SUCURSAL	NEIVA

FECHA	12 de Febrero Del 2024
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 mes de enero del año 2024.

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 mes de enero del año 2024. 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 Al Usuario 2022.

La clínica Medilaser cuenta con un software para el proceso de radicación, gestión y envío de respuestas de PQR y comunicaciones en general dentro de la organización, para reemplazar procesos no automatizados que se llevan a cabo y mejorando la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y sus respectivas respuestas; el sistema logra integrar los diferentes canales de Atención al ciudadano en un único sistema de registro, seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.

Se cuenta con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencia que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

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
  8 sede Abner Lozano
  3 Sede Altico
- Líneas telefónicas: celular 3164720237 y una línea fija 6088724100 ext. sede principal -1439-1128), sede Abner lozano 6088664566 ext. 8207 línea gratuita nacional 01 8000 932 370.
- 2 oficinas de atención al usuario de manera presencial, están ubicadas 1 en la sede Abner lozano y 1 en la sede principal.

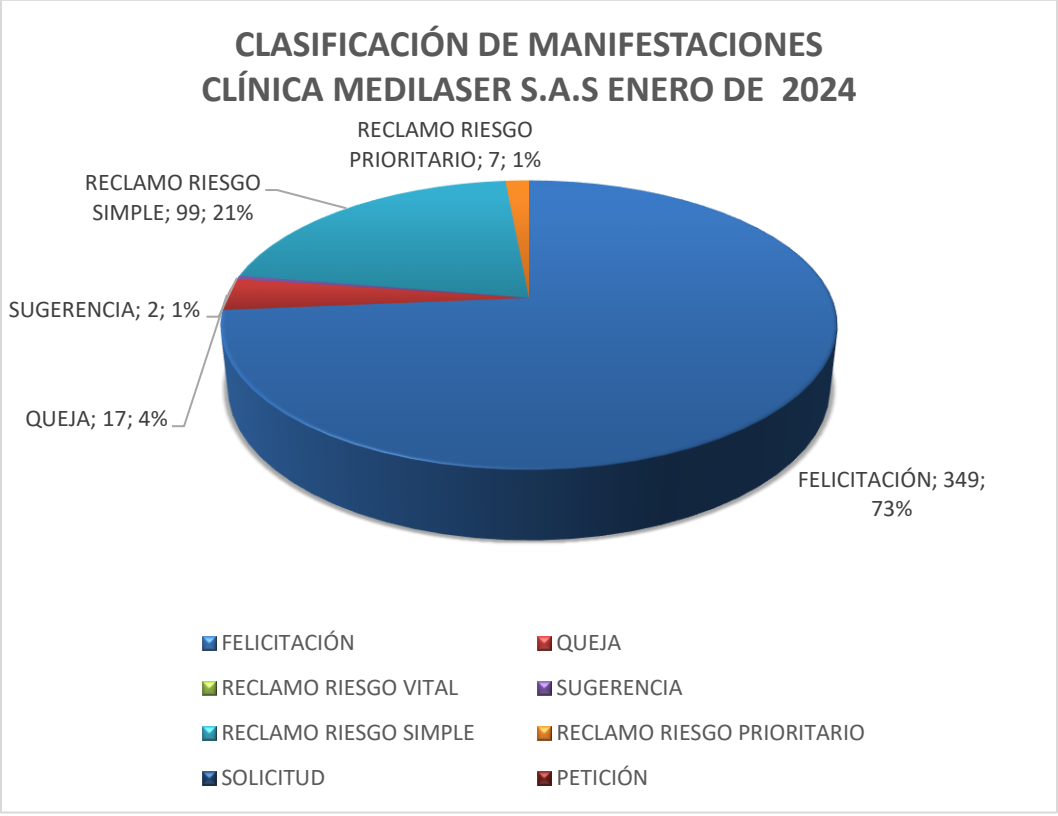
A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

1. PQRSF Radicadas Por Servicio enero de 2024.

Para el mes de enero de 2024 se radicaron en total 474 PQRSF, en los siguientes servicios de la Clínica Medilaser SAS

• Consulta Externa, Urgencias, Urgencias Pediátrica, Hospitalización Adultos, Hospitalización En Casa, Hospitalización Pediatría, Resonancia Magnética, Cirugía, Unidad De Cuidados Intensivos, Rayos X, Central De Citas, Laboratorio, Unidad Materna, Orientación, Hemodinamia, Servicios Ambulatorios, Recepción, Facturación, Ecografías Obstétricas, Siau, Ecografía, Ambiental, Administración, Tac, Servicios Generales Y Entrega De Resultados.

