

Medellín, 9 de enero de 2024

## **DE: ATENCION AL USUARIO**

**ASUNTO:** Informe de Atención al Usuario - Período del 1 octubre al 30 diciembre de 2023

De acuerdo con las responsabilidades asignadas y conscientes de la importancia que tiene la percepción de nuestros usuarios en la mejora continua de nuestros servicios, me complace presentar el informe correspondiente al Período del 1 octubre al 30 diciembre de 2023.

### **Contexto del Informe:**

Este informe se fundamenta en el análisis detallado de las PQRSDF recibidas durante el período mencionado. Estas quejas y sugerencias constituyen valiosas fuentes de información que nos permiten orientar nuestras estrategias de mejora, cumplir con las regulaciones establecidas en la Ley 1755 del 2015 y alcanzar los indicadores definidos por Carisma en nuestro proceso de atención al usuario.

### **Proceso de Análisis:**

Durante este trimestre, se recolectaron, revisaron y procesaron un total de 182 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de consulta externa, hospitalización y hospital día (meses octubre y noviembre). Además, se recibieron 23 manifestaciones de PQRSF. Estos datos, obtenidos de manera cuidadosa y detallada, se han convertido en la piedra angular de nuestras decisiones y planes de mejora.

### **Resultados y Acciones Tomadas:**

El análisis reveló que nuestras estrategias están dando frutos. Se implementaron correcciones que se tradujeron en la reducción de las PQRSDF. Además, la calidad de la atención brindada ha mejorado significativamente. Las acciones correctivas, derivadas de estas quejas y sugerencias, se han enfocado en varios frentes:



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

### **Optimización de Citas:**

Establecimos una alianza con Ut (Unión Temporal) para asignar y confirmar citas a través de un Call Center operado por funcionarios de Savia Salud. Esta iniciativa ha mejorado la asignación puntual de citas.

Implementamos un sistema electrónico de turnos en la Sede ambulatoria para garantizar una distribución justa y equitativa de los turnos, eliminando preferencias injustas.

### **Concientización y Comunicación:**

Organizamos talleres dirigidos por nuestro subdirector Científico, el Dr. Paulo Gutiérrez Muñoz, para educar a los usuarios sobre sus derechos y deberes.

Al egresar de la consulta, programamos las siguientes citas para evitar que los usuarios llamen para solicitarlas, descongestionando así nuestras líneas telefónicas.

### **Atención Personalizada y Digital:**

Implementamos consultas y admisiones mediante tele asistencia cuando es necesario, asegurando la seguridad de nuestros pacientes y profesionales, especialmente en el contexto actual de la pandemia de COVID-19.

Facilitamos a los usuarios la posibilidad de solicitar citas a través de nuestra página web (<https://esecarisma.gov.co/>) y los correos electrónicos: [citas@esecarisma.gov.co](mailto:citas@esecarisma.gov.co) y [admisiones@esecarisma.gov.co](mailto:admisiones@esecarisma.gov.co).

### **Conclusiones:**

Este informe subraya nuestro compromiso con la mejora continua y la atención de calidad. Las sugerencias y quejas de nuestros usuarios nos guían en nuestras acciones, y cada corrección implementada está diseñada para mejorar su experiencia con nosotros. Agradecemos a nuestros usuarios por su colaboración y continuaremos trabajando arduamente para ofrecer servicios que cumplan y superen sus expectativas.

Atentamente,



**NIVIA LEDESMA CÓRDOBA**  
Atención al Usuario

Durante el Período del 1 octubre al 30 diciembre de 2023, se recibieron las siguientes manifestaciones por parte de los usuarios, las cuales fueron clasificadas:

#### CUADRO DE MANIFESTACIONES IV TRIMESTRE DE 2023

TIPO	SEDE				TOTAL	
	PRINCIPAL		AMBULATORIA		#	%
	#	%	#	%	#	%
QUEJAS	5	16%	5	15%	10	43%
PETICIONES	3	13%	0	0%	3	13%
FELICITACIONES	2	9%	3	13%	5	22%
RECLAMOS	4	18%	1	4%	5	22%
SUGERENCIAS	0	0%	0		0	0%
	<b>14</b>		<b>9</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

De las 23 manifestaciones durante el período, y teniendo en cuenta dificultad en el programa SAIA, se ha presentado retraso en las respuestas, en algunos casos se le da respuesta a la manifestación y el programa la reporta vencida:

- Se contestaron en el tiempo fijado 22
- Fuera del tiempo 1
- 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.

