

	FORMATO DE INFORME GENERAL	VERSIÓN	5
		VIGENCIA	Julio 2019
		CÓDIGO	F-GI-200 MD
		PÁGINAS	1 DE 7

SUCURSAL	NEIVA
-----------------	--------------

FECHA	Agosto 2022
NOMBRE DEL INFORME:	Informe de Manifestaciones SIAU.
PRESENTADO POR:	Claudia Ximena Bahamón Galindo
CARGO:	Coordinadora SIAU

OBJETIVO DEL INFORME	Presentar el informe de seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la Clínica Medilaser S.A.S sucursal Neiva durante el primer Semestre del año 2022
-----------------------------	--

1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta informe de seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la Clínica Medilaser S.A.S sucursal Neiva durante el primer Semestre del año 2022. Los datos aquí reportados, se obtuvieron de la recolección de información en la apertura de buzones, buzón de página web, correos electrónicos y trámites de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

La información consolidada para la elaboración de este informe, es adquirida a través del responsable de la oficina de atención al usuario conforme a lo documentado en el Manual De Atención Del Usuario.

La clínica Medilaser S.A.S cuenta con un software para el proceso de radicación, gestión y envío de respuestas de PQR y comunicaciones en general dentro de la organización, que permite mejorar la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y sus respectivas respuestas; también, permite el seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.

Los mecanismos con que se cuenta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) son:

- Página web: www.medilaser.com.co
- Formato Físico de PQRSF, [F-GC-376 MD] FORMATO REPORTE MANIFESTACIONES POR BUZON - V4
- Correo electrónico: siau.neiva@medilaser.com.co
- Buzones de sugerencias (31) que se encuentran ubicados por las diferentes sedes y servicios de la clínica distribuidos de la siguiente manera:
 - 21 sede principal
 - 7 Sede Abner Lozano
 - 3 Sede Altico
- Líneas telefónicas: celular 3164720237 y una línea fija 8724100 ext sede principal (1439-1128), sede Abner lozano 8207 línea gratuita nacional 01 8000 932 370.
- 2 oficinas de atención al usuario de manera presencial, ubicadas 1 en la sede Abner lozano y 1 en la sede principal.

comportamiento y el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

1. PQRSF Radicadas Por Servicio primer Semestre 2022.

Para el periodo semestral de enero a junio del 2022 se radicaron en total 2686 PQRSF, en los siguientes servicios de la Clínica Medilaser S.A.S

- Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización Adultos y Pediátrica, Cirugía, Laboratorio, Orientación, call center, Facturación, Alimentación, Servicios Generales, apoyo diagnóstico.

2. Comportamiento mensual de las PQRSF primer Semestre 2022. De conformidad con la información registrada se presenta el siguiente comportamiento de las PQRSF de la clínica medilaser, reportado de manera mensual en el formato físico de PQRSF y en la página Web de le Entidad.



Comportamiento de la PQRSF, periodo de enero a junio del 2022. Información SIAU.

Para el periodo evaluado y de acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF se evidenció, que el 58% de las comunicaciones corresponden a felicitaciones, un 31% corresponde a reclamos, un 4% corresponden a quejas, mientras que tan solo en un 2% son sugerencias, lo que se evidencia que hay un mayor número de personas conformes con la prestación del servicio en las diferentes áreas de la Clínica Medilaser.

3. Medios de Recepción En cuanto a los medios de recepción utilizados por los usuarios para interponer sus PQRSF, se tiene:

- Buzón de sugerencias, 2323 - 86.48%
- correo electrónico, 287 – 10.68%

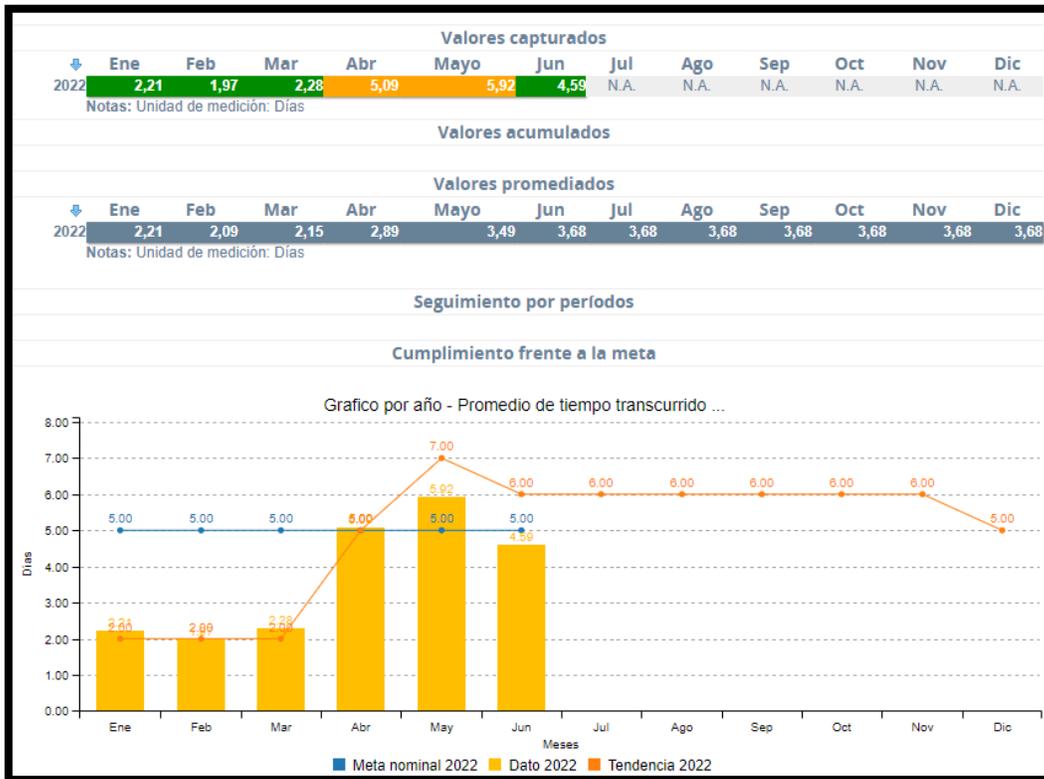
- Correo certificado, 26 - 0.96%
- encuesta, formato físico y verbal; 42 – 1.56%
- Telefónicas, 8 – 0.29%