2. Comportamiento mensual de las PQRSF del mes de enero 2024. De conformidad con la información suministrada por SIAU (Recepción y Registro) 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 la Entidad.
3.



Comportamiento de la PQRSF, mes de enero de 2024. Información SIAU.

Para el mes evaluado y de acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF se evidenció, que en el mes de enero de 2024 de las comunicaciones recibidas un 74% corresponde a felicitaciones con 349, un 21% corresponde a reclamos Riesgo Simple con 99, un 4% corresponde a quejas con 17, un 1% corresponde a reclamo riesgo prioritario con 7; un 1% corresponden a sugerencia con 2, 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.

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

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO:NOMBRE
Buzón de Sugerencias	400
Email	65
Personal	6
Telefónico	3
Total general	474

El medio más utilizado por nuestros usuarios corresponde a los buzones de sugerencia, los cuales se encuentran distribuidos en los diferentes servicios de la clínica y en segundo lugar el correo electrónico el cual se socializa en los diferentes medios y se entrega a los usuarios en las rondas realizadas diariamente por el personal de la oficina de atención y servicio al usuario.

La clínica cuenta con la estrategia llamada rondas SIAU, la cual se realiza semanalmente con la finalidad de indagar sobre la satisfacción de los servicios prestados en nuestra institución, y se aborda de manera inmediata los casos en los cuales el usuario manifieste inconformidad.

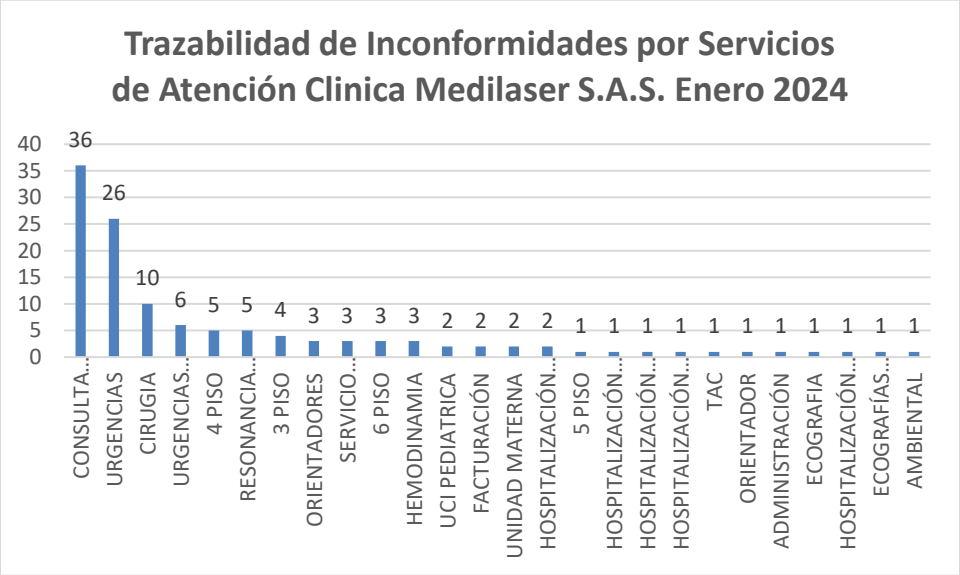
Trazabilidad De Las Felicitaciones Por Servicio Enero 2024

Se observa que para el mes de enero las 5 primeras unidades con mayor número de felicitaciones fueron:

- En primer lugar, se identifica el servicio de consulta externa y 6 piso con 36 felicitaciones.
- En segundo lugar, se identifica el servicio de urgencias con 28 felicitaciones.
- En el tercer lugar, se encuentra el servicio de Hospitalización en casa con 23 felicitaciones.
- En el cuarto lugar, se encuentra el servicio de Hospitalización Zafiro con 21 felicitaciones.
- En quinto lugar, se ubica el servicio de 3 piso con 18 felicitaciones.

Una vez recibidas las felicitaciones, son entregadas a cada uno de los trabajadores o servicios a los cuales son radicadas, de igual manera se envían a la dirección de talento humano para que sean anexadas a la hoja de vida del trabajador.