### **Manifestaciones de los Usuarios:**

Durante este trimestre, se recibieron 19 manifestaciones, clasificadas de la siguiente manera:

**Quejas:** 10 (Dificultad en la comunicación, atención inadecuada, trato inadecuado, respuestas inaceptables a solicitudes; de auxiliares de enfermería, personal de admisiones, farmacia, y profesionales).

**Peticiones:** 3 (Análisis día de visitas, revisión de utensilios de cocina y permiso para utilización de maquina de motilar para beneficio de todos)

**Reclamos:** 4 (suministro de medicamento equivocado, reparación de puertas en ducha de hombre, turnarse en horas de almuerzo para no dejar el puesto de admisiones solo, devolución de colores que le trae la familia en 2 ocasiones, inconformidad con toma de fotos en actividad).

**Felicidades:** 5 (Buen servicio, atención de calidad).

Todas estas manifestaciones fueron gestionadas con eficiencia, y se logró responder en tiempo y forma, salvo una, que, aunque fuera del plazo, fue atendida y resuelta

### **Acciones**

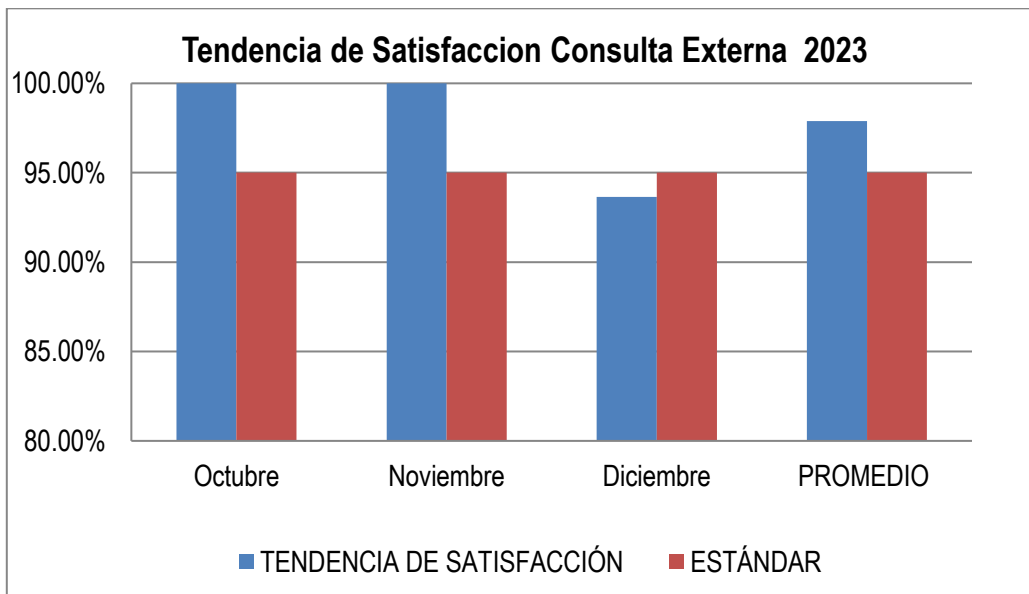
Las manifestaciones se remitieron a las áreas correspondientes.

## MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

### CONSULTA EXTERNA

Encuesta de Satisfacción de Consulta Externa 2023					
No	Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre	PROMEDIO
		%	%	%	%
1	La facilidad para conseguir la cita fue:	100.00%	100.00%	71.50%	93.11%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	100.00%	100.00%	100.00%	99.40%
3	La puntualidad en la atención fue:	100.00%	100.00%	92.80%	97.97%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	100.00%	100.00%	92.90%	97.98%
5	Como califica el orden y el aseo de las instalaciones físicas donde fue atendido:	100.00%	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%	100.00%
7	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100.00%	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%	97.54%
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100.00%	100.00%	85.70%	98.90%
<b>Promedio de Satisfacción</b>		100.00%	100.00%	93.66%	98.32%
<b>Estándar</b>		95.00%	95.00%	95.00%	95.00%

