

Medellín, 10 de enero de 2023

**DE: ATENCION AL USUARIO**

**ASUNTO:** Informe de Atención al Usuario - Período del 1 de oct al 30 diciembre de 2022

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 nuestra entidad, me permito presentar informe el siguiente informe.

En este informe se presentan las principales causas de las PQRSDF que ingresan a nuestra institución, lo cual sirve como instrumento para realizar acciones de mejora y lograr cumplir con la satisfacción de nuestros usuarios en virtud por lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015, además responder a los indicadores que Carisma ha definido dentro de su proceso de atención al usuario.

El objeto de este informe es dar cumplimiento a la norma, además encontrar mecanismos que permitan evitar la vulneración de 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 minimización de las PQRSDF, así como la atención de calidad de la atención brindada y de igual forma seguiremos mejorando hasta alcanzar el un impacto positivo en los indicadores relacionados con la satisfacción de los usuarios

Atentamente,



**NIVIA LEDESMA CÓRDOBA**  
Atención al Usuario

## INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO DE 01 DE OCTUBRE AL 30 DE DICIEMBRE DE 2022

El informe de evaluación de la satisfacción de usuarios de la ESE Hospital Carisma reporta los resultados comprendidos entre el de oct al 30 diciembre de 2022. Esta información es obtenida a partir de la recolección, revisión y procesamiento de 169 encuestas de satisfacción aplicadas en los afiliados que egresaron del servicio de hospitalización y de consulta externa, y 17 usuarios que realizaron manifestaciones de PQRSF.

Este análisis, nos permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros usuarios como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos.

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 PQRSF ha estado presta a revisar y tramitar las comunicaciones que llegan a ella.

Desde la oficina de atención al usuario, se realizan diferentes acciones que permiten trabajar en el 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 en las sedes principal y ambulatoria, mediante taller rigido por nuestro Subdirector Científico Dr. Paulo Gutiérrez Muñoz.
- El usuario al salir de consulta se le asignan las citas del próximo mes, así evitamos que el usuario llame a la línea a solicitar cita; permitiendo esto descongestionar la línea telefónica, dando prioridad a que el usuario de primera vez se comunique con más facilidad; además las citas se pueden solicitar mediante la pagina web de carisma: <https://esecarisma.gov.co/>, los correos: [citas@esecarisma.gov.co](mailto:citas@esecarisma.gov.co), [admisiones@esecarisma.gov.co](mailto:admisiones@esecarisma.gov.co)
- Continuamos con las citas en tele asistencia cuando es necesario para garantizar la seguridad de nuestros pacientes y profesionales, para la atención de nuestros usuarios y su familia. En la crisis de salud actual COVID 19.
- Certificamos la asistencia de nuestros usuarios y familiares para facilitar justificar el tiempo de ausencia ante sus empresas en el momento que lo requieran.
- 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 20 llamadas diarias sobre el acceso, y de manera personal en promedio se atiende 2 personas por semana, y mediante Correos y pagina web, un promedio de 10 personas diarias.
- A la salida del usuario de la consulta, se le programa la siguiente, esto con el fin de descongestionar la línea telefónica, para facilitar la comunicación con nuestros usuarios.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de oct al 30 diciembre de 2022 se recibieron las siguientes manifestaciones por parte de los usuarios, las cuales fueron clasificadas:

#### CUADRO DE MANIFESTACIONES CUARTO TRIMESTRE DE 2022

| TIPO           | SEDE      |     |             |    | TOTAL     |             |
|----------------|-----------|-----|-------------|----|-----------|-------------|
|                | PRINCIPAL |     | AMBULATORIA |    | #         | %           |
|                | #         | %   | #           | %  | #         | %           |
| QUEJAS         | 8         | 47% | 0           | 0% | 8         | 47%         |
| PETICIONES     | 2         | 12% | 1           | 6% | 3         | 18%         |
| FELICITACIONES | 1         | 6%  | 1           | 6% | 2         | 11%         |
| RECLAMOS       | 2         | 12% | 1           | 6% | 3         | 18%         |
| SUGERENCIAS    | 1         | 6%  | 0           |    | 1         | 6%          |
| DENUNCIAS      | 0         |     | 0           |    | 0         | 0%          |
|                | <b>14</b> |     | <b>3</b>    |    | <b>17</b> | <b>100%</b> |

De las 17 manifestaciones durante el período:

- Se contestaron en el tiempo fijado 17
- Fuera del tiempo 0
- Sin responder dentro del tiempo 0
- Expresiones donde se refleja vulneración de derechos

Mediante correos, llegan solicitudes de las diferentes EPS, los cuales se tramitan en el menor tiempo posible, en búsqueda de la mejora continua de la satisfacción de nuestros usuarios.

