

INFORME CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2026

(Enero - Marzo)

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición, las entidades están obligadas a garantizar la atención oportuna, eficaz y de calidad a las manifestaciones presentadas por los ciudadanos. Estas comprenden peticiones, quejas, reclamos (simples, prioritarios y vitales), sugerencias y felicitaciones (PQRSF), constituyéndose en un mecanismo fundamental para fortalecer la participación ciudadana y el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

De igual manera, en concordancia con la Ley 1751 de 2015, que establece la salud como un derecho fundamental, y la Ley 1438 de 2011, que promueve la humanización y el fortalecimiento de la atención al usuario, las instituciones de salud deben garantizar una prestación de servicios centrada en el usuario, con enfoque en la calidad y la oportunidad.

En este contexto, el presente informe trimestral expone el análisis de la gestión adelantada por el área de Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paul de Caldas, en relación con la recepción, trámite y respuesta de las PQRSF, conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos institucionales establecidos para la atención al ciudadano.

Asimismo, se acogen las directrices emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social en materia de gestión de PQRSF, donde se definen las categorías de las manifestaciones y los términos de respuesta, estableciendo para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones un tiempo máximo de quince (15) días hábiles, en cumplimiento de los principios de oportunidad, eficiencia y calidad en la atención.

2. DEFINICIONES DE MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

En el marco de la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, se adoptan las siguientes definiciones para la clasificación de las manifestaciones de los usuarios:

Petición:

Es la solicitud presentada por un usuario, de manera respetuosa, mediante la cual requiere información, orientación, acceso a servicios o la adopción de una decisión relacionada con la atención en salud.

Queja:

Es la manifestación de inconformidad relacionada con el comportamiento de un funcionario o con la forma en que fue prestado el servicio, especialmente en aspectos como el trato recibido, la atención brindada o el incumplimiento de deberes, así como la vulneración de los derechos del usuario.



Reclamo:

Es la manifestación mediante la cual el usuario expresa su inconformidad frente a la prestación de un servicio de salud o al incumplimiento de normas, procesos o compromisos institucionales. Se clasifica en:

Reclamo simple: Requiere una respuesta estándar y no representa un riesgo inmediato para la salud del usuario.

Reclamo prioritario: Se relaciona con barreras de acceso o fallas en la calidad del servicio que pueden afectar la atención del usuario.

Reclamo vital: Corresponde a situaciones que comprometen de manera grave e inminente la vida o la salud del paciente, por lo que requiere atención inmediata o dentro de las siguientes 24 horas.

Sugerencia:

Es la propuesta formulada por el usuario con el propósito de mejorar los servicios, procesos, infraestructura o cualquier aspecto relacionado con la atención en salud. Tiene un carácter constructivo y no implica necesariamente inconformidad.

Felicitación:

Es la manifestación mediante la cual el usuario expresa reconocimiento y satisfacción frente al servicio recibido, destacando de manera positiva la atención brindada por el personal o la calidad de los servicios prestados.

3. P.Q.R.S.F

Con el propósito de fortalecer los procesos institucionales y mejorar la prestación de los servicios de salud, la E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl de Caldas, a través de la Oficina de Atención al Usuario, promueve el relacionamiento efectivo con los usuarios y la ciudadanía, mediante la orientación y la implementación de mecanismos que permiten evaluar de manera permanente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF). Lo anterior, con el fin de gestionar oportunamente las manifestaciones recibidas, generar soluciones y ejecutar acciones de mejora orientadas a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y al fortalecimiento continuo de los procesos institucionales.

En este sentido, las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se constituyen en una herramienta fundamental para la identificación de oportunidades de mejora, permitiendo detectar falencias y contribuir al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios. Por su parte, las felicitaciones permiten reconocer los aciertos institucionales y se convierten en un incentivo para continuar avanzando en el mejoramiento continuo dentro del modelo de atención.

En consecuencia, se presenta el siguiente informe, el cual da cuenta de las manifestaciones de los usuarios durante el primer trimestre del año 2026, permitiendo identificar los servicios con mayor nivel de afectación, así como los procesos susceptibles de fortalecimiento.

