencia:** Propuesta formulada por el usuario para mejorar los servicios, procesos, instalaciones o cualquier aspecto de la atención en salud. No implica una inconformidad, sino una intención constructiva.

**Felicitación:** Reconocimiento expreso por parte del usuario hacia el personal, servicios o atención recibida, valorando positivamente la experiencia vivida en la institución.

### 3. 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 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, presencial, oficina de atención al usuario, página web y buzones de sugerencias; éstas fueron clasificadas así:

Mes	Número de expresiones por tipo								
	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	TOTAL
Octubre	68	4	17	6	1	0	0	0	96
Noviembre	60	1	5	0	2	0	0	0	68
Diciembre	46	3	9	1	1	0	0	0	60
Total	174	8	31	7	4	0	0	0	224



Se observa que, para el cuarto trimestre del año 2025, se registró un total de 224 expresiones por parte de los usuarios. El mes de octubre concentró el mayor número de registros con 96 expresiones, seguido de noviembre con 68 y diciembre con 60.

En cuanto al tipo de expresión, la categoría F presenta la mayor frecuencia con 174 casos, seguida de Q con 31, P con 8, R con 7 y S con 4. No se reportaron expresiones en las categorías RS, RP y RV durante el periodo analizado.

Estos resultados permiten evidenciar el comportamiento de las expresiones de los usuarios durante el último trimestre del año, siendo octubre el mes con mayor incidencia y la categoría F la más representativa.

### 3.1. 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.

Consolidado Total	Tipo	Octubre		Noviembre		Diciembre		TOTAL QUEJAS	TOTAL RECLAMOS
		Q	R	Q	R	Q	R		
	Accesibilidad	1	0	0	0	0	0	1	0
	Calidad Técnica	9	4	1	0	8	1	18	5
	Comunicación	0	0	0	0	0	0	0	0
	Hotelería	0	0	0	0	0	0	0	0
	Información	0	0	0	0	0	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oportunidad	3	0	3	0	0	0	6	0
	Privacidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trato	4	2	1	0	1	0	6	2
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>7</b>

Durante el cuarto trimestre de 2025 se registraron 31 quejas y 7 reclamos. El mes de octubre presentó la mayor cantidad de casos, mientras que noviembre no reportó reclamos.

En el análisis mensual, el mes de octubre presentó el mayor número de registros, con 17 quejas y 6 reclamos, seguido de diciembre con 9 quejas y 1 reclamo, y noviembre con 5 quejas, sin reportes de reclamos durante este último mes.

La principal causa de las expresiones fue la Calidad Técnica, seguida por Oportunidad y Trato. No se presentaron registros en las demás categorías, lo que permite focalizar las acciones de mejora en estos aspectos específicos del



servicio.

### 3.2. Consolidado de las felicitaciones

Consolidado Felicitaciones	Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL FELICITACIONES
		F	F	F	
Accesibilidad	0	0	0	0	0
Calidad Técnica	1	0	1	2	
Comunicación	0	0	0	0	0
Hotelería	0	0	0	0	0
Información	0	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0	0
Oportunidad	0	1	0	1	
Privacidad	0	0	0	0	0
Seguridad	0	0	0	0	0
Trato	67	59	45	171	
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>174</b>	

Para el trimestre analizado se registraron 174 felicitaciones por parte de los usuarios. El mes de octubre presentó el mayor número con 68, seguido de noviembre con 60 y diciembre con 46.

En cuanto a la clasificación por tipo, la categoría Trato concentra la mayor proporción de felicitaciones, con 171 registros, lo que refleja una percepción positiva frente a la atención brindada por el personal de la institución. De manera puntual, se reportaron 2 felicitaciones asociadas a Calidad Técnica y 1 a Oportunidad, mientras que no se registraron felicitaciones en las demás categorías evaluadas.