#### Causas Quejas:

|                       |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| <b>QUEJAS</b>         | <b>8</b> | Mal entendido entre funcionario y usuario, y entre usuarios   |
| <b>PETICIONES</b>     | <b>3</b> | Solicitud de tóxicos , ampliar tiempo de estadía en la institución, ayuda para no ser dado alta   |
| <b>SUGERENCIAS</b>    | <b>1</b> | Ampliar tiempo de llamada a usuarios viven fuera de la ciudad, ampliación de estadía en la institución, intervenir para no le den el alta |
| <b>RECLAMOS</b>       | <b>3</b> | Servicio de alimentación – entrega de documentos a la salida de la cita   |
| <b>FELICITACIONES</b> | <b>2</b> | Buen servicio , buena atención  |

Se recibieron solicitudes por parte de varias instituciones, las cuales fueron tramitadas y respondidas en su totalidad

#### Acciones

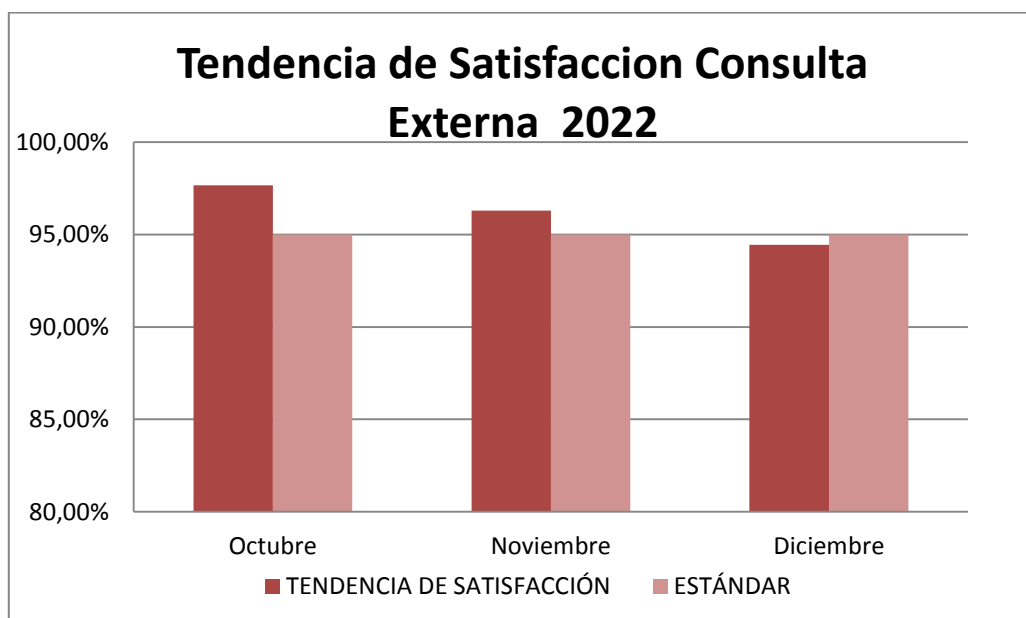
Las manifestaciones se remitieron a las áreas correspondientes.

## MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

### CONSULTA EXTERNA

| Encuesta de Satisfacción de Consulta Externa 2022 |  |               |               |               |
|---|--|---------------|---------------|---------------|
| No  | Pregunta   | Octubre       | Noviembre     | Diciembre     |
|   |  | %             | %             | %             |
| 1   | La facilidad para conseguir la cita fue:   | 95,65%        | 83,33%        | 100,00%       |
| 2   | Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial) | 100,00%       | 100,00%       | 83,33%        |
| 3   | La puntualidad en la atención fue:   | 100,00%       | 100,00%       | 100,00%       |
| 4   | La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:    | 100,00%       | 100,00%       | 100,00%       |
| 5   | Como califica el orden y el aseo de las instalaciones físicas donde fue atendido:                                      | 100,00%       | 100,00%       | 100,00%       |
| 6   | Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:                     | 100,00%       | 100,00%       | 100,00%       |
| 7   | ¿Conoce los derechos y deberes como paciente?  | 91,67%        | 83,33%        | 100,00%       |
| 8   | ¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?       | 91,67%        | 100,00%       | 66,67%        |
| 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>97,67%</b> | <b>96,30%</b> | <b>94,44%</b> |
| <b>Estándar</b>                                   |  | <b>95,00%</b> | <b>95,00%</b> | <b>95,00%</b> |