Para el periodo analizado, las manifestaciones fueron recibidas a través de diferentes canales de comunicación, tales como: telefónico, correo electrónico, atención

presencial, Oficina de Atención al Usuario, página web y buzones de sugerencias. Estas fueron clasificadas de la siguiente manera:

Mes	Número de expresiones por tipo								TOTAL
	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	
Enero	46	1	11	0	1	0	0	0	59
Febrero	33	0	6	0	2	0	0	0	41
Marzo	46	2	10	1	1	0	0	0	60
Total	125	3	27	1	4	0	0	0	160

Se observa que, en el primer trimestre del año 2026, la institución registró un total de 160 manifestaciones. El mes con mayor número de reportes fue marzo (60), seguido de enero (59) y febrero (41).

Las felicitaciones (125) representan la mayor proporción, lo que evidencia una percepción positiva frente a la prestación de los servicios. Por su parte, las quejas (27) constituyen la principal manifestación de inconformidad, mientras que las peticiones (3), reclamos (1) y sugerencias (4) presentan una baja participación.

Finalmente, no se registraron reclamos clasificados como simples, prioritarios o vitales durante el periodo evaluado.

3.1. Causa de las manifestaciones QR (quejas y reclamos)

En este apartado se analizan las principales causas que motivaron la radicación de quejas y reclamos por parte de los usuarios, las cuales están relacionadas con la experiencia en la prestación del servicio, incluyendo aspectos como el trato del personal, la oportunidad en la atención, la calidad del servicio, la accesibilidad, entre otros. Para este análisis se excluyen las manifestaciones correspondientes a felicitaciones, peticiones y sugerencias.



Consolidado Total	Tipo	Enero		Febrero		Marzo		TOTAL QUEJAS	TOTAL RECLAMOS
		Q	R	Q	R	Q	R		
	Accesibilidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Calidad Técnica	10	0	4	0	4	1	18	1	
Comunicación	0	0	0	0	0	0	0	0	
Hotelería	0	0	1	0	0	0	1	0	
Información	0	0	0	0	0	0	0	0	
Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oportunidad	1	0	0	0	0	0	1	0	
Privacidad	0	0	0	0	0	0	0	0	
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	
Trato	0	0	1	0	6	0	7	0	
TOTAL		11	0	6	0	10	1	27	1

En el análisis de las manifestaciones tipo QR correspondientes al primer trimestre de 2026, se identificaron 28 registros, de los cuales 27 corresponden a quejas y 1 a reclamo.

La principal causa de inconformidad fue la calidad técnica, con 18 quejas y 1 reclamo. Le siguen el trato (7 quejas), la oportunidad (1 queja) y hotelería (1 queja).

Lo anterior evidencia que las principales oportunidades de mejora se concentran en la calidad de la atención y el trato al usuario. 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	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL FELICITACIONES
		F	F	F	
Accesibilidad	0	0	0	0	
Calidad Técnica	7	7	4	18	
Comunicación	0	0	0	0	
Hotelería	0	0	0	0	
Información	0	0	0	0	
Infraestructura	0	0	0	0	
Oportunidad	0	0	0	0	
Privacidad	0	0	0	0	
Seguridad	0	0	0	0	
Trato	39	26	42	107	
TOTAL		46	60	46	125

En cuanto las felicitaciones registradas durante el trimestre evaluado, se evidencia un total de 125 manifestaciones, siendo el mes de febrero el de mayor registro (60), seguido de enero y marzo con 46 cada uno.

La categoría con mayor número de reconocimientos fue el trato, con 107 felicitaciones, lo que destaca la percepción positiva de los usuarios frente a la atención brindada por el personal. En segundo lugar, se encuentra la calidad técnica, con 18 felicitaciones. Las demás categorías no presentaron registros, lo que indica que los aspectos mejor valorados por los usuarios se concentran principalmente en el trato y la calidad de la atención.

3.3. Consolidado de Peticiones (P) y Sugerencias (S)

Mes	Consolidado Peticiones y Sugerencias			
	P	S	TOTAL P	TOTAL S
Enero	1	1	1	1
Febrero	0	2	0	2
Marzo	2	1	2	1
Total	3	4	3	4

En el primer trimestre de 2026 se registraron 3 peticiones y 4 sugerencias, para un total de 7 manifestaciones. Las peticiones se presentaron en enero (1) y marzo (2), mientras que las sugerencias se concentraron principalmente en febrero (2), seguido de enero y marzo con 1 cada uno.