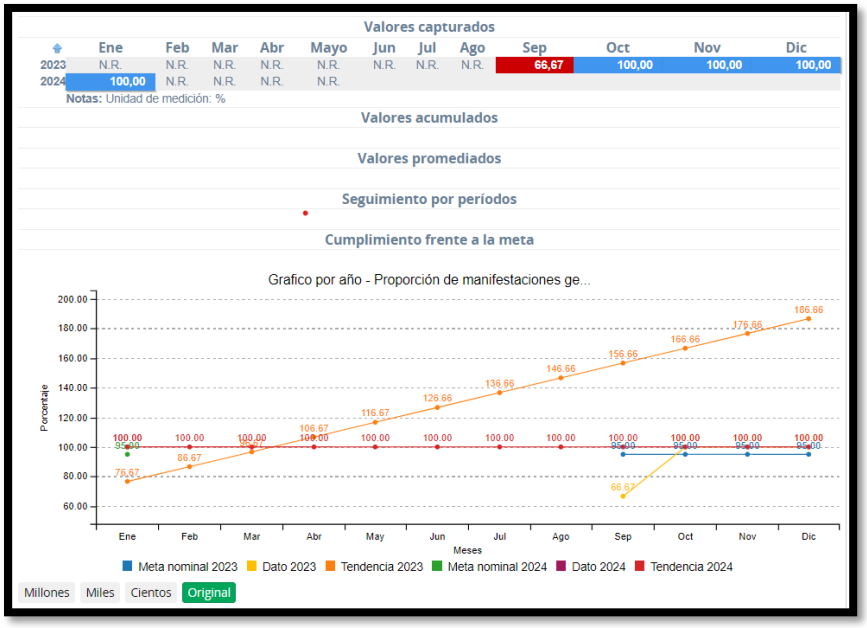
Trazabilidad de las Inconformidades por Servicio Enero 2024



Durante el mes de Enero, se evidencia que el mayor número de inconformidades se recibe en los servicios de Consulta externa con 36 casos presentados principalmente por inoportunidad en las agendas; en segundo lugar, encontramos los servicios de urgencias con 26 casos presentados por actitud del personal; en tercer lugar, encontramos los servicios de Cirugía con 10 casos presentados principalmente por inoportunidad en las programaciones; en cuarto lugar, se evidencia inconformidades en el servicio de urgencias pediátrica principalmente por actitud del personal, en quinto lugar se encuentra 4 piso y resonancia con 5 casos por inoportunidad e impuntualidad, en sexto lugar se encuentra el 3 piso con 4 casos principalmente por logística de la atención, en séptimo lugar se encuentran orientadores, servicios ambulatorios, 6 piso e hemodinamia con 3 casos, cada unidad; en octavo lugar se encuentran uci pediátrica, facturación, unidad materna y hospitalización en casa con 2 casos y por último lugar se encuentra 5 piso, hospitalizaciones, tac, orientador, administración, ecografías y ambiental con 1 caso por cada unidad. No obstante, se revisan las causas de manifestaciones en el comité SIAU y establecen las acciones de mejora correspondientes.

Informe De Manifestaciones Neiva

Proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Priorizado) Neiva



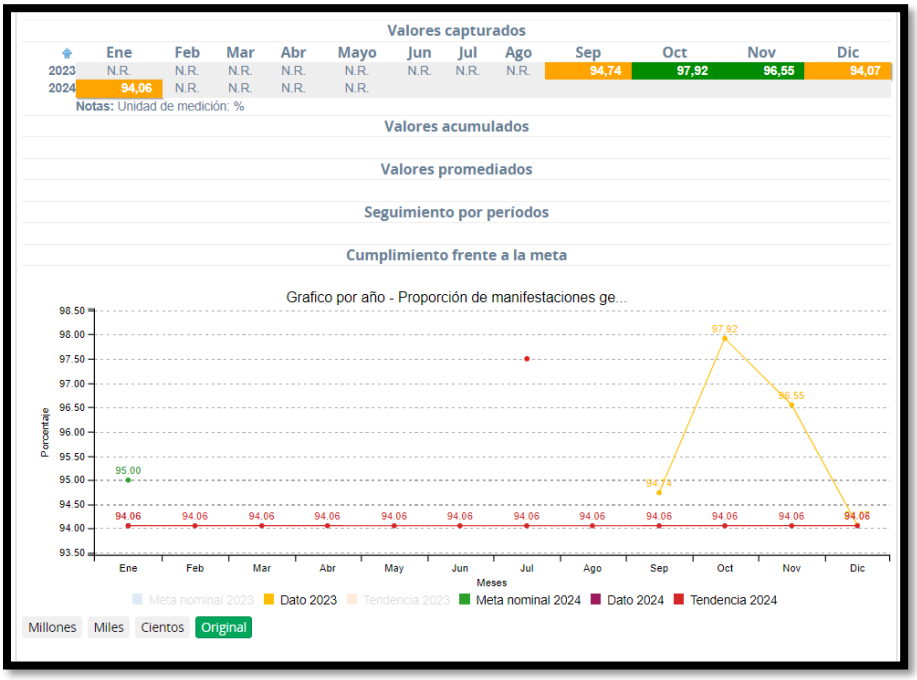
El resultado obtenido para el indicador Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente (Reclamaciones de Riesgo Priorizado) NEIVA durante el periodo del 25 de diciembre de 2023 y el 25 de enero de 2024 fue de 100% con un resultado positivo de 5 puntos porcentuales por encima de la meta del 95%. Durante este periodo se reciben 6 casos clasificados como riesgo priorizado, los cuales se logró el cierre dentro de los tiempos. se analiza la desviación estándar 00.0, cuyo resultado no es significativo.