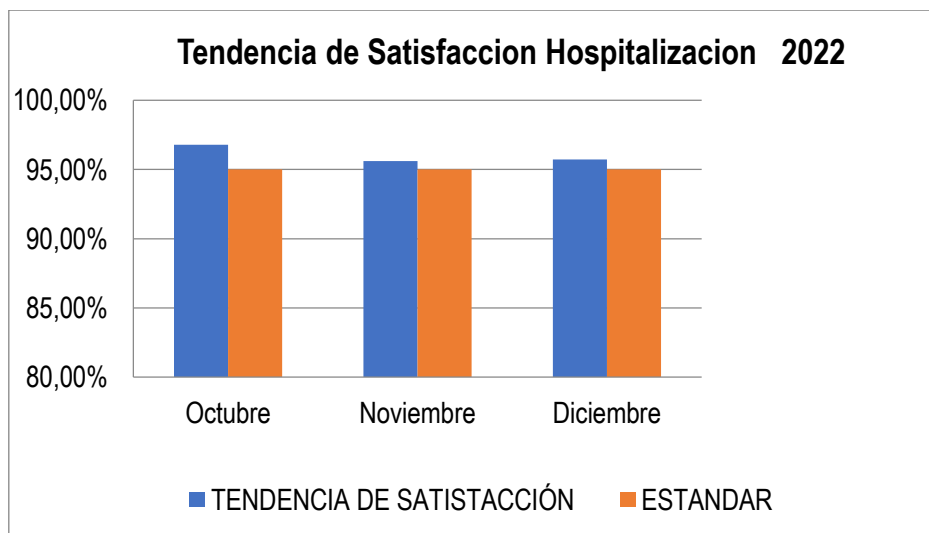
|                      |
|----------------------|
| Estándar >= 95%      |
| Aceptable 85 - 94.9% |
| Deficiente < 85%     |



## HOSPITALIZACION

| Encuesta de Satisfaccion de Hospitalizacion 2022 |  |               |               |               |
|--|--|---------------|---------------|---------------|
| No   | Pregunta   | Octubre       | Noviembre     | Diciembre     |
|  |  | 95,83         | %             | %             |
| 1  | El tiempo de espera para iniciar la hospitalización fue:   | 100,00%       | 90,48%        | 100,00%       |
| 2  | Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)                               | 100,00%       | 90,48%        | 88,89%        |
| 3  | La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:  | 100,00%       | 95,24%        | 100,00%       |
| 4  | Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución                  | 95,83%        | 90,48%        | 88,89%        |
| 5  | La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:                                  | 95,83%        | 95,24%        | 100,00%       |
| 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 | 95,83%        | 95,24%        | 100,00%       |
| 7  | Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento  | 100,00%       | 100,00%       | 77,78%        |
| 8  | Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido  | 95,83%        | 90,48%        | 100,00%       |
| 9  | El servicio de alimentación durante su estancia fue:   | 83,33%        | 100,00%       | 88,89%        |
| 10   | Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:   | 100,00%       | 95,24%        | 100,00%       |
| 11   | ¿Conoce los derechos y deberes como paciente?  | 100,00%       | 100,00%       | 100,00%       |
| 12   | ¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?                                     | 91,67%        | 100,00%       | 100,00%       |
| 13   | ¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?  | 100,00%       | 100,00%       | 100,00%       |
| <b>Promedio de Satisfaccion</b>                  |  | <b>96,79%</b> | <b>95,61%</b> | <b>95,73%</b> |
| <b>Estándar</b>                                  |  | <b>95,00%</b> | <b>95,00%</b> | <b>95,00%</b> |

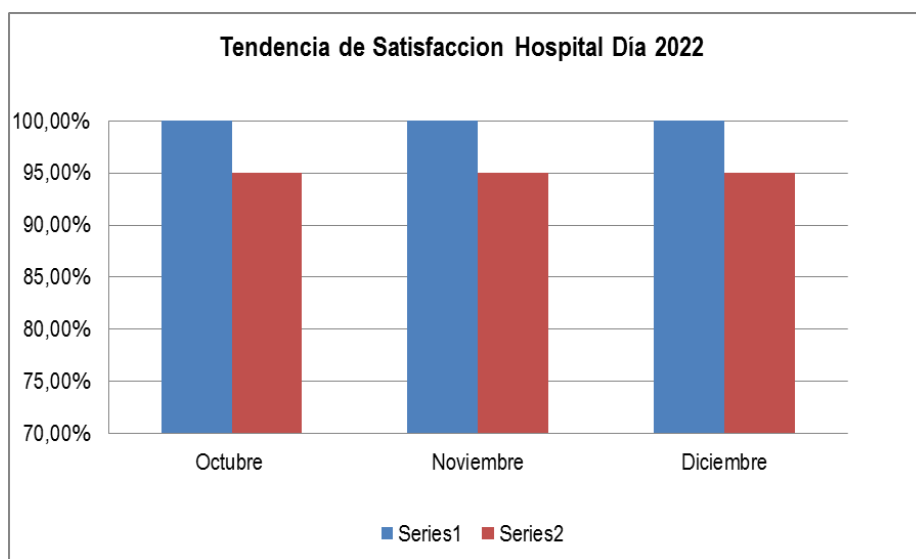
|                      |
|----------------------|
| Estándar >= 95%      |
| Aceptable 85 - 94.9% |
| Deficiente < 85%     |



