

Medellín, 21 de abril de 2020

PARA: **DR. ALEJANDRO VASQUEZ ALVAREZ**  
Asesor Control Interno

DE: **NIVIA LEDESMA CÓRDOBA**  
T. Atención al Usuario

**ASUNTO:** Informe Primer Trimestre de 2020 atención al usuario

Respetado Doctor:

De acuerdo a lo establecido dentro de las funciones a mi cargo y, teniendo en cuenta que la percepción de nuestros usuarios es un insumo muy importante para orientar la gestión de la entidad, me permito darle a conocer el informe del Primer Trimestre de Enero – Marzo del año 2020.

En este informe se presentan las principales causas de las PQRSDF de nuestra institución, lo cual sirve como instrumento para realizar acciones de mejora y lograr cumplir con la satisfacción de nuestros usuarios, además responder a los indicadores que Carisma ha definido dentro de sus procesos.

El objeto de este informe es, no solo dar cumplimiento a la norma, sino encontrar mecanismos que nos permitan evitar que se vulneren los derechos de nuestros usuarios y sus familias, ya que nuestro objetivo es la calidad de la atención centrada en el cliente.

De hecho los correctivos aplicados se ven reflejados en la reducción de las PQRSDF, y seguiremos mejorando hasta alcanzar el mejor indicador en cuanto a las Satisfacción de los usuarios.

Atentamente,

NIVIA LEDESMA CÓRDOBA  
Atención al Usuario

## INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO DE PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2020

El proceso de servicio y atención al ciudadano es muy importante en el sector salud, ya que en este prestamos servicios; cuyos resultados no se pueden garantizar ni estandarizar, existiendo muchas variables en el proceso que pueden variar de un paciente a otro, sin embargo, la oficina donde se reciben y tramitan las PQRSDF ha estado presta a revisar y tramitar las comunicaciones que llegan a ella.

En cuanto a las PQRSDF gracias a las acciones emprendidas en años anteriores el incumplimiento en los tiempos establecidos de respuesta alcanzando un 99% de cumplimiento en este indicador para el periodo evaluado, tenemos la intención de volver a un 100% de cumplimiento, alcanzado en otros periodos.

Desde la oficina de atención al usuario, con diferentes acciones que permitan trabajar en un mejoramiento continuo en la atención de nuestros usuarios, su familia y demás partes interesadas, se busca apoyar a la institución procurando una atención integral y humanizada.

Para lograr lo anterior se vienen realizando las siguientes estrategias:

- Se ha realizado divulgación continua de los derechos y deberes de los usuarios lo cual para este periodo se ve un poco afectado por las vacaciones de la funcionaria de atención al usuario y las medidas tomadas por la emergencia durante el mes de marzo.

Se han implementado nuevas acciones para garantizar la seguridad de nuestros pacientes y profesionales; servicios de tele asistencia, para la atención de nuestros usuarios y sus familia. En la crisis de salud actual COVID 19..

Para el desplazamiento de nuestros usuarios y familiares a nuestras sedes (reclamar medicación o acompañar al usuario) se implementó CERTIFICADO DE DESPLAZAMIENTO

- Gestión del 100% de las expresiones de los usuarios, tanto las escritas como verbales con las personas responsables de las áreas o procedimientos motivos de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Tramites del 100% con los usuarios y familias para solicitud, realización, envío y entrega de certificados.
- Se gestionan consultas e ingresos con las diferentes empresas gubernamentales que buscan servicios en la institución.
- Atención al 100% de los usuarios o instituciones que requieran cualquier información de la institución, tales como del proceso para ingresar a la ESE Hospital Carisma, asignación de citas. En este proceso se aclaran las dudas de los usuarios y sus familias cuando ingresan o egresan de la institución.



- Se atienden un promedio de 15 llamadas diarias sobre el acceso, y de manera personal un promedio de 2 personas diarias, 4 personas promedio asesoradas en el chat, y mediante Facebook un promedio de 1 persona diaria.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

## INFORME QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el primer trimestre de 2020 se recibieron 41 expresiones por parte de los usuarios, discriminadas así:

### TOTAL PQRS TRIMESTRE 41 (100%)

<b>SEDE PRINCIPAL 21 (51%):</b>	Quejas:	5	(24%)
	Reclamos:	0	( 0%)
	Sugerencias:	9	(43%)
	Felicitaciones:	4	(19%)
	Peticiones	3	(14%)

<b>SEDE ALTERNA 20 (49%):</b>	Quejas:	9	(45%)
	Reclamos:	3	(15%)
	Sugerencias:	5	(20%)
	Felicitaciones:	1	( 5%)
	Peticiones	2	(10%)

De las 41 expresiones recepcionadas durante Trimestre:

- Se contestaron en el tiempo 40: 100%
- Expresiones respuesta fuera del tiempo 1
- Expresiones donde se refleja Vulneración de derechos 0

Lo anterior es el resultado de las medidas correctivas que se vienen implementando desde años anteriores en la entidad.

### ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS DE QRSF

Causas Quejas:

- La queja más frecuente es la falta de disponibilidad de agendas, debido a la falta de profesionales y el proceso de contratación, al cierre del trimestre ya se había dado solución; se contrató especialista en farmacodependencia y psiquiatría.
- Servicio de alimentación: Algunos usuarios han manifestado su inconformidad con el tamaño de las porciones que se sirven. Se han revisado por parte del supervisor del contrato con el proveedor encontrando algunos aspectos por mejorar y se han implementado acciones para minimizar las quejas.
- Dificultad en la comunicación con la entidad: Conscientes de la situación, se han venido implementando acciones como la habilitación de otros canales para facilitar el servicio a nuestros usuarios (Facebook, chat, correo electrónico y líneas telefónicas) y funcionaria dedicada exclusivamente al conmutador, permitiendo así mejorar la comunicación entre el usuario y la institución.

## MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

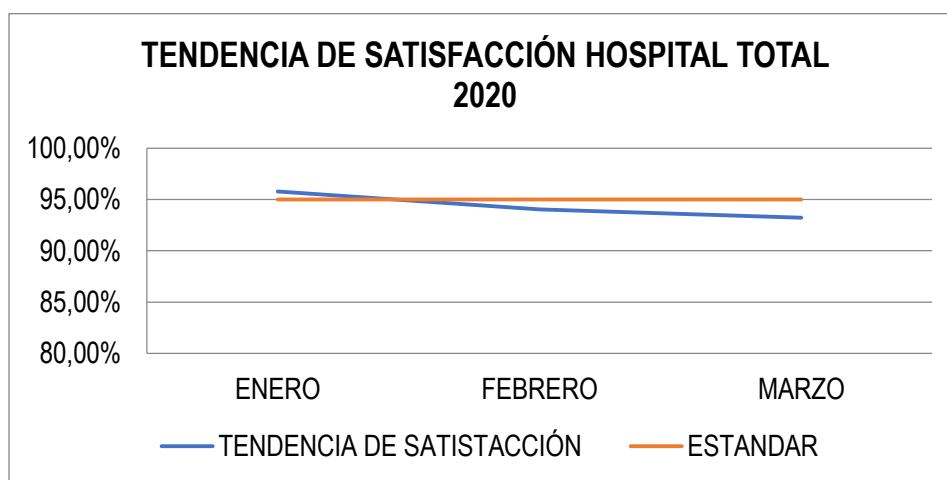
A continuación se relacionan los resultados de las mediciones realizadas por el área para el trimestre Enero – Marzo de 2020:

### Hospital Total:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE HOSPITAL TOTAL 2020				
No	PREGUNTA	ENERO	FEBRERO	MARZO
		%	%	%
1	El tiempo de espera para iniciar la hospitalización fue:	91,49%	90,53%	91,27%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	96,17%	95,26%	92,00%
3	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	92,77%	93,68%	91,64%
4	Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución	95,32%	91,58%	90,18%
5	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	94,89%	91,05%	89,82%
6	Cómo califica la claridad en la información que se dieron con respecto a las acciones para continuar su tratamiento una vez egrese de la institución	94,47%	94,74%	91,27%
7	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	93,62%	93,16%	92,73%
8	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	95,74%	88,95%	93,82%
9	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	95,32%	95,26%	95,27%
10	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	95,32%	93,16%	91,27%
11	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100,00%	100,00%	98,18%
12	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	97,37%	96,36%
13	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	97,89%	98,18%
<b>PROMEDIO DE SATISFACCIÓN</b>		<b>95,78%</b>	<b>94,05%</b>	<b>93,23%</b>
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>95,00%</b>	<b>95,00%</b>	<b>95,00%</b>