### 3.3. Consolidado de Peticiones (P)

Mes	Peticiones	
	P	TOTAL
Octubre	4	4
Noviembre	1	1
Diciembre	3	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

En el periodo analizado del cuarto trimestre de 2025, se registraron 8 peticiones por parte de los usuarios. El mes de octubre presentó el mayor número con 4 peticiones, seguido de diciembre con 3, mientras que noviembre reportó 1 petición.

Este comportamiento evidencia una mayor concentración de solicitudes al inicio



del trimestre, con una disminución en los meses posteriores.

### 3.4. Manifestaciones por EPS

EPS	Mes			Total
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
ARL	1	0	0	1
Nueva EPS	1	2	1	4
Otras	0	4	0	4
No reporta	7	1	0	8
Sanitas	0	1	0	1
Salud Total	6	2	0	8
Savia Salud	55	32	44	131
SOAT	12	8	8	28
SURA	14	18	7	39
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>68</b>	<b>60</b>	<b>224</b>

Para el cuarto trimestre de 2025, se registraron 224 expresiones, evidenciándose una mayor concentración en el mes de octubre con 96 casos, seguido de noviembre con 68 y diciembre con 60.

Al revisar la distribución por EPS, Savia Salud concentra el mayor número de registros con 131 expresiones, seguida de SURA con 39 y SOAT con 28. Las demás EPS presentan una participación menor, destacándose además 8 casos sin reporte de EPS.

Esta distribución permite identificar a Savia Salud como la principal EPS asociada a las expresiones registradas en el trimestre evaluado.

### 3.5. Canales por el cual radicaron las manifestaciones

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO					
	Buzón	Correo	Encuesta	Personal	Página web	TOTAL
Octubre	22	0	54	11	9	96
Noviembre	7	1	57	0	3	68
Diciembre	5	0	44	11	0	60
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>155</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>224</b>

Entre los meses de octubre a diciembre se registraron 224 expresiones por parte de los usuarios, evidenciándose que el principal medio utilizado para su recepción fue la encuesta, con 155 registros, lo que demuestra su efectividad como herramienta de participación y retroalimentación.



El buzón de sugerencias ocupó el segundo lugar con 34 expresiones, seguido de la atención personal con 22 y la página web con 12 registros. El correo electrónico presentó un uso mínimo, con 1 expresión durante el trimestre.

Estos resultados reflejan una mayor preferencia de los usuarios por los mecanismos directos e institucionales de interacción, especialmente aquellos integrados al proceso de atención en salud.

### 3.6. Manifestaciones por servicio

SERVICIO	Mes			Total
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
IAMII	2	2	2	6
Admisiones	3	0	1	4
Call Center	5	0	1	6
Consulta especialista	4	1	9	14
Consulta general	4	0	12	16
Hospitalización	21	26	6	53
Odontología	2	1	3	6
Facturación	1	1	0	2
Urgencias	39	25	8	72
Vigilancia	2	0	1	3
Alimentación	0	0	1	1
Cirugía	1	3	1	5
RCV	7	3	8	18
Otros	4	6	6	16
Servicios Generales	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>68</b>	<b>60</b>	<b>224</b>

En cuanto a los servicios involucrados en las manifestaciones de los usuarios, durante el periodo analizado, los servicios con mayor número de manifestaciones por parte de los usuarios fueron el servicio de Urgencias presentó el mayor número de expresiones, con 72 registros, seguido de Hospitalización con 53 y Consulta General con 16. Así mismo, se destacan Consulta con especialista y RCV, con 14 y 18 expresiones respectivamente.

Los demás servicios presentaron una menor frecuencia de manifestaciones, sin evidenciar concentraciones significativas, lo que permite identificar los servicios previamente mencionados como los de mayor impacto en la percepción de los usuarios durante el periodo analizado.

Estos resultados permiten identificar que la mayor concentración de manifestaciones se presenta en los servicios de mayor demanda asistencial dentro de la institución.