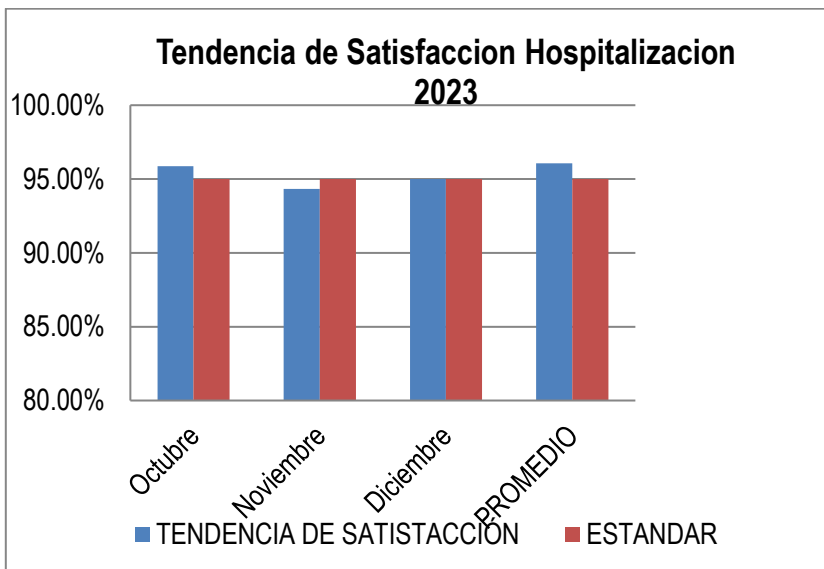
Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%



## HOSPITALIZACION

Encuesta de Satisfaccion de Hospitalizacion 2023					
No	Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre	PROMEDIO
		%	%	%	%
1	El tiempo de espera para iniciar la hospitalización fue:	100.00%	100.00%	100.00%	94.84%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	100.00%	100.00%	100.00%	97.37%
3	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	100.00%	100.00%	100.00%	97.83%
4	Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadia en la institución	100.00%	100.00%	100.00%	98.10%
5	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	100.00%	97.90%	100.00%	97.42%
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	100.00%	100.00%	100.00%	98.57%
7	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	96.40%	100.00%	100.00%	96.97%
8	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	64.30%	69.60%	80.00%	92.33%
9	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	100.00%	100.00%	100.00%	98.63%
10	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	100.00%	100.00%	100.00%	99.04%
11	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	96.40%	93.50%	100.00%	98.86%
12	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	89.30%	67.40%	55.00%	94.64%
13	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100.00%	97.80%	100.00%	98.87%
<b>Promedio de Satisfaccion</b>		<b>95.88%</b>	<b>94.32%</b>	<b>95.00%</b>	<b>96.06%</b>
<b>Estándar</b>		<b>95.00%</b>	<b>95.00%</b>	<b>95.00%</b>	<b>95.00%</b>

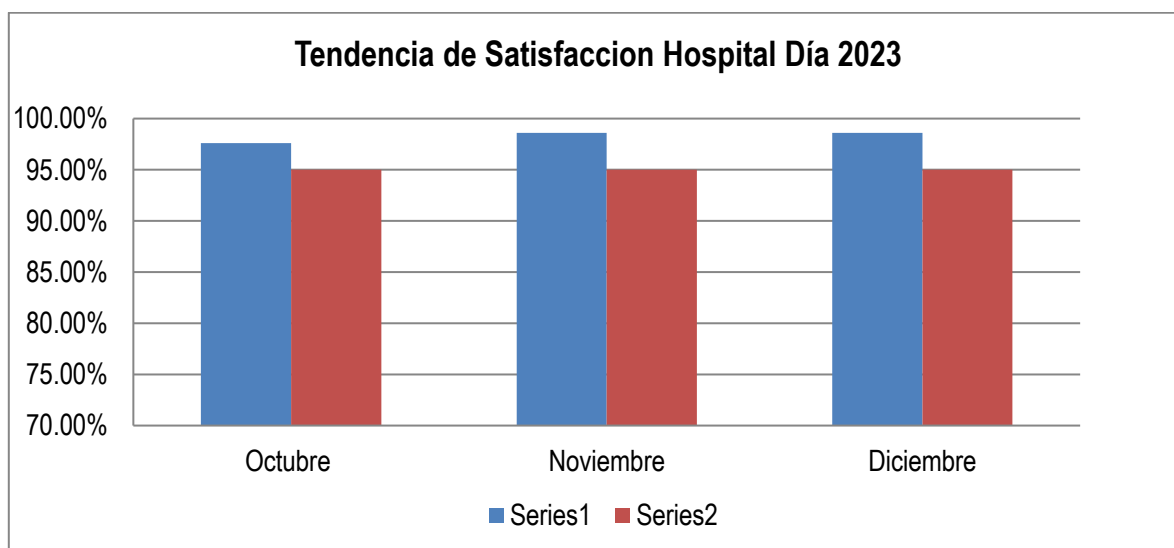
Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%