Se evidencia un resultado positivo durante la primera medición del año, este resultado es atribuible a la oportunidad en los análisis de las manifestaciones por parte de los líderes de proceso y al seguimiento constante realizado por el personal de la oficina de atención al usuario.

Se recomienda a los subdirectores y/o líderes de servicio continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos estipulados.
Se continuo seguimiento de este indicador en el comité de SIAU, y socialización de las manifestaciones en los grupos primarios.

Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-20231510000000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

Proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Simple) Neiva



El resultado obtenido para el indicador Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente (Reclamaciones de Riesgo simple) NEIVA durante el periodo del 25 de diciembre de 2023 y el 25 de enero de 2024 fue de 94.06% con un resultado aceptable de 0.94 décimas porcentuales por debajo de la meta del 95%. Se analiza la desviación estándar cuyo resultado fue 1.17, siendo este no significativo para la presente medición.

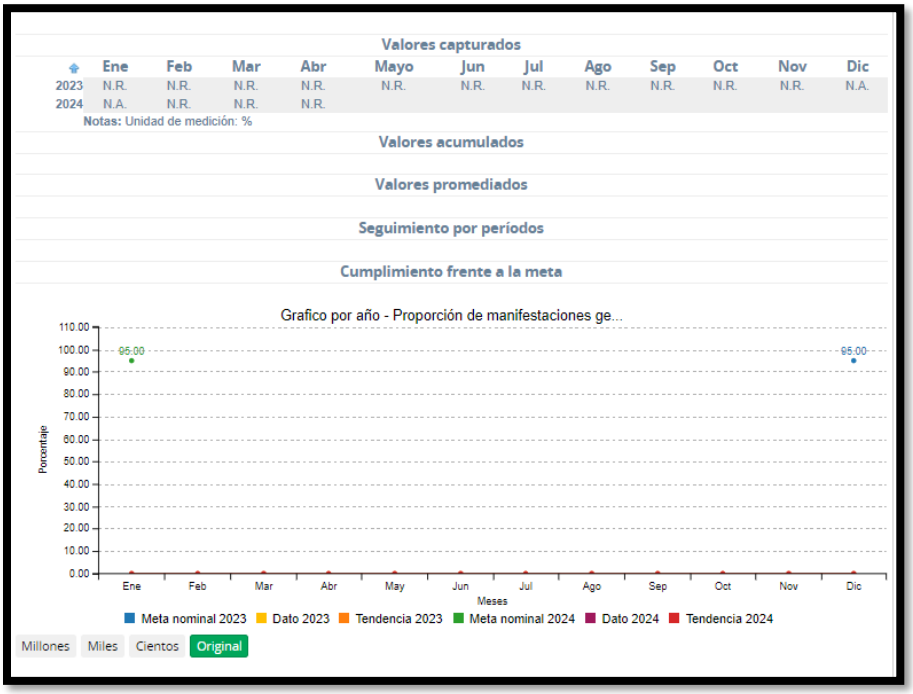
Se evidencia un resultado aceptable durante la primera medición del año, este resultado es atribuible a la inoportunidad en los análisis de las manifestaciones por parte de los líderes de proceso de 6 de los 101 casos presentados, sin embargo, se continua con el seguimiento constante por parte del personal de la oficina de atención al usuario.