URGENCIAS	299
CONSULTA EXTERNA	213
HOSPITALIZACION + UCI	166
CIRUGIA	80
IMAGENOLOGIA	77
FACTURACIÓN	75
CALL CENTER	51
ORIENTADORES	20
MI NUTRICION	15
HEMODINAMIA	5
SERVICIOS GENERALES	5
AMBULANCIA	4
CLINICA EN GENERAL	6
LABORATORIO	3
ADMINISTRACION	2
ATENCIÓN AL USUARIO	2
CAMILLEROS	2
CARDIOLOGIA NO INVASIVA	2
TRABAJO SOCIAL	1

Actualmente los servicio por el cual se recibió más manifestaciones (quejas, reclamos y casos SIS) durante el primer semestre fue el área de urgencias con 229, de las cuales el principal motivo de queja es la inoportunidad en el proceso de atención y la aglomeración de usuarios en el servicio; seguido de este están las manifestaciones dirigidas al área de consulta externa con 213, estas manifestaciones son recurrentes en cuanto la inoportunidad de agendas, inaccesibilidad a las líneas de call center, a la impuntualidad de la atención y el trato de algunos médicos durante las consultas; en tercer lugar se encuentra el servicio de hospitalización con 166, el motivo de queja más frecuente es la inoportunidad en la programación de procedimientos quirúrgicos, demoras en la asignación de camas, quejas de inadecuada actitud por parte del personal asistencial.

INFORME DE MANIFESTACIONES NEIVA

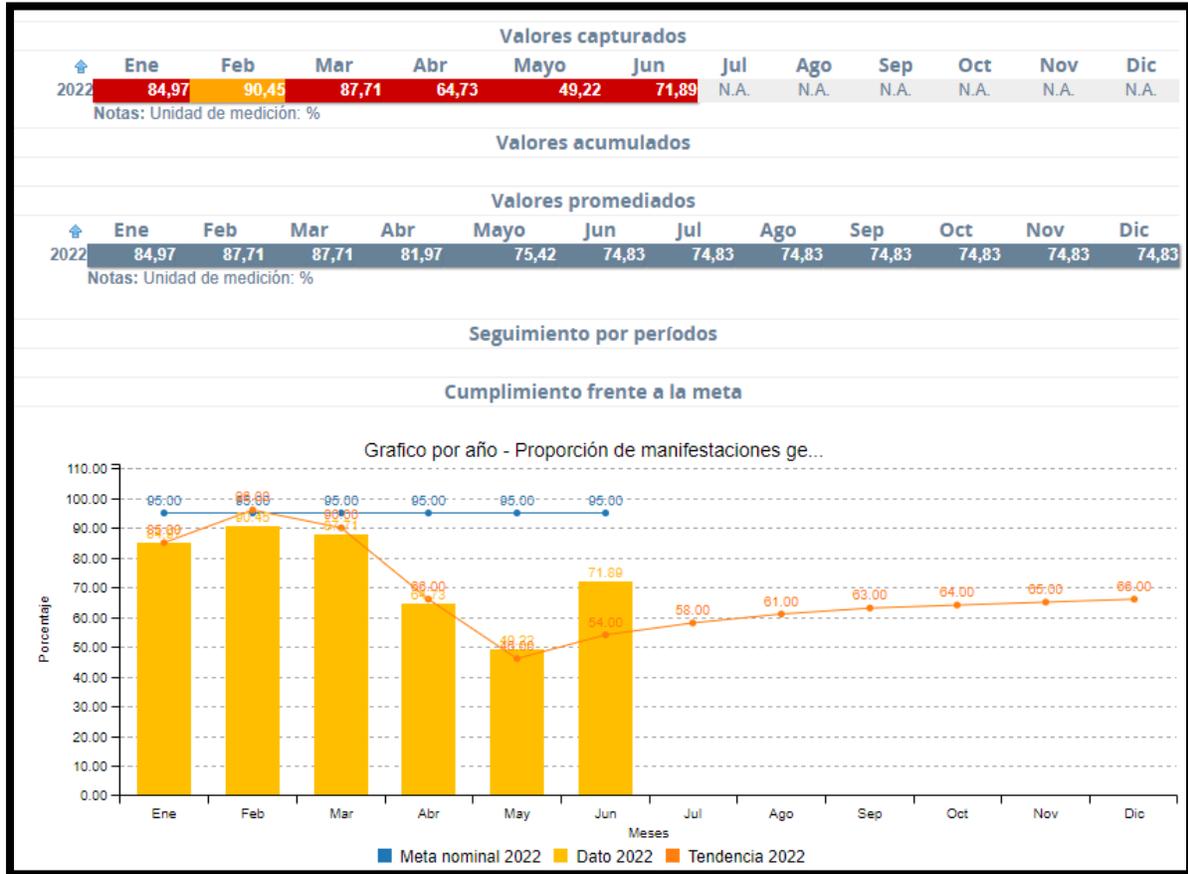
Promedio de tiempo transcurrido para la respuesta a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador NEIVA