## HOSPITAL DIA

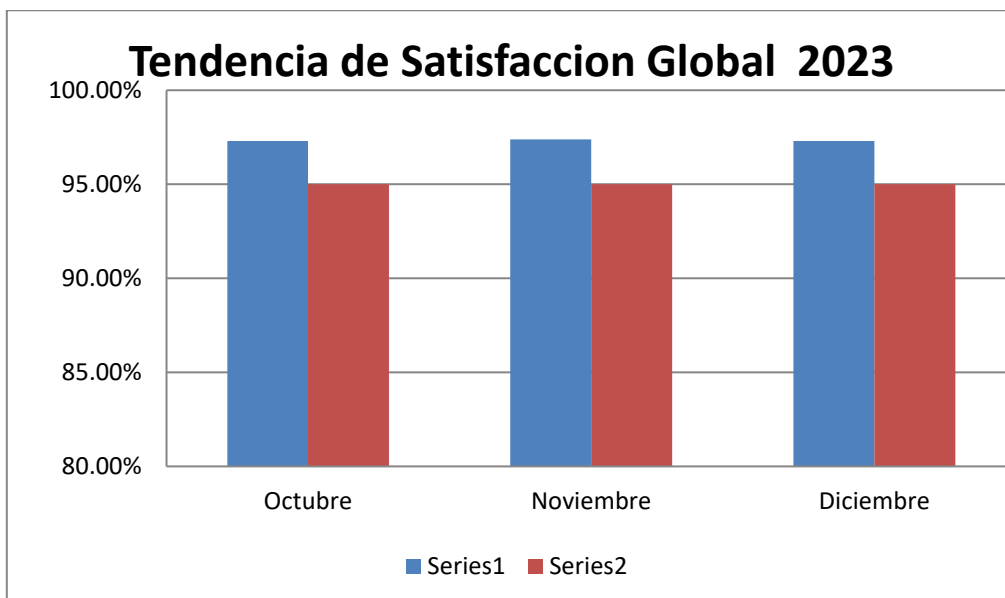
Encuesta de Satisfaccion de Hospital dia 2023					
No	Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
		%	%	%	
1	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	100.00%	100.00%	100.00%	98.46%
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%	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%	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%	100.00%
6	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	100.00%	100.00%	100.00%	97.98%
7	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	92.80%	100.00%	100.00%	97.43%
8	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	100.00%	100.00%	100.00%	99.52%
9	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	92.90%	100.00%	100.00%	98.93%
11	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	85.70%	100.00%	83.30%	93.47%
12	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100.00%	83.30%	100.00%	95.21%
<b>Promedio de Satisfaccion</b>		<b>97.62%</b>	<b>98.61%</b>	<b>98.61%</b>	<b>97.82%</b>
Estándar		95.00%	95.00%	95.00%	95.00%

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



## SATISFACCION GLOBAL

Satisfaccion Global del usuario 2023				
SERVICIO	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Consulta Externa	100.00%	100.00%	93.66%	97.98%
Hospitalizacion	95.88%	94.32%	95.00%	96.89%
Hospital dia	97.62%	98.61%	98.61%	98.42%
Sstisfaccion Global	97.30%	97.39%	97.30%	97.33%
Estandar	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
<b>Sobresaliente &gt;= 95%</b>				
<b>Aceptable 85% - 94.9%</b>				
<b>Deficiente &lt; 85%</b>				



*Manuel C.*