### 3.7 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, noviembre y diciembre del 2025 fueron:



Manifestaciones	Especialidad	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Consulta general	Medicina general	7	10	6	23
Consulta especializada	Cirugía general	0	5	7	12
Consulta especializada	Urología	35	5	2	42
Consulta especializada	Ginecología	4	6	3	13
Consulta especializada	Medicina interna	4	5	2	11
Consulta especializada	Ortopedia	40	30	33	103
Consulta especializada	Pediatría	2	2	0	4
Consulta especializada	Psicología	0	1	0	1
Consulta especializada	Nutrición y dietética	1	1	0	2
Procedimientos quirúrgicos/otros	Procedimientos quirúrgicos/otros	2	1	0	3
Otros	No aplica especialidad	0	0	2	2
Ayudas diagnósticas	Ecografías, RX, TAC, etc.	3	4	5	12
<b>Manifestaciones totales</b>	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>228</b>

Las PQR registradas en la plataforma Conexiones de la EPS Savia Salud alcanzaron un total de 228 manifestaciones, concentrándose principalmente en los meses de octubre (98), seguido de noviembre (70) y diciembre (60).

En relación con los servicios y especialidades involucradas, se destaca una mayor incidencia en la consulta especializada en Ortopedia, con 103 manifestaciones, seguida de Urología con 42 y Consulta General – Medicina General con 23.

En menor proporción se registraron manifestaciones asociadas a Ginecología (13), Cirugía General (12), Ayudas diagnósticas (12) y Medicina Interna (11), mientras que otras especialidades presentaron registros bajos durante el trimestre evaluado.

#### 4. Medición de satisfacción

MES	Satisfacción
Octubre	89,2%
Noviembre	93,8%
Diciembre	93,6%
<b>Promedio trimestre</b>	<b>92%</b>



En relación con el nivel de satisfacción de los usuarios, se evidencia un comportamiento positivo durante el trimestre evaluado. En el mes de octubre se registró una satisfacción del 89,2%, mientras que en noviembre y diciembre los resultados fueron superiores, con 93,8% y 93,6%, respectivamente.

El promedio trimestral alcanzó un 92%, lo cual refleja una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por la institución y evidencia una mejora sostenida en los niveles de satisfacción a lo largo del periodo analizado.

#### 4.1 Satisfacción en la oportunidad del servicio

La oportunidad en la atención es uno de los ítems evaluados en las encuestas de satisfacción, y hace referencia a la percepción del usuario sobre su posibilidad de acceder a los servicios requeridos sin demoras que pongan en riesgo su salud o su vida.

Servicio	Satisfacción en la <u>oportunidad</u> del servicio			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Consulta Externa	99%	100%	100%	100%
Urgencias	74%	99%	99%	90%
Hospitalización	99%	100%	100%	99%
Sede Barrios Unidos	99%	100%	95%	98%
Control Posparto		100%	100%	100%
Promedio mes	93%	100%	99%	98%

Durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre, se evidenciaron altos niveles de satisfacción en la oportunidad del servicio, alcanzando un promedio general del 98%. En el mes de noviembre se registró el mejor desempeño, con un 100% de satisfacción, mientras que diciembre mantuvo un resultado sobresaliente del 99%.

Por servicios, Consulta Externa y Control Posparto se destacaron al alcanzar un 100% de satisfacción promedio, seguidos de Hospitalización, con un 99%, y Sede Barrios Unidos, con un 98%. Aunque el servicio de Urgencias presentó un resultado menor en octubre (74%), mostró una mejora significativa en los meses siguientes, alcanzando 99% en noviembre y diciembre, lo que refleja acciones efectivas de mejora.

En general, estos resultados evidencian el compromiso de la institución con la eficiencia, oportunidad y calidad en la atención, así como la capacidad de respuesta para fortalecer los procesos y garantizar una experiencia positiva para los usuarios.



#### 4.2 Indicador de trato por servicios

El segundo indicador de satisfacción corresponde al trato, entendido como el derecho que tienen los usuarios a ser tratados con cordialidad, respeto y consideración por sus particularidades, más allá de su condición de pacientes.