Se recomienda a los subdirectores y/o líderes de servicio continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos estipulados.

Se continuo seguimiento de este indicador en el comité de SIAU, y socialización de las manifestaciones en los grupos primarios.

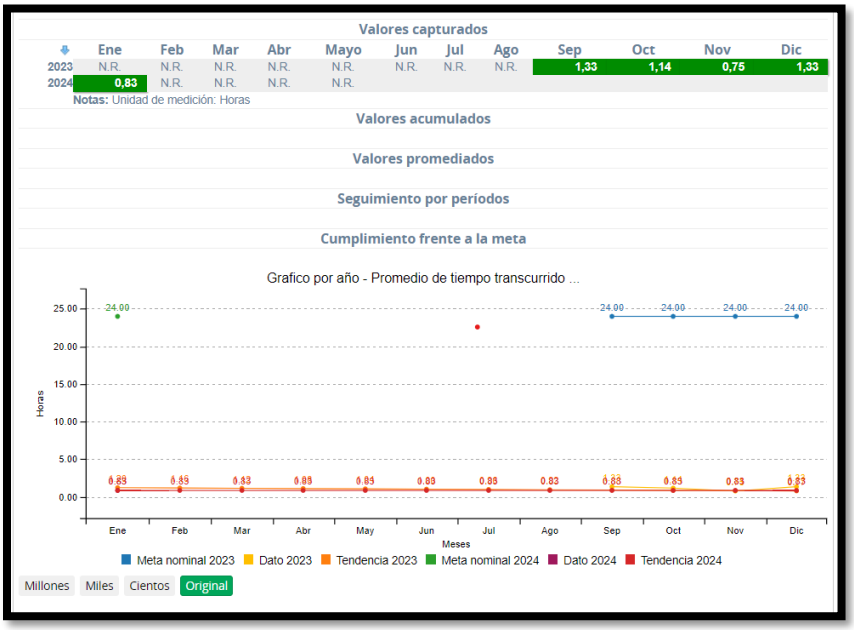
Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-20231510000000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

Proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Vital) Neiva



En cuanto al indicador proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Vital) Neiva no se reciben casos de riesgo vital, durante el periodo evaluado.

Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgo Priorizado) Neiva



El resultado obtenido para el indicador **Promedio de tiempo transcurrido para la respuesta a las manifestaciones (Reclamos de riesgo priorizado)** durante el periodo del 25 de diciembre de 2023 y el 25 de enero de 2024 fue de 0.83 con un resultado positivo de 1.17 en referencia a la meta <2 días se observa un

resultado positivo durante la primera medición del año. se analiza la desviación estándar de 0.26 resultado el cual no es significativo.

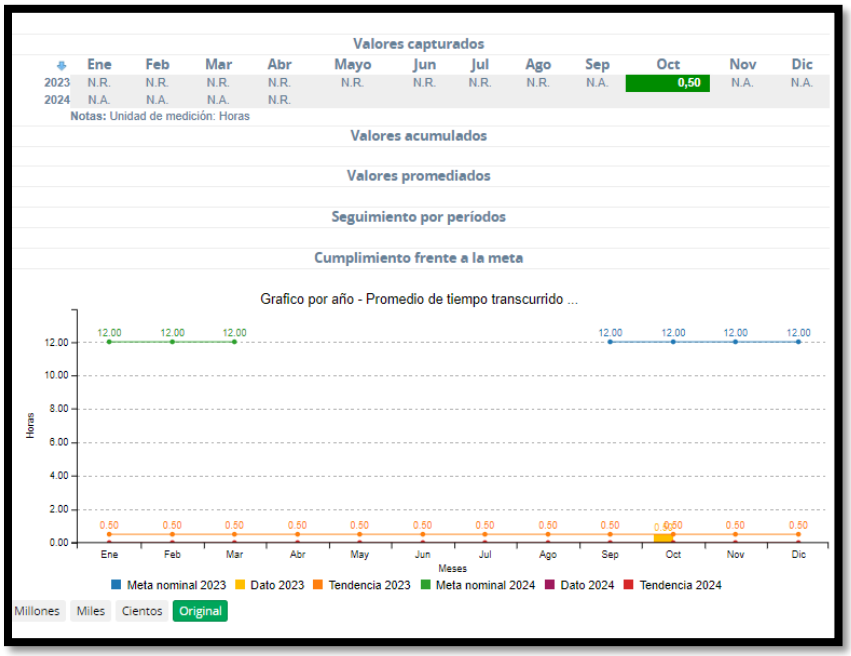
El resultado alcanzado en este período y su tendencia positiva es atribuible a la intervención realizada por la coordinación SIAU con los líderes de servicios en el cual se reforzó la importancia de realizar el cierre oportuno de las PQR direccionadas por las EAPB, también, se cuenta con un asistente administrativo dedicado 100% a seguimiento de las solicitudes que llegan por correo y se genera respuesta de manera inmediata de las solicitudes de consultas, lo cual impacta en los tiempos de atención.