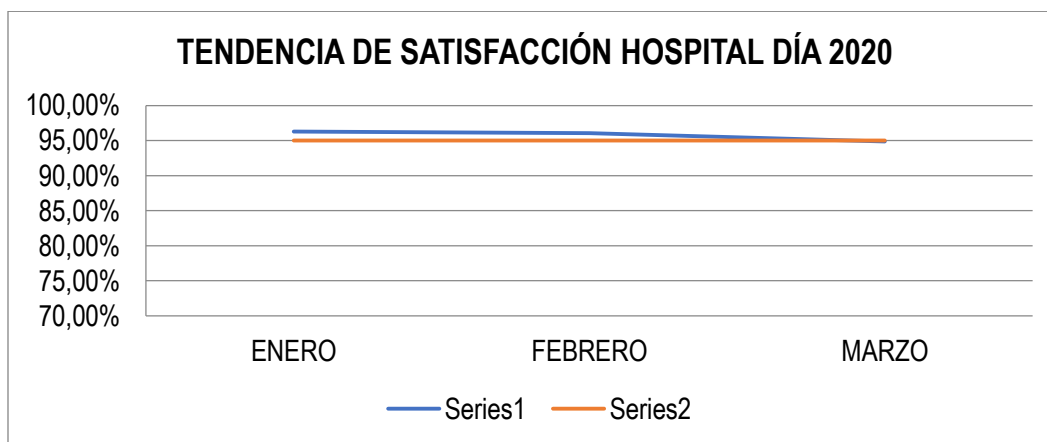
ESTÁNDAR >= 95%
ACEPTABLE 85 - 94.9%
DEFICIENTE < 85%



Hospital día:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE HOSPITAL DÍA 2020				
No	PREGUNTA	ENERO	FEBRERO	MARZO
		%	%	%
1	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	94,78%	98,00%	96,92%
2	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	93,91%	94,00%	92,31%
3	Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución	94,78%	93,00%	93,85%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	95,65%	94,00%	90,77%
5	Cómo califica la claridad en la información que se dieron con respecto a las acciones para continuar su tratamiento una vez egrese de la institución	95,65%	96,00%	93,85%
6	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	95,65%	96,00%	93,85%
7	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	94,78%	95,00%	93,85%
8	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	97,39%	95,00%	92,31%
9	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	93,04%	93,00%	92,31%
10	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100,00%	100,00%	100,00%
11	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	100,00%	100,00%
12	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	99,00%	98,46%
<b>PROMEDIO DE SATISFACCIÓN</b>		<b>96,30%</b>	<b>96,08%</b>	<b>94,87%</b>
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>95,00%</b>	<b>95,00%</b>	<b>95,00%</b>

ESTÁNDAR >= 95%
ACEPTABLE 85 - 94.9%
DEFICIENTE < 85%



### Consulta externa:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CONSULTA EXTERNA 2020				
No	PREGUNTA	ENERO	FEBRERO	MARZO
		%	%	%
1	La facilidad para conseguir la cita fue:	87,20%	74,40%	84,80%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	92,80%	91,20%	91,20%
3	La puntualidad en la atención fue:	92,80%	86,40%	91,20%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	93,60%	89,60%	92,00%
5	Como califica el orden y el aseo de las instalaciones físicas donde fue atendido:	92,80%	92,00%	90,40%
6	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	93,60%	92,80%	92,80%
7	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100,00%	100,00%	100,00%
8	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	100,00%	100,00%
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	100,00%	100,00%
<b>PROMEDIO DE SATISFACCIÓN</b>		<b>94,76%</b>	<b>91,82%</b>	<b>93,60%</b>
<b>ESTÁNDAR</b>		<b>95,00%</b>	<b>95,00%</b>	<b>95,00%</b>

ESTÁNDAR >= 95%
ACEPTABLE 85 - 94.9%
DEFICIENTE < 85%



## Satisfacción global

SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO 2020				
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	trimestre I
CONSULTA EXTERNA	94,76%	91,82%	93,60%	93,39%
HOSPITAL TOTAL	95,78%	94,05%	93,23%	94,35%
HOSPITAL DÍA	96,30%	96,08%	94,87%	95,75%
SATISFACCIÓN GLOBAL	95,61%	93,98%	93,90%	94,50%
ESTÁNDAR	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%

SOBRESALIENTE $\geq$ 95%
ACEPTABLE 85% - 94.9%
DEFICIENTE $<$ 85%