Servicio	Satisfacción en el <u>trato</u> por servicio			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Consulta Externa	99%	100%	100%	100%
Urgencias	100%	100%	100%	100%
Hospitalización	99%	99%	100%	99%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	95%	98%
Control Posparto		100%	100%	100%
<b>Promedio mes</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>

En el periodo evaluado la satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido presentó resultados altamente favorables, alcanzando un promedio general del 100%. Los meses de octubre y noviembre registraron una satisfacción del 100%, mientras que en diciembre se mantuvo un resultado sobresaliente del 99%.

Por servicio, Consulta Externa, Urgencias y Control Posparto alcanzaron un 100% de satisfacción promedio, evidenciando un trato adecuado, respetuoso y humanizado hacia los usuarios. Hospitalización presentó un resultado igualmente destacado, con un 99%, y Sede Barrios Unidos alcanzó un 98%, manteniendo niveles muy altos de percepción positiva.

En general, los resultados reflejan el compromiso del personal de la institución con la calidad humana, el respeto y la atención centrada en el usuario, consolidando prácticas orientadas a brindar una experiencia de atención positiva y confiable.



#### 4.3 Indicador de privacidad por servicio

En lo que respecta al indicador de privacidad, se evaluó la percepción de los usuarios sobre aspectos como la confidencialidad de la información y la adecuación de la infraestructura para garantizar su intimidad durante la atención.

Servicio	Satisfacción en la <u>privacidad</u> por servicio			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Consulta Externa	99%	100%	100%	100%
Urgencias	100%	100%	100%	100%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	95%	98%
<b>Promedio mes</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>

Para el trimestre expuesto, los resultados muestran la satisfacción de los usuarios frente a la privacidad durante la atención alcanzó niveles sobresalientes, con un promedio general del 100%. Los meses de octubre y noviembre registraron una satisfacción del 100%, mientras que en diciembre se mantuvo un resultado muy alto del 99%.

Por servicio, Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización lograron un 100% de satisfacción promedio, evidenciando el cumplimiento de las condiciones necesarias para garantizar la confidencialidad y el respeto por la privacidad de los usuarios durante la atención. Sede Barrios Unidos alcanzó un 98%, manteniendo igualmente un desempeño muy favorable.

En general, estos resultados reflejan el compromiso institucional con la protección de la privacidad, la confidencialidad de la información y el respeto por los derechos de los usuarios, fortaleciendo la confianza y percepción positiva frente a los servicios prestados.



#### 4.4 Indicador de comunicación por servicio

Otra variable que permite medir la satisfacción del usuario es la comunicación, la cual abarca aspectos como la presentación del personal, la claridad en la entrega de información, la resolución de dudas, las recomendaciones brindadas y la socialización de los derechos y deberes.

Servicio	Satisfacción en la <u>comunicación</u> por servicio			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Consulta Externa	50%	95%	100%	82%
Urgencias	47%	54%	59%	53%
Hospitalización	48%	49%	53%	50%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	100%	100%
Control Posparto		100%	100%	100%
<b>Promedio mes</b>	<b>61%</b>	<b>80%</b>	<b>82%</b>	<b>77%</b>

Durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre, la satisfacción de los usuarios respecto a la comunicación presentó un promedio general del 77%, evidenciando oportunidades de mejora en este componente. Se observa una tendencia de mejora progresiva, pasando de un 61% en octubre a 80% en noviembre y 82% en diciembre, lo que refleja avances en las estrategias implementadas.

Por servicio, Sede Barrios Unidos y Control Posparto se destacaron al alcanzar un 100% de satisfacción promedio, evidenciando una comunicación clara, oportuna y adecuada con los usuarios. Consulta Externa presentó una mejora significativa a lo largo del periodo, pasando de 50% en octubre a 100% en diciembre, con un promedio del 82%.

En contraste, los servicios de Urgencias y Hospitalización registraron los resultados más bajos, con promedios del 53% y 50%, respectivamente, aunque con una leve mejora hacia el mes de diciembre.