Se recomienda a los subdirectores y/o líderes de servicio continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuanta los tiempos estipulados.

Se continuo seguimiento de este indicador en el comité de SIAU, y socialización de las manifestaciones en los grupos primarios.

Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-20231510000000010-5-de-2023 emitida por la supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgo Vital) Neiva



En cuanto al indicador Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgo Vital) Neiva no se reciben reclamos de riesgo vital durante la presente medición.

Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgos Simples) Neiva

El resultado obtenido para el indicador **Promedio de tiempo transcurrido para la respuesta a las manifestaciones (Reclamos de riesgo simple)** durante el periodo del 25 de diciembre de 2023 y el 25 de enero de 2024 fue de 1.63 con un resultado positivo de 0.37 en referencia a la meta <3 días se observa un resultado positivo durante la primera medición del año. se analiza la desviación estándar de 0.21, resultado el cual no es significativo durante la presente medición.

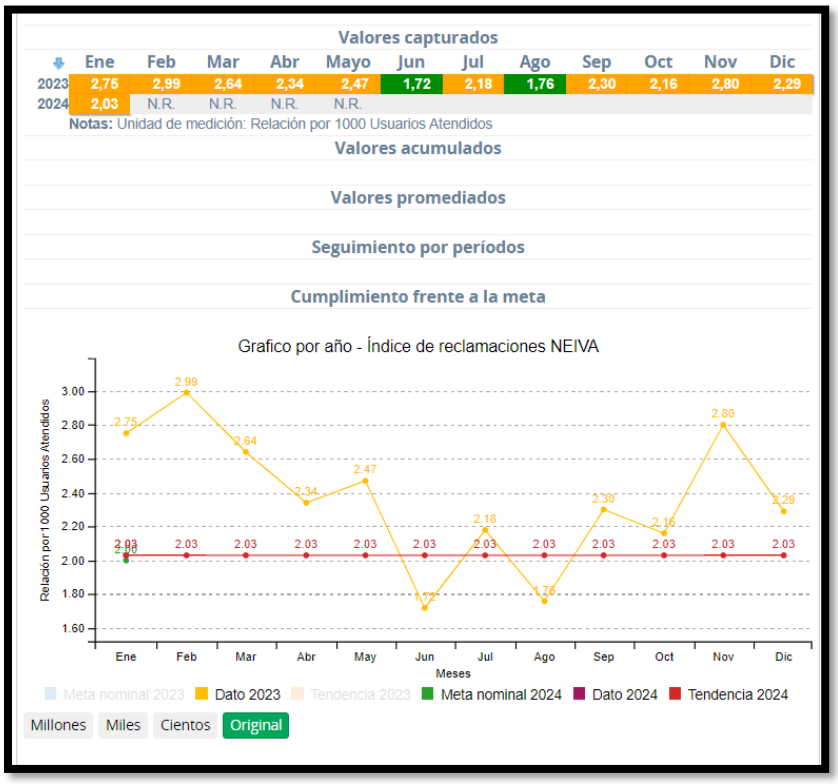
El resultado alcanzado en este período y su tendencia positiva es atribuible a la intervención realizada por la coordinación SIAU con los líderes de servicios en el cual se reforzó la importancia de realizar el cierre oportuno de las PQR direccionadas por las EAPB, también, se cuenta con un asistente administrativo dedicado 100% a seguimiento de las solicitudes que llegan por correo y se genera respuesta de manera inmediata de las solicitudes de consultas lo cual impacta en los tiempos de atención.

Se recomienda a los subdirectores y/o líderes de servicio continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuanta los tiempos estipulados.

Se continuo seguimiento de este indicador en el comité de SIAU, y socialización de las manifestaciones en los grupos primarios.

Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-2023151000000010-5-de-2023 emitida por la supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

INDICE DE RECLAMACIONES ENERO 2024



El resultado obtenido para el indicador **Índice de reclamaciones NEIVA** en el mes de enero de 2024 fue de 2.03, con un resultado negativo de 0.03 décimas por encima en referencia a la meta <2.0, se observa un resultado aceptable durante la primera medición del año. se analiza la desviación estándar de 0.32 cuyo resultado no es significativo.

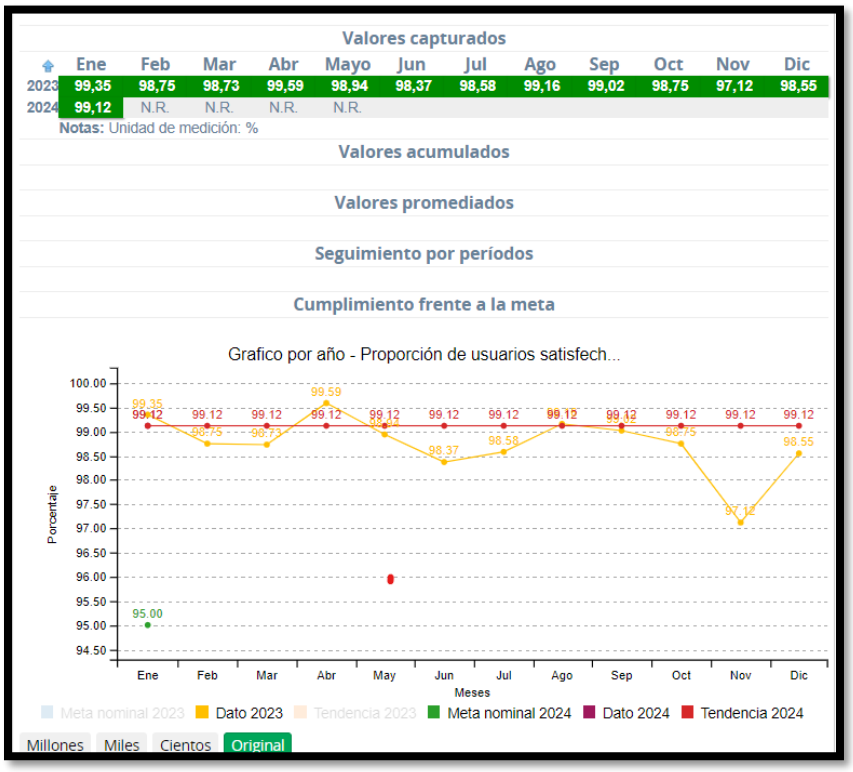
El resultado alcanzado en este período obedece a las manifestaciones que se presentaron por:
* Inoportunidad programación de cirugía y atención en urgencias
* Inoportunidad y accesibilidad en agendas de consulta externa
* Quejas de inadecuada actitud.
* Déficit en la información brindada
* Desacuerdo en concepto y Atención medica

por ende, se les solicita a los líderes de servicio, continuar con el cumplimiento de las actividades de todos los colaboradores de la unidad y estar más atentos a los requerimientos de la solicitud de los usuarios. También, se requiere intervenir al personal en general dado a que se continúan presentado quejas de inadecuada actitud.

Se reporta cada una de las quejas de inadecuada actitud a los líderes correspondientes y a la dirección de talento humano con la finalidad de que se aborde el trabajador y se establezcan las acciones de mejora pertinentes.
Se recomienda socializar en las unidades de atención la revisión de las estrategias implementadas en las cuales se pretende cumplir con las expectativas de los usuarios y sus familias.

Se continúa socializando los resultados del informe de satisfacción y de PQR en los grupos primarios para que desde esta instancia se establezcan las acciones de mejora a que haya lugar. Indicador con seguimiento en el comité SIAU.

Tendencia De La Proporción De Usuarios Satisfechos



El resultado obtenido para el indicador Proporción de usuarios satisfechos, en el mes de enero de 2024 fue de 99.12%, con un resultado positivo de 4.12 puntos porcentuales por encima de la meta del 95%, disminuye en 0.38 décimas respecto a la medición del mes anterior.

Se analiza la desviación estándar, cuyo resultado fue 0.84 puntos, el cual no es significativo, atribuible a la proporción de usuarios que manifiestan satisfacción por la atención recibida en Clínica Medilaser S.A.S, se evidencia que el personal asistencial, en conjunto con el personal médico, se encuentran informando claramente al paciente y su familia sobre todo lo relacionado con la atención.