El resultado obtenido para el indicador **Promedio de tiempo transcurrido para la respuesta a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador NEIVA** durante el periodo de enero a junio de 2022 fue de 3.68 con un resultado positivo de 1.32 en referencia a la meta <5 días.

El resultado alcanzado en este período y su tendencia positiva es atribuible a las estrategias implementadas en la institución para garantizar el cumplimiento de las respuestas por parte de los líderes y el personal de la oficina de atención al usuario. También, se cuenta con el compromiso por parte del personal de la oficina de atención al usuario de generar respuesta inmediata de las solicitudes de consultas lo cual impacta en los tiempos de atención.

Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente dentro de los 5 días posterior a la radicación NEIVA.



Fuente: DARUMA

El resultado obtenido para el indicador **Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente dentro de los 5 días posterior a la radicación NEIVA** durante el periodo de enero a junio de 2022 fue de 74.83% con una brecha de 20.17 puntos porcentuales por debajo de la meta del 95%.

El resultado alcanzado en este período y su tendencia negativa obedecen al aumento de solicitudes, por la inaccesibilidad a las líneas del call center, Inoportunidad en las agendas de consulta externa, demoras en la programación de cirugía, también, se presentan demoras en las respuestas por parte de los líderes de proceso y la falta de personal de la oficina de atención al usuario.

se debe mejorar este aspecto realizando una mejor trazabilidad a las PQRSF para evitar la extemporaneidad en las respuestas, también se debe de reforzar por parte de la oficina de SIAU la retroalimentación a cada una de las áreas, con el fin de trabajar conjuntamente para la respuesta a las manifestaciones y generar planes de mejora que eviten manifestaciones negativas.

3.1. Otros Aspectos Relevantes de la Gestión**3.2. Dificultades presentadas en la ejecución**

Ninguna.

4. CONCLUSIONES**Principales fortalezas:**

1. Se cuenta con el proceso de atención al usuario con diferentes medios de comunicación que permiten recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios y permite la trazabilidad y seguimiento de las mismas.
2. La clínica Medilaser S.A.S cuenta con un software (DARUMA) para el proceso de radicación, gestión y envío de respuestas de PQR, que permite mejorar la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y sus respectivas respuestas; el sistema permite el seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.
3. Para el periodo evaluado y de acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF se evidenció, que el 58% de las comunicaciones corresponden a felicitaciones, un 31% corresponde a reclamos, un 4% corresponden a quejas, mientras que tan solo en un 2% son sugerencias, lo que se evidencia que hay un mayor número de personas conformes con la prestación del servicio en las diferentes áreas de la Clínica Medilaser.

2. Principales Oportunidades de mejora

1. Supervisar por parte de la oficina de atención al usuario que los líderes de proceso gestionen las PQRS de manera oportuna. Se presenta incumplimiento en el trámite de peticiones realizadas por los usuarios, toda vez que se evidencia un 20.17% de manifestaciones resueltas fuera del término.
2. Continuar con el seguimiento de los planes de acción establecidos para evitar que se siga presentando el incumplimiento de las manifestaciones sin resolver o las contestadas por fuera de los términos, se requiere el compromiso por parte de los líderes de proceso en cuanto a garantizar la respuesta de las manifestaciones de manera oportuna.



FORMATO DE INFORME GENERAL

VERSIÓN	5
VIGENCIA	Julio 2019
CÓDIGO	F-GI-200 MD
PÁGINAS	7 DE 7

--

RECOMENDACIONES

--

ANEXOS. N/A

Responsable del informe: Claudia Ximena Bahamón Galindo

Cargo: Coordinadora SIAU