#### 4.5 Indicador de infraestructura por servicio

En lo que respecta a la infraestructura, los resultados de la encuesta de satisfacción reflejan la percepción de los usuarios sobre el ambiente físico en el que reciben la atención.

Servicio	Satisfacción con la infraestructura por servicio			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Consulta Externa	50%	78%	80%	69%
Urgencias	100%	100%	100%	96%
Hospitalización	87%	100%	100%	96%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	95%	98%
Control Posparto		100%	100%	100%
<b>Promedio mes</b>	<b>84%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>

Los tres meses analizados la satisfacción con la infraestructura alcanzó un promedio general del 92%, evidenciando una mejora progresiva frente al mes de octubre. Urgencias, Hospitalización, Sede Barrios Unidos y Control Posparto presentaron niveles de satisfacción superiores al 95%.

Consulta Externa registró el resultado más bajo, con un 69% promedio, aunque mostró una tendencia positiva de mejora a lo largo del periodo. En general, los resultados reflejan avances en el mejoramiento de la infraestructura y la necesidad de continuar fortaleciendo las condiciones en Consulta Externa.

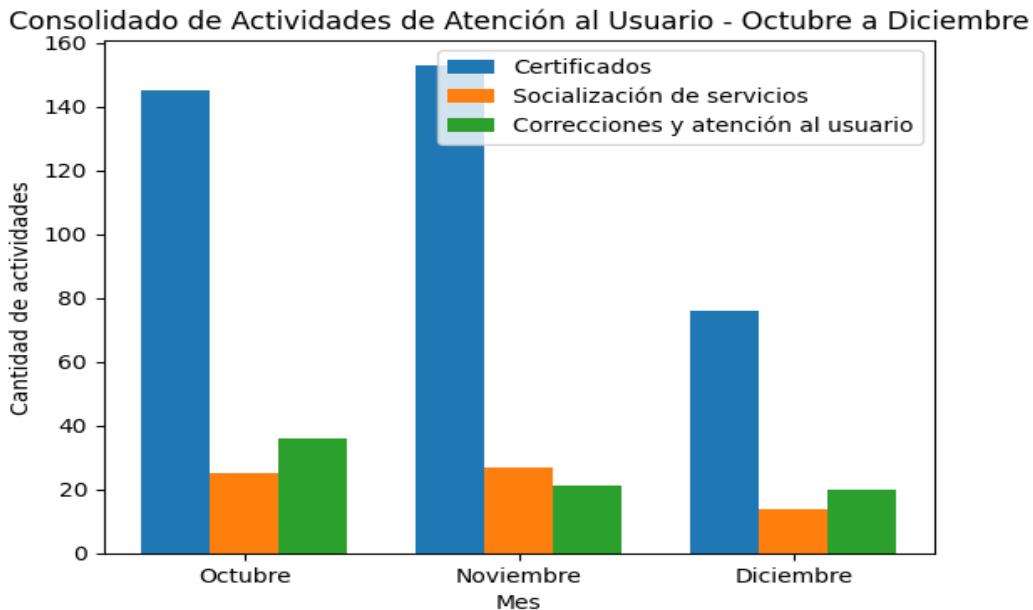
#### 5. REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS

En la base de datos donde se registran diariamente las actividades realizadas desde el área de Atención al Usuario, se consolidan acciones relacionadas con la expedición de certificados, la socialización de los servicios institucionales y las correcciones o servicios de atención directa al usuario.

Durante el mes de octubre se registraron un total de 206 actividades, de las cuales 145 correspondieron a la expedición de certificados (70 %), 25 a la socialización de servicios (12 %) y 36 a correcciones y servicios de atención al usuario (18 %).

En el mes de noviembre se realizaron 201 actividades, distribuidas en 153 certificados (76 %), 27 socializaciones de servicios (13 %) y 21 correcciones y servicios de atención al usuario (11 %).