## HOSPITAL DIA

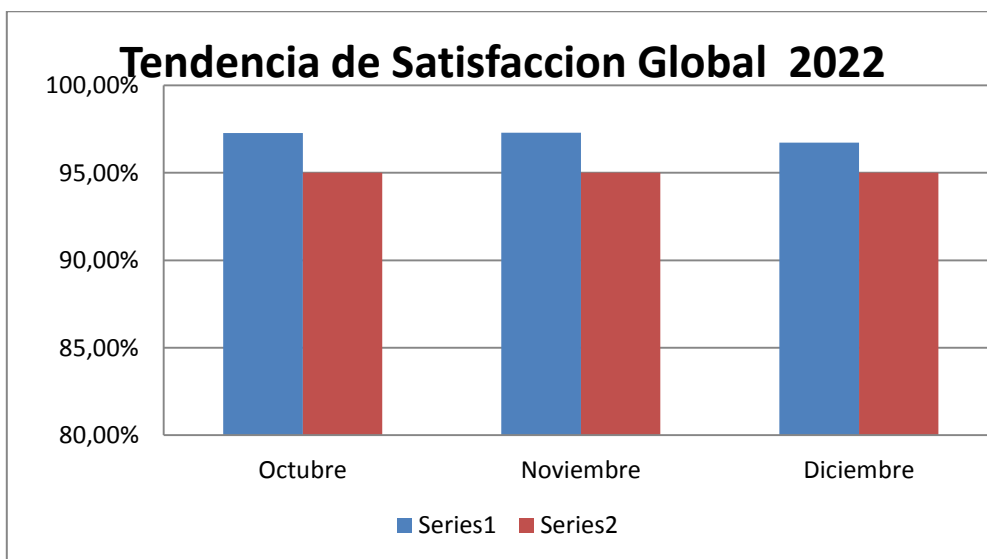
| Encuesta de Satisfaccion de Hospital dia 2022 |  |                |                |                |
|---|--|----------------|----------------|----------------|
| No  | Pregunta   | Octubre        | Noviembre      | Diciembre      |
|   |  | %              | %              | %              |
| 1   | Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)                               | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%        |
| 2   | La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:  | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%        |
| 3   | Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución                  | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%        |
| 4   | La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:                                  | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%        |
| 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 | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%        |
| 6   | Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento  | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%        |
| 7   | Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido  | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%        |
| 8   | El servicio de alimentación durante su estancia fue:   | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%        |
| 9   | Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:   | 100,00%        | 100,00%        | 100,00%        |
| 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%        | 100,00%        | 100,00%        |
| <b>Promedio de Satisfaccion</b>               |  | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> |
| <b>Estándar</b>                               |  | <b>95,00%</b>  | <b>95,00%</b>  | <b>95,00%</b>  |

|                      |
|----------------------|
| Estándar >= 95%      |
| Aceptable 85 - 94.9% |
| Deficiente < 85%     |



## SATISFACCION GLOBAL

| Satisfaccion Global del usuario 2022 |         |           |           |
|--------------------------------------|---------|-----------|-----------|
| SERVICIO                             | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Consulta Externa                     | 97,67%  | 96,30%    | 94,44%    |
| Hospitalizacion                      | 96,79%  | 95,61%    | 95,73%    |
| HOSPITAL DÍA                         | 97,37%  | 100,00%   | 100,00%   |
| Sstisfaccion Global                  | 97,28%  | 97,30%    | 96,72%    |
| Estandar                             | 95,00%  | 95,00%    | 95,00%    |
| Sobresaliente >= 95%                 |         |           |           |
| Aceptable 85% - 94.9%                |         |           |           |
| Deficiente < 85%                     |         |           |           |



*[Handwritten Signature]*

Atentamente.