A nivel de servicios, las peticiones se registraron en Urgencias, Hospitalización y Procedimientos. Por su parte, las sugerencias se presentaron en el servicio como Archivo, Consulta general, Hospitalización y un caso sin identificar.

3.4. Manifestaciones por EPS

EPS	Mes			Total
	Enero	Febrero	Marzo	
Nueva EPS	1	1	0	2
Otras	0	1	0	1
No reporta	3	3	6	12
Salud Total	2	0	0	2
Savia Salud	39	24	43	106
SOAT	6	3	8	17
SURA	8	9	3	20
TOTAL	59	41	60	160

Durante los meses de enero, febrero y marzo, la EPS con mayor número de reportes fue Savia Salud con (106 casos), lo que representa la mayor proporción del total.

Le siguen SURA con 20 casos, SOAT con 17 y los registros sin identificación de EPS con 12 casos. Las demás EPS, como Nueva EPS (2), Salud Total (2) y Otras (1), presentan una baja participación.

En términos generales, se evidencia una alta concentración de manifestaciones en una sola EPS, lo cual se relaciona con que corresponde a la entidad con mayor número de usuarios atendidos en la institución.

3.5. Canales por el cual radicaron las manifestaciones

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO						
	Buzón	Correo	Encuesta	Personal	Otro	Página web	TOTAL
Enero	12	1	35	5	1	5	59
Febrero	10	0	26	1	0	4	41
Marzo	10	1	35	8	0	6	60
TOTAL	32	2	96	14	1	15	160

En relación con los canales de recepción, el primer trimestre de 2026 se registraron 160 manifestaciones, siendo la encuesta de satisfacción el medio más utilizado con 96 registros.

Le siguen el buzón de sugerencias con 32 manifestaciones, la página web con 15 y la atención personal con 14. Por su parte, el correo electrónico (2) y otros medios (1) presentan una baja utilización.

En general, se evidencia una mayor participación de los usuarios a través de mecanismos institucionales como la encuesta, destacando su importancia para la recolección de información y el mejoramiento continuo de los servicios.

3.6. Manifestaciones por servicio

SERVICIO	Mes			Total
	Enero	Febrero	Marzo	
IAMII	3	4	4	11
Admisiones	0	0	1	1
Archivo	2	0	1	3
Consulta especialista	2	1	9	12
Consulta general	12	7	1	20
Hospitalización	17	13	25	55
Laboratorio	1	1	1	3
Odontología	0	5	4	9
Call center	4	0	0	4
Procedimientos	1	0	1	2
Sin identificar	0	1	0	1
Todos	1	0	0	1
RCV	1	0	0	1
Urgencias	12	9	8	29
Cirugía	1	0	1	2
Otro	0	0	4	4
Vigilancia	2	0	0	2
TOTAL	59	41	60	160

De acuerdo con la distribución de las manifestaciones durante el primer trimestre de 2026, el servicio con mayor número de registros fue Hospitalización con 55 casos, seguido de Urgencias con 29 y Consulta general con 20.

En menor proporción se encuentran Consulta especialista (12), IAMII (11) y Odontología (9). Los demás servicios presentan una participación baja o mínima dentro del total de manifestaciones.

En general, se evidencia que la mayor concentración de manifestaciones se presenta en los servicios de mayor demanda, lo que permite focalizar las acciones de mejora en estas áreas prioritarias.

3.7 PQR plataforma Conexiones EPS Savia Salud

La EPS Savia Salud, a través de la plataforma Conexiones, remite a la institución las manifestaciones correspondientes a peticiones, quejas y reclamos (PQR) relacionadas con la atención en salud. Estas deben ser gestionadas de acuerdo con su nivel de prioridad: riesgo vital (12 horas), priorizado (24 horas) y simple (36 horas), garantizando una respuesta oportuna conforme a los lineamientos establecidos.