Finalmente, en el mes de diciembre se registraron 110 actividades, de las cuales 76 correspondieron a la expedición de certificados (69 %), 14 a la socialización de servicios (13 %) y 20 a correcciones y servicios de atención al usuario (18 %).



### Consolidado trimestral:

Para el trimestre octubre–diciembre se registró un total de 517 actividades, de las cuales 374 correspondieron a la expedición de certificados (72 %), 66 a la socialización de servicios (13 %) y 77 a correcciones y servicios de atención al usuario (15 %), evidenciando que la principal actividad del área continúa siendo la expedición de certificados.

Por otro lado, una de las auxiliares de atención al usuario tiene a cargo el agendamiento de citas de medico general prioritarias, respuestas a PQR de Conexiones de Eps Savia salud, casos de tutelas y derechos de petición y asignación de citas relacionadas con ortopedia para pacientes cubiertos por SOAT y ARL. A continuación, se presenta el consolidado de estas actividades realizadas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre:

Tipo de atención	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Medicina Prioritaria (medico general)	753	227	208	1188
Pediatria	1	0	1	2
Medicina interna	7	2	5	14
Ginecoobstetricia	12	0	7	19
Psicología	4	0	3	7
Nutrición	2	0	2	4
Fisioterapia	58	0	58	116
Cirugía general	2	0	2	4
Citas por Soat y ARL	248	73	91	412
<b>Total</b>	<b>1087</b>	<b>302</b>	<b>377</b>	<b>1766</b>



Durante el trimestre se registraron 1.766 atenciones, concentrándose principalmente en Medicina Prioritaria (medicina general) con 1.188 atenciones, seguida de las citas por SOAT y ARL con 412. El mes con mayor demanda fue octubre (1.087 atenciones). Los demás servicios presentaron una participación menor dentro del total del periodo.

Cabe mencionar que las tutelas y derechos de petición ingresados fueron 55 en octubre, 34 en noviembre y 38 en diciembre, para un total de 127 durante el periodo evaluado.

### **5.1. Acciones de Mejora desde Atención al Usuario y Trabajo Social**

Con base en el análisis de las manifestaciones recibidas y del nivel de satisfacción reportado por los usuarios, el área de Atención al Usuario y Trabajo Social implementó un conjunto de acciones estratégicas orientadas a fortalecer los atributos de calidad más sensibles, optimizar la experiencia de atención y promover una cultura institucional centrada en el usuario, fomentando una relación más cercana y efectiva con la comunidad.

Entre las principales acciones ejecutadas se destacan:

- Apertura de los buzones de PQRSF en la sede principal y en la sede Barrios Unidos todos los lunes o martes posteriores a días festivos.
- Intervención inmediata con los usuarios que presentaron dificultades en la prestación del servicio, brindando acompañamiento y soluciones oportunas.
- Ajuste en los tiempos de respuesta y en la clasificación de PQRSF, conforme a los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Socialización permanente de los derechos y deberes de los usuarios en las áreas de hospitalización y en la sede Barrios Unidos, dirigida a pacientes, empleados y usuarios en general, a cargo del equipo de Atención al Usuario y del área de Comunicaciones.
- Orientación continua a los usuarios sobre la solicitud de citas a través de los canales institucionales (línea telefónica, WhatsApp y página web).
- Jornadas educativas “Conectados por tu salud”, dirigidas a usuarios y a la comunidad en general, sobre temas de salud, derechos y deberes, prevención y otros temas de interés.
- Participación en reuniones y comités institucionales, así como en espacios articulados con entidades externas, como las Secretarías de Salud y de la Mujer.
- Actualización y socialización de la información contenida en el Manual del Usuario e implementación de estrategias comunicativas mediante carteleras y redes sociales sobre la Oficina de Atención al Usuario.
- Aplicación de las escalas Apgar Familiar y Zarit por parte de Trabajo Social, como parte de las intervenciones individuales y familiares.

**Elaborado por: Yeniffer Aguirre Aguirre  
Trabajadora social y líder de atención al usuario-ASIS.**