- Hospitalización 100%
- Servicios ambulatorios 99.23%
- Urgencias: 98.27%
- Cirugía: 98.78%
- Hospicasa: 100%

Se observa un resultado positivo durante la primera medición del año 2024, el resultado alcanzado en este período obedece a las estrategias, implementadas constantemente en los servicios, dado a que se brinda información de forma clara y precisa a los pacientes, en cuanto a todo lo relacionado con la atención.

Sin embargo, se considera necesario fortalecer las intervenciones sobre los servicios debido a que pesar de que nuestros usuarios manifiestan satisfacción durante su proceso de atención se presentan algunas inconformidades, por tanto, se propone a los líderes de los servicios asistenciales, continuar orientando al personal de la unidad, en garantizar la ejecución de las estrategias, y mejorar en cuanto a lo referido por los usuarios en las manifestaciones reportadas:

*Inoportunidad en la programación de cirugía y cancelación de procedimientos quirúrgicos.
*Inconformidad por el trato recibido por algunos trabajadores
*Demoras en los tiempos de atención de los servicios de urgencias.
*Inoportunidad en las agendas de consulta externa.

Como estrategia se continúa socializando los resultados en los grupos primarios y se envía de manera mensual los resultados del informe de satisfacción a cada uno de los servicios de la clínica.
Se anexa acta de la socialización de metas realizadas en la cual puede encontrarse información de cómo se determinó la muestra: O:\CoordGarantiaCalidad\10. SIAU\Compartida\Año 2024\14. Actas de socialización metas 2024\Satisfacción 2024

Índice Combinado De Satisfacción

El resultado obtenido para el indicador Índice combinado de satisfacción Neiva en el mes de enero del 2024 fue de 14.24 con un resultado positivo de 7.24 puntos porcentuales por encima de la meta de >7, disminuye, en 0.23 puntos en comparación a los resultados de la medición anterior. se analiza la desviación estándar de 0.57 la cual no es un resultado significativo para esta medición.

Durante el mes de enero se reciben 2 sugerencias, 349 felicitaciones y 123 reclamos:

No obstante, en cuanto a los reclamos se evidencian las siguientes causas:

CAUSAS	CANTIDAD
Accesibilidad	38
Inoportunidad	26

Actitud del personal	20
Desacuerdo en concepto y Atención medica	16
Logística de la atención	6
Información	3
Inatención	3
Eventos de Calidad	3
Impuntualidad	3
Orden y Aseo	1
Infraestructura y mantenimiento	1
Orientación y seguridad	1
Hotelería y Confort	1
Discriminación	1
Total general	123

Sin embargo, se observa una tendencia creciente, siendo la primera medición del año en curso, el resultado alcanzado en este período obedecen a las medidas constantemente implementadas en el servicio tales como: Redistribución de personal médico en el servicio de urgencias, contratación de nuevo personal médico, garantizando de este modo las valoraciones, sumado a ello, seguimiento al contratista encargado de la alimentación hospitalaria, seguimiento constante al personal involucrado en los reportes de mal comportamiento, lo que conlleva a que nuestros usuarios se sientan satisfechos y dejen su manifestación por los diferentes medios de comunicación con los cuales se cuenta.

Por tanto, se propone a los subdirectores, en conjunto con el personal de la unidad, continuar fortaleciendo las estrategias para brindar una atención humanizada hacia al paciente y su familiar, debido a que los servicios de urgencias son los servicios con mayor reporte de derechos vulnerados durante la presente medición.

Se recomienda dar continuidad a la socialización de los resultados en los Grupos Primarios para que se identifiquen las acciones de mejora a que haya lugar.

1.1. Otros Aspectos Relevantes de la Gestión

N.A

1.2. Dificultades presentadas en la ejecución

N.A

2. 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 permitiendo la trazabilidad y seguimiento de las mismas.

2. La clínica Medilaser S.A.S cuenta con un software de gestión de calidad (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.

2.2 Principales Oportunidades de mejora

1. Continuar con el seguimiento de las principales causas que están generando la radicación de inconformidades, y establecer las acciones a que haya lugar.

RECOMENDACIONES
N.A

ANEXOS.N/A

Responsable del informe: Claudia Ximena Bahamón Galindo
Cargo: Coordinadora SIAU