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2026, se registraron las siguientes manifestaciones:



Manifestaciones	Especialidad	Enero PQR	Febrero PQR	Marzo PQR	Total
Consulta general	Medicina general	10	10	11	31
Consulta especializada	Cirugía general	4	5	2	11
Consulta especializada	Urología	1	1	0	2
Consulta especializada	Ginecología	4	7	2	13
Consulta especializada	Medicina interna	2	14	2	18
Consulta especializada	Ortopedia	22	35	16	73
Consulta especializada	Pediatría	2	3	3	8
Consulta especializada	Odontología	1	1	0	2
Consulta especializada	Psicología	0	1	0	1
Consulta especializada	Nutrición y dietética	0	2	0	2
Procedimientos quirúrgicos/otros	Procedimientos quirúrgicos/otros	0	0	1	1
Otros	No aplica especialidad	2	2	2	6
Ayudas diagnósticas	Ecografías, RX, TAC, etc.	1	7	3	11
Manifestaciones totales	Total	49	88	42	179

A través de esta plataforma, se registraron 179 manifestaciones, con mayor número en febrero (88), seguido de enero (49) y marzo (42).

La especialidad con mayor número de PQR fue Ortopedia con 73 casos, seguida de Medicina general (31) y Medicina interna (18). También se destacan Ginecología (13) y Cirugía general (11).

En menor proporción se encuentran especialidades como Pediatría (8), Urología (2), Odontología (2), Nutrición (2) y Psicología (1), así como ayudas diagnósticas (11) y otros servicios (6).

En general, se evidencia una mayor concentración de manifestaciones en especialidades de alta demanda, especialmente Ortopedia, lo que permite focalizar acciones de mejora en estos servicios.

4. Medición de satisfacción

MES	Satisfacción
Enero	96,0%
Febrero	95,8%
Marzo	94,1%
Promedio trimestre	95%

Durante el primer trimestre del año, el nivel de satisfacción de los usuarios se mantuvo en niveles altos, con un promedio general del 95%, lo que refleja una percepción positiva del servicio prestado.

Enero registró el nivel más alto con 96,0%, evidenciando un excelente inicio de año.

Febrero presentó una leve disminución a 95,8%, manteniéndose dentro de un rango óptimo.

Marzo mostró una reducción más notoria a 94,1%, aunque sigue siendo un resultado favorable.

En general, aunque se observa una tendencia leve a la baja, los indicadores se mantienen por encima del 90%, lo cual es positivo.

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			
	Enero	Febrero	Marzo	Promedio
Consulta Externa	100%	100%	99%	100%
Urgencias	100%	98%	95%	98%
Hospitalización	100%	98%	98%	99%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	100%	100%
Control Posparto	100%	100%	100%	100%
Promedio mes	100%	99%	98%	99%

En el trimestre, la satisfacción en la oportunidad del servicio se mantuvo en un nivel alto, con un promedio general de 99%. Aunque se observa una leve disminución mensual (de 100% a 98%), no se afecta significativamente la percepción global.

Los servicios presentan estabilidad cercana al 100%, excepto Urgencias, que muestra una reducción hasta 95% en marzo, incidiendo en la tendencia general.

En general, se evidencia un buen desempeño, con oportunidad de mejora focalizada en el servicio de Urgencias.

4.2 Indicador de trato por servicios

El segundo indicador de satisfacción corresponde al trato, entendido como el derecho que tienen los usuarios a recibir una atención caracterizada por la cordialidad, el respeto y la consideración de sus particularidades, independientemente de su condición como pacientes. Este indicador evalúa la calidad de la interacción entre el personal de salud y los usuarios, siendo un elemento fundamental en la percepción del servicio y en la experiencia global de atención.

Servicio	Satisfacción en el <u>trato</u> por servicio			
	Enero	Febrero	Marzo	Promedio
Consulta Externa	100%	100%	98%	99%
Urgencias	100%	99%	100%	100%
Hospitalización	99%	100%	99%	100%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	100%	100%
Control Posparto	100%	100%	100%	100%
Promedio mes	100%	100%	99%	100%

La satisfacción en el trato por servicio se mantuvo en niveles sobresalientes, con un promedio general del 100%, evidenciando una atención altamente valorada por los usuarios.

A nivel mensual, enero y febrero alcanzaron el 100% de satisfacción, mientras que marzo presentó una leve disminución a 99%, sin impacto significativo en el resultado global. Por servicios, se destaca el desempeño constante de Sede Barrios Unidos y Control Posparto con calificaciones perfectas durante todo el trimestre; en tanto, Urgencias y Hospitalización registraron variaciones mínimas dentro de rangos óptimos. Consulta Externa presentó una disminución puntual en marzo (98%), afectando levemente su promedio (99%). Se evidencia una excelente calidad en el trato al usuario, con variaciones no significativas.

4.3 Indicador de privacidad por servicio

En lo que respecta al indicador de privacidad, se evaluó la percepción de los usuarios frente a la confidencialidad de la información y las condiciones que garantizan el respeto por su intimidad durante la atención. Este indicador permite valorar el cumplimiento de prácticas orientadas a proteger los datos personales y asegurar espacios adecuados que salvaguarden la dignidad del usuario.

Servicio	Satisfacción en la <u>privacidad</u> por servicio			
	Enero	Febrero	Marzo	Promedio
Consulta Externa	100%	100%	100%	100%
Urgencias	100%	100%	100%	100%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	100%	100%
Promedio mes	100%	100%	100%	100%

Durante el primer trimestre, la satisfacción en la comunicación alcanzó un promedio general del 67%, evidenciando oportunidades de mejora. A nivel mensual, se mantuvo estable en enero (69%) y febrero (70%), con una disminución en marzo (60%).

Por servicios, Sede Barrios Unidos destacó con 100% constante, mientras Control Posparto obtuvo un buen promedio (83%) pese a una caída en marzo. En contraste, Consulta Externa (50%), Urgencias (48%) y Hospitalización (52%) registraron niveles bajos.

4.4 Indicador de comunicación por servicio

Otra variable que permite medir la satisfacción del usuario es la comunicación, esta es una variable clave en la satisfacción del usuario, ya que incluye aspectos como la claridad de la información, la resolución de dudas, las recomendaciones brindadas y la adecuada interacción del personal durante la atención.

Servicio	Satisfacción en la <u>comunicación</u> por servicio			
	Enero	Febrero	Marzo	Promedio
Consulta Externa	50%	50%	50%	50%
Urgencias	46%	50%	47%	48%
Hospitalización	51%	51%	54%	52%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	100%	100%
Control Posparto	100%	100%	50%	83%
Promedio mes	69%	70%	60%	67%

Los resultados del trimestre evidencian un nivel de satisfacción del 67% en la comunicación, siendo el indicador con menor desempeño en comparación con los demás evaluados.

Se presenta una disminución en marzo (60%) frente a enero (69%) y febrero (70%). Por servicios, Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización mantienen niveles bajos, lo que indica debilidades en la comunicación con el usuario.

Por otro lado, Sede Barrios Unidos alcanza el 100% durante todo el periodo, mientras que Control Posparto muestra una caída en marzo (50%), afectando su promedio.

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 <u>infraestructura</u> por servicio			
	Enero	Febrero	Marzo	Promedio
Consulta Externa	50%	50%	50%	50%
Urgencias	100%	100%	96%	98%
Hospitalización	100%	98%	95%	98%
Sede Barrios Unidos	100%	100%	100%	100%
Control Posparto	100%	100%	100%	100%
Promedio mes	90%	90%	88%	89%



El indicador de infraestructura alcanzó un promedio general de 89%, evidenciando una percepción favorable del ambiente físico por parte de los usuarios.

Se observa estabilidad en la mayoría de los servicios con niveles altos de satisfacción; sin embargo, Consulta Externa presenta un resultado bajo y constante (50%), afectando el promedio general. Asimismo, se evidencia una leve disminución en marzo (88%).

5. REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO

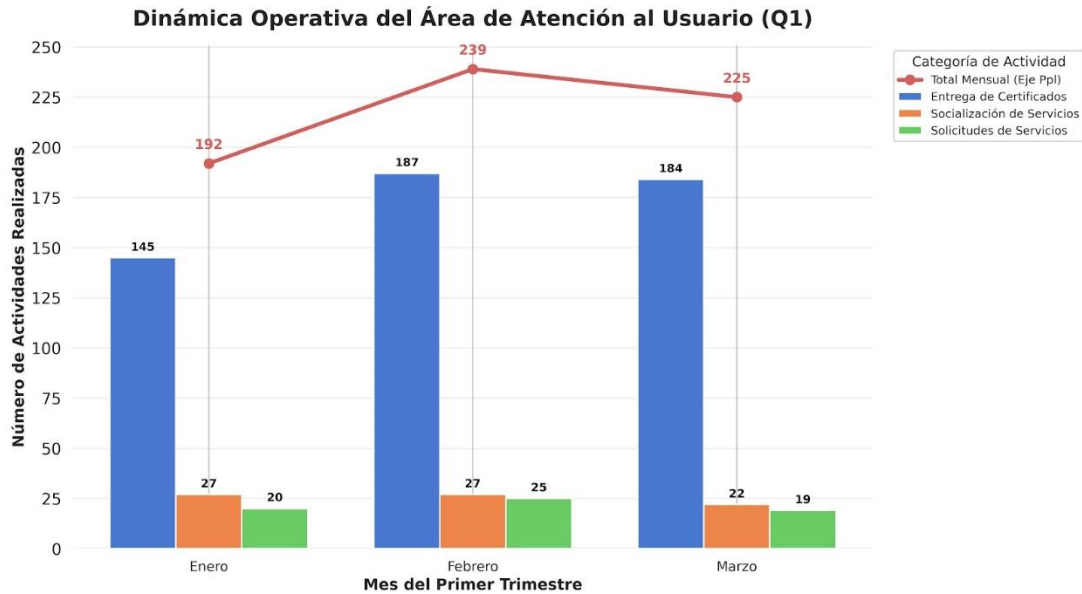
Durante el primer trimestre del año, el área de Atención al Usuario registró un total de 656 actividades, evidenciando una dinámica operativa constante con variaciones moderadas entre los meses analizados.

En el mes de enero se reportaron 192 actividades, de las cuales la mayor proporción correspondió a la entrega de certificados (145), seguida de la socialización de servicios (27) y las solicitudes de servicios (20). Este comportamiento marca una tendencia inicial en la que predomina la atención orientada a trámites específicos.

Para febrero, se observa un incremento significativo en la gestión, alcanzando 239 actividades, lo que representa el punto más alto del trimestre. Este aumento está directamente relacionado con el crecimiento en la expedición de certificados (187), mientras que la socialización de servicios (27) se mantiene estable y las solicitudes de servicios (25) presentan un leve incremento. Este comportamiento sugiere una mayor demanda por parte de los usuarios, especialmente en trámites formales.

En marzo, el total de actividades fue de 225, mostrando una ligera disminución respecto al mes anterior. La entrega de certificados (184) continúa siendo la actividad predominante, aunque con una leve reducción. Por su parte, la socialización de servicios (22) y las solicitudes de servicios (19) también presentan una disminución moderada, lo que podría estar asociado a factores operativos o variaciones en la demanda.

De manera general, el análisis evidencia que la expedición de certificados constituye la principal actividad del área, representando aproximadamente el 79% del total de gestiones realizadas durante el trimestre. En contraste, las acciones de socialización y las solicitudes de servicios mantienen una participación menor pero estable.



Consolidado trimestral:

Se registraron 656 actividades, con una operación estable y una alta concentración en la expedición de certificados, que representó el 79% del total.

Las actividades de socialización de servicios (12%) y solicitudes de servicios (9%) mantuvieron una participación menor pero constante, evidenciando equilibrio en los procesos de atención.

Se destaca febrero como el mes de mayor gestión, mientras que marzo presenta una leve disminución sin impacto significativo en la dinámica operativa.

En general, el comportamiento del área refleja alta demanda en trámites formales, eficiencia en la atención y estabilidad en los servicios ofrecidos.

5.1 Acciones de mejora desde atención al usuario y trabajo social

Con base en el análisis de las manifestaciones recibidas y en los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios, el área de Atención al Usuario y Trabajo Social implementó acciones orientadas al fortalecimiento de los atributos de calidad priorizados, la optimización de la experiencia en la atención y la promoción de una cultura institucional centrada en el usuario, fomentando un relacionamiento más cercano, humanizado y efectivo 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.



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

- 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 y WhatsApp).
- Implementación y aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios, como mecanismo para evaluar la percepción frente a los servicios prestados.
- 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 la secretaría de salud, secretaria de la mujer, comisaria de Familia.
- Elaboración y ejecución del cronograma de la Política de Participación Social en Salud, garantizando su desarrollo continuo durante el periodo.
- 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.



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